

**República Argelina Democrática y Popular**  
**Ministerio de la Educación Superior e Investigación Científica**



**Universidad de Abou Bekr Belkaid - Tlemcen**  
**Facultad de Letras y Lenguas**  
**Departamento de Lengua Española**

**Trabajo de Fin de Máster en: “Lengua y Comunicación”**

**“Telegram” como mediador en la comunicación académica dentro del Departamento de Lengua Española - Tlemcen -**

**Elaborado por:**

GHADI Nibel Rania

**Bajo la dirección de:**

Sr.ZIANE Sidi Mohammed

**Miembros del tribunal:**

- |                            |     |            |                        |
|----------------------------|-----|------------|------------------------|
| 1. Sr. SAIDI Abderrahim    | MAA | Presidente | Universidad de Tlemcen |
| 2. Sra. LARABI Hana        | MAA | Vocal      | Universidad de Tlemcen |
| 3. Sr. ZIANE Sidi Mohammed | MAA | Director   | Universidad de Tlemcen |

**Curso académico: 2024-2025**

**República Argelina Democrática y Popular**  
**Ministerio de la Educación Superior e Investigación Científica**



**Universidad de Abou Bekr Belkaid - Tlemcen**  
**Facultad de Letras y Lenguas**  
**Departamento de Lengua Española**

**Trabajo de Fin de Máster en: “Lengua y Comunicación”**

**“Telegram” como mediador en la comunicación académica dentro del Departamento de Lengua Española - Tlemcen -**

**Elaborado por:**

GHADI Nibel Rania

**Bajo la dirección de:**

Sr. ZIANE Sidi Mohammed

**Miembros del tribunal:**

1. Sr. SAIDI Abderrahim	MAA	Presidente	Universidad de Tlemcen
2. Sra. LARABI Hana	MAA	Vocal	Universidad de Tlemcen
3. Sr. ZIANE Sidi Mohammed	MAA	Director	Universidad de Tlemcen

**Curso académico: 2024-2025**



## *Agradecimientos*

*Primero, agradezco a Allah por guiarme en mi camino, por bendecirme de principio a fin dándome fuerza y paciencia, y por inspirarme la voluntad para llevar a cabo esta investigación.*

*Del mismo modo, me complace agradecer a mi honorable director de TFM Sr. Ziane Sidi Mohammed por su valiosa orientación y cooperación a lo largo de este proyecto, Su dedicación profesional ha sido el faro y la base fundamental del éxito para mí.*

*Tanto a un agradecimiento especial a los miembros del tribunal: La Sra Larabi Hana y Sr. SAIDI Abderrahim por aceptar leer y evaluar este trabajo. Valoramos profundamente sus valiosas observaciones y aportes constructivos.*

*Al final, extendo mi estimación y aprecio a todos mis estimados profesores del departamento de español, Desde el primer año de Licenciatura hasta el último año de Máster por haber contribuido de manera significativa a mi formación estudiantil y a la excelencia de mi trayectoria académica*

*Su exigencia académica y su compromiso me han impulsado a alcanzar mis objetivos y a superar mis propias ambiciones.*

*Al final, a todos mis compañeros de clase Kawthar, Kamar, Fatima por su apoyo y afinidad al largo de estos años, y a todos que han proporcionado su respaldo para llevar a cabo este proyecto.*

## *Dedicatoria*

*Con profunda gratitud y reconocimiento dedico este modesto  
trabajo,*

*A mis Queridos Padres, por su cariño y apoyo incondicional, tanto  
por sus sacrificios incansables a lo largo de estos valiosos años.*

*A mis dos hermanas menores, que han sido la base de todos mis  
logros, vuestra presencia en mi vida ha promovido como fuente de  
mi motivación y esfuerzo continuo durante este camino académico.*

*A todos los que han creído en mí y han formado parte de este largo  
viaje lleno de experiencias enriquecedoras brindándome de  
confianza y convicción, les dedico este logro.*

*Sin vuestra presencia y respaldo, esta realización no habría sido  
posible.*

# Índice

# Índice

<b>Introducción</b>	
<b>Capítulo I: La revolución de la comunicación digital en la educación</b>	
<b>1.1.</b> Comunicación digital y educación	<b>06</b>
<b>1.2.</b> Competencias digitales en el ámbito educativo	<b>09</b>
<b>1.2.1.</b> Herramientas de aprendizaje: Plataformas y Comunicación Interactiva	<b>13</b>
<b>1.2.1.1.</b> Comunicación interactiva en entornos digitales	<b>13</b>
<b>1.2.1.2.</b> Efectividad de las plataformas digitales	<b>15</b>
<b>1.3.</b> Impacto de las plataformas en línea en la participación estudiantil	<b>17</b>
<b>1.4.</b> Adaptación del docente en el ambiente digital	<b>19</b>
<b>1.4.1.</b> Conceptualización de la EVEA en el proceso enseñanza-aprendizaje	<b>19</b>
<b>1.4.2.</b> Rol del docente en la optimización del proceso enseñanza-aprendizaje	<b>21</b>
<b>1.4.3.</b> Estrategias de enseñanza docente en el ambiente digital	<b>26</b>
<b>1.5.</b> Integración de Telegram como herramienta de enseñanza virtual	<b>29</b>
<b>1.6.</b> Origen de Telegram	<b>29</b>
<b>1.7.</b> Telegram y su uso en la enseñanza - aprendizaje virtual	<b>30</b>
<b>Capítulo II: Metodología y análisis de datos</b>	
<b>2.1.</b> Metodología de investigación	<b>34</b>
<b>2.2.</b> Tipo de investigación	<b>34</b>
<b>2.3.</b> Muestra	<b>34</b>
<b>2.4.</b> Recursos metodológicos	<b>35</b>
<b>2.5.</b> Terreno	<b>35</b>
<b>2.6.</b> Presentación del cuestionario	<b>35</b>
<b>2.6.1.</b> Análisis del cuestionario	<b>36</b>
<b>2.6.2.</b> Resultados generales	<b>60</b>
<b>2.7.</b> Entrevista	<b>61</b>
<b>2.7.2.</b> Análisis de la entrevista	<b>61</b>
<b>Conclusión</b>	
<b>Fuentes bibliográficas</b>	
<b>Anexos</b>	
<b>Resumen</b>	

## Índice de gráficos y tablas

Número de gráficos y tablas	Páginas
<b>Análisis e interpretación de datos del cuestionario</b>	
<b>Gráfico y tabla n°1.</b> Resultados de la encuesta por nivel de formación académica	<b>36</b>
<b>Gráfico y tabla n°2.</b> Resultados del tiempo de uso de Telegram para actividades académicas	<b>38</b>
<b>Gráfico y tabla n°3.</b> Resultados del impacto de la comunicación digital en el acceso a contenidos educativos	<b>40</b>
<b>Gráfico y tabla n°4.</b> Resultados de los usos de Telegram para actividades académicas	<b>42</b>
<b>Gráfico y tabla n°5.</b> Resultados de la frecuencia de uso de Telegram para fines educativos	<b>44</b>
<b>Gráfico y tabla n°6.</b> Resultados de la calificación de facilidad de uso de Telegram	<b>46</b>
<b>Gráfico y tabla n°7.</b> Resultados del impacto de uso de Telegram en el rendimiento académico	<b>47</b>
<b>Gráfico y tabla n°8.</b> Resultados de la eficacia de Telegram para la comunicación con los profesores	<b>49</b>
<b>Tabla n°9.</b> Resultados de las percepciones de estudiantes sobre la facilidad de colaboración entre estudiante y profesor mediante Telegram	<b>50</b>
<b>Gráfico y tabla n°10.</b> Resultados de la satisfacción de los estudiantes con el uso de Telegram como canal educativo	<b>51</b>
<b>Gráfico y tabla n°11.</b> Resultados de las ventajas de Telegram como canal educativo e interactivo entre estudiantes y profesores	<b>53</b>
<b>Gráfico y tabla n°12.</b> Resultados de las desventajas y limitaciones del uso de Telegram para fines educativos	<b>55</b>
<b>Tabla n°13.</b> Resultados de los ejemplos sobre cómo Telegram ha mejorado la experiencia de aprendizaje en clase	<b>57</b>

## Índice de figuras

<b>Número de figura</b>	<b>Página</b>
<b>Figura n°1.</b> Cualidades de un profesor en el proceso enseñanza-aprendizaje virtual	<b>25</b>
<b>Figura n°2.</b> Pantalla de inicio Telegram	<b>84</b>
<b>Figura n°3.</b> Logo de Telegram	<b>85</b>
<b>Figura n°4.</b> Pantalla de un canal educativo en Telegram	<b>86</b>

# **Introducción**

## Introducción

---

En la era digital actual, la comunicación digital se ha convertido en un eje presente en diferentes áreas, y uno de estos contextos es la educación. Esa última ha transformado profundamente la educación actual al superar barreras geográficas y temporales, permitiendo a los estudiantes acceder a recursos educativos desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta flexibilidad facilita una educación más personalizada, adaptada a las necesidades y ritmos individuales de cada estudiante. Además, las herramientas digitales fomentan la colaboración y el aprendizaje autónomo, permitiendo a los estudiantes trabajar juntos en proyectos y explorar temas de interés por su cuenta.

Asimismo, La digitalización de la comunicación entre profesores y estudiantes, ha abierto la puerta a diversas oportunidades y enfoques en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En este estudio, vamos a **explorar la comunicación digital entre docente y alumno con un enfoque particular en el uso de la plataforma “Telegram” como canal de comunicación en el aula de ELE en nuestro departamento de español**. Analizando cómo esta herramienta facilita la interacción y el intercambio de información, con el objetivo de mejorar la calidad educativa para un aprendizaje más dinámico.

De igual modo, La compatibilidad con dispositivos móviles y la integración con otras tecnologías hacen que el aprendizaje sea más accesible y conectado, mientras que la interactividad y la gamificación aumentan la participación y el compromiso de los estudiantes, haciendo que el proceso educativo sea más dinámico y motivador. Hasta los dispositivos móviles se califican como unos de los medios influyentes que tocan con este desarrollo y cada día surgen más opciones y novedades.

Las herramientas de comunicación en línea han evolucionado significativamente la forma en que las personas conectan y cooperan entre ellos. gracias a las nuevas tecnologías. De tal manera, En el ámbito educativo, esta forma de comunicación permite una interacción más dinámica y accesible tanto para estudiantes como para los profesores; disminuyendo las limitaciones de tiempo y espacio, facilitando la interactividad y participación para fomentar un aprendizaje colaborativo más motivador.

Herramientas como el correo electrónico, las plataformas de aprendizaje en línea tanto las aplicaciones de mensajería instantánea como “Telegram” han ganado espacio en el ámbito educativo moderno por su valor para la comunicación y el flujo de información que facilitan el acceso de conocimientos. Estos dispositivos que incluyen aplicaciones de mensajería instantánea Telegram y

## Introducción

---

Whatsapp, bases de correo electrónico como Gmail y Outlook, sistemas de videoconferencias como Microsoft Teams, redes sociales como Facebook y también plataformas colaborativas.

Tanto a nivel personal como profesional el uso de estas herramientas ha permitido que las personas experimentan nuevas formas de comunicación y colaboración en tiempo real, independientemente de la situación. Son herramientas que facilitan el trabajo en equipo, la colaboración y el almacenamiento de información, que mejoran la usabilidad de la web a través de las aplicaciones móviles y en general la eficiencia de la gestión de información

Para seguir las tendencias digitales se destaca Telegram por sus diversas opciones que hacen que sea especialmente útil para el ámbito educativo. Brinda un espacio flexible y eficaz para impulsar una comunicación rigurosa. Además de tener grupos, canales y Chatbots, que ayudan a una interactividad fluida y organizada de los miembros. Además, su apuesta por la seguridad y la privacidad lo hace ser una opción fiable para el intercambio de todo contenido académico.

A partir de ahí, nuestra problemática se basa en la pregunta siguiente:

¿Cómo influye el uso de Telegram como plataforma de comunicación digital en el perfeccionamiento del rendimiento académico de los estudiantes en el departamento de español de Tlemcen?

En vista de la problemática, hemos planteado las preguntas secundarias siguientes:

- ¿Qué se entiende por la comunicación digital y cuáles son sus herramientas?
- ¿Cómo ha influido el uso de Telegram en la accesibilidad y equidad educativa entre los estudiantes?
- ¿Cómo perciben estudiantes y docentes el uso de “Telegram” en el contexto académico?
- ¿Qué impacto tiene el uso de “Telegram” en el rendimiento académico de los - estudiantes de departamento de español?

De ahí formulamos la hipótesis siguiente:

Suponemos que Telegram, ha supuesto una revolución en las aulas universitarias, en específico en el departamento de español, y es que no solo ayudan a tener más interacción, además, sirve para crear espacios de trabajo colaborativo de manera virtual. Al final, puede garantizar una mejor accesibilidad a diversos recursos educativos; No obstante, es posible que pueda generar ciertos retos

## Introducción

---

vinculados a su uso y a su manera de aprender e intercambiar virtualmente en la trayectoria estudiantil.

Nuestra investigación tiene como objetivo principal investigar cómo la implementación de “Telegram” como canal educativo puede optimizar la colaboración digital entre estudiantes y profesores en el departamento de español de la universidad de Tlemcen, a partir de ahí se derivan los objetivos específicos que son:

- Definir e identificar las principales herramientas de comunicación digital.
- Describir la influencia de Telegram a la accesibilidad y equidad educativa entre los estudiantes.
- Recopilar las percepciones de los estudiantes y profesores sobre su uso en el contexto académico.
- Evaluar su impacto como canal educativo en el rendimiento académico de los estudiantes del departamento de español.

La elección de este tema se justifica en la necesidad creciente de modernizar las herramientas de comunicación educativa para adaptarse a las tendencias digitales. Telegram, se perfila como una plataforma de gran utilidad con sus múltiples funcionalidades, ofrece un medio accesible y eficaz que nos permite abrir un canal de comunicación más efectiva con el propósito de promover una interacción dinámica y activa entre docentes y alumnos, este enfoque contribuye a un aprendizaje colaborativo facilitando el acceso a contenidos, materiales y recursos educativos pertinentes.

Para conseguir nuestra investigación, hemos dividido nuestro trabajo en dos capítulos: el primero se dedica al marco teórico, mientras que el segundo se enfoca en lo práctico.

El primer capítulo, titulado “La revolución de la comunicación digital en la educación”, ofrece una vista sobre qué es la comunicación digital, proporcionando conceptos fundamentales relacionados con el aprendizaje virtual, herramientas y plataformas de aprendizaje, evaluando su relevancia en el ámbito educativo con definiciones proporcionadas por autores y especialistas; luego se explica el papel del docente en el proceso de enseñanza virtual.

Al final damos una perspectiva detallada sobre la plataforma de Telegram y su uso educativo, destacando su importancia como canal de aprendizaje para el incremento del proceso de enseñanza-aprendizaje dentro del contexto académico.

## **Introducción**

---

En cuanto al segundo capítulo, cuyo título es “Metodología y análisis de datos”, nos centramos en el marco práctico. Describimos la metodología de investigación empleada, (cuantitativa, cualitativa) que se basa en un cuestionario dirigido a los estudiantes del departamento de español de la Universidad de Abou Bekr Belkaid y una entrevista con dos profesores de nuestro departamento. Luego, llevamos a cabo un análisis cuantitativo y cualitativo para presentar los diferentes resultados obtenidos y finalmente llegamos a la conclusión global de nuestro estudio.

Para la metodología de presentación formal de nuestro TFM, hemos utilizado el método APA, establecido en 2024 por el Equipo de Formación de nuestro departamento de español.

# **Capítulo I**

**Marco teórico - La revolución de la  
Comunicación Digital en la educación**

Para los investigadores, la revolución digital ha transformado la forma en que adquirimos noticias e informaciones; ha tenido una revolución sin precedentes. La rapidez con la que conseguimos información, debido a la expansión de dispositivos móviles y la disponibilidad de Internet, ha cambiado radicalmente nuestro uso de medios de comunicación.

En el ámbito educativo en concreto, la tecnología, igual que los medios digitales, ha creado herramientas innovadoras con capacidad de transmisión e intercambio de información que han ayudado a tener una interacción más activa y cooperativa entre alumnos y profesores, reduciendo las limitaciones de tiempo y espacio. Esta transformación no solo ha democratizado el acceso a la información, sino que también ha promovido una personalización particular de un ambiente de aprendizaje más integrado y sobre todo acomodado a las necesidades personales de los alumnos.

## 1.2. Comunicación digital y educación

En su definición más primaria, la comunicación implica la transferencia de información de un individuo a otro, tal como lo estableció (LASSWELL, 1948) hace más de 70 años:

«Quién comunica qué a quién, en qué contexto y con qué resultado. En otras palabras, la comunicación posee una naturaleza social que engloba todas las acciones a través de las cuales los seres humanos interactúan entre ellos. con el fin de transmitir o compartir información. Comunicar implica compartir y conlleva compartir en un entorno social específico y con una narrativa distintiva. En otras palabras, es un procedimiento vinculado al comportamiento humano y a las estructuras sociales».

También, según (GONZÁLEZ, 2016), La comunicación digital ha ganado acogida durante la pandemia, permitiendo interacción y acceso a información a distancia mediante diversas herramientas tecnológicas, desde buscadores rápidos hasta redes sociales y fuentes editables, facilitando la conexión y actualización constante.

(HOOTSUITE, 2020), Este contexto establece la comunicación en el centro principal de la evolución que vivimos y la convierte en un componente esencial al intento por formar a las futuras generaciones. En cambio, la cantidad de usuarios de dispositivos móviles ha crecido rápidamente. En enero de 2020, llegaron los 5.200 millones de usuarios de móviles, junto con 3.800 millones de usuarios activos en redes sociales, lo que disminuye la brecha digital de acceso entre grupos de edad infantil y adulta.

Mencionamos que la tecnología desempeña un papel crucial en la transformación de los contextos educativos, incluye los procesos de instrucción y aprendizaje que serían necesariamente mediados por la tecnología que implicó tener en cuenta la habilidad digital de los distintos agentes.

Por lo tanto, (Lombardi, 2025) sostiene que:

«Es necesario descentralizar la digitalización y otorgarles el control total a las empresas privadas. Debe convertirse en un recurso público, equitativo y accesible. Es imprescindible un equilibrio entre lo privado y lo público que garantice que esta tecnología no se emplee como un instrumento de manipulación a vasta escala»

Del mismo modo, el ambiente digital ha generado cambios estructurales en diversas áreas y promueve la necesidad de investigar la factibilidad; ha favorecido la aparición de tecnologías no solo en el sector de la información, sino también en otras áreas como la educación. Conforme a este campo, tiene una relación directa con la cultura digital.

En el ámbito de la educación a distancia, las tecnologías digitales permiten el acceso a una amplia variedad de recursos didácticos en línea, brindando a los estudiantes la posibilidad de aprender a su ritmo y en cualquier lugar. Estos recursos didácticos también tienen la capacidad de adaptarse para envolver las necesidades particulares de cada estudiante y promover una educación más inclusiva y eficiente. Los diversos dispositivos que se introducen cada día en el mercado del sector tecnológico, todos poseen la capacidad de generar y capturar contenidos, junto con las plataformas que surgen en el núcleo de la red.

Asimismo, los medios de comunicación son considerados por los especialistas como un recurso de socialización de gran importancia; influyen en nuestras percepciones, costumbres y tradiciones. Se pueden mencionar múltiples canales de televisión, radio, Internet, y publicaciones impresas de todas las categorías.

Como señala (Pérez Gómez, 2012):

«La sociedad de la información y del conocimiento plantea a la educación exigencias diversificadas a las tradicionales, estrechamente vinculadas con el desarrollo en todos los ciudadanos de la capacidad para aprender a lo largo de toda la vida. En otras palabras, el problema ya no radica en la cantidad de información que reciben los niños y jóvenes, sino en su calidad: la capacidad para comprenderla, procesarla, seleccionarla, organizarla y convertirla en saber; además de la habilidad para utilizarla en diversas circunstancias y contextos, basándose en los valores e intenciones de los propios proyectos personales o sociales.» p.71

"El medio es el mensaje" resume el concepto principal de la teoría de McLuhan, indicando que los medios de comunicación y la tecnología influyen más en nuestra percepción del mundo que el contenido concreto transmitido (McLuhan<sup>1</sup>, 1964).

En su libro **“Understanding Media: “The Extensions of Man” “Comprender los medios de comunicación: Las extensiones del ser humano”** (1964):

«abordó que los medios de comunicación no solo difunden información, sino que además impactan en nuestro modo de pensar, sentir emociones y actuar. Así pues, el propio medio (como la televisión, la radio, Internet, etc.) configura la percepción del mensaje, al igual que su formato. El medio es el mensaje, dado que la manera en que se expone la información puede tener la misma relevancia como el contenido de dicha información». p.5

De tal modo, (BUCKINGHAM, 2003) la diversidad cultural y los distintos entornos de los jóvenes están vinculados con sus patrones de vida y relación con los medios de comunicación, integrándose en sus experiencias personales, familiares y escolares. p. 105

Así mismo, la comunicación está estrechamente vinculada a la educación por diversas razones. En primer lugar, las teorías educativas modernas, desarrolladas en respuesta a la crisis de la institución escolar, destacan la importancia del intercambio comunicativo entre el maestro y el alumno, así como entre la escuela y la realidad. Igualmente, los medios de comunicación y la tecnología informática amplían las oportunidades educativas. (BARRAGÁN, 2006), de igual manera, es relevante considerar que el conocimiento de la realidad no proviene únicamente de textos escritos, y que los jóvenes adquieren gran parte de su educación fuera de la escuela. Sus referentes de conocimiento, imágenes, valores y expectativas están estrechamente relacionados con la comunicación y sus mensajes. p. 78

Por consiguiente, (Jarvis, 2015):

«Cada vez es más complicado anticipar el futuro, y este es uno de los principales desafíos a los que se enfrentan los profesionales de la educación hoy en día, ya que este desafío impacta en establecer cómo educaremos a los estudiantes. Por otro lado, si proyectamos el futuro, lo efectuamos desde un retrovisor, o de la siguiente manera: "Si hoy diseñamos el futuro, lo realizamos evaluando el pasado". Así, la profesión de profesor es una de las más fundamentales para el progreso de la sociedad del conocimiento.» p. 12

---

<sup>1</sup> **Herbert M. McLuhan (1911-1980)** fue un filósofo y teórico de la comunicación canadiense que sentó una de las bases actuales de la Comunicación. Se le llama “el padre de los estudios de medios”.

