

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

FACULTAD DE HUMANIDADES

PROGRAMA DE COMPLEMENTACION UNIVERSITARIA



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

EL SOPORTE EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PEDAGÓGICA EN LOS ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE

AUTOR

Marquez Puestas, Danny Stuard

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Educación y responsabilidad social

TRUJILLO - PERÚ

2021

**AUTORIDADES
UNIVERSITARIAS**

Excmo. Mons. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.
Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Juan José Lydon Mc Hugh. O.S. A.
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Vicerrectora académica

Dra. Carmen Consuelo Díaz Vásquez
Decana de la Facultad de Humanidades

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz
Vicerrector Académico de Investigación

R. P. Dr. Alejandro Augusto Preciado Muñoz
Director de la Escuela de Posgrado
Responsable de Estudios no regulares

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General

APROBACIÓN DEL ASESOR

Señor(a) Decano(a) de la Facultad de Humanidades:

Yo, Dra. Sonia LLaquelin Quezada García, con DNI N° 18184207, como asesor(a) del trabajo de investigación titulado “El Soporte Emocional como Estrategia Pedagógica en los Entornos Virtuales de Aprendizaje”, desarrollado por Marquez Puestas, Danny Stuard con DNI° 25866854, egresado del Programa de Complementación Universitaria; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad Humanidades. Por tanto, autorizó la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.

Trujillo, 02 de marzo del 2021.



Asesor (a)

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis colegas que en todos los años de servicio me han hecho ver lo fructífero del trabajo en equipo.

Agradecimiento

A mi buen Dios por su amor, paciencia y gracia para conmigo;

A mi esposa por ser mi amiga y compañera para la vida diaria;

A mis hijos Jair, Gabriel y Matías por ser el motor que impulsa mi esfuerzo diario.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Danny Stuard Marquez Puestas con DNI 25866854, egresado del Programa de Estudios de Complementación Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Humanidades, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “El soporte emocional como estrategia pedagógica en los entornos virtuales de aprendizaje”, el cual consta de un total de 40 páginas.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Declaro también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de _____ %, estándar permitido por el Reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo.

El autor



Danny Stuard Marquez Puestas
DNI 25866854

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA

▪ Página de autoridades universitarias	ii
▪ Página de conformidad del asesor	iii
▪ Dedicatoria	iv
▪ Agradecimiento	v
▪ Declaratoria de autenticidad	vi
▪ Tabla de contenidos	vii
▪ Resumen	ix
▪ Palabras Clave	ix
▪ Abstract	x

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 11

1.1 Realidad problemática	11
1.2 Formulación del Problema	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13

II. MARCO TEÓRICO 14

2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.1.1. Antecedentes Nacionales	14
2.1.2. Antecedentes Internacionales	16
2.2 Referencial teórico	19
2.2.1. El soporte emocional	19
2.2.1.1. Definición	19
2.2.1.2. Base legal del soporte emocional en el Perú	20
2.2.1.3. Fases del proceso de soporte emocional	21
2.2.2. Los entornos virtuales de aprendizaje	22
2.2.2.1. Concepto de entorno virtual de aprendizaje	22
2.2.2.2. Características de un entorno virtual de aprendizaje	22
2.2.2.3. Importancia de los entornos virtuales de aprendizaje	23

2.2.3. El soporte emocional como estrategia pedagógica en los entornos virtuales de aprendizaje	24
2.2.3.1. El soporte emocional como estrategia pedagógica	24
2.2.3.2. Rol del docente en el soporte emocional a los estudiantes en los entornos virtuales	25
2.2.3.3. Beneficios del uso del soporte emocional como estrategia pedagógica en entornos virtuales	26
2.2.3.4. Importancia del soporte emocional en los entornos virtuales de aprendizaje	26
2.2.3.5. El trabajo en equipo para el soporte emocional en los entornos virtuales de aprendizaje en la educación a distancia	30
III. MÉTODOS DE ESTUDIO	32
3.1 Tipo de investigación	32
3.2 Método de investigación	32
3.3 Técnica e Instrumento para recolección de datos	32
3.4 Consideraciones éticas	33
IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS	34
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación de tipo bibliográfico-documental se busca explicar la importancia del soporte emocional como estrategia pedagógica en los entornos virtuales de aprendizaje.

El método usado para su desarrollo es el bibliográfico correspondiendo la aplicación de la técnica de análisis documental siendo sus instrumentos de investigación las fichas bibliográficas, de resumen y de comentario.

Gracias a esta investigación he podido reafirmar convicciones propias de mi rol como educador; un rol donde no solo es importante la generación e intercambio de información; sino donde las competencias personales como saber escuchar o ser confiable son tan importantes como el uso correcto de herramientas tecnológicas.

Tras recoger y analizar información documentada, mi investigación presenta conclusiones relacionadas que responden a la formulación del problema de investigación propuesto.

PALABRAS CLAVE:

- a. Soporte emocional
- b. Estrategia pedagógica
- c. Entorno virtual
- d. Inteligencia emocional
- e. Aprendizaje.
- f. Docencia

ABSTRACT

The present investigation entitled "Emotional support as a pedagogical strategy in virtual learning environments" was developed due to my interest in knowing in greater depth the influence of emotional support applied in teaching praxis in the midst of a current context where virtuality has become widespread in learning processes.

The project aims to explain the importance of emotional support as a pedagogical strategy in virtual learning environments. It is a type of documentary-bibliographic research, being the bibliographic method applied. The technique used was that of documentary analysis, corresponding to the use of bibliographic, summary and comment cards as instruments for data collection, analysis and processing.

The conclusions respond to the proposed objectives and various authors cited in accordance with current academic requirements have been considered as sources.

CAPÍTULO I: Problema de Investigación

1.1. Realidad Problemática

El inicio del año escolar en el 2020 estaba planificado para que llevara un año académico “regular”. Las noticias que llegaban desde Wuhan (Saud, 2020) nos hacía referencia a un virus “con un alto nivel de contagio, denominado COVID-19 (Yang Liu, 2020)” que se veía lejano en su afectación a nuestro país y por lo tanto estaba lejos de ser un motivo de preocupación en todos los sectores incluyendo el campo educativo. Es así, que el proceso de planificación del año y el inicio de clases regulares no hacía presagiar lo que por disposición de las autoridades del gobierno peruano se determinó con fecha 12 de marzo del 2020 por medio del DS 044-2020-PCM (PCM, s.f.); una cuarentena obligatoria del 16 al 30 de marzo del 2020 se decretaba debido a la emergencia sanitaria producida por la pandemia del COVID 19. La determinación de este virus como pandemia se dio como consecuencia a que se ha extendido por un gran número de países y afectado a un número no determinado de personas (Ghebreyesus, 2020).

Es a partir del DS 044-2020-PCM que en lo sucesivo se promulgaron una serie de normas emitidas por el Ministerio de Educación del Perú con la finalidad de orientar y regular la actividad educativa en el país en el contexto de la emergencia sanitaria. Una de las normas publicadas es la RVM 133-2020-Ministerio de Educación del Perú (MINEDU, Orientaciones para el desarrollo del Año Escolar 2020 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica, s.f.) donde no se hace referencia alguna al soporte emocional como una necesidad en los colegios públicos y privados del país, aunque si podemos identificar una referencia interesante que enfatiza en el concepto de que es deber de las instituciones educativas el garantizar que sus estudiantes puedan gozar de un entorno de aprendizaje que les permita alcanzar el nivel de logro esperado en las competencias planteadas en el Diseño Curricular Nacional durante la duración del denominado periodo de educación a distancia debido a la emergencia sanitaria. Es fundamental considerar las complicaciones emocionales propias de un contexto adverso como el que vivimos para planear y ejecutar situaciones de aprendizaje que apunten tanto a lo mental o cognitivo como a lo emocional o mundo interior de los educandos.

