

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE COMUNICACIÓN



**Uso de las herramientas virtuales en la comunicación entre docentes y
alumnos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

AUTOR

Luz Angelica Cruz Montenegro

ASESOR

Lezzy Minerva Esparza Castillo

<https://orcid.org/0000-0002-4895-2858>

Chiclayo, 2023

**Uso de las herramientas virtuales en la comunicación entre
docentes y alumnos de la Universidad Católica Santo Toribio
de Mogrovejo**

PRESENTADA POR

Luz Angelica Cruz Montenegro

A la Facultad de Humanidades de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN COMUNICACIÓN

APROBADA POR

Lorella Priscila Otiniano Catillo

PRESIDENTE

Cecilia Lourdes Vidaurre Nieto

SECRETARIO

Lezzy Minerva Esparza Castillo

VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por estar presente conmigo en cada instante de mi vida.
A mi mamá, por estar allí conmigo en cada momento, apoyándome en cada decisión tomada y su ayuda constante para mi formación universitaria.

Agradecimientos

A mi asesora Lezzy Esparza, por su constante apoyo; a la directora de escuela Lorella Otiniano, por permitirme aplicar los instrumentos de mi investigación en la escuela de comunicación y al profesor Karl Torres por su ayuda y persistencia.

A mis amigas que me dio la vida universitaria por estar acompañándome durante el transcurso de mi investigación.

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Fundacion Universidad de San Andres Trabajo del estudiante	1%
6	edutec.es Fuente de Internet	<1%
7	www2.hum.unrc.edu.ar Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	10
Materiales y métodos.....	17
Resultados y discusión	20
Conclusiones.....	27
Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos.....	32

Resumen

Las herramientas virtuales son un medio que permite mejorar la comunicación digital. Por ello, muchas universidades ante la Covid-19 han hecho uso de ellas. Por lo cual esta investigación tuvo como objetivo general, analizar el uso de las herramientas virtuales en la comunicación entre profesores y estudiantes de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Como objetivos específicos fueron, identificar las herramientas virtuales utilizadas en la comunicación entre estudiantes y profesores, detallar el proceso de comunicación entre ellos a través de las herramientas virtuales y determinar el impacto que tienen las herramientas virtuales en la comunicación entre profesores y estudiantes. Se utilizó un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico. Se trabajó la técnica de la entrevista y el focus group, empleando un cuestionario, una guía de preguntas y una ficha de registros como instrumentos. Los sujetos de estudio fueron estudiantes y profesores que cursaron el ciclo académico 2022-I de la carrera de Comunicación de primer y segundo ciclo. Se concluyó que las herramientas virtuales más utilizadas fueron: La videoconferencia (Zoom y Google Meet), mensajería instantánea (WhatsApp y telegram), correo electrónico (Gmail), archivos compartidos (Drive) y en cierta ocasión la red social (Facebook). Se detalló que el proceso comunicativo fue de carácter asincrónico y sincrónico. Finalmente, debido a las deficiencias que tuvieron los sujetos de estudio, el impacto en ellos fue desigual.

Palabras claves: Comunicación interactiva, brecha digital, retroalimentación, aprendizaje en línea.

Abstract

Virtual tools are a means to improve digital communication. For this reason, many universities in the face of Covid-19 have made use of them. Therefore, this research had as a general objective, to analyze the use of virtual tools in communication between teachers and students of the Santo Toribio de Mogrovejo Catholic University. The specific objectives were to identify the virtual tools used in communication between students and teachers, to detail the process of communication between them through virtual tools and to determine the impact that virtual tools have on communication between teachers and students. A qualitative approach with a phenomenological design was used. The interview technique and the focus group were used, using a questionnaire, a question guide and a record sheet as instruments. The study subjects were students and professors who attended the 2022-I academic cycle of the first and second cycle Communication career. It was concluded that the most used virtual tools were: Videoconferencing (Zoom and Google Meet), instant messaging (WhatsApp and Telegram), email (Gmail), shared files (Drive) and on a certain occasion the social network (Facebook). It was detailed that the communicative process was asynchronous and synchronous. Finally, due to the deficiencies that the objects of study had, the impact on them was uneven.