Incluso, (MARÍN IBÁÑEZ, 1998) afirma:

«Con la enseñanza articulada en relación a las telecomunicaciones. Estas últimas conectan aulas en diferentes sitios o proporcionan cursos "en línea" a los estudiantes. A través de las redes colaborativas de aprendizaje surge el "campus virtual <sup>2</sup>". Se establecen redes de centros que se caracterizan por su modularidad e interconexión, desempeñando diversas funciones: informan, entretienen, motivan, educan, imparten cursos de manera regular, comparten experiencias, investigaciones y debates en grupo; Incluso, la información se presenta en formato de "nodos" o "pantallas" conectadas en red. Cada nodo puede contener: una imagen, una voz, un texto. Se seleccionan correctamente, de manera equilibrada, sin suspensión. Es posible navegar por los nodos y enlaces, por la red, de acuerdo con los gustos y requerimientos del usuario». p. 45

En virtud de lo anterior, se destaca que es inevitable que tanto la educación formal o institucionalizada como la educación no formal formen al ser humano y lo eduquen, la primera con propósitos y técnicas pedagógicas establecidas, en tanto que la segunda no tiene una jerarquía establecida en niveles académicos y donde el individuo acepta su propia responsabilidad en el proceso de aprendizaje. (Castillo Barragán, 2006).

Así que, el desafío radica en reconsiderar el rol de la escuela frente al ambiente social y comunicativo y admitir con honestidad que ese ambiente es una parte crucial de su labor profesional, ya que proporciona conocimientos que son asimilados por los estudiantes. (Castillo Barragán, 2006). Por lo tanto, es indispensable que la escuela se aproveche cada vez más de las nuevas tecnologías de comunicación como la radio, la televisión, el Internet y los multimedia ya existentes de forma creativa, previniendo hacer un uso convencional de estos sistemas. p. 5

(CAFEIRO, 1997) propone:

«Por diversas razones, la comunicación está indudablemente vinculada a la educación. "Por un lado, porque las teorías educativas actuales que emergen en respuesta a la crisis de la institución escolar destacan la importancia del intercambio comunicativo entre el docente y el estudiante, entre el ámbito educativo y la realidad". "Por otro lado, dado que los medios de comunicación y su respaldo tecnológico, junto a las oportunidades de la tecnología, amplían las oportunidades en el ámbito educativo. Complementariamente, dado que la comprensión de la realidad no se acerca solo del texto escrito y dado que los más jóvenes reciben mayor educación fuera del sistema académico... "Los vínculos de conocimiento, sus imágenes, sus normas y sus aspiraciones mantienen una estrecha relación con la comunicación y sus mensajes.» p.15

---

<sup>2</sup> **Campus virtual**, es un espacio o plataforma en línea de educación, realizada y brindada por instituciones académicas, para organizar sus formaciones que necesitan ofrecer cursos virtuales sobre temas que las atraviesan.

## 1.2 Competencias digitales en el ámbito educativo

La educación en la era del conocimiento demanda que el personal académico posea competencias digitales, lo cual representa un desafío para la práctica docente (GÓMEZ-GARCÍA et al., 2020). Esto implica la necesidad de nuevas formas de interacción entre estudiantes y profesores, así como entre los propios estudiantes, requiriendo nuevas estrategias metodológicas para el desarrollo de actividades grupales (LEVANO et al., 2019).

A partir de las lecturas hechas se afirma que las generaciones más jóvenes de hoy en día se encuentran implicadas en un ambiente de informática. Este fenómeno promueve la creación de entornos pedagógicos digitales en la capacitación de profesionales.

En cuanto a las competencias digitales, se interpretan como un término que ha originado varias líneas de investigación debido a los recientes progresos tecnológicos en el campo de la TIC<sup>3</sup>. Su amplio impacto en la tecnología educativa comprende varias aplicaciones, que incluyen educación, investigación y recreación.

A su vez, es necesaria la capacitación y desarrollo de habilidades digitales en los profesionales educativos para un uso apropiado, óptimo y adecuado de las TIC con propósitos pedagógicos, de tal forma que se logre un efecto significativo y beneficioso en el aprendizaje de los alumnos (CANALES-REYES y SILVA-QUIRÓZ, 2020).

De ahí que (MARZAL y CRUZ, 2018) aludan a que:

«Las competencias digitales en la educación proporcionan una visión de empoderamiento en relación con aspectos sociales como la política, la economía y las oportunidades laborales, así como las tendencias culturales y de entretenimiento actuales». En el ámbito educativo, estas herramientas son valiosas para movilizar actitudes, conocimientos y procesos, permitiendo a los estudiantes adquirir habilidades que facilitan la transmisión de conocimientos e impulsan la innovación». p.494

De acuerdo con lo expuesto por los especialistas, el empleo de herramientas digitales en el ámbito educativo se ha implantado como una tendencia en constante expansión a nivel mundial, y varias investigaciones han explorado su aplicación en diferentes entornos educativos. Al evaluar los recursos digitales más utilizados, aparecen nombres destacados como Google, especialmente

---

<sup>3</sup> TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación, son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores.

Google Classroom<sup>4</sup>. Paralelamente, se nota un amplio uso de redes sociales, junto con plataformas como Zoom<sup>5</sup>, Moodle, Canva<sup>6</sup> y una diversa variedad de aplicaciones. Estas herramientas ofrecen una multiplicidad de ventajas tanto para los alumnos como para los docentes.

Por eso, al permitir la comunicación en tiempo real, se promueve la interacción y el intercambio de ideas. Estos sistemas facilitan una retroalimentación<sup>7</sup> más rápida y eficaz, incrementando de forma notable la calidad del proceso de evaluación y aprendizaje.

El internet se ha convertido en el principal medio para acceder a la información, permitiendo que los procesos de comunicación sean casi instantáneos. La manera en que las personas viven y aprenden está influenciada por sus competencias digitales. El mundo digital tiene un poder transformador para conectar a personas globalmente, una realidad que se ha acelerado debido a la crisis sanitaria mundial (JACKMAN, 2021). Por lo tanto, es crucial que los actores educativos integren actividades digitales en sus métodos educativos para mejorar la enseñanza.

En cuanto a la reforma educativa, ha dado lugar a la incorporación de recursos digitales en las aplicaciones de enseñanza, transformando las habilidades digitales en un elemento crucial en el rendimiento de las actividades de los maestros (González et al., 2020).

Por tal motivo, (MARLINA et al., 2021; MUJTAHID et al., 2021) destacan que: el cambio de las condiciones educativas por la digitalización de la educación ha modificado conductas sociales, culturales y económicas en los estudiantes, influyendo en su desempeño académico, el cual estuvo en dependencia de los factores internos y externos con relación al aprendizaje y desarrollo personal.

Otro aspecto es el nivel internacional. La progresión en la utilización de dispositivos digitales en la educación ha puesto de manifiesto los retos y problemas que estos representan en un proceso totalmente digital. Como lo señalo (SILLAT, 2021):

---

<sup>4</sup> **Google Classroom:** una herramienta creada por Google en 2014, y destinada exclusivamente al mundo educativo; Su misión es la de permitir gestionar un aula de forma colaborativa a través de Internet, siendo una plataforma para la gestión del aprendizaje.

<sup>5</sup> **Zoom:** zoom workpace, una plataforma de videoconferencia que permite a los usuarios realizar reuniones online con audio, video y chat. Fue fundada en 2011 por Eric yuan; consiste en una herramienta muy popular tanto para uso personal como profesional.

<sup>6</sup> **Canva:** una plataforma de diseño y comunicación visual que salió al mercado en 2013 y cuya misión es poner el poder del diseño al alcance de todo el mundo, para que cualquier persona pueda diseñar lo que quiera y publicarlo donde quiera.

<sup>7</sup> **Retroalimentación,** se refiere a la información proporcionada sobre el desempeño o resultados de una actividad, con el objetivo de mejorar y ajustar futuras acciones. Este proceso facilita la identificación de áreas y permite adaptar estrategias para alcanzar mejores resultados.

«La crisis de salud global demostró la importancia de que los estudiantes tengan habilidades digitales avanzadas para seguir con sus estudios en línea». Los docentes debían tener la aptitud para manejar las plataformas digitales y los estudiantes las competencias digitales requeridas para proseguir con su proceso educativo sin encontrarse con más obstáculos en su aprendizaje». p10

En la actualidad, el objetivo de la educación no formal es impulsar dinámicas comunitarias para el progreso social con una perspectiva socioeducativa, creando la unidad e inclusión social de personas en contextos de mayor vulnerabilidad. Para lograr el objetivo de prevenir la doble exclusión, tanto social como digital, mediante la educación digital y los medios de comunicación en todas las áreas de la vida, es esencial promulgar el empoderamiento digital para ejercitar una ciudadanía responsable y constructiva.

Desde esta perspectiva amplia, se convierte en un aliado clave de la educación, sosteniendo la ampliación y construcción de conocimientos. Esta visión no solo promociona el progreso continuo de los especialistas, sino que también subraya la responsabilidad de nuestras acciones en el ambiente. Al integrar la tecnología en el sector educativo, se fomenta el impacto positivo en todos los aspectos de la vida, fomentando una sociedad más orientada, amplia y activa.

En la misma idea, (BILETSKA et al., 2021) declara:

«El nuevo formato educativo no solo implica la utilización de herramientas digitales, sino que también implica nuevas técnicas y estilos de instrucción para potenciar el proceso de aprendizaje. Por lo tanto, es fundamental que los docentes posean las habilidades digitales necesarias para llevar a cabo sus labores en línea de forma más eficaz, teniendo la capacidad de valorar, utilizar y explorar las aplicaciones digitales durante las actividades académicas». p. 20

En tal caso, un estudiante para ser considerado no solo debe demostrar conocimientos acerca de su especialidad, sino que también debe evidenciar un correcto uso de las herramientas digitales que congrega conocimientos sobre el papel que desempeñan las tecnologías (BEREZHNA et al., 2022).

Conforme con (MORENO, 2020), la alfabetización digital "es el acceso a la educación digital". Un mundo revolucionario, una nueva narrativa de la civilización, una nueva forma de entender las relaciones, la educación, el trabajo, la vida. En concreto, representa la entrada a una nueva cultura.

Ya que los maestros y las entidades educativas están incorporando esta alfabetización digital, lo que impactará en habilidades digitales para gestionar una educación a lo largo de la vida, si se desea resistir a las transformaciones rápidas que generan las TIC en todas las áreas.

Las universidades buscan satisfacer las expectativas de la sociedad digital al mejorar los procesos de investigación, enseñanza, aprendizaje y producción de conocimiento mediante el desarrollo de competencias digitales en los estudiantes (ASIMAKOPOULOS et al., 2021).

Así, las competencias digitales son fundamentales en la educación superior, ya que preparan a los estudiantes para enfrentar los desafíos de una sociedad cada vez más digitalizada. Estas competencias no se limitan únicamente al dominio técnico de herramientas y tecnologías, sino que también abarcan habilidades esenciales como el acceso y la evaluación crítica de la información, la comunicación y colaboración en entornos virtuales, y la resolución creativa de problemas.

Consecuentemente, A menudo, y en cierta medida motivados por el entusiasmo que los usuarios sienten por el uso de cierto nivel de tecnología, se sienten liberados hacia una perspectiva concreta y dejan de prever los posibles escenarios a los que podría llevar.

Esto no significa que apliquemos que poner una parte crítica de los procesos, sino que a menudo el desarrollo de sucesos tan variables (como, por ejemplo, el desarrollo de sistemas), sino que a menudo, que frecuentemente nos lleva a olvidar elementos cruciales de las nuevas tecnologías, como su alcance de aplicación a otras actividades más allá del ámbito académico, que de alguna forma abarcará en la sociedad, incluso su repercusión a nivel mundial. (Ocaña-Fernández, Valenzuela-Fernández, & Garro-Aburto, 2019).

Se concluye que la integración digital es un rasgo trascendental dentro de las competencias digitales en la educación superior. Es importante asegurar que todos los estudiantes tengan acceso parcial a la tecnología y las oportunidades digitales, independientemente de su origen socioeconómico o cultural. El impulso de la alfabetización digital y la reducción de la brecha digital son fundamentales para asegurar una educación productiva y equitativa en la era digital. (Candia López, 2023).

### **1.2.1 . Herramientas de aprendizaje: Plataformas y Comunicación Interactiva**

#### **1.2.1.1. Comunicación interactiva en entornos digitales**

(Córdova, 2019), señala que la comunicación interactiva es el tipo de comunicación donde se produce una verdadera interconexión directa entre el emisor y el receptor, y donde este último otorga la habilidad de controlar el flujo de información según su preferencia. Esta habilidad para realizar decisiones se basa en la organización de la información proporcionada por el medio por el cual se difunde el mensaje. Este modelo de comunicación es predominantemente construido en la

Red. Se logra la interacción entre emisor y receptor mediante instrumentos como foros<sup>8</sup>, chats,<sup>9</sup> correos, videojuegos o plataformas de redes sociales.

Por consiguiente, las ideas expresadas por los especialistas respaldan la idea de que los modelos de comunicación interactiva, incluso la colaboración y el lenguaje multimedia que exigen los entornos profesionales en el sector digital hoy en día, se consideran sino como una agrupación de componentes en la pantalla del ordenador, la interconexión y vinculación de los contenidos que proporcionan los distintos medios, frente a los mensajes que se ubican en la pantalla de los entornos digitales.

En ese sentido (Segura, Paniagua & Piñero, 2020) enfatizan que:

«El contenido ideal en internet es aquel que aprueba la interacción entre el emisor y el receptor, pero que de manera equivalente permite la interacción entre receptores o utilizadores. Otro elemento que liga calidad al contenido es el acceso libre y gratuito. La forma es tan principal como el contenido. Incluso las mejores universidades del mundo emplean herramientas de comunicación interactiva y las incluyen en sus sitios web, por ejemplo, los enlaces a sus páginas de Facebook».  
p.6

Sin embargo, la revolución tecnológica ha contribuido de manera significativa a la sociedad. Ante la emergencia de un modelo comunicativo innovador que se basa principalmente en Internet. Una de estas particularidades es el relevante progreso del grado de interacción entre receptor y emisor, como se produce entre el docente y el estudiante en el contexto de la enseñanza.

Ahora bien, estas formas de interactuar o establecer una comunicación con un grupo de amigos o colegas pueden realizarse mediante medios digitales. Por ejemplo, durante la pandemia del covid-19 se produjo de forma constante cuando se implementó el trabajo a distancia debido al confinamiento. Por ello, tanto estudiantes como profesores y expertos de diversas disciplinas emplearon estas herramientas para mejorar la productividad laboral y la preparación para el empleo. Se categorizan mediante tres formas fundamentales donde poseen sus conceptos esenciales que los distinguen de manera explicativa y que pueden influir en la formación académica de los estudiantes. Son las siguientes:

- a) **Interactividad con el emisor:** Son los medios digitales donde el emisor tiene la posibilidad de interactuar y comunicarse de manera retroactiva con el receptor. Se podrían mencionar algunos de

---

<sup>8</sup> **Foro:** o fórum "plaza pública" se refiere a un lugar donde se tratan los asuntos públicos para la práctica de los tribunales de justicia. Disponible en: <https://dle.rae.es/foro>.

<sup>9</sup> **Chat:** del inglés chat "charla", que significa conversación entre personas conectadas a Internet, mediante el intercambio de mensajes electrónicos. Disponible en: <https://www.rae.es/dpd/chat>.

estos medios, como los chats y el correo electrónico. Así, la comunicación puede tener lugar en un contexto público o privado. (Navarro Robles, 2020).

- b) **Interactividad con la información:** Son aquellos medios en los que el receptor tiene la opción de elegir qué información desea recibir de múltiples opciones que le ha entregado el emisor. Como ejemplo de estos medios se pueden nombrar plataformas como YouTube<sup>10</sup>, Netflix<sup>11</sup> y los programas de televisión por carta. (Sanz Lorente & Castejón Bolea, 2019).
- c) **Interactividad con otros usuarios:** Son aquellos medios en los que la retroactividad puede hacerse no solo entre un emisor y un receptor específico, sino igual con una variedad de usuarios. Se pueden mencionar redes sociales, los foros de discusión, los chats públicos y los juegos online. (Jiménez & Viniegra, 2018).

Por eso, existen numerosas plataformas virtuales para la comunicación interactiva que respaldan la formación profesional de los estudiantes, ofreciendo una amplia gama de contenidos relevantes y optimizando el Feedback<sup>12</sup>, con la finalidad de apoyar de forma tenaz. el proceso enseñanza- aprendizaje.

### 1.2.1.2. Efectividad de las plataformas digitales

De acuerdo con los profesionales, se sostiene que la implementación de las plataformas educativas en particular potencia de forma participativa las competencias en el ámbito de la educación laboral de los estudiantes, lo que promueve el fortalecimiento de un vínculo potente entre estudiante y profesor para una comunidad académica más dinámica. Por lo tanto, los diseños generados mediante plataformas, programas informáticos y páginas web son el resultado del interés por administrar el conocimiento mediante el trabajo en equipo, trabajo colaborativo y cooperativo.

Según (BARROSO y CABERO, 2002):

«a principios de la década del 2000, había una creciente preocupación por entender el multimedia como un lenguaje educativo. Aunque se había trabajado con medios como la radio, el cine, la televisión y el video, el interés principal no radicaba tanto en su potencial tecnológico y estético, sino en cómo estos medios influían en el acto educativo. Esto incluía aspectos como los procesos de

---

<sup>10</sup> **YouTube:** es un sitio web para compartir vídeos, muy popular y gratuito, que permite a los usuarios subir y compartir clips de video en línea. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/youtube>

<sup>11</sup> **Netflix:** es una plataforma digital que brinda un servicio pago de Streaming, de este modo, se puede ver películas y series en dispositivos compatibles que estén conectados a la Web, como un televisor inteligente (Smart TV) o un teléfono inteligente (smartphone). <https://www.netflix.com/us-es/>

<sup>12</sup> **Feedback:** es una forma de comunicación bidireccional, mediante el cual los profesores o educadores brindan a los estudiantes información específica y constructiva sobre su desempeño y progreso en relación con los objetivos de aprendizaje como identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.

instrucción, las estrategias didácticas y las actitudes de alumnos y profesores hacia estos medios, así como el diseño de los mensajes». p.35.

(Fernández y Benavides, 2020) destacan que estos canales facilitan la economía colaborativa, beneficiando a consumidores, empresas y trabajadores de sus necesidades, quienes disfrutan de jornadas flexibles y aportan sus experiencias y potencial en el mercado digital, convirtiéndose en una alternativa laboral clave.

Por otra parte, (Canals y Hülkamp, 2020) clasifican las plataformas teniendo en cuenta diversos aspectos, que son: el nivel de digitalización, el sistema de apertura para el acceso, uso y distribución, como también los mecanismos de gobernanza. La primera clasificación hace referencia a una variedad de características relacionadas con la información digital que contribuyen en mayor medida a la articulación de datos. Se considera crucial para la provisión de bienes y servicios a un bajo costo. La segunda implica una característica que autoriza o no el uso de los recursos disponibles en la plataforma, tanto con los requisitos como con las reglas para su uso.

Por último, La tercera clasificación se fundamenta en los aspectos asociados con la toma de decisiones en lo relativo a la plataforma, o sea, hasta tal punto que los usuarios pueden implicarse en las normas internas de la misma.

Puesto que, (Heras y Lanzadera, 2019) declaran que:

«El ámbito virtual permite una dinámica de trabajo más flexible y eficaz, lo que brinda un incremento en la productividad y, por ende, una mayor adaptación a las exigencias de la globalización actual. La misma institución empresaria está en la capacidad de intervenir en un entorno digital colaborativo, percibiéndolo como el lugar con más beneficios para la expansión de negocios.»

Por otro lado, (Marés, 2014) declara:

«Las denominadas "redes sociales" han experimentado un crecimiento constante en los últimos años; ha compilado una amplia lista de estos casos con el propósito de afirmar que "aprender es crear y compartir formando parte de redes educativas"; en otras palabras, el proceso de aprendizaje se ubica dentro del contexto de las redes sociales, pero es un ambiente educativo». p.32

En su informe, analiza el uso de las redes entre docentes y las comunidades de práctica ya establecidas; se abordan sus principales ventajas y desventajas junto con las actividades más destacadas en estas redes. Se destaca que los docentes pueden mantenerse al día, aunque están involucrados de manera personal y profesional; de ahí se resalta la preferencia por los repositorios de contenidos educativos, plataformas y conferencias en línea.

Por su parte, estas herramientas se emplean como intermediarios que conectan a los proveedores de diversos tipos de servicios con sus usuarios. (García, 2020) Así, se observan las similitudes asumidas como herramientas que apoyan las nuevas tecnologías de la información y facilitan la colaboración entre oferentes y usuarios, beneficiando en bienes que contribuyen a una mejor calidad de vida.

De acuerdo con (Sánchez-Cartas, 2018), Las plataformas virtuales con los datos que conservan y proveen tienen la capacidad de proporcionar información pertinente para la toma de decisiones. Constituyendo soportes para su difusión; en estos lugares se establecen procedimientos para la aplicación de instrumentos de medición digitales y otras herramientas de análisis para diferentes organizaciones, por lo que representan un apoyo en la búsqueda de información valiosa, específicamente para la unidad funcional de Marketing<sup>13</sup> de una empresa.

Conforme a (Túñez López y García, 2011), en su informe establece:

«Algunos criterios para identificar buenas prácticas en el uso de las redes incluyen la administración activa de la red, objetivo y perfil de los miembros actualizados, brindar experiencias enriquecedoras, crear y difundir contenidos, foros como espacios de construcción o bien ofrecer la oportunidad de formar otras comunidades de práctica, investigación y aprendizaje, entre otros». p.33

De este modo, (Ramos-Vite y Macahuachi-Nuñez De Castillon, 2021) las plataformas virtuales favorecen significativamente el desarrollo de las competencias siempre que los estudiantes dispongan de conocimiento e información. En cambio, aunque en un periodo fue un recurso opcional, hoy en día se ha hecho indispensable disponer del conocimiento técnico en los distintos recursos que nos ofrecen según la especialidad y el área de educación. Por tal motivo, su eficacia, teniendo en cuenta la planificación, instrucción, evaluación y retroalimentación, resulta con mucha utilidad tanto para el estudiante como para el profesor. p.14

### **1.3. Impacto de las plataformas en línea en la participación estudiantil**

Cabe destacar que, el acceso a la tecnología es un factor esencial a tener en cuenta, dado que puede influenciar en la capacidad de los alumnos para utilizar y aprovechar las plataformas de aprendizaje en línea. Los individuos con acceso restringido a dispositivos tecnológicos o a una conexión a internet ininterrumpida pueden afrontar dificultades para involucrarse completamente en las actividades de educación virtual. (Sinchi Pacurucu et al., 2024, p. 730).