Es en este corto párrafo donde el ente rector de la educación en el Perú intenta hacer una referencia a la necesidad del soporte emocional en medio de la que se conoce como la mayor crisis sanitaria en nuestra historia republicana. Un elemento importante para considerar en el texto es la relación que se infiere entre el soporte emocional y lo que se denomina “un entorno positivo de aprendizaje” que en palabras de Muñoz (2020) nos refiere que la gran mayoría de personas que dedican su labor profesional a producir diversas herramientas y plataformas de enseñanza, tienen la idea inherente que si un docente aplica (usa) de la forma predeterminada que como creadores ellos han establecido para la herramienta en mención; van a obtener como consecuencia lógica a estudiantes logrando aprendizajes significativos; siendo ello una muestra inequívoca de su efectividad. Este pensamiento, no considera todo el conjunto de variables que afectan el aprendizaje de un estudiante; estas variables pueden partir desde la motivación para aprender hasta las necesidades propias de la vida diaria de una persona que pueden llegar a afectar la adquisición o logro de un aprendizaje esperado.

La expresión de Muñoz nos hace reflexionar en la necesaria conexión que existe entre emociones equilibradas y un entorno de aprendizaje que pueda favorecer el desarrollo de las competencias que un estudiante de educación básica requiere en un contexto donde la educación a distancia, con la consecuente masificación en el uso de recursos tecnológicos han supuesto cambios (en realidad lo que se evidencia es una imposición por normativa de la educación a distancia como modalidad de aprendizaje en el año 2020) que para la gran mayoría de estudiantes de colegios públicos y privados del país han sido complicados de asimilar. Las complicaciones en esta adaptación no han afectado solo a los estudiantes, sino que a nivel docente se ha observado una relación inherente entre entornos de aprendizaje efectivos y las competencias digitales para el desarrollo de estas. Castro (2012) aclara este concepto cuando indica que la necesaria incursión del personal docente en la aplicación de las TIC's supone una transformación significativa en la praxis pedagógica, esta incursión supone un proceso continuo de capacitación de aquel docente que desea estar a la altura de la exigencia en cuanto al logro de competencias pedagógicas que corresponden a la exigencia actual y que son propios de una era digital que no deja de promover avances en el campo de la tecnología. Las herramientas que provee el uso del internet se han convertido como consecuencia de este uso masivo, en indispensables para implementar estrategias pedagógicas que favorezcan y faciliten el logro de aprendizajes.

El choque emocional que se ha producido en docentes, estudiantes y padres de familia de la educación básica; como consecuencia del brusco cambio de la presencialidad a la virtualidad debido a la emergencia sanitaria que nos agobia hasta hoy, supone un enorme reto en la interacción docente-alumno y como obvia consecuencia en la gestión de las emociones que en el caso de niños y adolescentes debería ser una de las prioridades de toda escuela en el contexto actual al encontrarse en edad formativa.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la importancia del soporte emocional como estrategia pedagógica en los entornos virtuales de aprendizaje?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Explicar la importancia del soporte emocional como estrategia pedagógica en los entornos virtuales de aprendizaje.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Describir la normativa que rige el soporte emocional en los entornos virtuales de aprendizaje.
- b. Analizar el uso del soporte emocional como estrategia pedagógica en los entornos virtuales de aprendizaje.
- c. Explicar el rol del docente en el uso del soporte emocional como estrategia pedagógica en los entornos virtuales de aprendizaje.
- d. Describir la conexión entre soporte emocional y los entornos virtuales de aprendizaje.

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Torres, V. (2020), realizó un trabajo de investigación titulado “*Motivación y Estrategias de Aprendizaje en el Uso de los Entornos Virtuales en la Institución Educativa 3094 – 1 William Fulbright, Independencia*”; trabajo que fue realizado para obtener el grado académico de Maestra en Administración en Educación en la Universidad Privada César Vallejo. El trabajo se realizó bajo un enfoque cuantitativo y se aplicó el método hipotético – deductivo. El tipo de investigación fue sustantiva mientras que el diseño de investigación fue correlacional – causal. La muestra tuvo un total de 981 estudiantes a la cual se aplicó la encuesta como técnica de recopilación de datos siendo un cuestionario virtual el usado como instrumento para la recolección de datos. El trabajo de investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- a. El interés y la aplicación de estrategias de aprendizaje innovadoras influyeron para el uso de los entornos virtuales en el caso de los estudiantes que fueron participantes en el estudio.
- b. Se evidencia una valoración de la retroalimentación que los docentes puedan realizar a sus trabajos, aunque en muchas ocasiones este proceso no se cumple en los plazos establecidos, lo cual genera afán por los resultados de su aprendizaje.
- c. Existen claras dificultades para el acceso al contenido académico compartido por los docentes a sus estudiantes como consecuencia de errores en el proceso de intercambio de información digital.
- d. Los docentes usan canales digitales para transmitir información que en muchos casos no llaman la atención ni despiertan el interés del estudiante por el aprendizaje.
- e. Los problemas relacionados a la conectividad influyen de forma negativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Esta tesis se relaciona con mi investigación debido a que en sus conclusiones explica la relación inherente que existe entre motivación y aprendizaje usando entornos virtuales; lo cual también intento explicar en el presente trabajo de investigación. Este proyecto se cuenta como un antecedente nacional para mi investigación.

Virreyra, G. (2019) escribió la tesis para la escuela de posgrado con la finalidad de obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada César Vallejo; cuyo título es “*Gestión del Programa Soporte Emocional en la Educación de Calidad, en objetivo de desarrollo sostenible en la Educación Básica Regular. Callao - 2019*”. Este fue un trabajo de tipo descriptivo siendo su nivel de investigación correlacional – causal con un enfoque cuantitativo. El método usado fue el hipotético – deductivo con un diseño no experimental siendo la muestra de estudio un total de 330 docentes. La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de preguntas abiertas. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- a. El soporte emocional aplicado como programa de estudio influye en los parámetros establecidos para medir la calidad educativa en la población y muestra de estudio.
- b. La aplicación de un programa de soporte emocional influye de forma positiva en la lucha contra la discriminación.
- c. El programa aplicado en el estudio influye en la generación y difusión de conceptos relacionados a la igualdad de oportunidades al igual que al acceso universal a oportunidades para continuar con la formación académica y evitando la deserción escolar.

Esta tesis se relaciona con mi proyecto de investigación debido a que entre sus conclusiones determinó que los programas de soporte emocional tienen un efecto positivo en el aprendizaje y en la convivencia escolar saludable. Este trabajo de investigación ha sido elegido por mi persona como antecedente nacional.

En el año 2018; se publicó el artículo de nombre *El Tutor en los Entornos Virtuales de Aprendizaje* cuya autoría recae en Espinoza, E. y Ricaldi, M. (2018) en un trabajo

conjunto donde participaron la Universidad Femenina del Sagrado Corazón de Lima – Perú y la Universidad Técnica de Machala de Machala – Ecuador. La estrategia metodológica usada en el proyecto responde a un estudio descriptivo de revisión bibliográfica, se sistematizó por medio de los métodos de investigación empíricos: observación científica, hermenéutico y el análisis documental, que unidos a los teóricos: analítico-sintético e inductivo – deductivo permitieron actualizar los conocimientos sobre el desempeño del tutor virtual en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Sus conclusiones fueron:

- a. La función del tutor virtual tiene diferencias notorias en comparación con la educación presencial, aunque se evidencia como similitud la responsabilidad de brindar un acompañamiento efectivo al estudiante en su formación integral.
- b. Existen competencias y características básicas de carácter que el tutor virtual evidencia en la conexión con sus estudiantes.
- c. El uso de la tecnología aplicada al campo educativo fomenta de manera favorable el formar a estudiantes autodidactas; sin embargo, es necesario medir su efecto en la interacción social por el individualismo que supone el aprendizaje en la virtualidad.