Keywords: Interactive communication, digital divide, feedback, online learning.

Introducción

El confinamiento total a causa de la emergencia sanitaria fue una medida que se dio prácticamente en todo el mundo para contrarrestar la COVID-19, esto provocó diferentes cambios en la forma de nuestro hábito de vida. En este sentido, uno de los rubros que tuvo mayor dificultad para adaptarse a este nuevo contexto fue la educación en nuestro país.

La educación en los últimos años ha variado de lo tradicional a lo digital, dándose cambios, uno de ellos es el que se dio a causa de la Covid-19, esto hizo que las empresas tecnológicas desarrollen herramientas, y así la educación siga en marcha a través del e-learning, b-learning y m-learning. Mera & Mercado (2019) aclaran que tanto la formación virtual como en e-learning son utilizadas por componentes coordinados en organizaciones y web.

La interacción entre docentes y estudiantes es lo que se destaca en la presencialidad, pero en el mundo virtual es escasa, pues, según un informe emitido por la ONU (2020), señala que esta suspensión de los ambientes educativos ha perjudicado al 94% de la población de estudiantes entre ellos primario, secundario y universitario. Poniendo una barrera al momento de compartir y recibir información.

A consecuencia de lo anterior, las universidades empezaron a mejorar estos métodos de comunicación entre sus estudiantes y docentes a través de una comunicación digital. Como manifiesta Arévalo (2020) la comunicación digital es el proceso de intercambio de la información que se da a través de diferentes entornos virtuales, facilitados por herramientas empleadas por el internet, el cual sirve para compartir información, establecer comunidades y además te permite crear diferentes perfiles para el usuario.

Por esta razón, muchos países tuvieron que utilizar diferentes herramientas virtuales para la educación, y así evitar que se pierda la interacción directa entre docentes y estudiantes, cumpliéndose el formato de pregunta y respuesta que se da en la presencialidad. Por lo cual, en las universidades de España, según García & García (2020), muchos profesores han optado por utilizar las herramientas de Moodle y Google classroom para dar sus clases virtuales, en estas se encuentran diferentes recursos como el chat, los foros y tareas que permiten seguir teniendo la comunicación entre profesor y alumno. Además, se han utilizado herramientas como el Google drive que trabaja con un sistema que permite guardar archivos o documentos en la nube, que funciona tanto para profesores y alumnos.

Las universidades en nuestro país debido a la pandemia fueron adaptándose a esta forma de comunicación. Este es el caso de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), que ha empleado el uso de la herramienta Zoom, Meet, WhatsApp, para mejorar el proceso comunicativo entre sus estudiantes y docentes. Asimismo, se acompañó con plataformas de aprendizaje online, como Canvas y Blackboard Collaborate (Comercio, 2020). Otro ejemplo es la Universidad de Lima que hizo uso de LMS Blackboard, en este medio se reúnen herramientas de contenido, comunicación, trabajo colaborativo, tareas y evaluaciones, herramientas que sirven tanto de forma sincrónica como asincrónica.

Asimismo, las universidades chichilayananas, no fueron ajenas a adaptarse a esta nueva modalidad. Por lo cual, hubo un pronunciamiento formal mediante un comunicado que se trabajaría indefinidamente a través de la virtualidad desde el semestre 2020-I, mediante diferentes herramientas, como la plataforma Zoom, herramienta de comunicación

sincrónica, la cual permite tener clases mediante videollamadas. Si bien es cierto, se capacitó a docentes para el manejo de plataformas educativas digitales, hasta hoy aún persiste un desconocimiento por parte de los docentes.