---

<sup>13</sup> **Marketing:** es la ciencia y el arte de explorar, crear y entregar valor para satisfacer necesidades de un mercado objetivo con lucro.

Por otro lado, Uno de los aspectos clave que se analizan en la evaluación de impacto es el efecto de las características de las plataformas de aprendizaje en línea, tales como la interactividad, la flexibilidad del contenido, la retroalimentación instantánea y la colaboración entre los estudiantes. Estos aspectos pueden influir en la motivación de los aprendientes, su dedicación al aprendizaje y su capacitación para adquirir y conservar conocimientos de forma productiva (Grados et al., 2023).

Además, (Cisneros, 2023) indica:

«Se investiga cómo factores externos, como el acceso a tecnología, el nivel socioeconómico y el apoyo institucional, pueden influir en el impacto de las plataformas de educación virtual en el rendimiento académico. Es necesario comprender la interacción de estas variables para crear intervenciones y políticas educativas que promuevan la igualdad y la inclusión en el empleo en tecnologías educativas».

(Sinchi Pacurucu et al., 2024, p. 732). En cuanto a las características de las plataformas, se determina que la interactividad y la capacidad de colaboración son aspectos valorados por los participantes. La aptitud de poder interactuar con compañeros de clase y profesores a través de foros y mensajes en línea se evidencia como un aspecto práctico para enriquecer la experiencia de aprendizaje y fomento de la participación activa. Esto resalta la importancia de las funciones de comunicación y colaboración en la concepción y uso efectivo de las plataformas de aprendizaje en línea.

Sin embargo, es importante reconocer los desafíos vinculados con el uso de estas plataformas. Elementos externos como el acceso a tecnología pueden tener un impedimento para algunos participantes, en particular aquellos que tienen dificultades con el acceso a internet o con sus propios dispositivos. Esto puede influir de manera negativa en su capacidad para participar a pleno en las actividades educativas en línea y, finalmente, podría impactar en su rendimiento académico (Sinchi Pacurucu et al., 2024, p. 732).

Por tal motivo, al adaptar los recursos tecnológicos y las plataformas virtuales en la educación, se genera un ambiente más favorable para el aprendizaje activo y la implicación en el aula. Al reducir las barreras de distancia, se facilita una educación más accesible y vinculada, actuando como respaldo para los profesores que permite simplificar su labor para la administración de tareas de enseñanza.

En efecto, (Martínez-Garcés y Garcés-Fuenmayor, 2020) manifiesta:

«Este cambio en la educación virtual permite responder a las diferencias entre estudiantes y docentes, responder a los problemas emergentes, la cooperación de programas y áreas remotas, la interdisciplinariedad, un estilo de aprendizaje

flexible, acceder a precios accesibles para participantes que mejoran el proceso de aprendizaje. Independencia de los cursos de capacitación, lo que le permite obtener más herramientas técnicas y, en última instancia, tener éxito» p. 4

En otras palabras, la conceptualización de variables clave como la experiencia con las plataformas de aprendizaje virtual, el efecto en el desempeño académico, los aspectos distintivos de estas plataformas, los elementos externos, la motivación y el compromiso ha establecido un fundamento sólido para comprender la complejidad de cómo estas plataformas influyen en el proceso de enseñanza. (Sinchi Pacurucu et al., 2024, p. 736).

#### **1.4. Adaptación del docente en el ambiente digital**

##### **1.4.1. Conceptualización de la EVEA<sup>14</sup> en el proceso enseñanza-aprendizaje**

(Navarro Ferreyra, 2019, p. 4) Este entorno virtual de enseñanza-aprendizaje (EVEA) es utilizado por tutores de la institución por más de 7 años en su labor de enseñanza; no obstante, las resistencias al cambio persisten en muchos de ellos, mientras que otros buscan emplear esta herramienta como medio para potenciar el aprendizaje de sus estudiantes. Por lo tanto, es imprescindible identificar el uso de la tecnología y cómo se aplican las estrategias pedagógicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje de su desempeño educativo.

Por un lado, (Castro, Guzmán, y Casado, 2007) describen que:

«Los Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje (EVEA) Son herramientas pedagógicas vinculadas a internet que favorecen la comunicación entre los participantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos entornos se distinguen por su habilidad para promover la interactividad, lo cual puede tener varios impactos en los estudiantes y profesores, en función de elementos como la cultura, la educación, los patrones laborales y la calidad de los contenidos y técnicas didácticas». p.214

Asimismo, Se considera como un espacio digital diseñado para apoyar y facilitar actividades educativas, tanto presenciales como en línea (Purcachi, Guambuquete, Gaibor & Cayambe, 2024, p. 2251). Se describe los EVEA como recursos que incluyen las herramientas y recursos esenciales para el progreso educativo de los estudiantes, ofreciendo un panorama integral para el manejo y realización de proyectos y actividades académicas. (Salinas, 2017, p.38).

---

<sup>14</sup> **EVEA:** entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje.

De modo que, se notó, durante el procesamiento de las actividades, que los docentes proporcionan recomendaciones y orientaciones formativas exactas a los estudiantes para hacer uso de la plataforma. (Núñez Leal, 2011, p. 8) Sin embargo, se percibe una progresión deficiente de tareas y trabajos colaborativos que fomenten la cooperación/colaboración entre estudiantes, docentes y otros participantes en la plataforma, siendo muy reducidas las ayudas que se aportan entre ellos, así como el uso de estrategias de enseñanza-aprendizaje que no son efectivas con el trabajo en estos entornos educativos.

Por ende, resulta imprescindible tener en cuenta las características individuales de los estudiantes, sus requerimientos y competencias para interactuar en espacios digitales e incentivar, desde este punto de vista, un contexto educativo de colaboración y cooperación, que no solo involucre saberes y oportunidades para el crecimiento del razonamiento, sino también un lugar donde también se creen vínculos afectivos, alianzas y contradicciones entre estudiantes, docentes y otros. (Núñez Leal, 2011, p. 2)

Por otro lado, (Núñez Leal, 2011) asegura:

«Se ha evidenciado que el EVEA representa un espacio complejo en el que implican herramientas, medios y recursos, y donde los individuos que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia pueden interactuar de uno a uno (asegurando la personalización del proceso educativo); de uno a muchos (obteniendo la homogeneidad de la información). Y de muchos a muchos (lo que facilita la creación colaborativa de contenidos)». p. 4

De esta forma, el uso de plataformas de aprendizaje virtual, incluyendo la de ampliar la cobertura educativa al obtener un mayor número de estudiantes en diferentes contextos, tampoco impacta en el tipo de aprendizajes que se benefician. Por ello, cualquier EVEA debe disponer de ciertas características que lo convierten en funcional en el ámbito educativo, que son:

- **Interactividad:** es lograr que el individuo que utiliza la plataforma sepa que es el protagonista de su formación.
- **Flexibilidad:** son las características y funcionalidades que facilitan la adaptación del sistema de e-learning<sup>15</sup> en la organización donde se desea implementar. Esta adaptación puede clasificarse en los aspectos siguientes:

---

<sup>15</sup> **E-learning:** se refiere a la formación online en cualquier dispositivo digital, al ver vídeos educativos, leer artículos, hacer cuestionarios o incluso cursos de e-learning virtual. <https://www.ispring.es/blog/what-is-elearning>

- Capacidad para adaptarse a la estructura institucional, capacidad para adaptarse a los currículos de la institución en la que se planea implementar el sistema y capacidad para adaptarse a los contenidos y métodos de enseñanza de la institución.

- **Escalabilidad:** es la capacidad de la plataforma para emplear de manera equitativa con un número limitado o elevado de usuarios.
- **Estandarización:** plataformas estándares hace referencia a la capacidad para usar cursos elaborados por terceros; de esta manera, los cursos serán accesibles para la organización que los ha diseñado y para otras que se conforman al estándar. Además de esto, se garantiza la longevidad de los cursos para prevenir que se hagan deteriorados y, finalmente, se puede comprobar el comportamiento de los estudiantes durante el curso. (Boneu, 2007, p.42).

#### **1.4.2. Rol del docente en la optimización del proceso enseñanza-aprendizaje**

La sociedad actual se vuelve más susceptible a los procesos de comunicación y transformación, ya que está integrada en un mundo globalizado, donde las tecnologías digitales y sistemas de información asumen funciones como la generación de conocimiento y la creación de diversas estrategias de procesar, difundir y comunicar la información, sin restricciones de espacio y tiempo. (García Perea & Rodríguez Robles, 2018, p.2).

Por ello, es necesario seleccionar y organizar, poner en contexto los recursos característicos de los sistemas de información, basándose en los contenidos requeridos en los currículos y programas académicos y, sobre todo, que sean pertinentes, alineados con las circunstancias de los contextos locales, regionales y globales, en todas las disciplinas que componen los programas de estudio.

Por lo cual, la implementación de las tecnologías en el ámbito educativo implica una innovación que descubre nuevos retos: la educación de las generaciones futuras y la optimización o mejora de las mismas, enriquecimiento del aprendizaje, que a veces puede ser provechoso y, en ciertos casos, resulta desafiante conseguir con las técnicas tradicionales más efectivas empleadas.

p.3

Tal como lo mencionó (Núñez Leal, 2011, p.12), ya que el docente en un EVEA desempeña un papel crucial como guía del proceso y facilitador del aprendizaje de los alumnos, implementará una serie de acciones enfocadas a:

- Crear vínculos entre todos los participantes en el EVEA para asegurar un primer acuerdo entre ellos.

- Promover un ambiente laboral favorable donde los participantes en el EVEA se sientan motivados al colaborar y trabajar en equipo.
- Organizar actividades para estimular la reflexión y el análisis crítico.
- Establecer grupos de trabajo.
- Guiar a los estudiantes para que alcancen niveles apropiados.

En consecuencia, (Salazar Veloz & Fernández Rodríguez, 2022) manifiestan que:

«El componente esencial en el proceso de enseñanza, diseñado a lograr un aprendizaje eficaz, es el docente; por ende, su función debe estar vinculada a la realidad que le toque vivir, y su objetivo debe enfocarse en conseguir una enseñanza de alta calidad en todos los niveles y en la mejora del aprendizaje, particularmente dado que el progreso de las sociedades requiere profesionales capaces de cubrir las exigencias que surgieran». p.33

Se considera que el siglo XIX requiere que el docente sea una persona instruida, culta y con formación profesional. Se comienza una transformación de la educación tradicional fundamentada en el autoritarismo, la memorización y la competencia; (Espinoza Freire, Tinoco Izquierdo & Sánchez Barreto, 2017) se cambió la perspectiva hacia el estudiante, valorando su espacio; se reposiciona el profesor, cambiándose en apoyo o facilitador del proceso; se reconfigura la relación entre maestro y estudiante, donde el estudiante asume el papel principal, reclamando de esta manera una preparación superior del profesor. p.42

Aún más (De Miguel, 2005) argumenta que:

«Cuando se trata de evaluar la efectividad del profesorado, es crucial la competencia reconocida, definida como un conjunto de elementos: conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, que se incluyen en cada individuo de acuerdo a sus características personales (capacidades, rasgos, motivos, valores...) y sus experimentos laborales, y que se evidencian al enfrentar o solucionar situaciones que ocurren en ambientes de trabajo». p.23

De acuerdo con (Blanco, 2001) en su obra, entre las funciones que definen al profesor se incluyen:

- **Función docente metodológica:** actividades enfocadas a la organización, implementación, gestión y valoración del proceso de enseñanza y aprendizaje. Por su concepto, influye directamente en el éxito del trabajo académico y, a la vez (la colaboración común de la sociedad,

como los medios de comunicación, las entidades políticas, etc.), promueve la realización del desempeño educativo.

- **Función investigativa:** actividades focalizadas en el análisis crítico, la problemática y la reevaluación de la teoría y la práctica educativa en los distintos contextos de desempeño del docente.
- **Función orientadora:** actividades y tareas diseñadas para apoyar en el autoconocimiento y el crecimiento personal a través del diagnóstico e intervención psicopedagógica, con el propósito de la formación integral del individuo. Debido a su contenido, esta función tiene un impacto directo en la realización de la labor educativa, aunque también se expresa durante el proceso de enseñanza. p.84

De ahí que, (Leiva Guerrero & López Jiménez, 2019):

«Al analizar las respuestas de tutores y mentores, se descubrió que proporcionar retroalimentaciones tras la aplicación de una rúbrica evaluativa y la entrega de la evaluación podría afectar la manera en que estos responden al docente en formación profesional. Igual, se considera esencial entender la importancia de tener informes escritos de retroalimentación tras la observación de la visita al aula que lleva a cabo el tutor al docente en formación, con el fin de poner en práctica elementos pedagógicos para garantizar su proceso de formación.» p.13

En este contexto, ubicar la descripción del desempeño docente es relevante para el profesor en la educación virtual, evocando uno de los desafíos actuales. (Vigueras Moreno & Baque-Castro, 2021) El entendimiento de los factores que inciden en la dinámica de la virtualidad nos conduce a proponer el siguiente propósito: evaluar de manera exhaustiva el rendimiento docente desde el marco de la educación virtual, formulando la siguiente hipótesis: El desempeño docente en la educación virtual tiene un impacto considerable en los procesos de enseñanza-aprendizaje. p.996

De conformidad con el reporte, (Viñals Blanco y Cuenca Amigo, 2016), ser competente digital implica adoptar estas 5 dimensiones:

- 1- **Información:** distinguir, identificar, obtener, almacenar y evaluar la información digital, valorando su propósito y pertinencia.
- 2- **Comunicación:** comunicar en ambientes digitales, compartir recursos mediante plataformas en línea, conectar y trabajar en colaboración con otros mediante herramientas digitales, interactuar e involucrarse en comunidades y las redes.

- 3- **Creación de contenido:** intenta generar y modificar nuevos contenidos (textos, imágenes, videos...), combinar y reformular conocimientos y contenidos anteriores, llevar a cabo producciones académicas, contenidos multimedia y programación informática.
- 4- **Seguridad:** implica la protección personal, resguardo de información, preservación de la identidad digital, aplicación de seguridad con uso seguro y sostenible.
- 5- **Resolución de problemas:** identificar requisitos y recursos digitales, efectuar decisiones al seleccionar la herramienta digital adecuada en función del propósito y la necesidad, solucionar problemas conceptuales mediante medios digitales, además de dificultades técnicas, utilizar de manera creativa la tecnología, renovar la competencia propia y la de los demás grupos. p.108

De todas formas, la figura del maestro ha estado presente desde tiempos antiguos, ha atravesado varias etapas del desarrollo social ajustando sus funciones al entorno sociocultural de aquel tiempo; en las décadas recientes marcadas por los progresos científico-técnicos, su función ha evolucionado, desde un centro a un facilitador del proceso de enseñanza-aprendizaje. (Espinoza Freire, Tinoco Izquierdo & Sánchez Barreto, 2017)

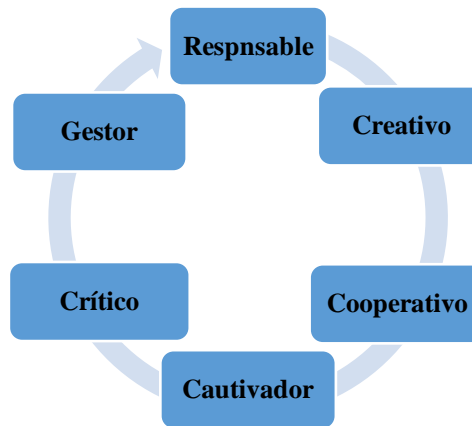
Por más que el maestro del siglo XXI se distinga por su dedicación y compromiso a la formación constante, al aprendizaje de sus estudiantes y, en este empeño, se convierta en un investigador en la búsqueda de respuestas a los retos pedagógicos; es un educador de la vida, que coloca en el núcleo de su vocación los valores humanos, vinculado con la integridad académica. p.51

Ahora bien, (Viñals Blanco y Cuenca Amigo, 2016) oponen:

«En ninguna circunstancia el profesor debe convertirse en un controlador o policía de las acciones de sus estudiantes en el salón de clases. Su papel es organizar y promover el proceso de aprendizaje y la mejora de la calidad de vida de los estudiantes. Pues el conocimiento que se ubica en la red es incalculable, pero particularmente esto es lo que necesita un número considerable de responsabilidades que cada profesor debe realizar: identificar lo esencialmente relevante, orientar los procesos de búsqueda, interpretar los datos e información obtenida, ordenar el contenido y difundirlo son algunas de las múltiples tareas que el docente debe guiar.» p.110

A la vez, una enseñanza de calidad requiere un buen profesor que posea unas características o cualidades fundamentales: **responsabilidad, creatividad, cooperativismo, cautivador, crítico y ser gestor**:

**Figura 1: Cualidades de un profesor en el proceso de enseñanza- aprendizaje virtual**



**Fuente: elaboración propia.**

La figura representa un esquema visual que se compone de seis elementos clave que simbolizan de manera precisa y sistematizada las principales cualidades que debe poseer un profesor en vinculación con los entornos virtuales de enseñanza.

En primero, ser responsable, resalta la relevancia del compromiso ético y profesional del profesor, también tiene que cumplir con las expectativas de sus estudiantes y brindar una retroalimentación constructiva acerca del avance de estos en su proceso de enseñanza.

En segundo lugar, ser creativo, lo que implica la necesidad de ser receptivo y abierto a nuevas visiones y perspectivas para crear nuevas experiencias educativas basadas en la innovación, fomentando un aprendizaje atractivo y constructivo.

En tercero, surge el requisito de establecer espacios y grupos colaborativos para trabajar en equipo en ambientes virtuales y promover el intercambio eficaz de documentos y competencias

En la cuarta posición, ser cautivador requiere establecer un ambiente atractivo de autoridad y simultáneamente de participación activa, con el objetivo de motivar e inspirar a sus estudiantes por medio de una comunicación constructiva y un lenguaje adecuado para generar un entorno acogedor.

La quinta conlleva tener un pensamiento crítico, valorando y evaluando eficazmente las pruebas, argumentos y exigencias personales de sus alumnos para promover su capacidad para analizar y reflexionar con lo expuesto con la intención de optar por un contenido de calidad.

En último plazo, se involucra la función del gestor, simplificando la administración del flujo de información, estructurando eficientemente el curso y las plataformas, organizando estratégicamente el tiempo para constituir un proceso educativo que crezca de forma coherente.

Esta figura no solo resume las capacidades fundamentales del profesor, sino que igualmente promueve la reflexión acerca de la evolución del desempeño y papel del docente en la era digital. Cada atributo está interrelacionado entre sí, y en conjunto constituyen un perfil completo que afronta los desafíos y oportunidades de la educación virtual en la actualidad.

### **1.4.3. Estrategias de enseñanza docente en el ambiente digital**

Para planificar un aula virtual, es importante considerar el enfoque constructivista. En este enfoque, el docente se convierte en un facilitador durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Este acto educativo requiere conocer qué impartir y ejecutar, qué estrategias y recursos pedagógicos se emplearán en cada sesión de enseñanza. (Pastora Alejo y Fuentes Aparicio, 2021) Simultáneamente, se conviene identificar las particularidades de cómo el estudiante aprende con sus propios métodos de aprendizaje y fijarse especialmente en la preparación del aula desde un ambiente de interacción formativa.

Por tal motivo, se enfatiza paralelamente que, al planificar con diligencia el aula virtual, se contribuye a que los alumnos propicien el pensamiento integral transdisciplinario: prepararse activamente antes de asistir a las clases, revisar de forma meticulosa las clases efectuadas, realizar a tiempo todas las actividades o tareas diseñadas en el calendario académico, repasar las presentaciones de las diapositivas previas de clase, la asistencia a las clases de forma continua y entregar las tareas de comprobación en el momento requerido. p.69

Para (Moreno Garay, Ochoa Tataje, Mutter Cuellar & Cachicatari Vargas de Olgado, 2021):

«Al evaluar los aprendizajes predominantes del aprendizaje y el trabajo en casa, junto con el rendimiento individual, se evaluó el avance del estudiante en la realización de tareas, así como el esfuerzo ante los obstáculos. En cuanto a los profesores, se distinguió que ofrecen apoyo al estudiante en su progreso socioeducativo, emocional y cognitivo, en tanto que se crean procedimientos para la autoevaluación.» p. 210

En cambio, los autores subrayan la relevancia de la integración de las TIC<sup>16</sup> en el proceso enseñanza-aprendizaje y la innovación tecnológica que implican una revolución constante en el sistema educativo, evidenciando el funcionamiento de un mecanismo de comunicación pertinente en los estudiantes, desplazándose en un instrumento con un gran flujo de información que simplifica la investigación del estudiante en su trayectoria, así como impulsar en ellos un aprendizaje autónomo.

Por eso, para que el estudiante se beneficie de los conocimientos, se hizo imprescindible guiarlo y ofrecerle ejemplos de lo que se proyecta de su proceso de aprendizaje, con el fin de que sea perpetuo. El estudiante fue orientado acerca de la obligación de leer, concluir tareas, evaluar de manera activa la plataforma, participar en debates y mantenerse informado y actualizado con sus actividades de aprendizaje, tanto sincrónicas como asincrónicas. (Moreno Garay, Ochoa Tataje, Mutter Cuellar & Cachicatari Vargas de Olgado, 2021).

Para (Zambrano et al., 2015) las estrategias de enseñanza docente se deben evaluar a través de las siguientes dimensiones: **instrumental**, **afectivo-motivacional** y **cognitiva-metacognitiva**, ya que el entendimiento y manejo de estas dimensiones facilita al profesor universitario adquirir una mejor visión al planificar y llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje:

- 1) **Estrategia instrumental:** esta estrategia se analiza empleando dos indicadores: la planificación didáctica y el ambiente en el aula. En el primero, se evalúa el enfoque pedagógico que el profesor ha implementado mediante diversos conceptos y recursos de estudio; en el segundo, alude al ambiente creado por las interacciones interpersonales, la aceptación de las distintas opiniones e ideas de individuos determinados por reglas claras diseñadas por el profesor para el avance de la sesión sincrónica. Sumado a eso, influye en la iniciativa de los estudiantes de involucrarse activamente, cuanto más óptimo sea el aula de estudio.
- 2) **Estrategia afectivo-motivacional:** ayuda a tener una labor pedagógica eficaz, que refuerza las habilidades del estudiante en provecho del desempeño escolar (Iglesias, 2016). (Zambrano et al., 2015) destacan dos indicadores: la estrategia evaluativa, que está vinculada a la valoración de contribuciones, y criterios de evaluación; y la estrategia de mediación emocional, que pone énfasis en el ambiente de expresión, el intercambio de ideas y una retroalimentación favorable durante la sesión de clases en tiempo real.