Este trabajo se relaciona con mi investigación debido a que enfatiza, explica y sustenta el rol del tutor como esencial en el logro de aprendizajes en entornos virtuales. Sus conclusiones nos permiten señalar que el rol del tutor en los entornos virtuales tiene un matiz diferente al que se desarrolla de manera presencial; aunque la función de acompañamiento al estudiante se mantiene y consolida. En otras palabras, el rol de tutor no solo tiene fines académicos y es la interacción del tutor con el estudiante lo que le permite a este último el desarrollo de sus competencias debido a que es una persona en proceso formativo. He seleccionado este trabajo como antecedente nacional con participación de investigadores internacionales.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Reina, M. y Domínguez, C. (2019) escribieron la tesis para optar al título de Magíster en Educación en la Universidad del Tolima; cuyo título es “*Soprote Emocional Docente y*

Ajuste Escolar de los Estudiantes de las sedes San Cristóbal Bajo y Mirasol de las Zonas Rurales de la Ciudad de Ibagué”. La investigación fue de corte cualitativo y centrado en un estudio de diseño descriptivo con la misma similitud en cuanto al método de estudio. La muestra total fue de 8 estudiantes. En este trabajo de investigación se seleccionó como instrumento principal el sistema de valoración del aula: Classroom Assessment Scoring System (CLASS) y se llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Se requiere insertar el soporte emocional en el diseño pedagógico con la finalidad de generar un impacto positivo en la formación integral de los estudiantes.
- b. La intervención de profesionales en el campo de la Psicología como apoyo a la labor docente es un generador de cambio en los procesos académicos debido a que estimula la inclusión y promueve la conexión afectiva lo cual favorece de forma positiva la interacción entre docentes y estudiantes.

Esta tesis se relaciona con proyecto de investigación debido a que entre sus resultados afirma que las investigaciones han demostrado la importancia que tiene el soporte emocional en el contexto educativo y entre sus conclusiones se afirma que el trabajo de soporte emocional incide de forma directa en un adecuado acompañamiento y ejercicio responsable de la labor docente. He seleccionado esta tesis como antecedente internacional.

Otro antecedente internacional seleccionado para mi trabajo de investigación es el artículo que lleva por título *“Entornos virtuales de aprendizaje complejos e innovadores: Una experiencia de creación participativa desde el paradigma emergente”*. La autoría de este trabajo es de Florencia, María (2017). Este artículo surge de un proceso de investigación acción participativa que tuvo como objetivo analizar los lineamientos del paradigma emergente y proponer una alternativa para la construcción de entornos virtuales de aprendizaje (EVA) epistemológicamente coherente con dicho paradigma. Las conclusiones que se relacionan con mi investigación son:

- a. La actitud del docente para usar de forma apropiada herramientas digitales que favorezcan la adecuada interacción con sus estudiantes y la atención adecuada de sus necesidades de aprendizaje es fundamental para que dichas herramientas sean

efectivas en su diseño y distribución. La creación de un ambiente digital propicio para el aprendizaje será, entonces, un acto voluntario e intencional por parte del educador, quien se valdrá de las posibilidades tecnológicas disponibles para el cumplimiento de este objetivo.

- b. La finalidad de crear un entorno virtual de aprendizaje debe ser la de establecer una conexión significativa entre el educador y el educando. Ambos deben poner esfuerzo en establecer una comunicación fluida con un trato amable y respetuoso como marca distintiva.

Las conclusiones nos permiten inferir que el docente de forma intencional – lo cual implica la toma adecuada y oportuna de decisiones – y valiéndose de diversas herramientas tecnológicas debe aportar de forma significativa en la construcción de un ambiente de aprendizaje adecuado donde el estudiante se sienta orientado. Es justo esta orientación un elemento importante que aporta para que el entorno virtual de aprendizaje sea significativo para el estudiante.

Como último antecedente internacional deseo mencionar un artículo publicado bajo el aval de la Universidad Cristóbal Colón de México con título “*Efecto de un Entorno Virtual sobre el Rendimiento Escolar en un Curso de Química en el CETMAR 07 Veracruz*”; El autor de este trabajo es Marzoa, J. (2016) quien desarrolló una investigación con una metodología de carácter cuantitativo y apoyándose con técnicas de acopio cualitativas para el logro de los fines del análisis de la información. El propósito principal fue determinar el efecto de la tecnología educativa (EVA) sobre el rendimiento escolar en un plan de estudios de Química de los estudiantes del Centro de Estudios Tecnológicos del Mar 07 en Veracruz. El proyecto buscó diagnosticar, describir, definir y determinar cómo dicha tecnología educativa con propuestas pedagógicas y didácticas contribuye a diseñar, construir e implementar un entorno virtual de aprendizaje que apoye la mejora significativa del rendimiento de los estudiantes en la Química como disciplina experimental. El estudio tuvo como población y muestra a los estudiantes que cursaron el primer semestre de dicha materia en agosto 2014- enero 2015. El investigador aplicó dos instrumentos: uno de tipo cuantitativo y otro cualitativo para la recolección de los datos empíricos de manera no probabilística dirigida a un grupo predeterminado de 50 estudiantes. Los resultados muestran que existe significancia en la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje al utilizar los

estudiantes como recurso pedagógico y didáctico un entorno específico virtual de aprendizaje.

En este artículo el autor concluye que en la mejora del rendimiento académico influye de forma decisiva la relación que se construye entre docente y estudiante y que esta relación se debe estimular. La relación no solo se fundamenta en el conocimiento y dominio que Esta conexión no se logra sin que existan las condiciones para ello y la empatía del docente es clave en el proceso tal como lo intento describir en mi investigación.

2.2. Referencial Teórico

2.2.1. El soporte emocional

2.2.1.1. Definición

Las restricciones generadas por la pandemia del COVID-19 ha afectado la rutina diaria de los seres humanos. Luque (2020) afirma que la crisis mundial generada por la pandemia del COVID-19 está generando graves problemas a niños y adolescentes en desmedro de su bienestar integral tanto a nivel psicológico como en lo que atañe a su bienestar emocional. Lo expresado por Luque nos permite inferir que la emergencia sanitaria afecta al mundo en general en todos los campos de interacción humana, debido a que afecta la interacción social lo cual influye de forma negativa en la mejora de sociedad que es uno de los fines de la educación según Dewey (1959). Es debido a ello que se ha vuelto importante enlazar la labor de enseñanza con la ayuda emocional que un estudiante requiere para el logro de aprendizajes en medio de un contexto adverso como el actual y que demanda que el docente pueda asumir el reto de mostrar una genuina preocupación por sus estudiantes no solo en su crecimiento intelectual sino que se pueda considerar una aliado en su desarrollo personal (Hernández, C. 2018).

El soporte o apoyo emocional es definido como “Aliento, ánimo, de una persona a otra en caso de problemas emocionales” (Rodríguez, 2008). Este concepto técnico nos lleva a inducir que el correcto manejo de las emociones en tiempos de crisis es una necesidad concreta y real. El contexto de crisis que hemos experimentado desde la aparición del COVID-19 ha sido por demás desgastante y agobiante para el sector educación tal como lo demuestra el informe publicado por COMEX (2020), el cual señala que los datos estadísticos reflejan que en el Perú la deserción escolar ha presentado una tendencia a la baja en los últimos años

en comparación con otros países de la región. No obstante, durante el año 2020, se va a experimentar un incremento como resultado de la emergencia sanitaria actual. Los datos que el Ministerio de Educación del Perú ha publicado a julio del 2020 son una clara demostración de este aumento en los niveles de primaria y secundaria. (COMEXPERU, s.f.)