Anteriormente, el uso de las herramientas virtuales no era constante, pero desde la llegada de la pandemia, su utilización se incrementó permitiendo mantener la comunicación para educar a los estudiantes. En este tiempo, algunos docentes empezaron a utilizar WhatsApp para comunicarse y así proporcionar información de sus respectivas materias.

El uso de estas herramientas virtuales fue desproporcionado, parte de los universitarios venían ya de la presencialidad, muchos ya se conocían, sin embargo, las nuevas generaciones que iniciaron su etapa de educación superior con carácter virtual, se les hizo más difícil llevar una comunicación interpersonal entre estudiantes y docentes que les permita tener una etapa universitaria plena. A consecuencia de lo mencionado anteriormente, es que en la presente investigación se pretende saber ¿Cómo ha sido el uso de las herramientas virtuales en la comunicación entre los estudiantes y docentes del primer y segundo ciclo de Comunicación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo?

Es conveniente, porque en base a los resultados que tuvo este análisis servirá como proceso de mejora para profesores y estudiantes, conocer el uso de las herramientas virtuales, y potenciar la comunicación digital que se viene dando en los últimos años en aulas, tanto para lo presencial y virtual, además de posicionar a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y escuela de comunicación como una institución que vela por la gestión de la calidad académica.

Tiene relevancia social, porque a partir de los resultados en la investigación se pudo evidenciar nuevas formas para mejorar la comunicación digital que es empleada en la educación, permitiendo así que profesores impartan una educación de calidad, asimismo, mantener una comunicación en todo este proceso, y que más adelante se mejore y contribuya con la educación.

Además, es de implicancia práctica, porque este análisis servirá para futuras investigaciones relacionadas con el tema de comunicación digital, no sólo aplicado a un grupo reducido, sino en diferentes universidades con diferente público, ya sea estudiantes de pregrado como de postgrado.

Esta investigación tiene como objetivo general analizar el uso de las herramientas virtuales en la comunicación entre docentes y estudiantes de primer y segundo ciclo de la carrera de comunicación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Asimismo, como objetivos específicos: Identificar las herramientas virtuales utilizadas en la comunicación entre estudiantes y docentes, detallar el proceso de comunicación entre docentes y estudiante a través de las herramientas virtuales y determinar el impacto que tienen las herramientas virtuales en la comunicación entre docentes y estudiantes.

Revisión de literatura

Molinero & Chávez (2020) elaboraron un artículo sobre herramientas virtuales en la educación superior (México) tuvo como objetivo general de identificar qué herramientas tecnológicas utilizan los estudiantes con mayor frecuencia y cómo afectan el proceso educativo. El método utilizado fue un enfoque cualitativo experimental-no experimental con un diseño descriptivo comparativo. Tuvo una muestra de 224 estudiantes de diferentes semestres de una población de 1161 de estudiantes. La técnica aplicada fue la encuesta, con su instrumento de un cuestionario electrónico. En conclusión, las aplicaciones más utilizadas son Drive, Facebook y YouTube. En redes más sobresalientes se encuentra Facebook e Instagram, y dentro de plataformas educativas en uso del campus virtual, y para sus clases la videoconferencia con la herramienta del skype.

Morales et al. (2020) en su investigación proceso de exploración del conocimiento utilizando plataformas y herramientas de aprendizaje digital antes de sus cursos en línea, su objetivo general fue conocer las estrategias que se gestionan en el conocimiento en los ambientes virtuales y en ambientes presenciales. Los objetivos específicos son enumerar las plataformas y herramientas utilizadas por docentes y estudiantes, analizar las fortalezas y debilidades y comparar el proceso de comunicación virtual y presencial. El método aplicado se basa en un análisis cualitativo experimental, utilizando técnicas de grupos focales, enfocándose en estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Autónoma de Puebla. Se concluyó que, debido al período de cuarentena, todas las instituciones públicas y privadas han utilizado plataformas y herramientas virtuales para continuar con sus investigaciones de manera efectiva. Nuevamente, a través de todas estas herramientas (sincrónicas y asincrónicas) se genera un proceso de comunicación virtual. Asimismo, generando un proceso de comunicación virtual a través de todas estas herramientas tanto sincrónica como asincrónica. Además, se expresó que hay mayor esfuerzo y dedicación por parte del profesor por el uso de estas herramientas y las herramientas más utilizadas es Zoom, classroom otras, los principales problemas se encuentran fallas con el internet, desinterés del estudiante, falta de conocimiento de las plataformas por parte del profesor.