---

<sup>16</sup> **TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación, son recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores, su función principal es facilitar el acceso a la información fácil y rápida en cualquier formato.

**3) Estrategia cognitiva-metacognitiva:** con referencia a esta estrategia, (Zambrano et al., 2015) se evalúan enfoques para su estudio: la mediación cognitiva, que apoya el desarrollo de la habilidad cognitiva-metacognitiva, y los recursos educativos, en los que distingue la utilización y variedad de las tecnologías de apoyo, con la intención de lograr las competencias del curso. En este contexto, se toma en cuenta la relevancia de la formación a los estudiantes en el uso de plataformas digitales para incrementar su proceso de aprendizaje. (Hurtado-Palomino, Merma-Valverde, Ccorisapra-Quintana, Lazo-Cerón & Boza-Salas, 2021). p. 568

En términos generales, las estrategias pedagógicas son sistemas empleados por el sujeto principal de enseñanza, a menudo conocido como profesor, para fomentar el proceso de aprendizaje en sus estudiantes. Complementariamente, estas últimas siempre desempeñan un rol planificado, ya que antes de cualquier currículo o programa educativo, el profesor decide sobre cómo aplicar su proceso de enseñanza; de esta forma, direcciona sus acciones a través de estas estrategias.

En este contexto, un uso apropiado no solo contribuye a una óptima ampliación del proceso de enseñanza-aprendizaje, sino que también ayuda a mantener el interés y promover el autoaprendizaje del estudiante, logrando resultados satisfactorios para disfrutar del triunfo académico, percibido como elemento esencial que revela la satisfacción académica de los estudiantes universitarios.

En correspondencia con (el Centro de Formación Permanente de la Universidad de Sevilla); el papel del estudiante también es distinto; por lo cual, algunos de los ajustes previstos son que el educando:

- Posee la capacidad de adaptarse a nuevas modalidades de aprendizaje que no sean muy parecidas a los modelos educativos convencionales.
- Desarrolle habilidades técnicas en la gestión y utilización de las tecnologías, así como de una actitud optimista hacia las mismas.
- Involucraré activamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Sea responsable y administrador de su propio proceso de aprendizaje.
- Contribuya con sus propias ideas y opiniones al grupo ejecutor.

### 1.5. Integración de Telegram como herramienta de enseñanza virtual

En la actualidad, los espacios de ambientes virtuales mediante plataformas de aprendizaje están presentes de manera habitual en los procesos de enseñanza-aprendizaje, con el propósito de mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y hacerlo más accesible. Las barreras de espacio y tiempo se han reducido, resultando numerosas las universidades. A nivel internacional, que disponen de campus virtuales y enseñanza en línea. (Fernández Naranjo & Rivero López, 2014).

Asimismo, los autores abordan que el uso de dispositivos interactivos por medio de Internet, la implementación de satélites de comunicación y la generación de espacios virtuales han apoyado la transición a una nueva época: la interacción entre estudiantes y profesores y nuevos modelos de enseñanza. "Educación o aprendizaje en línea", "aprendizaje electrónico", "educación virtual": enseñanza no presencial conocida y hoy en día con el término anglosajón "e-learning".

Estos ambientes educativos brindan una mayor flexibilidad en el acceso a los contenidos educativos y trascienden los límites del aula al integrarse diversos recursos que mejoran la calidad del proceso de enseñanza, (Fernández Naranjo & Rivero López, 2014). favoreciendo la motivación y la implicación de los alumnos, quienes son participantes en su propio proceso de aprendizaje. Estimulando y promoviendo el aprendizaje colaborativo entre sus colegas. p.110

### 1.6. Origen de Telegram

La fundación de Telegram tiene sus raíces en 2013, cuando los hermanos Durov, Nikolai y Pavel<sup>17</sup>, crean un innovador servicio de mensajería instantánea (MI), enfocado en la protección de las comunicaciones. Telegram Messenger. (Figura 2,3) Desde aquel momento, se ha convertido en una aplicación multiplataforma, aunque se utiliza principalmente en dispositivos móviles, en particular en los llamados smartphones. Debido a sus diversas características, además de la mensajería instantánea propia (Figura 1), se percibe actualmente como prácticamente otra red social, similar a Facebook, Instagram o Twitter, las cuales están más populares, indudablemente, por sus usos educativos. (Pinilla-Gómez, 2021). p. 181

---

<sup>17</sup> Pavel et Nikolai Dourov, son los dos hermanos rusos, fundadores de la aplicación de mensajería instantánea "telegram".

De igual manera, ha experimentado un crecimiento significativo en su número de usuarios (superó los 500 millones de usuarios activos el 14 de enero de 2021), principalmente debido a las expectativas de numerosos usuarios de Whatsapp respecto a sus políticas de privacidad, lo que los ha llevado a dejar esta aplicación y cambiar a Telegram.

En el mismo contexto, (Fernández-Pantillón, 2019) revela que:

«El objetivo de una Plataforma Interactiva (PI) es simplificar la creación y administración de espacios de enseñanza-aprendizaje en línea, en los que profesores y sus estudiantes comparten datos durante un proceso de formación. Se trata de un espacio donde se llevan a cabo procesos de enseñanza-aprendizaje basados en la adquisición de una o varias habilidades. Se pueden identificarse en tres categorías: las aulas en instituciones educativas, que corresponde a la educación presencial tradicional; los sitios web, que no son presenciales, o sea, el aprendizaje virtual o e-learning; y la alianza de las dos anteriores, o sea, el aprendizaje mixto o b-learning».

### **1.7. Telegram y su uso en la enseñanza - aprendizaje virtual**

(Centellas, 2023) en su tesis doctoral declara que Telegram proporciona dos alternativas de registro en la aplicación: una vinculada con el número de teléfono del usuario y otra con un usuario y contraseña. Se comprende que el responsable del canal (el profesor) necesita disponer de un dispositivo móvil para administrar tanto el canal como la cuenta, por lo que se recomienda que se incorpore con usuario y contraseña, para garantizar la privacidad de los usuarios. Una vez establecido el canal, es posible transferirle al resto de los integrantes del equipo educativo para que puedan formar parte, lo que facilitará la distribución de la responsabilidad de distribuir los contenidos u otras tareas relacionadas con la labor docente. p.223

Por añadidura, de acuerdo con la configuración de los canales en Telegram, no se permite que los alumnos formulen preguntas a los administradores del curso. Lo más apropiado sería establecer otro canal de comunicación determinado para aclarar dudas (Figura 4), a través del propio Telegram, a través de mensajes directos, pero esto demandaría la implicación de profesores especializados en esta área de estudio que puedan solucionar las inquietudes de forma diaria. p .224

En cambio, implementar un programa de enseñanza en español para evaluar la eficacia pedagógica en un ambiente de aprendizaje interactivo. La finalidad vincula los elementos del enfoque comunicativo con los componentes propios del aprendizaje, como la autenticidad, la contextualización, la personalización y la socialización en un espacio educativo, más allá del aula,

que facilita la interacción en un entorno de aprendizaje relevante, fomentando el desarrollo de un pensamiento crítico y creativo de manera independiente en el idioma que se estudia.

En el artículo de (Centellas, 2024, p.148) se determina que:

«Complementario con los materiales y recursos educativos que pueden incorporarse y que van a potenciar y enriquecer el curso, Telegram es un recurso de comunicación sincronizado en el que los estudiantes tienen la posibilidad de preguntar al profesor acerca del contenido del curso, aclarar cuestiones, interactuar entre sí y contribuir, generando conocimiento de manera colaborativa y cooperativa. En cambio, que la herramienta posibilite una comunicación sincrónica permitirá que los estudiantes y profesores se comuniquen en tiempo real. Con las oportunidades que ofrece Telegram, se busca el conocimiento. Se superan los obstáculos de espacio y tiempo mediante un aprendizaje autónomo.» (Cedeño, 2019)

(Ríos Medina, 2021, p. 15) clasifica las características fundamentales de Telegram como Mobile Learning <sup>18</sup>en varias proposiciones:

➤ **Con el aprendizaje:**

- Formación, planificación de actividades, evaluación de los estudiantes mediante encuestas propias, seguimiento del proceso educativo de manera virtual, ubicuidad, innovación en los métodos, formulación de problemas a solucionar, participación activa de los estudiantes, nueva experiencia, retroalimentación y automatización instantánea.

➤ **Con el docente:**

- Administrador de la aplicación y gestor, visualización de contenidos, seguimiento, historial exclusivo de discusiones, chats, opción de contar con varios profesores en el salón de clases, capacidad para crear contenidos de conversación y sencillez para la formación de grupos selectivos.

➤ **Con el alumno/ estudiante:**

- Seguridad, privacidad, proximidad con el estudiante, habilidad de equilibrar estudios con trabajo y familia, implicación activa y continua, adaptabilidad con la plataforma, opción de silenciar

---

<sup>18</sup> **Mobile- Learning:** o m-learning, también conocido como aprendizaje móvil, se define como una modalidad educativa que utiliza dispositivos móviles, como teléfonos inteligentes y tabletas, para facilitar el proceso de aprendizaje permitiendo una enseñanza personalizada. <https://universidadeuropea.com/blog/mobile-learning/>.

notificaciones, eficacia en la comunicación, chats privados, alias público y acceso abierto al contenido.

➤ **Con el contenido:**

- Modificación y borrado de mensajes, intercambio de archivos de hasta 1,5 GB cada uno, emoticonos como medio de comunicación informal, automatización, diversidad de contenidos, inclusión de hashtag, invitación mediante un enlace de acceso, acceso ilimitado a los mensajes tanto en tiempo real como sin conexión, búsqueda rápida, opción de exportar todos los datos y una variada gama de formularios.

➤ **Con el dispositivo:**

- Conservatorio de contenidos, canales ilimitados, múltiples dispositivos, sincronización, alertas inteligentes, multiplataforma y múltiples aparatos.

En la misma línea, (Sánchez, 2018) declara:

«Telegram posee un estilo único e innovador, con la opción de agregar cualquier tipo de archivo: stickers, GIFs o audios. Los contenidos multimedia se han vuelto una alternativa para difundir información en los canales de Telegram de una forma más personalizada y próxima al usuario. ofrece una facilidad de uso y un formato conveniente de utilización.» p.55

En resumen, Telegram también constituye como un arma de doble filo desde el punto de vista deontológico, en particular por la seguridad y privacidad que proporciona. (Sánchez Gonzales y Martos Moreno, 2020). Aunque estas plataformas pueden ser beneficiosas para el usuario, también generan el flujo de anuncios de información y el aumento del riesgo de equivocar al usuario debido a la rapidez

Por este motivo, es necesario aprovechar las redes sociales, que son muy utilizadas y que además tienen un gran impacto en la juventud, así como en los profesores, ya que están acostumbrados a usarlas bajo cualquier razonamiento o necesidad. Por ello, resulta imprescindible expandir más el ámbito de alternativas para adquirir mayores ventajas y beneficios de estas tecnologías emergentes, que ya no se reservarán para el futuro; se han formado en nuestro presente para que su innovación se lleve a cabo de manera revolucionaria, fluctuante. (Santana-Cedeño, Catagua-Mieles & Mendoza-Villamar, 2019, p. 847).

# **Capítulo II**

## **Marco práctico - Metodología y análisis de datos**

### **2.1. Metodología de investigación**

En este capítulo, describimos y analizamos cómo el uso de Telegram como medio educativo influye en el aprendizaje e interacción de los estudiantes del departamento de español en la Universidad de Abou Bekr Belkaid. Para ello, se diseñó un cuestionario dirigido a los estudiantes del departamento, con el fin de tomar sus percepciones y compartir sus experiencias personales. El cuestionario se elaboró y difundió mediante una plataforma virtual, lo que permitió que los participantes lo completaran de forma cómoda y accesible desde cualquier ubicación. Además, se llevó a cabo una entrevista con el Sr. SAIDI Abderrahim y la Dra. GUENAOUI Amaria, que nos compartieron su experiencia personal, ofreciendo valiosas reflexiones con el uso de la plataforma Telegram en su proceso de enseñanza en clases en línea.

### **2.2. Tipo de investigación**

Nuestra investigación empleó un método mixto (cualitativo, cuantitativo), ya que buscamos conocer tanto la cantidad de estudiantes que utilizan Telegram como herramienta educativa, como describir y explicar de manera más profunda cómo esta plataforma afecta la comunicación entre estudiantes y profesores. Este enfoque es especialmente relevante debido al creciente uso de herramientas digitales en la educación y la escasez de investigaciones previas sobre el impacto de Telegram en el contexto educativo del departamento de Español de la Universidad de Tlemcen, con el objetivo de llegar a conclusiones apoyadas en evidencia empírica.

### **2.3. Muestra**

El estudio se realizó en la Facultad de Letras y Lenguas, donde incluyó una muestra de 60 estudiantes abarcando todos los niveles académicos L1, L2, L3, M1 y M2 de las dos especialidades “Lengua y comunicación” y “Literatura y civilización”.

El criterio de selección empleado fue el uso de Telegram en su proceso de aprendizaje, particularmente en cursos virtuales con docentes o para compartir documentos y clases de manera virtual con la finalidad de recopilar datos concretos y relevantes acerca de las percepciones y visiones personales de cada docente, destacando su relevancia en nuestro tema de estudio. Asimismo, hemos planteado nuestras preguntas a una profesora mediante una entrevista para que nos brinde su experiencia académica acerca de la enseñanza virtual / en línea a través de esta plataforma.

#### **2.4. Recursos metodológicos**

Durante nuestra experimentación académica, hemos recurrido a dos métodos esenciales para la recolección de datos. Primero, hemos elaborado una encuesta con los estudiantes del departamento de español. Luego, hemos realizado una entrevista con dos profesores del departamento de español con quien difundimos una serie de preguntas, por fin de contribuir al incremento y confiabilidad de su contribución acerca de nuestro tema de investigación.

#### **2.5. Terreno**

Hemos elaborado un cuestionario que incluye 13 preguntas realizado con los estudiantes del departamento de español mediante una plataforma virtual “Whatsapp”, el cual se difuso el miércoles a 26 de febrero de 2025, Además de una entrevista de seis preguntas con dos docentes en la universidad Abou Bekr Belkaid el 14, 17 de mayo de 2025.

#### **2.6. Presentación del cuestionario**

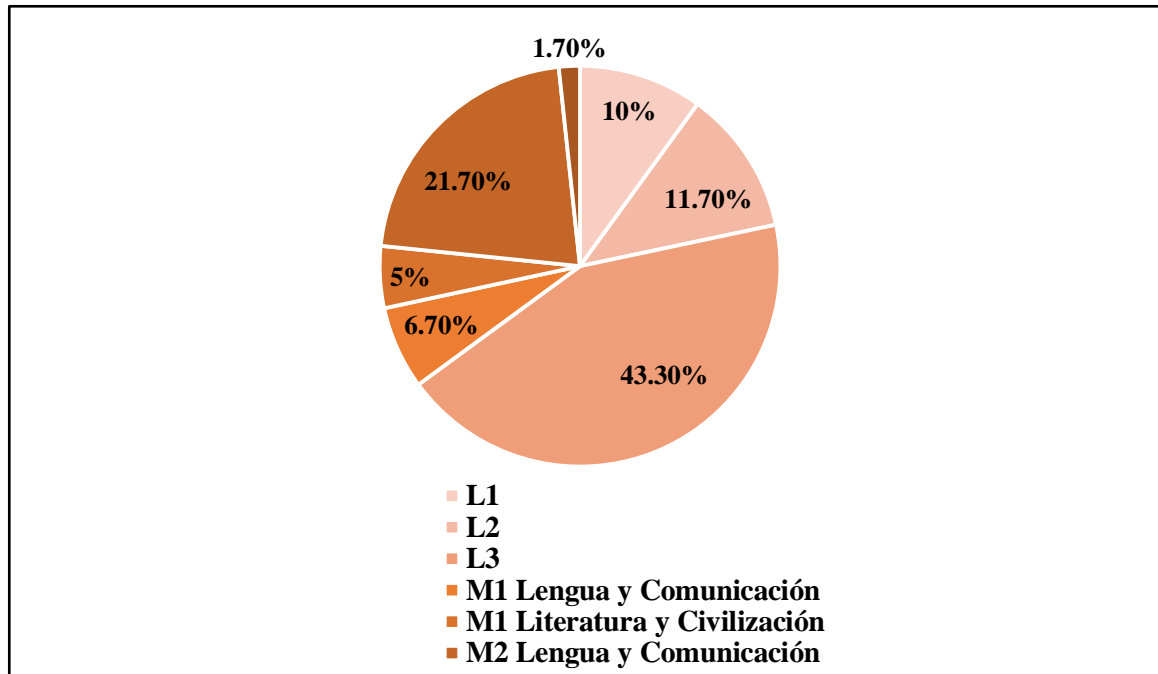
En cuanto al cuestionario incluye 13 preguntas distribuidas a 60 estudiantes del departamento de español, las cuales fueron formuladas con dedicación, exactitud y cuidado; abarcando todos los elementos relacionados con nuestro tema de estudio.

Para ello, el cuestionario aborda diversos elementos clave, incluyendo el papel de la comunicación digital en la educación, además, la frecuencia de uso de Telegram, su eficacia como plataforma educativa, tanto a sus posibles ventajas y desventajas como base de aprendizaje virtual. A través de estas preguntas, buscamos obtener una visión detallada de la experiencia y percepción de los encuestados, con el fin de mejorar las prácticas acerca de la comunicación digital en el departamento de español para lograr un resultado prometedor y dar respuesta a la hipótesis planteada.

2.6.1. Análisis del cuestionario

➤ *Pregunta n°1:* ¿Cuál es su nivel de estudios?

**Gráfico 1: Resultados de la encuesta por nivel de formación académica**



**Tabla 1: Evaluación de la primera pregunta.**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
L1	6	10 %
L2	26	11,7 %
L3	7	43,3 %
M1 Lengua y Comunicación	4	6,7 %
M1 Literatura y civilización	3	5 %
M2 Lengua y Comunicación	13	21,7 %
M2 Literatura y Civilización	1	1,7 %

Elaboración propia.

**➤ Análisis n°1:**

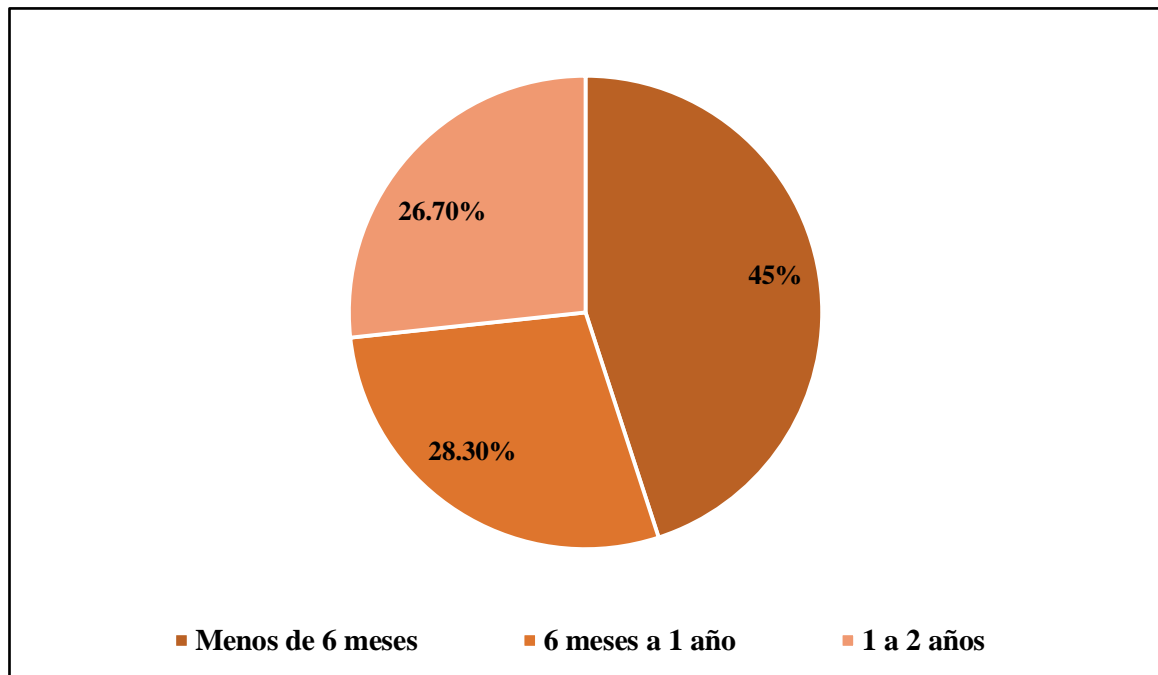
Los datos obtenidos a través del análisis cuantitativo (n=60) revelan una marcada heterogeneidad en la distribución por niveles de estudio entre la población encuestada. Se observa una notable concentración en el nivel L3, que representa el 43.3% del total, indicando que casi la mitad de los participantes se encuentran en la fase final de sus estudios de grado. Este predominio podría relacionarse con factores como: mayor disponibilidad para participar en actividades investigativas, consolidación de redes académicas o interés por temas específicos de su etapa formativa.

Los niveles iniciales (L1 y L2) presentan porcentajes significativamente menores (10% y 11.7% respectivamente), mostrando una progresión ascendente en la participación conforme avanza el grado académico. En cuanto a los estudios de posgrado, la representación es considerablemente más baja (11,7 % en conjunto), con una distribución equitativa entre las distintas especialidades de máster (Lengua y Comunicación/Literatura y Civilización).

La brecha entre la participación en estudios de grado (65%) y posgrado (35%) resulta particularmente significativa, reflejando probablemente diferencias demográficas en la población estudiantil, así como distintos niveles de compromiso con actividades investigativas según la etapa formativa.

- **Pregunta n°2:** ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza Telegram para actividades académicas o educativas?

**Gráfico 2: Tiempo de uso de Telegram para actividades académicas.**



**Tabla 2: Evaluación de la segunda pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	27	45%
6 meses a 1 año	17	28,3%
1 a 2 años	16	26,7%

Elaboración propia.

➤ **Análisis n°2:**

Las respuestas de la segunda pregunta, revelan que el (45%) de los respondientes han utilizado Telegram para actividades académicas o educativas durante menos de 6 meses, indicando una adopción reciente de la plataforma, probablemente impulsada por la exigencia de herramientas de comunicación en línea debido a la pandemia de COVID-19.