Los datos estadísticos publicados por el Ministerio de Educación hablan de un notorio crecimiento en la totalidad de estudiantes que han abandonado la escolaridad, aunque no se ahonda en las razones para que dicha deserción se haya llevado a cabo. La ausencia de programas de soporte emocional o de considerar su importancia como esencial podría llegar a ser una de las principales razones para que este grave problema se manifieste; tal como lo manifiesta García (2011) cuando afirma que son los factores afectivos-emocionales la principal causa para que un estudiante abandone su formación académica debido a que no ha desarrollado las competencias emocionales necesarias para enfrentar los desafíos propios de la escolaridad.

La información revisada hasta el momento nos permite inferir que el soporte emocional es fundamental en la labor pedagógica en el contexto actual tal como lo intentaré explicar en los siguientes puntos de las bases teóricas del proyecto.

2.2.1.2. Base legal actual del soporte emocional en el Perú

En el Perú, el Ministerio de Educación del Perú ha publicado una serie de documentos normativos que hacen referencia directa o indirecta al soporte emocional como tarea fundamental de la labor docente en la llamada educación a distancia en todos los grados y nivel de la EBR (Educación Básica Regular). Algunas de estas normas son:

- a. RM 274-2020-Ministerio de Educación denominada “Protocolos para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes”; publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 14 de julio del 2020. La referencia indirecta a la importancia del soporte emocional en la labor docente se hace evidente en los principios que describe esta norma en las páginas 3 y 4 del documento en mención; sin embargo, el documento de referencia precisa las acciones que un docente debe cumplir frente a la aparición de posibles problemas en la convivencia escolar y se incluye la educación virtual en estas acciones normativas.

- b. Resolución Ministerial 212-2020-Ministerio de Educación del Perú denominada “Lineamientos de tutoría y orientación educativa en la educación básica”; publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 10 de noviembre del 2020. Uno de los objetivos específicos de la norma hace referencia textual al acompañamiento socioafectivo y cognitivo como algo que se debe promover en las escuelas peruanas sean públicas o privadas. En las páginas 7 y 8 de la citada norma se definen términos muy relacionados al soporte emocional tales como acompañamiento, bienestar de la persona, desarrollo socioafectivo, factores protectores y vínculo afectivo.
- c. RVM 273-2020-MINEDU denominada “Orientaciones para el desarrollo del año escolar 2021 en instituciones y programas educativos de la educación básica”; publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 17 de diciembre del 2020. En la página 18 de la norma se menciona que una evaluación psicopedagógica de entrada debe considerar toda la información documentada que una institución educativa cuente de un estudiante.

2.2.1.3. Fases del proceso de soporte emocional

Una de las instituciones a nivel mundial con mayor autoridad para ayudarnos a entender lo que implica un proceso de soporte emocional en tiempos de crisis es la Cruz Roja Internacional cuyos aportes fueron condensados en la Guía de soporte socioemocional; publicado por UNESCO (2017). En esta guía se nos habla de 3 fases que se deben considerar en el proceso de soporte emocional cuando se enfrenta una situación de crisis:

- a. Fase de negación; usada como un mecanismo de defensa natural frente a un impacto emocional que produce dolor en el interior y que sirve de punto de apoyo para la fase de protesta.
- b. Fase de protesta; donde una persona puede evidenciar fuertes sentimientos de dolor relacionados a la culpa, rabia o vergüenza.
- c. Fase de reorganización; definida como la fase donde se acepta y se asimila la experiencia emocional vivida y donde la persona toma decisiones importantes para su futuro inmediato.

La labor docente en la virtualidad no puede dejar de considerar estas fases debido al profundo dolor que los niños y adolescentes han tenido que padecer como consecuencia de la emergencia sanitaria. Herrera (2020) expresa que la mayor afectación de los menores de edad se encuentra en el sentimiento de haber sido mutilados de la interacción social con sus pares de forma intempestiva. Los desórdenes psiquiátricos que se evidencian hoy en los niños y adolescentes en edad escolar se relacionan con el uso indiscriminado de juegos en línea y otras adicciones propias de la sobreexposición a recursos digitales de manera indiscriminada.

2.2.2. Los entornos virtuales de aprendizaje

2.2.2.1. Concepto de entorno virtual de aprendizaje

Salinas (2004) define este concepto cuando explica que los entornos virtuales de aprendizaje se apoyan en las necesidades que presente una institución con respecto a las necesidades de comunicación o de intercambio de información que le sean indispensables para el óptimo desarrollo de su labor. En tal sentido; los entornos virtuales de aprendizaje son espacios académicos que facilitan la interacción y el trabajo académico usando diversas herramientas digitales. No existe diferencia alguna entre el entorno digital y el entorno físico en lo que se refiere a promover el aprendizaje como fin en si mismo.

Lo expresado por Salinas, no hace una distinción entre lo presencial y lo virtual. Lo que sí desarrolla es una precisión en cuanto al uso de herramientas y de las características socioculturales que influyen en el trabajo académico. En el caso de la educación online no se centra la importancia solo en la herramienta a usar (los entornos virtuales de aprendizaje son herramientas) sino en la interacción social (que incluye el factor emocional) como parte esencial del proceso para que un entorno de aprendizaje pueda ser efectivo. La relación afectiva que se establece entre el buen docente y sus estudiantes es de surgimiento natural y propia de esa interacción.

2.2.2.2. Características de un entorno virtual de aprendizaje

En la actualidad contamos con diversos aportes con respecto a las características que debe tener un entorno virtual de aprendizaje debido a que a que se han convertido en cotidianos debido a su uso diario en las escuelas ya sean públicas o privadas.

La característica principal de los entornos virtuales de aprendizaje es que es posible que sean usados como repositorios de información a los tanto alumnos como educadores podrían tener acceso ya sea se forma sincrónica o asincrónica; donde se busca que ambos actores puedan contribuir con sus respectivos roles en la construcción del conocimiento. Honorio, S. (2010)

Esta característica nos hace una clara referencia a que el aprendizaje en entornos virtuales se encuentra estrechamente relacionado con el trabajo en equipo entre docentes y estudiantes. Cardona, P. y Wilkerson, H. (2006) ayudan a clarificar esta idea cuando mencionan que el trabajo en equipo no solo demanda de objetivos comunes, sino que requiere de un esfuerzo constante para que los integrantes de un equipo funcionen como tal para buscar un objetivo que se ha vuelto relevante para sus integrantes. (Wilkerson, 2006) Aplicando la última definición a la praxis pedagógica; se puede inferir que el trabajo en equipo en los entornos virtuales requiere el uso de estrategias metodológicas que puedan ser usadas en la virtualidad y que ayudan a integrar al docente y a sus estudiantes para funcionar juntos en la búsqueda del aprendizaje como objetivo común.

2.2.2.3. Importancia de los entornos virtuales de aprendizaje

Mondragón (2018) refiere que la importancia de los entornos virtuales es que son capaces de proveer a los interesados de recursos que enriquecen la interacción docente – estudiante de una forma que no podría ser posible en la educación presencial.

Gates (1995) menciona que el uso adecuado de las nuevas tecnologías aplicadas al accionar educativo puede ofrecer mejores oportunidades para crear un ambiente de aprendizaje que responda de forma adecuada a las necesidades y características de los estudiantes, maestros y administradores de una institución educativa.

Ambas definiciones nos llevan a inferir que la importancia de los entornos virtuales de aprendizaje se conecta al auge de los avances tecnológicos aplicados al campo educativo, tal como se puede observar de forma clara en el contexto actual. Esta importancia no se relaciona solo con el uso masivo de estas herramientas sino con aquellos aportes que han enriquecido a la labor docente en todos los niveles educativos y de forma especial en la educación básica regular.