Ardini et al. (2020) Desarrolló un artículo titulado "Herramientas de comunicación digital" en el contexto de COVID 19. Efectos en la relación entre estudiantes e instituciones educativas (Argentina). Su objetivo general es analizar la experiencia de aprendizaje virtual e identificar perspectivas y expectativas futuras para sistemas educativos turbulentos e hipermedia. Para establecer la meta, se aplicó un cuestionario aleatorio entre 194 estudiantes de Córdoba, Argentina, divididos en tres niveles educativos: primaria, secundaria y terciaria. Se obtuvo como conclusión, que existen ciertos beneficios, sin embargo, son muy débiles, se evidenció grandes obstáculos durante el aprendizaje virtual, los diferentes efectos negativos que trajo la virtualidad han alterado la educación y relación que tenían los estudiantes y docentes en la presencialidad, y que deben ser mejoradas para generar una educación comprometida con el pleno desarrollo de las personas y sociedades.

Teoría de la Distancia Transaccional

Al mencionar la palabra "distancia" surge la asociación con aspectos físicos, sin embargo, está mucho más relacionado con la separación didáctica del aprendizaje entre el educador y el estudiante, que se ha determinado como una relación transaccional. Esta relación tiene base en la interactividad e interconectividad que se genera en la enseñanza

y comunicación entre ambas partes. Para efectos de la virtualidad, cabe destacar especial atención en la forma como se desarrolla la comunicación a través de las distintas herramientas virtuales, que dejan entrever tres variables esenciales para generar una comunicación interactiva, como son la estructura, el diálogo y la autonomía del estudiante (claudia, 2021). Esta teoría es de gran relevancia para tener una base que sirva de sustentación sobre la influencia de la educación virtual en la actualidad. Gabriela (2021) la teoría se enfoca en un ambiente fuera del salón de clases, específicamente para la educación a distancia o espacio más allá de las barreras geográficas. Señala que tiene tres características que son diálogo, estructura y autonomía. Además, el diálogo tiene mayor porcentaje que la estructura para que exista una adecuada comunicación entre profesor y alumno.

La comunicación digital interactiva

Esta comunicación digital interactiva aborda el intersubjetivo y efectos socioculturales que propician con ayuda de la tecnología. Donde el rol del usuario, y receptor generan mayor secuencia, regularidad en sentido de la información y lo que se produce durante el tiempo de comunicación (Aguado, 2018). Una de las características diferenciadores de la comunicación digital según Chumbiauca (2021) es la bidireccionalidad comunicativa: Con el desarrollo de la digitalización, la comunicación organizacional ha abierto más canales de respuesta, acercándose a la naturaleza bidireccional de la comunicación descrita por el situacionismo y el funcionalismo de la comunicación.

Teoría de la comunicación e interacción de Holmberg

Tiene su objeto de estudio en las interacciones didácticas, que se dan principalmente a través de los soportes motivacionales, los materiales educativos y recursos que se emplean en el desarrollo de la comunicación. (Martínez et al. 2019) señala que actualmente la conversación convencional ha sido sustituida, el estar cara a cara con el profesor ya no es necesario. Su modelo de comunicación didáctica se enfoca en un tipo de aprendizaje dinámico, más activo. De acuerdo con Pozzo (2018) un adecuado aprendizaje a distancia cuenta con el apoyo de la institución en cuestión y una interacción efectiva entre el profesor y los estudiantes. Se centra en una comunicación a distancia con soporte didáctico para el desarrollo adecuado del aprendizaje.