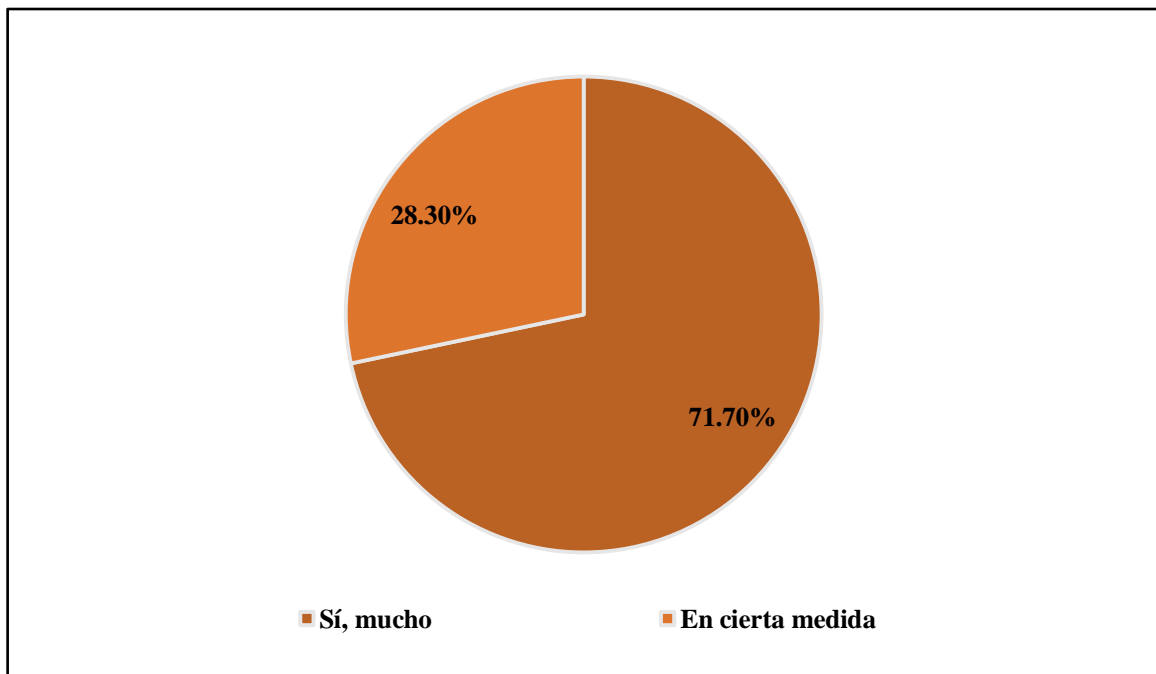
En cambio, el (28.3%) de ellos lo han utilizado entre 6 meses a 1 año, lo que manifiesta una adopción continua. Incluyendo una estabilidad notable en cuanto a su uso, revelando potencialmente la oportunidad para los estudiantes de adaptarse con sus funcionalidades a fin de gestionar y organizar tareas y grupos informativos.

Finalmente, el (26.7%) de los encuestados lo han utilizado entre 1 y 2 años, lo que alude a su uso continuo en virtud de su utilidad para la comunicación constante y flexibilidad de la información, distinguiendo como factor clave que pone en valor su flexibilidad prolongada.

En conjunto, estos resultados muestran una variabilidad en el tiempo de uso, con una alta concentración de usuarios recientes y una representación moderada de usuarios intermedios y prolongados, lo que puede llevar a un aumento en la capacitación para maximizar el uso efectivo de Telegram en la educación virtual.

- **Pregunta n°3:** ¿Considera que la comunicación digital ha mejorado el acceso a los contenidos educativos y recursos académicos?

**Gráfico 3: Impacto de la Comunicación Digital en el acceso a contenidos educativos**



**Tabla 3: Evaluación de la tercera pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si, mucho	43	71,7%
En cierta medida	17	28,3%

Elaboración propia.

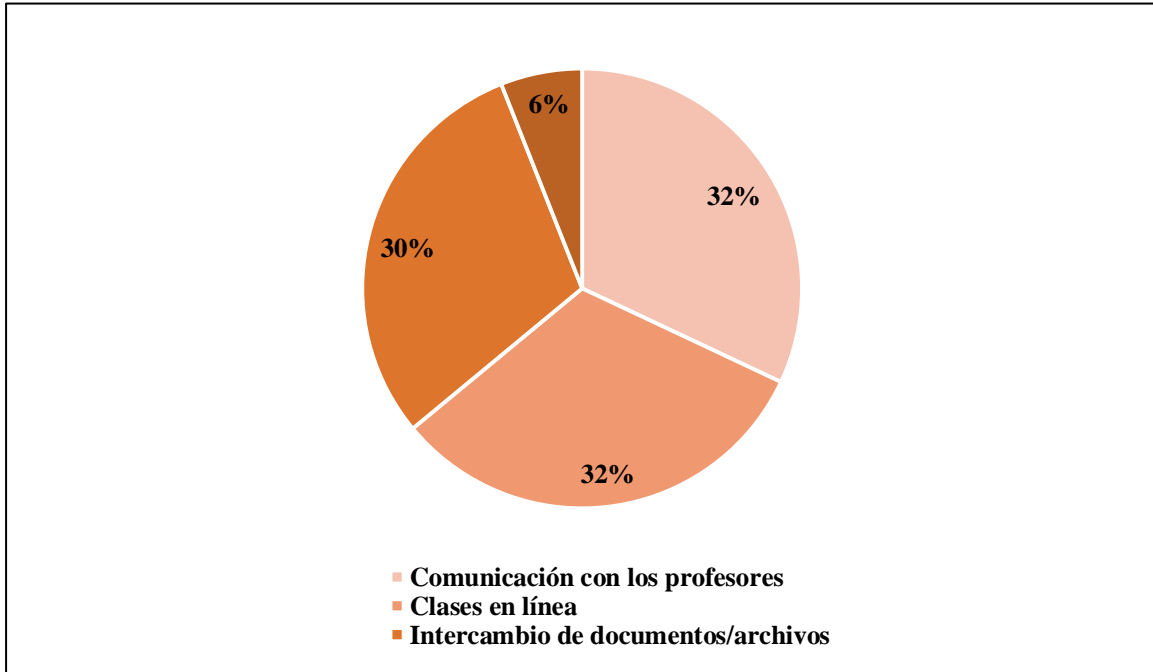
**➤ Análisis n°3:**

Los resultados de la tercera pregunta demuestran una variabilidad notable entre las respuestas. De acuerdo con el (71.7%) de los usuarios, consideran que la comunicación digital ha potenciado significativamente el acceso a los contenidos educativos, lo que refleja una percepción rigurosa acerca del impacto de las herramientas digitales en la educación.

No obstante, un (28.3%) considera que ha mejorado hasta cierto punto, reconociendo los beneficios, pero con ciertas reticencias en cuanto a su eficacia total. Se constata que ningún participante eligió la opción "No, nada", lo que indicaría que todos los participantes valoran cierto nivel de mejora en la disponibilidad de contenidos educativos gracias a la comunicación digital.

➤ **Pregunta n°4:** ¿Para qué actividades académicas utiliza principalmente Telegram?

**Gráfico 4: Usos de Telegram para actividades académicas.**



**Tabla 4: Evaluación de la cuarta pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Clases en línea	19	32%
Comunicación con los profesores	19	32%
Intercambio de documentos/archivos	18	30%
Anuncios y notificaciones de clase	4	6%

Elaboración propia.

**➤ Análisis n°4:**

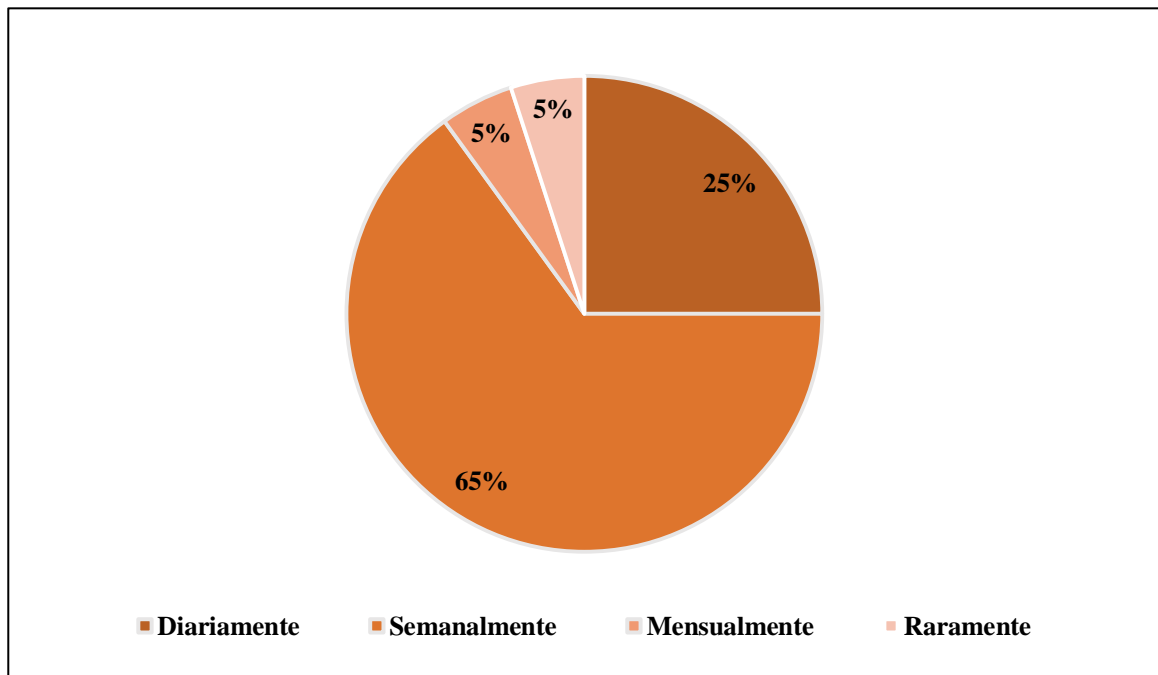
Conforme a las estadísticas, hemos observado que Telegram se utiliza principalmente para la comunicación con los profesores, igual para la realización de clases en línea, con una proporción de (64% en conjunto), lo que evidenció su relevancia en la interacción directa entre el profesor y el estudiante, fomentando un ambiente de aprendizaje e interacción a distancia.

Similarmente, al intercambio de documentos y archivos, que posee una actividad significativa, con un (30%) de los usuarios aprovechando esta función para compartir materiales de estudio y tareas de manera eficiente. En contraste, los anuncios y notificaciones de clase constituyen solo el (6%) de la proporción, lo que señala un uso limitado, pero aún significativo, para la difusión masiva de información académica.

A través de estos datos, se destaca la adaptabilidad y el valor de Telegram como herramienta educativa en el departamento de español.

➤ **Pregunta n°5:** ¿Con qué frecuencia utiliza Telegram para fines educativos?

**Gráfico 5: Frecuencia de Uso de Telegram para fines educativos**



**Tabla 5: Evaluación de la quinta pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Semanalmente	39	65%
Diariamente	15	25%
Mensualmente	3	5%
Raramente	3	5%

Elaboración propia.

**➤ Análisis n°5:**

Basándonos en el análisis realizado, se comprueba que Telegram es un recurso frecuentemente utilizado en el ámbito educativo, particularmente de forma semanal (65%), lo que implica que se ha integrado como un recurso frecuente y regular para la supervisión de grupos e intervención estable de discusiones en clase, marcando una armonización equilibrada entre las cargas académicas y extraacadémicas.

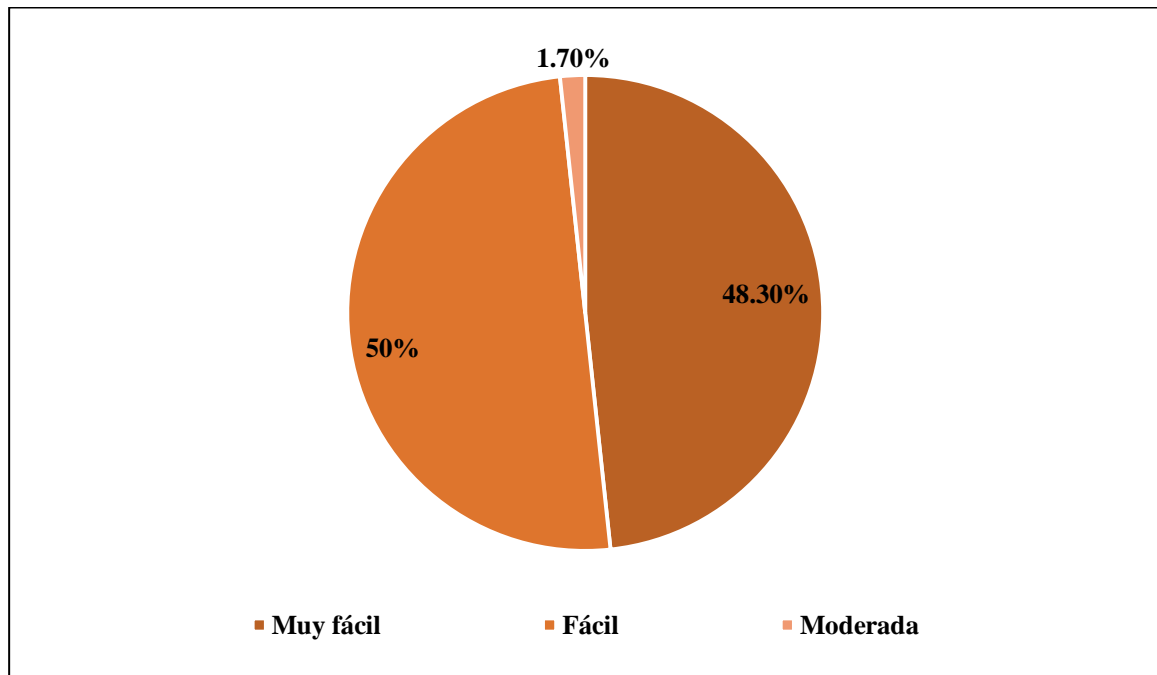
Aunque un porcentaje limitado (25%), los encuestados afirman mantener en su rutina académica una comunicación diaria con respecto al uso de Telegram, concretamente para un mantenimiento constante con el horario académico, sino también para la participación activa en discusiones, cursos en línea de manera continua.

No obstante, existe un reducido porcentaje de usuarios que lo emplean mensualmente (5%) o ocasionalmente (5%), lo que radica en que, a pesar de ser una herramienta común, no es fundamental para todos los usuarios en todos los contextos académicos.

Esta evidencia subraya la relevancia de Telegram como una plataforma que beneficia de una adaptabilidad considerable, permitiendo el acceso a cualquier contexto educativo y para cualquier requisito.

- **Pregunta n°6:** ¿Cómo calificaría la facilidad de uso de Telegram para la comunicación académica?

**Gráfico 6: Calificación de la facilidad de uso de Telegram**



**Tabla 6: Evaluación de la sexta pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Fácil	30	50%
Muy fácil	29	48,3%
Moderada	1	1,7%

Elaboración propia.

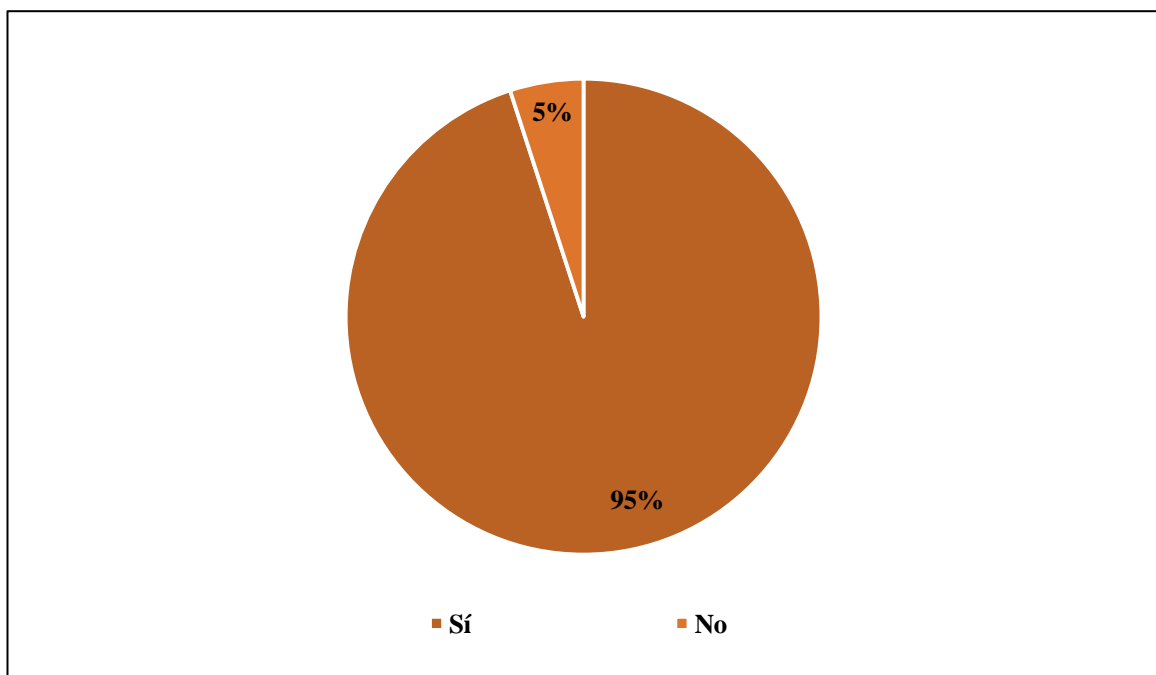
➤ **Análisis n°6:**

Tras la revisión efectuada, se observa que Telegram es calificado como una herramienta mayormente intuitiva y fácilmente alcanzable, con un índice amplio (98.3% en conjunto), lo que involucra en gran parte a numerosas características clave, tales como la navegación rápida, la posibilidad de explorar, unirse a distintos grupos y canales educativos sin limitaciones.

Mientras que la inexistencia de respuestas que la perciben como "difícil" refuerza la idea de su efectiva valoración para usos educativos. Estos patrones aluden a una organización jerarquizada y dinámica de la información.

➤ **Pregunta n°7:** ¿Cree que el uso de Telegram ha tenido un impacto positivo en su rendimiento académico? (con justificación).

**Gráfico 7: Impacto del uso de Telegram en el rendimiento académico**



**Tabla 7: Evaluación de la séptima pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	95%
No	3	5%

Elaboración propia.

**➤ Análisis n°7:**

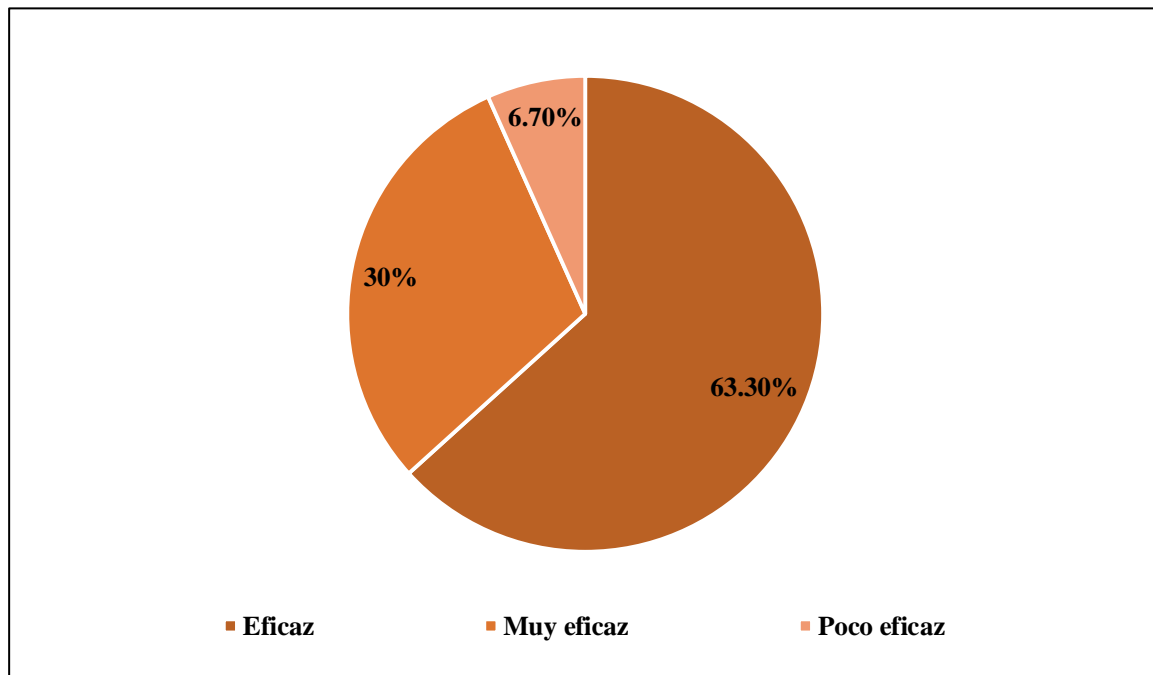
El análisis elaborado a partir de la evaluación de las justificaciones determina que Telegram es ampliamente valorado por su impacto positivo en el rendimiento académico, con un (95%) de los estudiantes destacando sus beneficios. Lo que puede subrayar la versatilidad y eficacia de la plataforma en mejorar la comunicación, facilitar el acceso a materiales educativos, libros multimedia, actividades y PDF, para fomentar un aprendizaje colaborativo y organizado.

Aunque un porcentaje mínimo (5%) no percibe un impacto positivo, lo que puede asociarse a algunas distracciones que los estudiantes han enfrentado por la presencia de notificaciones constantes fuera del contexto educativo, afectando su concentración.

La percepción general es altamente favorable, lo que destaca la utilidad de la plataforma en lo referente al rendimiento académico.

➤ **Pregunta n°8:** ¿Cómo evalúa la eficacia de Telegram para la comunicación con sus profesores?

**Gráfico 8: Eficacia de Telegram para la comunicación con los profesores**



**Tabla 8: Evaluación de la octava pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Eficaz	38	63,3%
Muy eficaz	18	30%
Poco eficaz	4	6,7%

Elaboración propia.

➤ **Análisis n°8:**

De acuerdo con los resultados, se nota que Telegram es considerado como un medio efectivo para la comunicación con los profesores, con una satisfacción general del (93.3%) de los estudiantes calificándola como "muy eficaz" y "eficaz", por la comunicación instantánea que, en cambio, fomenta una retroalimentación eficaz entre el estudiante y su profesor.