2.2.3. El soporte emocional como estrategia pedagógica en los entornos virtuales de aprendizaje

2.2.3.1. El soporte emocional como estrategia pedagógica

Reintes y Rivers (2014) refieren que la gestión de emociones tiene un efecto directo sobre el aprendizaje debido a que las emociones afectan la motivación, autorregulación y desempeño académico de los estudiantes sea cual sea su condición o características. Lo interesante de este postulado es que ayuda a entender la relación que existe entre emociones y aprendizaje; conceptos que no pueden estar separados en la praxis pedagógica sea en la presencialidad o virtualidad.

Al ser necesario insertar el soporte emocional como estrategia pedagógica; debemos definir lo que significa el concepto de estrategia pedagógica. Méndez y Gutiérrez (2016) señalan que las estrategias pedagógicas son definidas como el conjunto de acciones a las cuales recurre un educador con la finalidad de promover la formación integral y el logro de aprendizajes en sus estudiantes. Esto implica que el docente debe ser un profesional competente y capacitado para la aplicación de diversas estrategias de enseñanza en su trabajo académico. Esta preparación profesional debería ser permanente y constante debido a los constantes cambios en el campo de la tecnología aplicada al quehacer educativo.

El Ministerio de Educación del Perú hace una clara referencia a lo expresado en el párrafo anterior cuando nos indica que la praxis docente es una relación significativa entre individuos que se someten de forma voluntaria a un proceso donde el plan, la dirección y correspondiente evaluación le corresponde al profesional de la educación que se ha preparado para el ejercicio de la profesión. Las conexiones emocionales que se generan como resultado de este ejercicio profesional amplían el campo de influencia del buen profesor debido a que su liderazgo ya no es solo posicional, sino que pasa a ser un liderazgo de influencia. Maxwell, J. (2012) nos ayuda a entender el liderazgo de influencia cuando explica que el buen líder ejerce su función con la mirada puesta en que sus discípulos puedan en algún momento tomar la posta para seguir formando a otros replicando un modelo de autoridad que se fundamenta en la integridad.

Otro concepto clave para entender el uso del soporte emocional como estrategia pedagógica y que encontramos en el mismo documento (Marco del buen desempeño

docente) es la definición de “vinculación” que nos dice este concepto se relaciona con la formación de lazos personales entre el docente y sus estudiantes en base a una relación donde predomina el respeto mutuo, la empatía y la buena comunicación con la finalidad de manifestar lo mejor de cada uno en el ejercicio de su labor en estricto cumplimiento de sus respectivas responsabilidades. Es obvio que las cualidades docentes enfatizadas no son las intelectuales sino las intrapersonales.

Los últimos párrafos nos ayudan a entender que la labor docente es inherente a la gestión de emociones. No implica que el docente ocupe el lugar destinado a los profesionales dedicados a la salud mental; en otras palabras, el docente no asume el rol de Psicólogo; sin embargo, si debe insertar el cuidado de las emociones en sus estudiantes como parte de su labor. Esta responsabilidad es normativa y por lo tanto no debería ser opcional su aplicación como estrategia pedagógica.

2.2.3.2. Rol del docente en el soporte emocional a los estudiantes en entornos virtuales

Ferrer (2012) explica el rol de docente en el soporte emocional a los estudiantes en entornos virtuales de aprendizaje cuando menciona que la formación de un estudiante debe ser considerada como procesual, donde tanto el docente como el estudiante cumplen roles definidos. En este proceso la gestión de emociones y la evidencia de inteligencia emocional es fundamental. Muchos de los estudios actuales evidencian que la gran mayoría de personas no hemos sido educados desde pequeños para gestionar y entender nuestras emociones. Esta condición es la que nos permite afirmar que es necesario aplicar estrategias de gestión emocional en las aulas incluso en la virtualidad.

Estas palabras me permiten reflexionar en una pregunta que surge como producto del análisis y que puede ser fuente de un futuro proyecto de investigación ¿las experiencias personales de afectación emocional que un docente ha experimentado en su niñez condicionan su efectividad en el soporte emocional que debe brindar a sus estudiantes como parte esencial de su labor profesional?

La educación virtual ofrece al docente y al estudiante diversas herramientas de comunicación. El rol del docente es convertir esas herramientas digitales en instrumentos que puedan favorecer la interacción por medio de la vinculación afectiva y un acercamiento

personal que permita la generación de confianza que un estudiante requiere para maximizar sus logros de aprendizaje.

2.2.3.3. Beneficios del uso del soporte emocional como estrategia pedagógica en entornos virtuales

Chiappe, A. y Cuesta, J. (2013) hacen referencia que el docente hace uso de diversas competencias profesionales que deberían ser generadas desde el tiempo de su preparación para el ejercicio de su labor. La toma de decisiones, la resolución o mediación en situaciones de conflictos propios de la convivencia escolar, la gestión de la comunicación como instrumento de interacción, el trabajo en equipo como metodología de trabajo, son algunas de estas competencias profesionales que el buen docente debe evidenciar. Ahora bien, no solo debe ponerlas en práctica sino también articularlas a diversas habilidades emocionales con el fin de enfrentar adecuadamente los desafíos cotidianos que ofrece su práctica, habituarse al contexto, prevenir la ansiedad, el adecuado manejo del estrés emocional, etc.

Se puede inferir del párrafo anterior que involucrar la gestión de emociones en la labor pedagógica en entornos virtuales favorece no solo al estudiante sino también al docente en su rol de facilitador del aprendizaje para el manejo de uno de los principales enemigos del trabajo en equipo como es el estrés causado por el desgaste emocional propio de experimentar una situación de crisis (como la que estamos viviendo a causa del COVID-19) y las exigencias propias de la labor académica usando entornos virtuales.

2.2.3.4. Importancia del soporte emocional en los entornos virtuales de aprendizaje

Caballero (2004) refiere que la práctica de la docencia es en gran parte emocional e implica una cantidad increíble de gestión de emociones propias y de sus estudiantes de parte del docente; en mi opinión, que un docente intente desarrollar un entorno de aprendizaje efectivo va a depender de su capacidad de considerar el trabajo emocional como importante y a la vez indispensable en su labor.

El Ministerio de Educación del Perú (2020) en una publicación reciente en su página web brinda algunas orientaciones que hacen referencia directa a la importancia del soporte emocional en la praxis pedagógica en la modalidad de educación a distancia (MINEDU, 2020). Estas recomendaciones dirigidas al docente como profesional son las siguientes:

- a. Tenemos que aprender a reconocer nuestras emociones.
- b. Cuando identifiquemos emociones muy intensas tenemos que aprender a gestionarlas. Una sugerencia válida es que se busque actividades alternas que funcionen para usted.
- c. La concentración al 100% en la labor profesional no es real. Hay que aprender a desarrollar la labor profesional en estas condiciones.
- d. Cuide sus relaciones interpersonales que le son significativas. El distanciamiento social sugerido por los profesionales de la salud para prevenir los contagios no significa que debamos colocar una barrera con las personas que son importantes para nosotros. Hay que ser intensionales en la generación de estos espacios de convivencia social usando plataformas digitales.
- e. Organice las labores cotidianas del hogar de tal forma que cuente con la participación de todos los miembros de habitan su hogar.
- f. Cuide su horario de servicio profesional de tal forma que no ocupe la totalidad de su rutina diaria. Debemos aprender a marcar la línea que distinga la vida personal de la labor profesional.
- g. Hay que tener cuidado con la sobreexposición de noticias sobre la pandemia. Es responsable estar informados y peligroso exponer nuestra mente a continuas noticias negativas.
- h. Hay que cuidar las fuentes de información a las cuales recurrimos para estar enterados sobre temas de contexto. Las fuentes oficiales son las sugeridas.
- i. Buscar ayuda profesional en caso identifiquemos emociones muy intensas y que se mantienen latentes por largos periodos de tiempo.