Herramientas virtuales

Terán (2021) define a las herramientas virtuales como aquellos instrumentos y recursos que son empleados con el objetivo de poder lograr los fines y objetivos por el currículum escolar, los cuales resultan vitales para lograr aprender, recordar y ampliar los conocimientos adquiridos. Mientras que, para Barrera & Guapi se define como aquellas que buscan las nuevas transferencias de conocimientos ya que, gracias a la tecnología de la información y comunicación, se pueden mejorar los procesos de aprendizaje y enseñanza (2018).

Herramientas virtuales en la comunicación

Comunicación sincrónica:

La sincronía es aquella capacidad de poder interactuar al mismo tiempo de manera simultánea, en diferente lugar o espacio que te encuentres, (Martínez et al. 2019). De tal

manera, Viloría & Hamburger (2019) señalan que son herramientas utilizadas para la comunicación, la cual ocurre en tiempo real sin importar la distancia en la que se encuentren los usuarios.

Entonces la sincrónica, es la que busca la comunicación entre diferentes emisores y receptores, pero en tiempo real. Las herramientas sincrónicas son las que se utilizan en un tiempo simultáneo o tiempo real. Son plataformas que permiten que el estudiante pueda despejar sus dudas y logre obtener respuestas rápidas.

Características:

Según Ayala (2021) señala las siguientes características de la sincronía:

- **Simultaneidad:** Se realiza en tiempo real, pues emisor y receptor se encuentran frente a sus equipos intercambiando información al mismo tiempo.
- **Velocidad:** Puede compartirse de inmediato, ya sea por medio audiovisual o textos, a través de los chats.
- **Flexibilidad:** Se puede opinar, como, por ejemplo, a través del debate para el intercambio de información.
- **Control de tiempo:** Puedes medir el tiempo que te demoras en escribir, teniendo un registro propio, que ayuda a evitar confusiones.

Comunicación asincrónica:

La asincronía se caracteriza como aquello que no se produce de forma progresiva; es decir, los dos emisores y receptores no se asocian simultáneamente (Verdezoto & Chávez, 2018). Esto quiere decir que puedes interactuar con tus compañeros o profesores en diferentes horarios.

Las herramientas asincrónicas a través de la virtualidad acceden a mejorar la capacidad para reconocer y desarrollar acciones cognitivas, permitiendo que todos pueden estar en la cabida de ampliar las destrezas de interactuar tanto profesor como alumno en cualquier momento (Ortiz, 2018). Mientras tanto, Viloría & Hamburger (2019) lo definen como un proceso o efecto que no ocurre en un tiempo exacto. Entonces las herramientas asincrónicas son más definidas como medios de interacción, pero en diferentes tiempos, no es necesario que tanto profesor y alumno estén conectados al mismo tiempo y hora.

Características

Las características más reconocidas en la asincrónica según Ayala (2021) son:

- **Flexibilidad temporal:** La información y datos no está fijada en tiempos precisos, no es necesario que el emisor y receptor reciba una respuesta inmediata o recibirla.
- **Conservación de la información:** Los datos que tu envíes pues permanecen y se tiene la capacidad de poder archivarlas o revisarlas cuando desees.
- **Velocidad de la comunicación:** En este medio la comunicación e intercambio de información es más lento, ya que no se está dando en tiempo real.
- **Mensajes más elaborados:** Se puede enviar informes, archivos o datos más elaborados, pues tienes más tiempo para la elaboración de tus trabajos.

- **Trabajo compartido:** Permite a través de las nubes de servidores archivar y guardar tus trabajos, asimismo poder compartir con tus compañeros para que trabajen en equipo.
- **Respaldo de tus archivos:** Puedes guardar todos tus archivos, asimismo si pierdes alguno de ellos, puedes recuperarlos nuevamente.