La ausencia de respuestas que la perciban como “nada eficaz” sostiene la afirmación de que este último constituye una plataforma fiable y valorada para la comunicación académica; mientras que un porcentaje mínimo de estudiantes (6,7%) la considera poco eficaz, por la posibilidad de que podrían existir algunos obstáculos o barreras que impacten en su experiencia personal.

La opinión general es bastante constructiva, lo que manifiesta el valor de Telegram en la educación, teniendo en cuenta la efectividad de las competencias digitales que garantizan el perfeccionamiento de la experiencia educativa de los estudiantes sobre la comunicación con sus educadores.

➤ **Pregunta n°9:** ¿Considera que Telegram facilita la colaboración entre estudiantes y profesores? (pregunta abierta).

**Tabla 9: Evaluación aproximada de la novena pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Para la accesibilidad para la comunicación y facilidad de uso	25	41,7%
Para el intercambio de información y recursos de manera instantánea	22	36,7%
Para el fomento de la colaboración en el aprendizaje e interacción entre profesor y estudiante	13	21,7%

Elaboración propia.

➤ **Análisis n°9 de la percepción sobre la facilidad de colaboración entre estudiante y profesor mediante Telegram:**

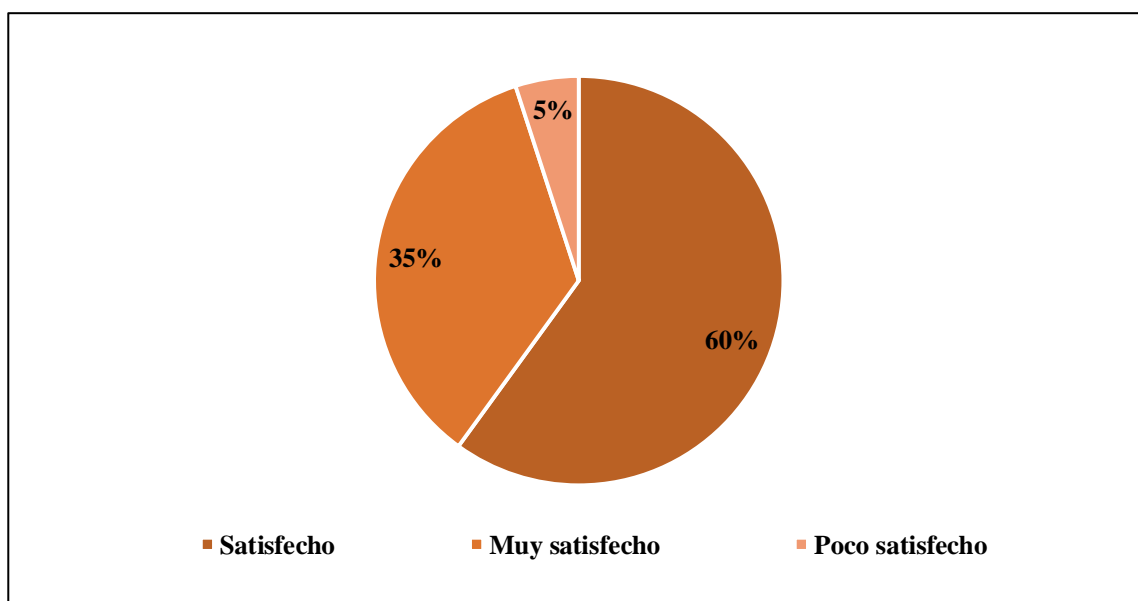
Las respuestas obtenidas determinan que los estudiantes consideran que Telegram promueve la colaboración entre estudiante y profesor, principalmente por su facilidad de uso y accesibilidad; este punto es el más destacado. Manifestando su sencillez, rapidez y eficacia para la comunicación e intercambio sin barreras ni limitaciones, lo que lo privilegia como una opción favorita en comparación con otras plataformas educativas.

Paralelamente, se subraya la capacidad de Telegram en cuanto a su conformidad para permitir el acceso a la información de forma inmediata e instantánea, igual para el intercambio de datos y recursos integrales; se observa una alta proporción de la población encuestada que manifiesta su inclinación con la factibilidad de esta plataforma al acceso a los contenidos educativos.

Esta correspondencia y uniformidad en las respuestas resulta en particular relevante debido a la función productiva de Telegram para el promuevo de una participación óptima; pretende una colaboración dominante en el ámbito académico de los estudiantes del departamento de español.

➤ **Pregunta n°10:** ¿Está satisfecho/a con el uso de Telegram como canal educativo para las actividades académicas?

**Gráfico 10: Satisfacción de los estudiantes con el uso de Telegram como canal educativo.**



**Tabla 10: Evaluación de la décima pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho/a	36	60 %
Muy satisfecho/a	21	35 %
Poco satisfecho/a	3	5 %

Elaboración propia.

**➤ Análisis n°10:**

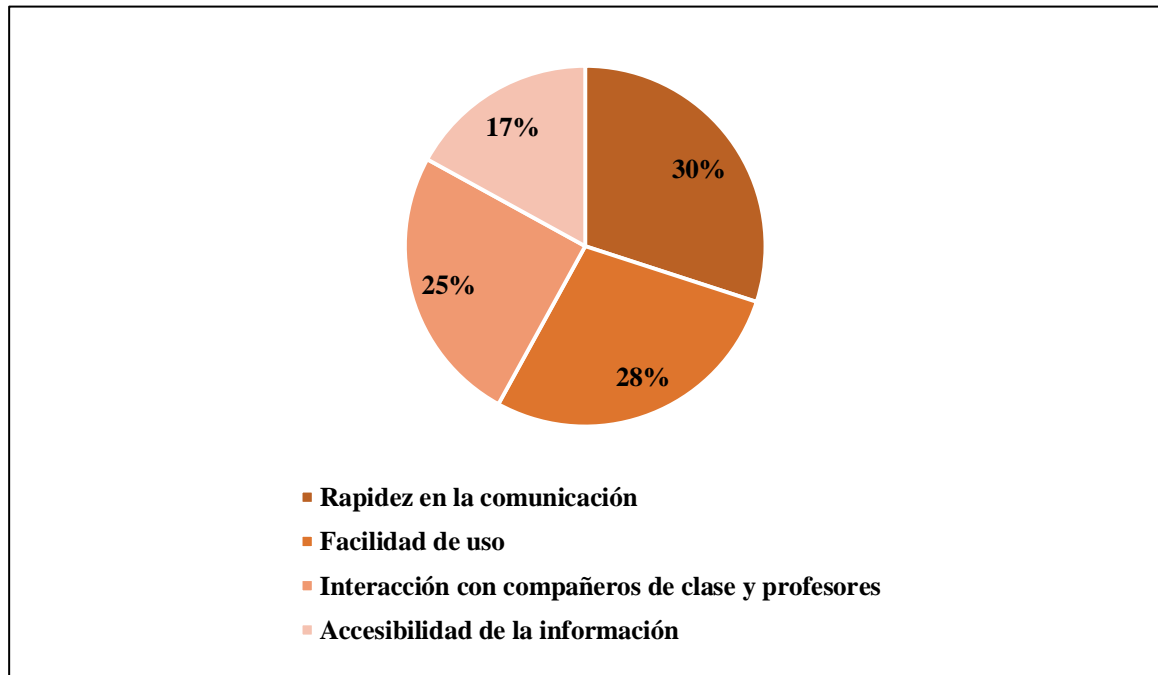
A través de los resultados obtenidos, evidenciamos que (95% en total) de los estudiantes está satisfecho del uso de Telegram como medio educativo, con (60%) "satisfecho/a" y (35%) "muy satisfecho".

El alto nivel de satisfacción general apunta a que la plataforma representa un medio de comunicación útil y multifuncional por la disponibilidad de los recursos, actividades y, en consecuencia, un aprendizaje virtual constructivo. Aunque un pequeño porcentaje de estudiantes (5%) no manifiesta una gran satisfacción, es importante tener en cuenta las preferencias y requerimientos personales de los alumnos para continuar optimizando la experiencia de uso.

En conclusión, Telegram sobresale como recurso valioso, cumpliendo eficazmente con las necesidades de comunicación para actividades académicas y contribuyendo al respaldo del proceso enseñanza/aprendizaje por la mayoría de los estudiantes del departamento de español.

- **Pregunta n°11:** ¿Según su experiencia personal, ¿cuáles son las ventajas al utilizar Telegram como canal educativo e interactivo entre Estudiantes y Profesores?

**Gráfico 11: Evaluación de las Ventajas de Telegram como canal educativo e interactivo entre estudiantes y profesores.**



**Tabla 11: Evaluación de la undécima pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Rapidez en la comunicación	18	30%
Facilidad de uso	17	28%
Interacción con los compañeros de clase y profesores	15	25%
Accesibilidad de la información	10	17%

Elaboración propia.

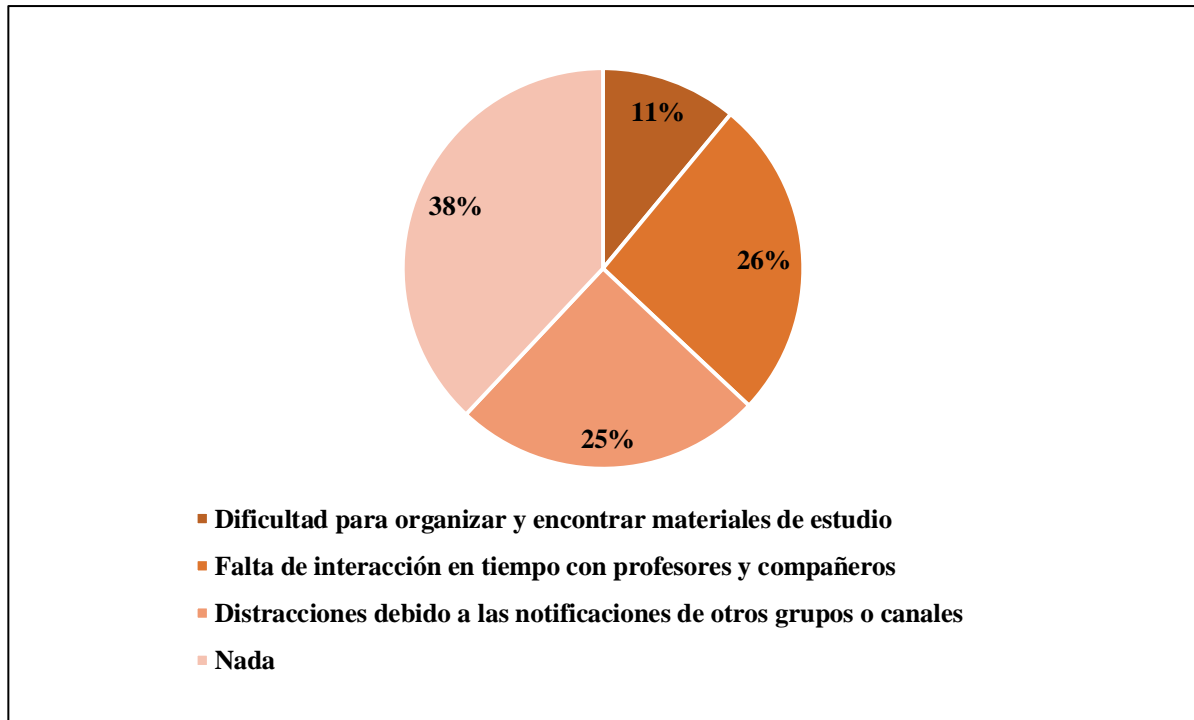
➤ **Análisis n°11:**

Partiendo del análisis, se pone de manifiesto que los estudiantes estiman más la rapidez en la comunicación (30%) y la facilidad de uso de Telegram (28%), tras la interacción con compañeros y profesores (25%); estos factores apoyan la gestión de las actividades en el momento adecuado y de forma rápida, permitiendo una conectividad intercambiable y participación en línea con colegas y profesor de forma inteligible.

En definitiva, la accesibilidad de la información con un porcentaje mínimo de (17%). Esta diversidad comprueba que, en un ámbito académico, la productividad y el funcionamiento óptimo contribuyen a tener una experiencia conveniente. La disponibilidad de la información, aunque significativa, se considera como un soporte a estos factores principales para una satisfacción sin barreras.

➤ **Pregunta n°12:** ¿Cuáles son las posibles desventajas o limitaciones que ha experimentado al utilizar Telegram para fines educativos?

**Gráfico 12: Evaluación de las desventajas y limitaciones del uso de Telegram para fines educativos**



**Tabla 12: Evaluación de la duodécima pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nada	23	38%
Falta de interacción en tiempo con profesores y compañeros	16	26%
Distracciones debido a notificaciones de otros grupos y chats	15	25%
Dificultad para organizar materiales de estudio	6	11%

Elaboración propia.

➤ **Análisis n°12:**

Basándonos en los datos recogidos, podemos destacar una variación relevante en los resultados. Solo un (11%) de los estudiantes tiene dificultad en la organización de tareas, determinando que, aunque es un obstáculo, no es el factor más determinante para la mayoría

Además, el (26 %) de ellos revela una necesidad de una comunicación más inmediata y directa, evitando la falta de interacción. Asimismo, un (25%), resulta que las distracciones representan un problema frecuente para una proporción de usuarios, reconociendo la necesidad de establecer una coordinación ante estas distracciones, marcando una alteración entre los canales educativos y personales para detener el flujo de trabajo de los estudiantes, evitando la dispersión de su atención a efectos de incrementar el uso de Telegram en el contexto académico.

Alternativamente. Un (38%) no percibe ninguna desventaja en cuanto al uso de Telegram por la razón de que, a pesar de los inconvenientes, una gran parte de usuarios considera que las ventajas predominan las limitaciones.

Las estadísticas concluyen que una cifra de (62% en conjunto) revela haber tenido unos obstáculos tales como la falta de interacción en tiempo con sus profesores por haber experimentado problemas de conectividad, distracciones debido al uso excesivo de las plataformas y red en línea y, por último, la falta en encontrar y organizar materiales de estudio por no tener la capacidad adecuada para la planificación justa y seguimiento perpetuo de los cursos.

Estos aspectos demuestran la falta de competencia técnica de los estudiantes, que deben perfeccionarse para eludir estos fallos y alcanzar una experiencia más beneficiosa. Mientras que la cifra restante (38%) revela opuestamente que los estudiantes no han experimentado ninguna dificultad por tener las habilidades apropiadas que les han respaldado en su experiencia con eficiencia.

- **Pregunta n°13:** ¿Puede compartir un ejemplo de cómo Telegram ha mejorado su experiencia de aprendizaje en clase? (pregunta abierta).

**Tabla 13: Evaluación aproximada de la tercera pregunta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Intercambio de documentos, recursos	30	50%
Comunicación e interacción con profesores	20	33,33%
Autoaprendizaje y participación activa en clase	10	16,67%

Elaboración propia

- **Análisis n°13 de ejemplos sobre cómo Telegram ha mejorado la experiencia de aprendizaje en clase:**

Según los datos estadísticos obtenidos a través de las justificaciones propuestas, se concluye que Telegram ha contribuido significativamente en la experiencia formativa de los estudiantes, clasificando en tres elementos clave:

En primero, el intercambio de documentos y recursos, dado que los estudiantes evalúan la habilidad de Telegram como herramienta interactiva que permite compartir soportes y materiales de estudio, facilitando la entrega de los recursos de forma virtual y productiva para el acceso a datos, tanto para maximizar la preparación previa de las clases.

En segundo lugar, clases en línea y comunicación con los profesores: numerosos estudiantes han experimentado clases en línea con sus profesores y han tenido la oportunidad de asistir a cursos virtuales vía Telegram, lo que ha potenciado su capacidad para interactuar con sus docentes, preguntar sobre alguna nota o fallo, así como participar en debates, quitando todo tipo de estrés o vergüenza a la hora de expresarse libremente de manera virtual.

De este modo se favorece la colaboración entre estudiante y profesor, impulsando la experiencia de educación virtual de los estudiantes y optimizando el Feedback.

En tercer lugar y como aspecto final, se destaca la relevancia del autoaprendizaje y la participación activa en clase, comprobando que esta plataforma es altamente estimada por parte de los estudiantes por su aptitud para estimular la autonomía y el aprendizaje, al acceder a una amplia variedad de datos valiosos que faciliten la profundización en los contenidos abordados, incluso fuera del horario escolar.

### **2.6.2. Resultados generales**

A modo de resumen y a través de todo lo investigado anteriormente, podemos resaltar que la plataforma de Telegram constituye una herramienta poderosa, dominante y con gran utilidad en relación con la comunicación digital entre estudiantes y profesores en el ámbito educativo.

Mediante el análisis de las preguntas planteadas a los estudiantes del departamento de español, grado y posgrado, resulta que expresan un interés particular en cuanto a su implementación como plataforma, aplicación que contribuye a la comunicación a distancia y, en consecuencia, al incremento del aprendizaje y formación personal del aprendiente. Este enfoque se justifica en virtud de la expansión de la tecnología y medios digitales modernos que han proporcionado un acceso inmediato a la información.

En cambio, con los aspectos que hemos mencionado, nos fue posible afirmar la eficacia de Telegram en cuanto a su uso intuitivo y productivo para la comunicación con los profesores, con la posibilidad de interrogar sobre algunas dudas o aclarar ambigüedades.

Igual para la compartición de materiales de estudio, para beneficiarse de su contenido y promover estrategias didácticas más creativas en el aprendizaje de los aprendientes. Sino también en lo relativo a las clases en línea que permiten sustituir una clase presencial solo mediante una pantalla; lo que puede sostener su interés para la intervención en el curso y eso de forma semanal.

En consecuencia, según las percepciones, se subraya la relevancia de la disponibilidad de la información, tanto como la importancia del conocimiento técnico, como elementos clave para tener una experiencia fructífera e incrementar los aspectos positivos acerca del uso de Telegram para fines educativos, evitando la falta de interacción y las distracciones.

En contraste, una de las preocupaciones predominantes fue la falta de organización de los materiales de estudio, lo que podría influir negativamente en la experiencia de los estudiantes; ante esta circunstancia, resulta necesario abordar estas dificultades implementando estrategias específicas que permiten mejorar estos aspectos de manera ventajosa, como el desarrollo de las competencias tecnológicas y la autogestión del aprendizaje de forma puntual para sacar provecho

de sus beneficios. Para concluir, a fin de lograr una experiencia equilibrada y enriquecedora, se requiere un enfoque sistemático que integra todas las partes implicadas, considerando tanto a los profesores como estudiantes. Por medio de un diálogo abierto, se haría hacia una evaluación metódica de las utilidades y complicaciones para asegurar un aprendizaje rentable.

### 2.7. Entrevista

Hemos realizado una encuesta con dos profesores del departamento de español, docentes experimentados con rigor académico que nos han dedicado su tiempo para plantearles algunas preguntas acerca de nuestro tema de estudio para evaluarlas estadísticamente; la entrevista tuvo lugar dentro de la universidad Abou Bekr Belkaid, específicamente en la Facultad de Letras y Lenguas el 14 y 17 de mayo de 2025.

Nuestra encuesta incluye las siguientes preguntas:

- 1) ¿Cuál es su opinión acerca de la implementación de Telegram como canal educativo virtual/en línea en el departamento de español?
- 2) ¿Según su punto de vista, ve algunas ventajas o desventajas sobre el uso de esta herramienta para la comunicación profesor/estudiante?
- 3) ¿Ha utilizado Telegram para impartir cursos en línea con sus estudiantes? Si es así, ¿cómo ha sido su experiencia?
- 4) ¿Ha encontrado algunos desafíos en cuanto a la enseñanza virtual? ¿Como lo ha superado?
- 5) ¿Conforme a su trayectoria profesional, como docente de lengua española, Ha constatado algún cambio en la participación y rendimiento de los estudiantes desde el uso de Telegram?
- 6) ¿Qué puede aconsejar a sus estudiantes para mejorar la experiencia de enseñanza y aprendizaje virtual con el fin de optimizar el proceso enseñanza aprendizaje en el departamento de español?

### 2.7.2. Análisis de la entrevista

#### Respuesta 1:

- **Profesor 1:** indica una valoración favorable, aunque breve. Considera telegram "una herramienta útil" que favorece tanto al docente como al alumno. la describe como "una ventaja más" respecto al proceso enseñanza-aprendizaje, aunque no se profundiza en casos concretos ni en el ambiente institucional.
- **Profesor 2:** su contestación es más detallada y contextualizada. Destaca que se considera como una "iniciativa acertada" adaptada a la era contemporánea, resaltando la continuidad pedagógica que brinda en circunstancias con recursos mínimos o limitados. Aprecia su importancia en la comunicación, envío de recursos y creación de grupos de discusión.

#### Respuesta 2:

- **Profesor 1:** en cuanto a sus ventajas, destaca su habilidad para crear canales y grupos, compartir fácilmente audios, videos y documentos, así como ofrecer mayor privacidad y control a los administradores. Sin embargo, también señala algunos desafíos, como el ruido si no se modera adecuadamente y la invasión del espacio personal.
- **Profesor 2:** alude a que está accesible y fácil de utilizar, habilita archivos de gran tamaño y uso de bots, protege la privacidad del número; no obstante, indica que no está diseñado específicamente para tareas o evaluaciones, así como al riesgo de distracción al mezclar el espacio educativo con el personal.

#### Respuesta 3:

- **Profesor 1:** admite no haber utilizado Telegram para compartir clases en línea, aunque se evidencia dispuesto a probarlo en el futuro.
- **Profesor 2:** ha hecho uso activo de Telegram, especialmente durante la pandemia. Lo valora por su efectividad para la retroalimentación asincrónica y el contacto dinámico. No obstante, reconoce la importancia de complementarlo con otras herramientas como Zoom o Google Drive.

**Respuesta 4:**

- **Profesor 1:** dentro de los obstáculos mencionados, se incluyen las dificultades de red y la falta de interés de los estudiantes. En cuanto a las estrategias de resolución, empleo del correo electrónico y la comunicación directa con ellos.
- **Profesor 2:** destaca la desigualdad en el acceso a internet, así como los impedimentos para conservar la atención y la autonomía. Respecto a las estrategias, resalta la adaptabilidad de horarios y el fomento de la colaboración con los estudiantes por medio de actividades diversas.

**Respuesta 5:**

- **Profesor 1:** a pesar de no haber utilizado Telegram directamente, ofrece una perspectiva sustentada en lo que ha compartido con sus colegas de trabajo. Sostiene que la participación mejora continuamente, pero el rendimiento se basa en el tipo de uso y el perfil del estudiante.
- **Profesor 2:** nota un impacto favorable en la participación, especialmente con estudiantes tímidos. No obstante, sostiene que el desempeño varía y que Telegram debe ser visto como un recurso adicional.