Otras recomendaciones son aquellas que se dirigen al docente debido a la interacción profesional con sus estudiantes:

- a. Tener en cuenta que muchos de sus estudiantes han experimentado cambios no procesados en sus momentos diarios. En algunos casos las pérdidas no solo han sido de salidas, viajes y/o amistades, sino que han experimentado el dolor del deceso de un ser querido por la pandemia.
- b. Promueva la generación de espacios de tiempo donde los estudiantes puedan expresar y comunicar sus sentimientos.
- c. Tenga en cuenta la importancia de escuchar las inquietudes de sus estudiantes y de responder a las preguntas que pueda. En aquellas preguntas que no pueda responder se recomienda el poder buscar la ayuda pertinente.
- d. Inserte en sus clases el análisis de diversas situaciones relacionadas a la pandemia como por ejemplo la afectación económica y nuestra posible respuesta a esta condición.
- e. Haga un efecto multiplicador de las orientaciones a los estudiantes sobre los cuidados que deben tener en casa durante esta situación brindados por las autoridades sanitarias del país.
- f. Inserte en su labor académica actividades que cuestionen los prejuicios sobre las personas diagnosticadas con COVID-19. Los prejuicios son una forma evidente de maltrato.
- g. Invitar a que elaboren un horario con sus actividades académicas con el espacio pertinente para sus actividades personales. El equilibrio entre responsabilidad y distracción es necesario en el contexto actual para evitar los peligros relacionados a la sobreexposición a las pantallas.
- h. Cuide la asistencia a clases (llamar o contactar en caso de inasistencia constante). Una señal de alerta que el docente debe tener en cuenta es cuando el estudiante no asiste a clases de forma continua y menos participa de forma activa en la misma.
- i. Atento a señales de alerta para sugerir la atención especializada. Hay que considerar los protocolos de atención frente a casos específicos de problemas en la convivencia

escolar que en la actualidad incluyen acciones definidas para el abordaje de situaciones complejas como el cyberbullying o la violencia sexual producida en ambientes familiares y que en datos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables han sufrido un incremento durante la cuarentena obligatoria decretada por el gobierno.

Mato (2019) expresa de forma clara de un peligro al cual se encuentra expuesto todo profesional dedicado a la formación y cuidado de otras personas denominado El Síndrome de Burnout. La autora define este síndrome como un agotamiento excesivo producido por la mala gestión de las emociones en el ámbito laboral. A la vez nos brinda algunas recomendaciones a tener en cuenta para poder evitarlo que considero necesario compartir a continuación:

- a. Cuidar los excesos en el trabajo y tener la disciplina necesaria para respetar tiempos de descanso y alimentación. Esta disciplina demanda que se tomen decisiones adecuadas y apropiadas para el cuidado de la salud personal; lo cual resulta esencial en el trabajo virtual.
- b. Fijar límites ante el exceso de responsabilidades propias del ejercicio profesional que requieran de atención urgente o con un cronograma apretado para su desarrollo. Estos límites implican el respeto de los horarios que se dedican al trabajo sin dejar que las responsabilidades propias de la labor profesional nos terminen abrumando y provocando un estrés que pueda producir daño.
- c. Aportar en la formación de un clima laboral agradable con la práctica diaria del compañerismo y el trabajo en equipo. Este clima de trabajo favorable implica que la práctica diaria del respeto y los buenos hábitos sean parte de nuestra rutina incluso en medio del trabajo virtual.
- d. Estar alerta a las manifestaciones del estrés excesivo en el cuerpo. Darse un descanso para después retomar el cumplimiento de una responsabilidad es una buena idea cuando nos sentimos agobiados en exceso. Hay que tener cuidado cuando observamos que nuestro cuerpo reacciona con dolor porque podríamos estar cayendo en desgaste emocional.

- e. Separar lo que corresponde al ejercicio profesional de la vida personal es muy recomendable porque permite mantener el necesario equilibrio que toda persona necesita para tener una actuación más productiva en su rutina diaria.
- f. Cuidar y separar tiempo para la vida familiar y social. La recreación, los deportes o pasatiempos son una buena opción. Hay que considerar la recreación y esparcimiento como parte de la rutina diaria. Los problemas y responsabilidades son propios de la naturaleza humana y es necesario tener esto en mente cuando podamos separar el tiempo que requiere todo ser humano para disfrutar en familia, con amigos o fomentar la vida social sin sentir culpa por las responsabilidades laborales.

Al docente que no cuide su vida personal y que no se preocupe en aprender a gestionar sus emociones de forma adecuada; le será muy complicado el integrar el soporte emocional como parte de su labor profesional porque estará distraído y sin fuerzas en el manejo del estrés propio del trabajo diario con estudiantes en edad formativa.

2.2.3.5. El trabajo en equipo para el soporte emocional en los entornos virtuales de aprendizaje en la educación a distancia

El buen docente es un profesional con un alto sentido de responsabilidad ética y profunda convicción de lo que significa el trabajar con personas en edad formativa (los estudiantes de un centro educativo de forma muy independiente al grado y nivel que cursen se encuentran en proceso formativo sea que pertenezcan a un aula de inicial 3 años o a 5° de secundaria). Las múltiples tareas que un docente debe cumplir y que se incrementan en la virtualidad hace literalmente imposible que pueda desarrollar de forma individual y personal la labor de soporte emocional en los estudiantes a los cuales atiende.

El trabajo multidisciplinario para la prevención, atención y abordaje de problemas emocionales propios del contexto actual que nos agobia como país a nivel general se vuelve una necesidad en las escuelas. El Ministerio de Educación del Perú hace referencia a este concepto cuando indica que una de las condiciones básicas de calidad para instituciones educativas debe asegurar que cuenta con servicios complementarios que garanticen la seguridad y bienestar de sus estudiantes. Esto implica que el rol de la escuela trasciende lo académico porque estos servicios complementarios tales como la consejería estudiantil o el

apoyo psicopedagógico aportan de forma significativa en este cuidado y bienestar de los educandos.

En la misma línea SINEACE (2016) define como una dimensión estratégica que deben considerar todas las instituciones educativas que buscar implementar una gestión de calidad en sus procesos; lo que concierne al concepto de Convivencia Escolar y Clima Institucional donde las buenas relaciones interpersonales, la prevención de la violencia escolar donde se aborden de forma oportuna situaciones que pueden incidir negativamente en la salud física o emocional de los educandos son evidencias palpables de una institución que apuesta por una formación integral.

En ambos documentos normativos se encuentra insertada la idea de desarrollar el trabajo de soporte emocional desde la perspectiva del abordaje multidisciplinario donde no solo el docente asume la responsabilidad de las consecuencias de un no abordaje de una situación problemática relacionada a las emociones, sino que se puede buscar la intervención de otros profesionales que pueden ser externos o laborar dentro de la institución educativa con la finalidad de velar por el cuidado integral de los estudiantes a los cuales alberga. En ese sentido, gran parte de la responsabilidad del cumplimiento de la norma recae sobre los hombros del equipo directivo que lidere el proyecto educativo.

Capítulo III: Métodos

3.1. Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo documental – bibliográfico. Moya (2018) refiere que este tipo de investigación busca recolectar información de fuentes confiables con la finalidad de hacer comprensible el conocimiento.

Este concepto implica que la recolección de información va asociada a un proceso ordenado para seleccionar fuentes fidedignas. Navarro (2017) nos hace referencia que a la necesidad de filtrar la información debido a la validez de su fuente.

En el presente trabajo de investigación consideramos que las fuentes de consulta para la sistematización de la información presentada cumple con los criterios técnicos propios de la investigación bibliográfica.