Tipos de herramientas en la comunicación

Herramientas de comunicación sincrónica

- **Chat**

Según Viloría & Hamburger (2019) es una herramienta de comunicación por medio del internet que accede en tiempo real. Se puede utilizar con dos personas o más integrantes, la cual puede darse a través de diferentes plataformas o programas. Asimismo, Ortiz (2018) señala que es un sistema en donde dos o más personas pueden interactuar por medio del internet, ya sea texto, video o audio.

- **Videoconferencia**

Es una herramienta bidireccional, que permite generar una comunicación en tiempo real, tanto en audio como en vídeo, a través de reuniones con personas de cualquier parte del mundo, Sánchez (2003, como se citó en Martínez et al. 2019).

- **Pizarra compartida**

Es una herramienta, aplicada en área de dibujos por el docente, bajo la complementación de otras herramientas, audioconferencia, videoconferencia o el chat generando mayor interacción de profesor a estudiante, señaló Muñoz & González (2009 como se citó en Viloría & Hamburger 2019).

- **Mensajería Instantánea**

Rovira (2019) Señala que es un sistema el cual permite la interacción mediante la utilización de mensajes por la voz y también incluye para compartir documentos, imágenes, vínculos e información. Igualmente, Martínez et al. (2019), precisa que estas herramientas son utilizadas con el teléfono móvil, a través de medios como el WhatsApp, Messenger, Yahoo!, entre otros. Aquellos permiten chatear en tiempo real con otras personas sin necesidad de estar conectados a un mismo canal de charla.

Herramientas de comunicación asincrónica:

- **Email**

Es una herramienta asincrónica donde permite enviar información de una persona a otra, como puede ser el alumno al profesor, el mensaje se verá cuando el profesor abra el archivo (Ayala, 2021). Este es un medio donde el profesor y alumno se pueden comunicar abiertamente para la recolección de los trabajos. Vallejo (2005, como se citó en Viloría & Hamburger, 2019) comenta que el uso del correo electrónico es el más frecuente por los profesores, aparte es una herramienta más utilizada con ayuda del internet.

- **Los foros**

Para Acevedo (2006 como se citó en Vilorio & Hamburger 2019) los foros funcionan como herramientas que desarrollan de manera asincrónica el intercambio de datos e información entre los usuarios para obtener mayor conocimiento, de igual manera, esta técnica carece de limitaciones, pues fomenta la colaboración, la comunicación y la cohesión entre los diversos alumnos y subgrupos en cada aula.

- **Redes sociales**

Las redes sociales afianzan y estrechan las relaciones o vínculos entre desconocidos, quienes crearán este espacio de intercambio de información. (Martínez et al., 2019) Actualmente, las redes sociales son las herramientas de comunicación más utilizadas por los jóvenes, porque gracias a su inmediatez de intercambio siempre se pueden mantener en contacto. La velocidad de comunicación e interacción entre grupos de estudio, y alumnos en general son puntos claves que ofrecen estas herramientas en cuanto al desarrollo y formación educativa de los estudiantes.

- **Archivos compartidos**

Son espacios en la nube donde se puede acceder a diferentes herramientas que permiten compartir documentos que luego se puedan editar por todos los usuarios todo de manera online (Alaya 2021). Por ello, estos documentos son conocidos como medios que permiten crear espacios en la nube o intranet y puedes acceder a tus diferentes documentos para una edición en conjunto con tus compañeros o individualmente.

Plataformas sincrónicas y asincrónicas más utilizadas

- **Zoom**

Morales & Puentes (2019) Zoom es una plataforma para realizar de forma fácil y rápida videoconferencias, chats y webinars. Asimismo, Magisterio (2020) señala que el Zoom es digital donde se puede realizar conferencias remotas, reuniones en línea, chat y colaboración móvil. Permite realizar conferencias con varias personas. En esta plataforma no solo sirve para hacer videollamadas, también sirve para compartir pantalla, chatear, reducir grupos pequeños para la colaboración de profesores y alumnos, pueden participar utilizando emojis de una manera más divertida.