**Respuesta 6:**

- **Profesor 1:** En cuanto a los consejos, el Sr. Saidi recomienda una participación activa, gestión del tiempo y el cuidado a los contenidos digitales.
- **Profesor 2:** Aunque, el segundo profesor, considera el aprendizaje virtual como una oportunidad, no como una obligación, con la necesidad de establecer rutinas concretas para emplear los recursos, sosteniendo una implicación reflexiva e interactiva con los compañeros.

### 2.7.3. Análisis general

Tras el análisis de las entrevistas efectuadas con los dos profesores del departamento de español, se comprueba una percepción mayormente positiva y favorable acerca del uso de Telegram como herramienta educativa. Ambos profesores concuerdan en la eficacia y utilidad de esta plataforma para apoyar el vínculo pedagógico entre docentes y estudiantes, en particular donde los recursos institucionales son limitados, lo que ayuda a optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje académico.

Las ventajas más prominentes incluyen la facilidad de uso para compartir materiales de estudio enfocados en los pedagogos y la recepción inmediata de archivos y documentos por parte de los estudiantes. Además, permite crear canales colaborativos para optimizar la difusión y organización de las tareas, lo que posibilita una interacción asincrónica y accesibilidad entre ambas partes.

En cambio, presenta algunas desventajas o limitaciones que se pueden confrontar, tales como el riesgo de distracción de los estudiantes por la posibilidad de entrelazar entre el espacio educativo y personal en la misma aplicación, también los problemas de conectividad de los estudiantes, que sobresale como algo frecuente. Resalta también la falta de estructura pedagógica formal de la herramienta y la pasividad estudiantil que pueden afectar su experiencia: estas reflexiones exhiben una comprensión crítica que, si bien no sustituye a otras plataformas, puede actuar como vínculo complementario con Google Meet o Zoom para incrementar la experiencia académica de los estudiantes introvertidos.

Al final se reconoce la importancia de la participación activa de los involucrados y el uso equitativo de la plataforma, tanto de la flexibilidad y organización de los horarios para fomentar la autonomía y colaboración dependiendo del perfil del estudiante y grado de implicación del profesor; de esta manera se aprovechará con equidad sus funcionalidades y los recursos compartidos, evitando las distracciones con el propósito de garantizar una experiencia efectiva y alcanzar un alto grado de satisfacción en el marco del ambiente digital.



# **Conclusión**

## Conclusión

---

Con todo lo anterior, la comunicación digital en el contexto de la educación constituye un medio efectivo que entrelaza el conocimiento, la interacción y la colaboración académica entre docente y estudiante, no solo en el uso de las herramientas digitales, sino por el cambio e innovación que se ofrece al ambiente académico y al incremento del proceso enseñanza-aprendizaje.

El objetivo de nuestro estudio se ha fundamentado en explorar el impacto de Telegram como medio educativo en el departamento de español, como resultado del análisis de los datos obtenidos por medio del cuestionario realizado con los estudiantes de diferentes niveles, tanto a la encuesta efectuada con los profesores en el marco práctico; se ha evidenciado la eficacia de las herramientas digitales para la optimización de la comunicación colaborativa entre el miembro pedagógico y el aprendiz.

Esta plataforma funcional, por su facilidad de uso y accesibilidad, brinda la oportunidad de un acceso imparcial para incrementar los diferentes recursos y materiales de estudio asincrónicamente y de forma productiva. Por consiguiente, nuestra hipótesis se valida al demostrar la oportunidad de intercambio favorable de los contenidos educativos vía Telegram con ambas partes. más aún, el trabajo en canales cooperativos ha contribuido al aumento de la autonomía de los estudiantes y ha favorecido su participación activa en el mantenimiento pedagógico.

Por otro lado, se deben tener en cuenta los obstáculos que enfrentan tanto estudiantes como profesores al integrar esta herramienta en el aprendizaje académico. Se ha destacado que algunos estudiantes tienen dificultades para organizar el gran flujo de datos disponibles en la plataforma, lo que afecta su habilidad para gestionar y administrar sus materiales de estudio adecuadamente. Además, se ha notado una barrera de distracción debido a la recepción constante de notificaciones y mensajes fuera del contexto educativo, lo cual puede desviar la atención del estudiante al procesar información para sus tareas académicas.

A continuación, para prevalecer estos desafíos, hemos recomendado ciertas ideas prácticas. Por ejemplo, será conveniente capacitar a docentes y estudiantes, formándolos acerca del uso estratégico de Telegram para que puedan aprovechar sus funcionalidades de manera más apropiada. Para ello, se podría establecer la creación de canales organizados dentro de la plataforma, uno para el proceso de clases en línea y comparto de archivos, y otro caracterizado para las preguntas y preocupaciones de los estudiantes para tratarlas en clase. Teniendo en cuenta un horario específico para la difusión que será programado previamente, eso facilitará la gestión de los recursos educativos para fomentar el intercambio conveniente y sistemático con los participantes respecto al contenido difundido conforme al tiempo.

## Conclusión

---

Con estas iniciativas, se busca optimizar el potencial de esta herramienta respecto a su uso para maximizar el aprendizaje virtual eficientemente. Es fundamental aplicar estas estrategias equitativas para garantizar una mejor utilidad en las normas justas con respecto al ambiente digital. Un adecuado establecimiento de los canales, formación apropiada y manejo no solo aumentará la colaboración, sino que tampoco limitará las distracciones, promoviendo una implicación dinamizada y responsable relativa al proceso de enseñanza-aprendizaje en el departamento de español.

Como resultado de nuestra problemática, hemos reconocido que aun Telegram constituye una plataforma pedagógica de aprendizaje en grupo; sin organización adecuada, su uso puede generar algunas dificultades para el estudiante, tales como la distracción y pasividad estudiantil, la interacción confusa entre el espacio educativo y el espacio personal, así como la falta de organización de los recursos. Para lograr superarlos, se hace esencial enriquecer su aplicabilidad mediante estrategias equitativas para la promoción de un uso equilibrado de la plataforma, asegurando una experiencia constructiva.

Antes de concluir, afirmamos que la comunicación digital debe ser supervisada estratégicamente para potenciar sus aspectos positivos y utilidades sin perder el enfoque curricular. Por ese motivo, el uso formativo de programas como Telegram brinda la posibilidad de beneficiarse de sus funciones favorables sin perjudicar en su desempeño pedagógico.

Al final, este estudio enfatiza la importancia de adaptar las herramientas digitales en función de los requisitos basados en el aprendizaje moderno. Asimismo, subrayando su empleo de forma estratégica y con responsabilidad; administrando con adecuación, Telegram posee el potencial de cooperar como recurso educativo eficiente manteniendo la calidad del aprendizaje académico. Gracias a una planificación organizada, esta plataforma tiene la capacidad de transformar el proceso de enseñanza-aprendizaje del departamento de español, creando un espacio digital innovador y disponible para todos los implicados.

Al acabar esta etapa de investigación, agradecemos la iniciativa de evaluar el impacto de la comunicación digital en el aprendizaje académico y afirmamos con certeza que este estudio contribuirá a la reflexión crítica acerca de la modernización educativa; esperamos que nuestros hallazgos puedan servir como base para futuras investigaciones que sigan investigando con profundidad en relación con la digitalización en el transcurso del proceso educativo.

# **Fuentes bibliográficas**

### ✓ Libros electrónicos:

- BLANCO, P. A. (2001). Introducción a la Sociología de la Educación. La Habana: Editorial Pueblo y Educación. (1ª ed., 176 págs.). consultado el 22/02/2025. Recuperado de: [https://www.academia.edu/39150941/INTRODUCCI%C3%93N\\_A\\_LA\\_SOCIOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_EDUCACI%C3%93N](https://www.academia.edu/39150941/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_SOCIOLOG%C3%8DA_DE_LA_EDUCACI%C3%93N).
- BUCKINGHAM, D. (2003). Media Education: Literacy, Learning and Contemporary Culture. Polity Press. Consultado el 14/02/2025. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/25475776>.
- CABERO ALMENARA, J., GISBERT CERVERA, M., BARROSO OSUNA, J. M., CÁRDENAS, G. A., CELA, J., DOMÍNGUEZ, M. J., FANDOS GARRIDO, M., MOLINA, A., GARCÍA, F., & SALINAS IBÁÑEZ, J. M. (2002). Materiales formativos multimedia en la red: Guía práctica para su diseño. Universidad de Sevilla, Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías. (131 págs.). Consultado el 25/01/2025. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=996791>.
- CAFIERO, M., & MARAFIOTI, R. (Eds.). (1997). Atracción mediática: El fin de siglo en la educación y la cultura (2.ª ed., 398 págs.). Editorial Biblos, FUDEPA, UNESCO. Recuperado de: [https://www.editorialbiblos.com.ar/libro/atraccion-mediatica-en-el-fin-de-siglo-en-la-educacion-y-en-la-cultura\\_104338/](https://www.editorialbiblos.com.ar/libro/atraccion-mediatica-en-el-fin-de-siglo-en-la-educacion-y-en-la-cultura_104338/).
- FERNÁNDEZ, C. & BENAVIDEZ, J. (2020). Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia. Bogotá: Fedesarrollo, 66 p. Consultado el 14/02/2025. Disponible en: <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3962>.
- GARCÍA, W.F. (2020). Plataformas Digitales, su regulación fiscal. Ediciones Fiscales ISEF. México. Consultado el 01/03/2025 Disponible: [https://www.academia.edu/45087098/LIBRO\\_PLATAFORMAS\\_DIGITALES\\_AUTOR\\_L\\_C\\_WILFREDO\\_FABIAN\\_GARCIA](https://www.academia.edu/45087098/LIBRO_PLATAFORMAS_DIGITALES_AUTOR_L_C_WILFREDO_FABIAN_GARCIA).
- GRADOS, J., CANALES, C., CUZCANO, A., MENDOZA, F., LEVA, A., & Meza, J. (2023). Capacidades de los sistemas educativos latinoamericanos para la aplicación de las herramientas digitales como el aula invertida. Editorial Mar Caribe. Consultado el 01/01/2025. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/373098136\\_Capacidades\\_de\\_los\\_sistemas\\_educativos\\_latinoamericanos\\_para\\_la\\_aplicacion\\_de\\_las\\_herramientas\\_digitales\\_como\\_el\\_aula\\_invertida](https://www.researchgate.net/publication/373098136_Capacidades_de_los_sistemas_educativos_latinoamericanos_para_la_aplicacion_de_las_herramientas_digitales_como_el_aula_invertida).

## Fuentes bibliográficas

---

- JARVIS, J. (2015). El fin de los medios de comunicación de masas: ¿Cómo serán las noticias del futuro? Gestión 2000. Consultado el 17/02/2025. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/168/16838682011.pdf>.
- LASSWELL, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. En L. Bryson (Ed.), The communication of ideas (pp. 37–51). New York : Harper and Row. Consultado el 13/02/2025. Recuperado de: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=425949>.
- Oficina de la UNESCO en Lima, & Ministerio de Educación del Perú. (2017). Docentes y sus aprendizajes en modalidad virtual. Serie: Aportes para la reflexión y construcción de políticas docentes. UNESCO. Consultado el 11/02/2025. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000260919>.
- PÉREZ GÓMEZ, Á. I. (2012). Educarse en la era digital: La escuela educativa. Ediciones Morata. Consultado el 18/01/2025. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/364146690\\_Educarse\\_en\\_la\\_era\\_digital\\_Perez-Gomez\\_A\\_I\\_2012\\_Morata](https://www.researchgate.net/publication/364146690_Educarse_en_la_era_digital_Perez-Gomez_A_I_2012_Morata).

### ✓ Sitios Web:

- BAIGET T. (2024). ¿Qué significa “El medio es el mensaje”? Herbert M. McLuhan fue un filósofo y teórico de la comunicación. Scimago EPI. Recuperado de: <https://www.scimagoepi.com/que-significa-el-medio-es-el-mensaje/> Consultado el 14/02/2025.
- Centro de Formación Permanente de la Universidad de Sevilla. (s.f.). El alumno en e-Learning: Rol y características. Disponible en: <https://cfp.us.es/area-de-alumnos/e-learning/el-alumno-en-e-learning-rol-y-caracteristicas#submenu> Consultado el 14/04/2025.
- HOOTSUITE. (2020). Digital 2020: Social media use spans almost half global population. Recuperado de: <https://www.hootsuite.com/newsroom/press-releases/digital-2020-social-media-use-spans-almost-half-global-population> Consultado el 19/04/2025.
- LOMBARDI, J. (2025). El futuro digital: Retos del siglo XXI. Analítica. Recuperado de: <http://www.analitica.com/opinion/el-futuro-digital-retos-del-siglo-xxi-2/> Consultado el 28/04/2025.

## Fuentes bibliográficas

---

- McLuhan, M. (1964). Comprender los medios de comunicación: Las extensiones del ser humano. Traducción de Patrick Ducher. Ediciones Paidós. Recuperado de: [https://semioticaderedes-carlon.com/wpcontent/uploads/2018/04/McLuhan\\_Marshall\\_Comprender\\_los\\_medios\\_de\\_comunicacion.pdf](https://semioticaderedes-carlon.com/wpcontent/uploads/2018/04/McLuhan_Marshall_Comprender_los_medios_de_comunicacion.pdf). Consultado el 14/02/2025.
- Vásquez, M. (2023). El desafío de la credibilidad de los medios digitales. LinkedIn. Recuperado de: <https://www.linkedin.com/pulse/el-desaf%C3%ADo-de-la-credibilidad-en-los-medios-digitales-mabel-v%C3%A1squez> Consultado el 07/02/2025.

### ✓ Tesinas/ trabajo académico:

- CISNEROS, B. W. (2023). Competencias en el uso de las Tecnologías para el Aprendizaje y el Conocimiento (TAC) a través de talleres híbridos en docentes de Ingeniería de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, sede Santo Domingo. Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: <http://repositorio.unae.edu.ec/handle/56000/3237> Consultado el 02/05/2025.
- CENTELLAS, A. (2023). Telegram como escenario de aprendizaje disruptivo para la enseñanza del español como lengua extranjera: Propuesta de aprendizaje invisible que conecta lo académico con lo cotidiano [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Recuperado de: <https://produccioncientifica.ucm.es/documentos/65c3da097eb17e0a47b7d29b>. Consultado el 11/05/2025.
- CÓRDOVA MORÁN, J. (2019). Tesis doctoral – Síntesis. La comunicación interactiva como herramienta para la promoción de destinos turísticos. Características y usos destinos más populares de América Latina. (18), 77-86. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/Hipertext/article/download/349239/446562>.

### ✓ Capítulo de libro

- FERNÁNDEZ-PAMPILLÓN CESTEROS, A. (2009). Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en Internet. En M. Matesanz del Barrio & M. C. López Alonso (Eds.), Las plataformas de aprendizaje: del mito a la realidad (pp. 45-76). Biblioteca Nueva. Consultado el 20/05/2025. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/10682/>.

### ✓ Artículos de revista electrónica:

- ASIMAKOPOULOS, D., SMITH, A., & JOHNSON, P. (2021). Digital Competence in Higher Education. *Journal of Educational Technology*, 32(2), 145-160. Consultado el 29/02/2025. Recuperado de: <https://doi.org/10.1234/abcd.2021.v32.n2.p145-160>.
- ÁLVAREZ-FLORES, E., NÚÑEZ-GÓMEZ, P., & RODRÍGUEZ CRESPO, M. (2017). La evaluación de la competencia digital de los estudiantes: una revisión al caso latinoamericano. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, (137), 91-110. Consultado el 14/02/2025. Recuperado de: <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i137.3511>.
- BAQUE-CASTRO, G. Y., & Viguera-Moreno, J. A. (2021). El docente y su desempeño en la educación virtual. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 911–1005. Consultado el 11/03/2025. Recuperado de: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2417>.
- BEREZNHA, T., ZAIETS, S., y SHYBIRINA, S. (2022). Formation and Self-Development of the Students' Digital Competencies within the Lifelong Learning System. *CEUR Workshop Proceedings*, 3104(Icteri 2021), 31–42. Recuperado de: [http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2616-79642023000301548](http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642023000301548).
- BERNAL ÁLAVA, Á. F., Indacochea GANCHOZO, B. S., CAÑARTE VÉLEZ, C. R., & FALCONI AYÓN, P. M. (2022). La comunicación interactiva y su incidencia en la formación profesional. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 1256-1273. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635197>.
- BILETSKA, I. O., PALADIEVA, A. F., AYCHINNIVOKA, H.D., y KAZAK, Y. Y. (2021). The use of modern technologies by foreign language teachers: developing digital skills. *Linguistics and Culture Review*, 5(S2), 16–27. Recuperado de: [http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2616-79642023000301548](http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642023000301548).
- BONEU, J. M. (2007). Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 4(1), 36-47. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=780401097>.
- CANDIA LÓPEZ, J. C. (2023). Competencias digitales en la educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 28(2), 1548-1563. Recuperado de: <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.612>.

## Fuentes bibliográficas

---

- CANALS, A. y HÜLSKAMP, I. (2020). Plataformas digitales: fundamentos y una propuesta de clasificación. Revista Oikonomics. No 14, noviembre de 2020. ISSN 2339-9546 Universitat Oberta de Catalunya. España. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8017101>.
- CANALES-REYES, R., y SILVA-QUIRÓZ, J. (2020) De lo presencial a lo virtual, un modelo para el uso de la formación en línea en tiempos de Covid-19. Educar em Revista, 36, e76140. Consultado el 17/02/2025. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/0104-4060.76140>.
- CASTRO, S., GUZMÁN, B., & CASADO, D. (2007). Las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Revista de educación Laurus ISSN: 1315-883X, 213-234. Consultado el 18/02/2025. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76102311.pdf>.
- CASTILLO BARRAGÁN, C. (2006). Medios masivos de comunicación y su influencia en la educación. Odiseo: Revista electrónica de pedagogía. Consultado el 02/02/2025. Recuperado de: <https://odiseo.com.mx/bitacora-educativa/medios-masivos-de-comunicacion-y-su-influencia-en-la-educacion/>.
- CEDEÑO, E. (2019): “Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza”. Rehuso, 4(1),119-127. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1888>.
- CENTELLAS, A. (2024). Telegram como entorno mediador en el proceso de aprendizaje y enseñanza de una lengua extranjera. Estudios Humanísticos. Filología, (46), 145–158. Consultado el 19/05/2025. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9891438.pdf>.
- DE MIGUEL, M. (2005). Cambio de paradigma metodológico en la Educación Superior Exigencias que conlleva. Cuadernos de Integración Europea, 2 - septiembre, 16-27. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1420707>.
- ESPINOZA FREIRE, E., TINOCO IZQUIERDO, W. E., & SÁNCHEZ BARRETO, X. del R. (2017). Características del docente del siglo XXI. Olimpia: Revista de la Facultad de Cultura Física de la Universidad de Granma, 14(43), 39–53. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6210816.pdf>.

## Fuentes bibliográficas

---

- FERNÁNDEZ NARANJO, A., & RIVERO LÓPEZ, M. (2014). Las plataformas de aprendizajes, una alternativa a tener en cuenta en el proceso de enseñanza aprendizaje. Revista Cubana de Informática Médica, 6(2), 207-221. julio-diciembre. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/317518897\\_Las\\_plataformas\\_de\\_aprendizajes\\_una\\_alternativa\\_a\\_tener\\_en\\_cuenta\\_en\\_el\\_proceso\\_de\\_ensenanza\\_aprendizaje](https://www.researchgate.net/publication/317518897_Las_plataformas_de_aprendizajes_una_alternativa_a_tener_en_cuenta_en_el_proceso_de_ensenanza_aprendizaje).
- GARCÍA PEREA, A. M. D., & Rodríguez Robles, M. (2018). Plataforma interactiva para la educación superior: Diseño, empoderamiento y participación. Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática (RISCI), 15(1), 1-9. Recuperado de: <https://www.iiisci.org/journal/pdv/risci/pdfs/CA687PW17.pdf>.
- GARCÍA-QUISMONDO M. Á. M. y CRUZ-PALACIOS E. (2018). Gaming como Instrumento Educativo para una Educación en Competencias Digitales desde los Academic Skills Centres. Revista General de Información y Documentación, 28(2), 489-506. Revista General de Información y Documentación. Recuperado de: <https://doi.org/10.5209/RGID.62836>.
- GÓMEZ-GARCÍA, G., HINOJO-LUCENA, F.J., CÁCERES-RECHE, M. P., y RAMOS NAVAS-PAREJO, M. (2020). The Contribution of the Flipped Classroom Method to the Development of Information Literacy. A Systematic Review. Sustainability, 12(18), 7273. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/su12187273>.
- GONZÁLES, E., PALMA, J., y CARRERA, M. (2020). Sistematización de una experiencia educativa: formación del profesorado universitario en competencias digitales. Redes Sociales y Ciudadanía, 493–503. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7945760>.
- GRADOS, M. A., SINCHI PACURUCU, V. Y., MORILLO REVELO, W. P., LÓPEZ VELASCO, J. E., MALDONADO PALACIOS, I. A., & VIZCAÍNO ZÚÑIGA, P. I. (2024). Evaluación de impacto de plataformas de aprendizaje en línea en el rendimiento académico. LATAM. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 5(2), 727–745. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9541032.pdf>.
- HERAS GARCÍA, A. de las y LANZADERA ARENCIBIA, E. (2019). El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral. Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF, número extraordinario 2019, 55-83. Disponible en: <https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/view/1432>.