3.2. Método

El método aplicado para el desarrollo del presente trabajo de investigación es el conocido como método bibliográfico. Carrasco (2020) refiere que este método se caracteriza por el uso de datos secundarios como fuente de información en un trabajo de investigación.

3.3. Técnicas e Instrumentos

La técnica usada en este trabajo de investigación es la técnica de análisis de documental. Liniers (2017) considera que este proceso consiste en el desarrollo de un proyecto académico donde por medio de un proceso de rigor académico extraemos unas ideas o definiciones de un documento fuente con la finalidad de analizar su contenido y facilitar el acceso al conocimiento.

Los instrumentos usados para la recolección, análisis y procesamiento de información fueron las fichas bibliográficas, de resumen y de comentario. Estos instrumentos responden en su uso a las necesidades propias del tipo de investigación propuesto y desarrollado en el presente trabajo. Manrique et ál. (2019) define estos instrumentos como esenciales para un investigador y al mismo tiempo explica su versatilidad en cualquier tipo de investigación.

3.4. Consideraciones éticas

El trabajo de investigación presentado responde a las siguientes consideraciones éticas:

- a. Ha sido redactado y elaborado considerando la normativa APA séptima edición; en ese sentido brinda el crédito correspondiente a la autoría académica.

- b. Se ajusta a los parámetros normativos establecidos propuestos por la Universidad Católica de Trujillo para la obtención del grado de bachiller en el programa de complementación universitaria.

- c. Se ha elaborado en base a los criterios técnicos propuestos por la asesora asignada por la UCT para su planteamiento, formulación y construcción.

Capítulo IV: Conclusiones Teóricas

En el presente trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- a. Existe un sustento legal en base a la normativa vigente que regula el uso del soporte emocional como estrategia pedagógica en entornos virtuales de aprendizaje. La educación virtual, no exime a las instituciones educativas sean públicas o privadas de cumplir con la responsabilidad de velar por el cuidado emocional de los estudiantes que forman parte de su comunidad educativa. No cumplir con la normativa vigente, podría generar daños irreparables en la labor docente debido a que el cumplimiento de las normas es de carácter obligatorio y bajo responsabilidad administrativa; tal como se define en los protocolos de atención contra la violencia escolar publicados por el Ministerio de Educación del Perú; en el caso peruano. Toda institución educativa sea de carácter pública o privada se encuentra obligada por ley a implementar el soporte emocional como parte de los servicios ofrecidos a sus usuarios como parte de los servicios complementarios que forman parte de su oferta educativa. Es por ello que la implementación y puesta en valor de oficinas o áreas dedicadas al trabajo de soporte emocional es una necesidad. El equipo directivo de una institución educativa debería priorizar que se pueda cubrir esta necesidad con profesionales idóneos que puedan promover, apoyar en algunos casos redireccionar la labor docente en lo que se refiere al soporte emocional de sus estudiantes.
- b. La masificación de la virtualidad en la educación básica de menores ha trasladado los problemas de convivencia escolar que eran comunes en las aulas presenciales hacia las plataformas virtuales de aprendizaje. Los docentes han tenido que incorporar estrategias para el abordaje de situaciones no previstas a lo largo del trabajo académico en el año 2020; situación que al parecer va a continuar en el 2021. Existen casos donde las adicciones generadas por el uso inadecuado y sin supervisión paterna del acceso a internet se han manifestado en la labor académica. Los protocolos de atención frente a casos de violencia escolar sirven como referencia normativa para regular las acciones que debe cumplir una institución educativa para abordar esta problemática. El cuidado de la buena convivencia escolar tiene carácter normativo para una institución educativa.

- c. La virtualidad genera desafíos en la interacción humana, porque si bien las plataformas digitales son herramientas muy útiles para el intercambio de información; estas no son efectivas sin una adecuada vinculación afectiva que se debe establecer entre el docente y el estudiante para favorecer el aprendizaje. La vinculación afectiva solo se produce cuando el docente asume el reto de gestionar y atender la salud emocional de sus estudiantes como parte de sus responsabilidades diarias. Las plataformas digitales por si mismas no generan esta interacción, aunque si son bien administradas; pueden proveer de herramientas diversas para favorecer la comunicación en la labor académica. Los problemas de conectividad en los estudiantes pueden llegar a afectar esta interacción de forma negativa y el docente debería considerar esta variable cuando le toque asumir retos relacionados a la gestión de emociones en la educación virtual. Cuando es el docente el que evidencia problemas de conectividad se produce un ambiente tenso que en caso ser recurrente se convierte en un factor negativo para el aprendizaje en entornos virtuales.

- d. El rol de docente es fundamental en la aplicación del soporte emocional como estrategia en la educación virtual. El estudiante debería encontrar en el docente características personales que le lleven a confiar y expresar los posibles conflictos emocionales que puedan estar ocurriendo en su interior y que afectan su comportamiento. Esto también conlleva a que el docente debe estar atento y vigilante frente a cambios de conducta intempestivos de cualquier estudiante a su cargo y que puedan expresarse durante el tiempo compartido en una clase. Un docente indiferente a las necesidades emocionales de sus estudiantes no tendrá éxito en su trabajo debido a que no va a establecer una conexión apropiada a nivel personal. El buen docente requiere para ello mantener en claro sus principios y valores para marcar la línea ética en su conducta en cuanto a las relaciones interpersonales con los estudiantes a los cuales atiende.

- e. El uso del soporte emocional como estrategia pedagógica en entornos virtuales favorece la interacción docente – estudiante y es un elemento valioso para la prevención de situaciones complejas en el trabajo académico. Los estudiantes en la educación básica se encuentran en edad formativa y esta característica los hace vulnerables y por ello requieren que se garantice su cuidado integral en la escuela. En situaciones de crisis, como la que estamos viviendo en la actualidad se requiere

enlazar la función pedagógica a acciones de prevención que nos permitan garantizar el desarrollo integral de nuestros estudiantes. Estas acciones de prevención tienen un marco legal en la normativa vigente como las publicadas por el Ministerio de Educación del Perú en temas de tutoría, convivencia escolar y estándares de calidad que deben ser considerados por todas las instituciones públicas y privadas del país.

- f. El trabajo multidisciplinario y en equipo es fundamental para la atención efectiva de situaciones relacionadas al abordaje de problemas emocionales. El docente por ningún motivo debe ocultar información pertinente y por ética profesional debería buscar la ayuda e intervención de profesionales externos o que formen parte del equipo con el que cuenta la institución educativa en la que labora. Cuando se detecta un caso relacionado a un daño emocional se deben aplicar los protocolos establecidos en la normativa vigente para su atención. La participación de profesionales que cuentan con la preparación idónea tales como psicólogos, consejeros estudiantiles y especialistas en temas de tutoría o convivencia escolar son fundamental en este trabajo multidisciplinario para trabajar con el docente hombro a hombro en la búsqueda de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes en el contexto de la educación a distancia.