- **Google Meet**

Es una plataforma donde se puede realizar videollamadas con tus compañeros o profesores, utilizar la pantalla compartida y chatear al mismo instante. Cedeño et al. (2020) también afirma que es el cual puedes organizar reuniones de video y audio, el cual puedes organizar con tus compañeros y amigos.

- **Facebook**

Regalado (2019) Facebook es una red social que permite mantener el contacto con las personas, además puedes distribuir información, noticias y contenidos con familiares y amigos. Es uno de los canales más conocidos por los usuarios hoy en día. Es una plataforma que funciona sencillamente, es una red que conecta de personas a más personas (Urbano, 2018). Además, el uso de esta plataforma sirve para la formación de

grupos de trabajo del profesor y alumno, para tener una comunicación más rápida con ellos.

- **WhatsApp**

Es una aplicación de mensajería instantánea utilizada en varias plataformas de software y sistemas operativos permite la interacción y comunicación entre sus usuarios (Villanueva et al. 2019). Además, Definiciones (2020) expresa que es un aplicativo el cual sirve para comunicarse, permite remitir y aceptar mensajes rápidos a través de un móvil. WhatsApp es un medio de comunicación, el cual facilita cubrir tanto las necesidades laborales, sociales y académicas, pues hoy en día es utilizado también en la educación para tener una comunicación más directa de profesor a alumno.

- **Telegram**

Telegram fue creado en el 2013 por Pavel Duroy, aplicativo de mensajería instantánea, sus principales características son la seguridad de la información el cual se transmite por esa red. Disponible para todas las plataformas, tabletas, computadoras, smartphones, que hace versátil tanto para uso personal y laboral, expresa Franco & Malagón (2021).

- **Google Drive**

Ministerio de Educación (2020) Es un espacio virtual en la nube que permite guardar archivos como texto, imágenes y videos. También te da la opción de crear una carpeta, puedes compartir con otros, puedes editar y comentar. De igual forma, Ortiz (2019) agregó la capacidad de almacenamiento que tiene actualmente en la nube, que se refiere a un máximo de 15 Gb en un plan básico gratuito útil para guardar archivos de texto imagen o vídeo. Es versátil ya que está disponible para cualquier modelo de celular o smartphone. Además, brinda la capacidad de revisar, anotar y editar los archivos compartidos de manera online utilizando Google Docs.

- **Gmail**

Es una herramienta que sirve para el apoyo de otros servicios encontrados en la nube. Se trabaja a través del correo electrónico el cual sirve para acceder a otras aplicaciones o plataformas que requieran un usuario o contraseña (Anónimo, 2021). Es una plataforma que permite el uso del correo electrónico, puedes enviar tus trabajos a los profesores, también recibir trabajos corregidos.

El Proceso de comunicación docente - alumno

Proceso comunicativo

Martínez et al. (2019) detallan el proceso comunicativo como un intercambio que ocurre a través de diversos sistemas de comportamientos, signos y alegorías. Los mensajes pueden ser hablados, escritos, en señas u otros, con diversas formas o colores; el proceso comunicativo se da gracias a la participación de diferentes elementos esenciales como receptores, canales, remitentes, códigos y mensajes. Si alguno de estos elementos falta, no llegaría la información de forma adecuada. La comunicación contiene elementos esenciales en su proceso, pues, sin estos, no sería posible comunicarse con facilidad entre las personas (Flores, 2021):

- **Emisor:** Es quien emite el mensaje, puede ser más de una persona.
- **Receptor:** Es quien recibe dicho mensaje emitido.
- **Mensaje:** El objeto de la comunicación, contiene la información a enviar.
- **Canal:** A través del cual se emite el mensaje.
- **Código:** Se traduce como el lenguaje usado que conforma signos, señales y otras reglas, para poder emitir el mensaje.
- **Contexto:** El momento, entorno, ambiente o situación en el cual ocurre el proceso de comunicación.