## Fuentes bibliográficas

---

- HERRERA FLORES, A. E., CAMPI MALDONADO, A. T., & FARIÑO SÁNCHEZ, N. D. (2021). El modelo de Harold Lasswell aplicado en comunicación digital. Caso: La Posta. *Journal of Science and Research*, 6(3), 275-289. Consultado el 19.04.2025. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8169509>.
- HURTADO-PALOMINO, A., MERMA-VALVERDE, W., CCORISPAPRA-QUINTANA, F. M., LAZO-CERÓN, Y., & BOZA-SALAS, K. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Comuni@cción*, 12(3), 559–574. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682021000300217](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300217).
- IGLESIAS, I. (2016). El perfil del profesor de español como lengua extranjera: dimensión formativa, dimensión técnica y dimensión afectivo-emocional. *Studia Romanica Posnaniensia*, 43(3) 67-83. Recuperado de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/312354468\\_El\\_perfil\\_del\\_profesor\\_de\\_espanol\\_como\\_lengua\\_extranjera\\_dimension\\_formativa\\_dimension\\_tecnica\\_y\\_dimension\\_afectivo-emocional](https://www.researchgate.net/publication/312354468_El_perfil_del_profesor_de_espanol_como_lengua_extranjera_dimension_formativa_dimension_tecnica_y_dimension_afectivo-emocional).
- JACKMAN, J. A., GENTILE, D. A., CHO, N. J., y PARK, Y. (2021). Addressing the digital skills gap for future education. *Nature Human Behaviour*, 5(5), 542-545. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/349989589\\_Addressing\\_the\\_Digital\\_Skills\\_Gap\\_for\\_Future\\_Education](https://www.researchgate.net/publication/349989589_Addressing_the_Digital_Skills_Gap_for_Future_Education)
- JIMÉNEZ GÓMEZ, I., & MAÑAS VINIEGRA, L. (2018). Ofertas de empleo mejor remuneradas en comunicación y diseño: nuevos perfiles y efecto full-stack. *Revista Científicas USPCEU*, 239-251. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6774521>.
- LEIVA GUERRERO, M. V., & LÓPEZ JIMÉNEZ, T. (2019). Uso de plataforma virtual para retroalimentar la formación del profesorado. *Pensamiento Educativo. Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, 56(2), 1–17. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/336987739\\_Uso\\_de\\_plataforma\\_virtual\\_para\\_retroalimentar\\_la\\_formacion\\_del\\_profesorado\\_Using\\_Virtual\\_Platform\\_for\\_Giving\\_Feedback\\_in\\_Teachers'\\_Training](https://www.researchgate.net/publication/336987739_Uso_de_plataforma_virtual_para_retroalimentar_la_formacion_del_profesorado_Using_Virtual_Platform_for_Giving_Feedback_in_Teachers'_Training).
- LEVANO, L., SÁNCHEZ, S., GUILLÉN, P., TELLO, S., HERRERA, N., y COLLANTES, Z. (2019). Competencias digitales y educación. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 569-588. Disponible en: <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>.

## Fuentes bibliográficas

---

- MARÉS, L. (2014). Identificación de buenas prácticas en uso de redes sociales entre docentes. CAF – Banco de Desarrollo de América Latina. Consultado el 17/04/2025. Recuperado de: <https://relpe.org/wp-content/uploads/2014/06/Redes-docentes11.pdf>.
- MARÍN IBÁÑEZ, R. (1998). La educación del siglo XXI: Hacia un sistema tecnológico multimedia. Las universidades a distancia. Revista de Educación, págs. 27-52. Consultado el 14.02.2025 Recuperado de UNED: <https://revistas.uned.es/index.php/educacionXXI/article/view/396>.
- MARTIENZO LÓPEZ, R. (2020). Uso y potencialidades de las redes sociales y servicios de mensajería instantánea entre profesores universitarios de Sucre. Revista Aportes de la Comunicación, Consultado el 07.02.2025. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-86712020000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-86712020000100008).
- MARTÍNEZ- GARCÉS, J. y Garcés-Fuenmayor, J. (2020). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. Educación y Humanismo, 22(39), 1-16. Recuperado de: <https://doi.org/https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4114>.
- MARLINA, E., TIAHJADI, B., y NINGSIH, S. (2021). Factors Affecting Student Performance in E-Learning : A Case Study of Higher Educational Institutions in Indonesia. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 8(4), 993–1001. Recuperado de: <https://scholar.unair.ac.id/en/publications/factors-affecting-student-performance-in-e-learning-a-case-study->.
- MARZAL GARCÍA-QUISMONDO, M. A., & CRUZ-PALACIOS, E. (2018). Gaming como Instrumento Educativo para una Educación en Competencias Digitales desde los Academic Skills Centres. Revista General de Información y Documentación, 28(2), 489-506. Disponible en: [https://digital.csic.es/bitstream/10261/176381/1/gaming\\_marzal\\_RGID\\_2018.pdf](https://digital.csic.es/bitstream/10261/176381/1/gaming_marzal_RGID_2018.pdf).
- MORENO, A.J., FERNÁNDEZ, M.A.y GODINO, A.L. (2020). Información y alfabetización digital docente: influencia de la rama formativa. Journal for Educators, Teachers and Trainers, Vol. 10 (1), pp. 140 – 151. Recuperado de : <https://digibug.ugr.es/handle/10481/59591>.
- MORENO GARAY, F. O., OCHOA TATAJE, F. A., MUTTER CUELLAR, K. J., & VARGAS DE OLGADO, E. C. (2021). Estrategias pedagógicas en entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de pandemia por Covid-19. Revista de Ciencias Sociales, 27(4), 202–213. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28069360015/html/>.

## Fuentes bibliográficas

---

- MUJTAHID, I. M., BERLIAN, M., VERBIANTO, R., THAHIR, M., y IRAWAN, D. (2021). The Development of Digital Age Literacy : A Case Study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1169–1179. Recuperado de: [https://www.academia.edu/126327015/The\\_Development\\_of\\_Digital\\_Age\\_Literacy\\_A\\_Case\\_Study\\_in\\_Indonesia](https://www.academia.edu/126327015/The_Development_of_Digital_Age_Literacy_A_Case_Study_in_Indonesia).
- NARANJO BERT, I., MOSCOSO MERCHÁN, M., & ANDRADE SARMIENTO, B. (2022). Importancia de las plataformas virtuales para la investigación de marketing en tiempos de COVID-19. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, Enfoques*, 6(23), 264-274. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6219/621972243002/html/>.
- NAVARRO FERREYRA, A. (2019). Investigando la eficiencia y la eficacia de un EVEA. Morelia, febrero 2019. El uso de las herramientas TIC-TAC como estrategias didácticas que implementan los tutores de la UNIVIM para lograr en los estudiantes aprendizajes significativos. *Revista de Educación*, 35(2), pp. 1-24. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/335173084\\_Investigando\\_la\\_eficiencia\\_y\\_la\\_eficacia\\_de\\_un\\_EVEA](https://www.researchgate.net/publication/335173084_Investigando_la_eficiencia_y_la_eficacia_de_un_EVEA).
- NAVARRO ROBLES, M. (2020). Comunicación horizontal e interactividad. *Idus*, 97-112. Consultado el 22/04/2025. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7346303>.
- NÚÑEZ LEAL, T. F. (2011). Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEA): Formación profesional. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (37), 15 págs. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada, Barquisimeto, Venezuela. Recuperado de: <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/389>.
- OCAÑA-FERNÁNDEZ, Y., VALENZUELA-FERNÁNDEZ, L. A., & Garro-Aburto, L. L. (2019). Inteligencia artificial y sus implicaciones en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 536–568. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/331083468\\_Inteligencia\\_artificial\\_y\\_sus\\_implicaciones\\_en\\_la\\_educacion\\_superior0](https://www.researchgate.net/publication/331083468_Inteligencia_artificial_y_sus_implicaciones_en_la_educacion_superior0).

## Fuentes bibliográficas

---

- PASTORA ALEJO, B., & FUENTES APARICIO, A. (2021). La planificación de estrategias de enseñanza en un entorno virtual de aprendizaje. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 63–81. Recuperado de: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862021000300059](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300059).
- PINILLA-GÓMEZ, R. (2021). Innovación docente en enseñanza universitaria y aprendizaje activo a través de Telegram. *Universidad Rey Juan Carlos*, pp.177-195. Consultado el 10/05/2025. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/351051733>.
- PURCACHI, A., GUAMBUGUETE, D., GAIBOR, N., CAYAMBE, B., (2024). Impacto del uso de plataformas de aprendizaje en línea en el desarrollo de competencias digitales en estudiantes de bachillerato técnico: un estudio de caso en electrónica digital. *Reincisol*, 3(6), pp. 2247-2267. Recuperado de: [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)2247-2267](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)2247-2267).
- RAMOS-VITE, M. M. D. R., & MACAUACHI-NUÑEZ DE CASTILLÓN, L. C. (2021). Plataformas virtuales como herramientas de enseñanza. *Ciencias de la educación*, Universidad Cesar Vallejo, Perú. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 1080-1098. Consultado el 22/02/2025. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8229710.pdf>.
- RÍOS MEDINA, J. de los. (2021). El valor pedagógico de Telegram como complemento del mobile learning en la formación en finanzas: aplicación práctica a un caso de estudio. *Tecnología, Ciencia y Educación*, 18, 7–42. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7758796.pdf>
- ROMO-PADILLA, G. M., RUBIO-CAICEDO, C. C., GÓMEZ-RODRÍGUEZ, V. G., & Nivel-Cornejo, M. A. (2023). Herramientas digitales en el proceso enseñanza-aprendizaje mediante revisión bibliográfica. Artículo de investigación. *Polo del Conocimiento*, 8(10), 313-344. Consultado el 24/04/2025. Recuperado de: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6127>.
- SALAZAR VELOZ, T. M., & FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, M. M. (2022). El proceso de enseñanza aprendizaje desde entornos virtuales. *Espíritu Emprendedor TES*, 6(4), 16–35. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/364649305\\_El\\_proceso\\_de\\_ensenanza\\_aprendizaje\\_desde\\_entornos\\_virtuales](https://www.researchgate.net/publication/364649305_El_proceso_de_ensenanza_aprendizaje_desde_entornos_virtuales).

## Fuentes bibliográficas

---

- SALINAS I, J. (2017). Cambios metodológicos con las TIC. Estrategias didácticas y entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. REDINED - Red de Información Educativa, 35 - 42. Recuperado de: <https://bibbase.org/network/publication/salinas-cambiosmetodologicosconlasticestrategiasdidcticasyentornosvirtualesdeenseanzaaprendizaje-2004>.
- SÁNCHEZ, H. M. & MARTOS-MORENO, J. (2018). Telegram como nueva estrategia de comunicación e información periodística en España. XXIV Congreso Internacional de la Sociedad Española de Periodística. Post-periodismo: Entre lo real y lo virtual, Málaga, España. <https://eventos.uma.es/15425/files/xxiv-congreso-internacional-de-la-sep.-post-periodismo.-entre-lo-real-y-virtual.html>.
- SÁNCHEZ CARTAS, J.M. (2018). Plataformas digitales y compatibilidad: una vieja historia en un mundo nuevo. Papeles de Economía Española, (157), 2-23. Consultado el 24/02/2025. Recuperado de: <https://acortar.link/U2bF6h>.
- SÁNCHEZ GONZALES, H. M., & MARTOS MORENO, J. (2020). Telegram como herramienta para periodistas: Percepción y uso. Revista de Comunicación, 19(2), 251–268. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5894/589466335014/589466335014.pdf>.
- SANTANA-CEDENO, H. M., CATAGUA-MIELES, J. E., & MENDOZA-VILLAMAR, R. A. (2019). Aprendizaje interactivo con el uso de plataforma online. Un enfoque desde la inteligencia artificial. Dominio de las Ciencias, 5(Extra 2), 836–850. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344270>.
- SANZ LORENTE, M., & CASTEJÓN BOLEA, R. (2019). Redes sociales: Recursos interactivos y la información sobre salud. Revista HAD, 3(4), 269-277. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/336950622\\_Redес\\_sociales\\_Recursos\\_interactivos\\_y\\_la\\_informacion\\_sobre\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/336950622_Redес_sociales_Recursos_interactivos_y_la_informacion_sobre_salud).
- SEGURA-MARIÑO, A. G., PANIAGUA-ROJANO, F. J., & PIÑEIRO-NAVAL, V. (2020). Comunicación interactiva en sitios web universitarios de Ecuador. Revista De Comunicación, 19(1), 259–273. Disponible en: <https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A15>.

## Fuentes bibliográficas

---

- SILLAT, L. H., TAMMETS, K., y LAANPERE, M. (2021). Digital Competence Assessment Methods in Higher Education : A Systematic Literature Review. *Education Sciences* 2021, Vol. 11, Page 402, 11(8). Consultado el 27/01/2025. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/353711244\\_Digital\\_Competence\\_Assessment\\_Methods\\_in\\_Higher\\_Education\\_A\\_Systematic\\_Literature\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/353711244_Digital_Competence_Assessment_Methods_in_Higher_Education_A_Systematic_Literature_Review).
- SINCHI PACURUCU, V. Y., MORILLO REVELO, W. P., LÓPEZ VELASCO, J. E., MALDONADO PALACIOS, I. A., & VIZCAÍNO ZUÑIGA, P. I. (2024). Evaluación de impacto de plataformas de aprendizaje en línea en el rendimiento académico. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 727-739. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9541032.pdf>
- SOTO ANDRADE, G. M. (2024). Ventajas y desventajas del uso de plataformas virtuales para profesores y estudiantes universitarios. *Revista Docencia Universitaria*, 5(1), 261-271. Consultado el 11/01/2025. Recuperado de: <https://revistadusac.com/index.php/revista/article/view/70/95>.
- TÚÑEZ LÓPEZ, J. M., & García, J. S. (2011). Las redes sociales como entorno docente: análisis del uso de Facebook en la docencia universitaria. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (39), 77–92. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/368/36828247006.pdf>
- VIÑALS BLANCO, A., & CUENCA AMIGO, J. (2016). El rol del docente en la era digital. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 30(2), 103–114. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27447325008>.
- ZAMBRANO, R., GIL, N., LOPERA, E., CARRASCO, N., GUTIÉRREZ, A. y VILLA, A. (2015). Validez y confiabilidad de un instrumento de evaluación de estrategias docentes en la práctica de la enseñanza universitaria. *Magister*, 27(1), 26-36. Recuperado de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5593192>.

# **Anexos**

➤ **Anexo n°1: Cuestionario dirigido a los estudiantes del departamento de español**

▪ **Nivel:**

1- ¿Cuál es su nivel de estudios?

L1

L2

L3

M1 Lengua y comunicación

M1 Literatura y civilización

M2 Lengua y comunicación

M2 Literatura y civilización

2- ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza Telegram para actividades académicas o educativas?

Menos de 6 meses

6 meses a 1 año

1 a 2 años

3- ¿Considera que la comunicación digital ha mejorado el acceso a los contenidos educativos y recursos académicos?

Sí, mucho

En cierta medida

No, nada

4- ¿Para qué actividades académicas utiliza principalmente Telegram?

Comunicación con los profesores

Intercambio de documentos/archivos

Anuncios y notificaciones de clase

Clases en línea

**5-** ¿Con qué frecuencia utiliza Telegram para fines educativos?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente (una vez al mes)
- Raramente

**6-** ¿Cómo calificaría la facilidad de uso de Telegram para la comunicación académica?

- Muy fácil
- Fácil
- Moderada
- difícil

**7-** ¿Cree que el uso de Telegram ha tenido un impacto positivo en su rendimiento académico? (con justificación)

- Sí
  - No
- .....

**8-** ¿Cómo evalúa la eficacia de Telegram para la comunicación con sus profesores?

- Muy eficaz
- Eficaz
- Poco eficaz
- Nada eficaz

**9-** ¿Está satisfecho/a con el uso de Telegram como canal educativo para las actividades académicas?

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Poco satisfecho/a     Insatisfecho/a

**10-** ¿Considera que Telegram facilita la colaboración entre estudiantes y profesores? Justifica

.....  
.....

**11-** ¿Según su experiencia personal, cuáles son las ventajas al utilizar Telegram como canal educativo e interactivo entre Estudiantes y Profesores?

- Rapidez en la comunicación
- Accesibilidad de la información
- Interacción con compañeros de clase y profesores
- Facilidad de uso
- Otro .....

**12-** ¿Cuáles son las posibles desventajas o limitaciones que ha experimentado al utilizar Telegram para fines educativos?

- Dificultad para organizar y encontrar materiales de estudio
- Falta de interacción en tiempo con profesores y compañeros
- Distracciones debido a notificaciones de otros grupos y chats.
- Nada

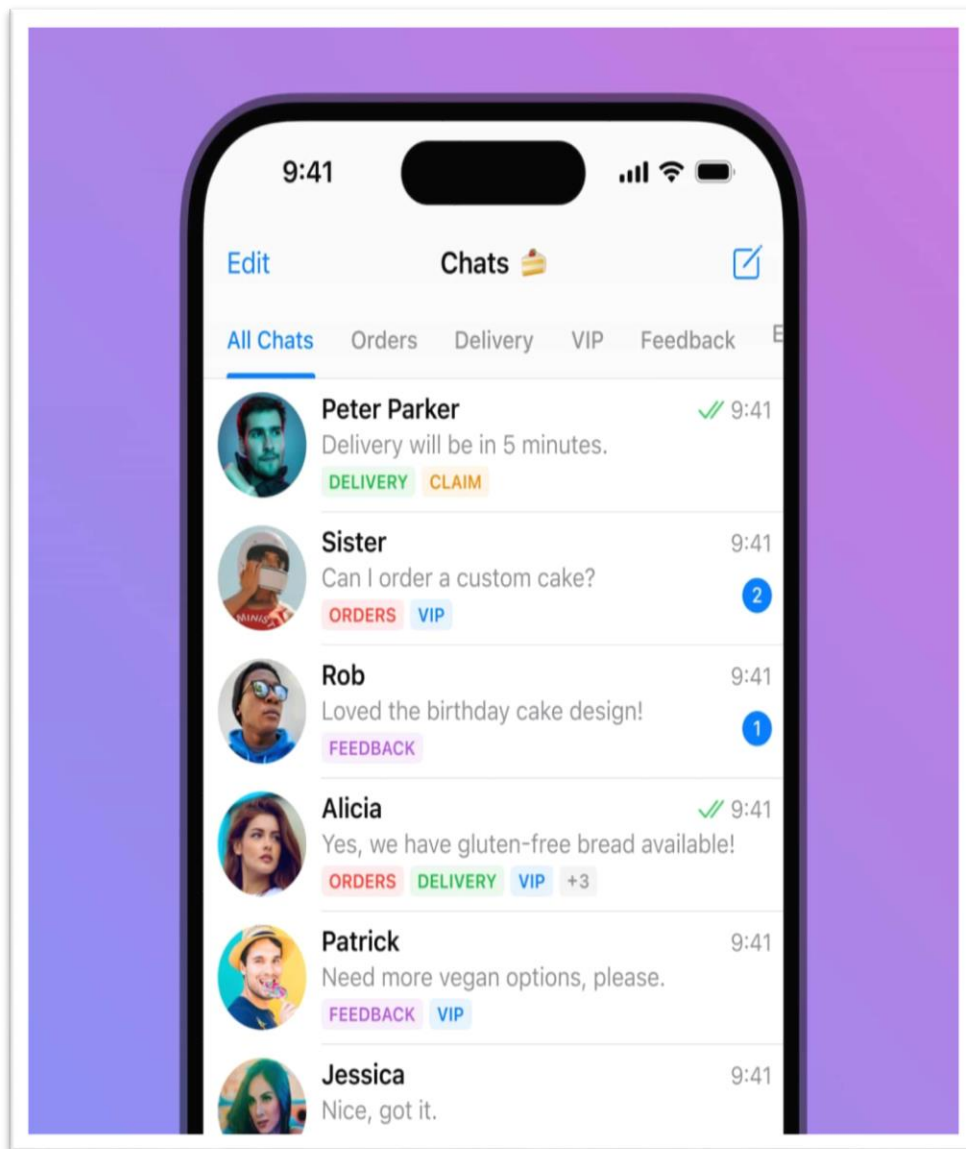
**13-** ¿Puede compartir un ejemplo de cómo Telegram ha mejorado su experiencia de aprendizaje en clase?

.....  
.....

➤ **Anexo n°2: Entrevista destinada a dos profesores del departamento de español**

- 1)- ¿Cuál es su opinión acerca de la implementación de Telegram como canal educativo virtual/en línea en el departamento de español?
- 2)- ¿Según su punto de vista, ve algunas ventajas o desventajas sobre el uso de esta herramienta para la comunicación profesor/estudiante?
- 3)- ¿Ha utilizado Telegram para impartir cursos en línea con sus estudiantes? Si es así, ¿cómo ha sido su experiencia?
- 4)- ¿Ha encontrado algunos desafíos en cuanto a la enseñanza virtual? ¿Como lo ha superado?
- 5)- ¿Conforme a su trayectoria profesional, como docente de lengua española, Ha constatado algún cambio en la participación y rendimiento de los estudiantes desde el uso de Telegram?
- 6)- ¿Qué puede aconsejar a sus estudiantes para mejorar la experiencia de enseñanza y aprendizaje virtual con el fin de optimizar el proceso enseñanza aprendizaje en el departamento de español?

Figura n°2: Pantalla de inicio Telegram



Fuente: [ <https://telegram.org/file/400780400313/3/kLuKPKjpwNA.75534/f2d1b60fa8987afc0b> ]

Figura n°3: Logo de “Telegram”



**Fuente:** [[https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/8/83/Telegram\\_2019\\_Logo.svg/512px-Telegram\\_2019\\_Logo.svg.png](https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/8/83/Telegram_2019_Logo.svg/512px-Telegram_2019_Logo.svg.png) ]

Figura n°4: Pantalla de un canal educativo en Telegram



Fuente: captura de pantalla propia (15/05/2025)

## **Resumen:**

Actualmente, con la evolución de las herramientas tecnológicas, se ha revelado la importancia de la comunicación digital en el ámbito académico. poniendo énfasis en el uso de Telegram como medio de colaboración entre docentes y estudiantes, particularmente en el departamento de español. Ofreciendo recursos innovadores para la comunicación y el intercambio de contenidos relevantes, lo que promueve significativamente al incremento del proceso de enseñanza-aprendizaje.

---

**Palabras clave:** Comunicación digital, enseñanza-aprendizaje, Telegram, profesor-estudiante, rendimiento académico.

---

## **Abstract :**

Recently, with the evolution of technological tools, the importance of digital communication in the academic context has been revealed. emphasizing the use of Telegram as a means of collaboration between instructors and students, particularly in the Spanish department. By offering innovative resources for communication and the exchanging of relevant content, which significantly contributes to the enhancement of the teaching-learning process.

---

**Keywords :** Digital communication, teaching-learning, Telegram, teacher-student, academic efficiency.

---

## **الملخص:**

في الأونة المعاصرة، ومع تطور الوسائل التكنولوجية، برزت أهمية التواصل الرقمي في البيئة الأكاديمية، مع التركيز على استخدام التليجرام كوسيلة للتعاون بين المعلمين والطلاب، خاصة في قسم اللغة الإسبانية. تقديم موارد مبتكرة للتواصل وتبادل المحتوى المتعلق بالتعليم، مما يعزز بشكل كبير تطوير وتفعيل دور عملية التعليم والتعلم.

---

**الكلمات المفتاحية :** التواصل الرقمي، التعليم-التعلم، التعليم-التعلم، التليجرام، المعلم-الطالب، الكفاءة الأكاديمية

---