Referencias Bibliográficas

- Abellan, C. G. (2011). *Educaweb*. Obtenido de <https://www.educaweb.com/noticia/2011/12/12/competencias-emocionales-abandono-escolar-5142/>
- Aguila Manrique, N., Pérez Saavedra, D., Díaz García, M.L, Díaz Cárdenas, J.J., Ruiz Cavassa, F., y Bartolo Loyola, J.A. (2019). La importancia de las fichas para los trabajos de unvestigación
- Amanqui, V. T. (2020). <https://repositorio.ucv.edu.pe/>. Obtenido de Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48181/Torres_AV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustos, N. (2020). Obtenido de <https://bridgeenglish.cl/blog/ensenanza-sincronica-y-asincronica-cual-es-su-diferencia/>
- Caballero, B. (2004). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Vicente_Mellado/publication/28322128_Las_emociones_sobre_la_ensenanza_y_aprendizaje_de_las_ciencias_en_estudiantes_de_Maestro_de Primaria/links/55a5725908aef604aa044a48.pdf
- Cárdenas, Y. H. (2018). *Inavery Crea*. Obtenido de <https://ineverycrea.mx/comunidad/ineverycreamexico/recursos/autor/Yesenia%20Hernandez%20Cárdenas>
- Carrasco, B. (2020). *Aprendo a investigar en educación*. Madrid; España: Rialp.
- Castro, G. V. (2012). Obtenido de <http://vinculando.org/educacion/introduccion-tic-proceso-ensenanza-aprendizaje-lengua-castellana.html>
- Castro, G. V. (2012). *TIC's en el proceso de enseñanza-aprendizaje del Castellano*. Recuperado el 11 de 11 de 2020, de <http://vinculando.org/educacion/introduccion-tic-proceso-ensenanza-aprendizaje-lengua-castellana.html>
- COMEXPERU. (s.f.). Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/230000-estudiantes-dejaron-de-ir-al-colegio-en-2020#:~:text=A%20julio%20de%202020%2C%20el,han%20salido%20del%20sistema%20educativo.>
- Dewey, J. (1959). *The Child and the Curriculum*. . Chicago: University of Chicago Press.
- Dominguez, M. C. (2019). *Repositorio de la Universidad del Tolima*. Obtenido de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/2933/1/T%200966%20013%20CD7040.pdf>
- Echevarría, D. C. (2018). *El tutor en los entornos virtuales de aprendizaje*. Lima, Perú y Machala, Ecuador: recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-201.pdf>.

- Espinoza Freira, E. E. (2018). *El tutor en los entornos virtuales de aprendizaje*. Univesidad y Sociedad, 10(1), 201-210. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.
- Española, R. A. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/emoci%C3%B3n?m=form>
- Gates, B. (1995). *Camino hacia el futuro*. Miami; Florida: McGraw-Hill Interamericana.
- Gestión. (Junio de 2020). Obtenido de <https://gestion.pe/peru/minedu-46-mil-vacantes-a-colegios-publicos-fueron-aceptadas-y-unas-5-mil-rechazadas-cuarentena-estado-de-emergencia-covid-19-nndc-noticia/>
- Ghebreyesus, T. A. (2020). Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19).
- Google. (2020). *Google suit for education*. Obtenido de <https://edu.google.com/intl/es-419/products/gsuite-for-education/>
- JuanPabloLondono-Herrera. (2020). *Psychiatric disorders in children and adolescents during the COVID-19 pandemic*. Bogotá: Revista Colombiana de Psiquiatría .
- Liniers, M. C. (s.f.). Obtenido de Recuperado de http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf
- Luque, E. B. (2020). Obtenido de Recuperado de <https://www.psicologos-malaga.com/apoyo-emocional-situaciones-crisis/>
- Maxwell, J. (2012). *Mentor 101*. Miami: Grupo Nelson.
- Ministerio de Educación. (2016). *Marco del buen desempeño docente*. Obtenido de Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_docente.pdf
- Ministerio de Educación. (2020). Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/material-de-difusion-sobre-soporte-socioemocional-a-docentes-de-iesp/>
- Ministerio de Educación. (2020). *Decreto Legislativo que establece medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las instituciones educativas privadas de educación básica, en el marco de las acciones para prevenir l*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/establecen-medidas-para-garantizar-la-transparencia-protecc-decreto-legislativo-n-1476-1866030-1/>
- Ministerio de Educación. (2020). *Decreto legislativo que establece medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las instituciones educativas privadas de educación básica, en el marco*

de las acciones para prevenir la violencia escolar. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/establecen-medidas-para-garantizar-la-transparencia-proteccion-decreto-legislativo-n-1476-1866030-1/>

Ministerio de Educación. (16 de Julio de 2020). *RVM N° 133-2020-MINEDU*. Obtenido de http://www.grade.org.pe/creer/archivos/RVM_N__133-2020-MINEDU-Orientaciones-2020.pdf

Ministerio de Educación. (s.f.). *Orientaciones para el desarrollo del Año Escolar 2020 en Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica*. Obtenido de http://www.grade.org.pe/creer/archivos/RVM_N__133-2020-MINEDU-Orientaciones-2020.pdf

Ministerio de Educación del Perú, M. d. (30 de Julio de 2020). *www.minedu.gob.pe*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1136758/RM_N_298-2020-MINEDU.pdf

Morado, M. F. (2018). Entornos virtuales de aprendizaje complejos e innovadores: Una mirada al presente. *EDUCARE*, 1-17.

Moya, A. M. (2008). La Investigación en la era de la Información. En A. M. Moya, *La Investigación en la era de la Información* (pág. 4). México DF: Editorial Trillas.

Muñoz, P. A. (2000). *Aprendizaje con nuevas tecnologías: paradigma emergente*. Recuperado el 10 de 11 de 2020, de http://investigacion.ilce.edu.mx/panel_control/doc/c37aprendizaje.pdf

Navarro, J. (2017). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/derecho/fidedigno.php>

PCM. (s.f.). *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf

Rejón, J. A. (2016). *Razón y Palabra*. Obtenido de <http://revistarazonypalabra.com/index.php/ryp/article/view/30>

Rienties, B. y. (2014). *Measuring and understanding learner emotions: Evidence and prospects, learning analytics community exchange*. Recuperado de <http://www.laceproject.eu/publicacions/learning-analytics-and-emotions.pdf>.

Rodriguez, C. R. (2008). Obtenido de <https://psiquiatria.com/glosario/index.php?wurl=apoyo-emocional>

Salas, G. M. (2020). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41251/Virreyra_SGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salinas, J. (2004). *Comunidades Virtuales y Aprendizaje Digital*. Obtenido de <https://campus.fundec.org.ar/admin/archivos/3%20conferenciasalinas.pdf>
- Salmerón Honorio, R. S. (2010). *Metodologías que optimizan la comunicación en entornos de aprendizaje virtual*. Granada, España: Revista Comunicar.
- Saud, O. M. (Enero de 2020). Obtenido de https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=EAIaIQobChMIvrWT_dHE7gIVEISRCh3OEAkIEAAYASAAEgIT7vD_BwE
- SINEACE. (2016). *Modelo de Acreditación para Instituciones Educativas*. Lima: www.sineace.gob.pe .
- Tapia, P. (2020). Obtenido de <https://www.easy-lms.com/es/centro-de-conocimiento/centro-de-conocimiento-lms/aprendizaje-sincronico-vs-asincronico/item10387>
- Torres, V. (2020). Motivación y estrategias de aprendizaje en el uso de los entornos virtuales en la Institución Educativa 3094 – 1 William Fulbright, Independencia - 2020. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48181?locale-attribute=es>
- UNESCO. (2017). Obtenido de Recuperado de http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/Guia_3_web_educacion_emergencias.pdf
- Valencia, A. M. (2018). *Alponiente*. Obtenido de <https://alponiente.com/la-importancia-de-los-entornos-virtuales-en-la-educacion/>
- Virreyra, G. (2020). Gestión del Programa Soporte Emocional en la Educación de Calidad, en objetivo de desarrollo sostenible en la Educación Básica Regular. Callao -2019. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41251>
- Wilkerson, P. C. (2006). *El trabajo en equipo*. Madrid: IESE Business School - Universidad de Navarra.
- Yang Liu, L.-M. Y. (2020). Obtenido de [https://www.thelancet.com/article/S1473-3099\(20\)30232-2/fulltext](https://www.thelancet.com/article/S1473-3099(20)30232-2/fulltext)
- Zaragoza, J. (2020). Diario Gestión. págs. <https://gestion.pe/opinion/la-educacion-virtual-en-el-pais-esta-funcionando-noticia/?ref=gesr>. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/la-educacion-virtual-en-el-pais-esta-funcionando-noticia/?ref=gesr>