El proceso de comunicación es fundamental. Pues se trata de crear y compartir ideas, información, opiniones, hechos o sentimientos, y la comunicación es clave para su funcionamiento (Ribero, 2018). También agrega que es cíclico porque comienza y termina con el emisor en forma de retroalimentación, y debe ser una interacción continua y dinámica que involucre muchas variables y pasos, cada uno de los cuales constituye elementos efectivos de comunicación.

Proceso de comunicación en el aula

En una primera vía se encuentra el profesor como el emisor que va a transmitir el mensaje (contenidos) y el alumno es el receptor ya que recibe el contenido (Bernardo 2021). Este desarrollo en el aula se conoce como un proceso de enseñanza y aprendizaje conocido como comunicación bidireccional, donde la educación debe ser utilizada como fuente de información para detectar posibles errores o desaciertos. Por ello, Peiró (2022) define al aprendizaje como aquel proceso en el que empíricamente, gracias a experiencias y observaciones previas se van añadiendo diferentes conocimientos y habilidades particulares. Asimismo, Pérez (2021) manifiesta que es un proceso en el que ciertos individuos adquieren diferentes destrezas y conocimientos luego de comprender unos datos. El aprendizaje lo obtienen como resultado de la observación, experiencias, estudios o el mismo razonamiento.

Los procesos de aprendizaje son visibles, tanto en el entorno educativo como fuera del mismo. En dicho proceso distintos conceptos se van asimilando y comprendiendo, lo que permite de manera interna, valorarlos y luego aplicarlos de forma práctica. Por ende, se explica que los docentes deben saber comunicarse incluso cuando no quieran comunicarse. Entonces, de esta forma, dominar la comunicación no verbal puede ayudar a facilitar la comunicación verbal, entendiendo cómo se comunican los estudiantes, qué nos transmiten con su lenguaje corporal, qué quieren decir con las palabras (Hernández, 2018).

Factores que intervienen en una comunicación eficaz en el aula

Según Hennings (1974, como se citó en Hernández, 2018) plantea que existen cuatro factores que provocan diferencias entre los docentes para mejorar la comunicación con los estudiantes, este procedimiento se da tanto para lo virtual como para lo presencial:

- **Control de la distancia:** El docente busca tomar distancia correspondiente para mejorar la relación con sus estudiantes, dependiendo del aula. De manera virtual tiene que ver que tan cerca está de la cámara o que tan alejado está.
- **Control corporal y vocal:** El docente debe buscar acomodar el volumen de la voz de acuerdo con la distancia en la que se sitúa sus receptores. En lo virtual

tiene que corroborar si los estudiantes le escuchan correctamente o está teniendo dificultades con su micrófono.

- **Control de las palabras:** Es donde se busca expresar a través de los gestos y de cómo hace la respectiva entonación.
- **El centro de la situación:** Es que tipo de canal se situará para la comunicación, ya sea el uso de artículos tecnológicos con el apoyo de sus herramientas.

Cuestiones que dificultan la comunicación en el aula

Tres procesos pueden dificultar o eliminar la efectividad del proceso de comunicación (Hernández 2018):

- **Falta de atención:** La distracción que suelen tener las aulas virtuales en el comportamiento del estudiante.
- **Interpretaciones erróneas:** Se da debido a la gran parte de información que a través de los sentidos o propia deducción equivoca por parte de los estudiantes.
- **Encubrimiento conductual:** Es cuando los alumnos pueden ingresar a las clases con una actitud de saber toda la clase, o cuando el profesor pregunta si entendieron la clase, siempre responden con un sí, y no presentan sus dificultades e inconvenientes.

Rodríguez (2020) señala que actualmente se viene dando la comunicación en entornos virtuales, donde se hace uso de un conjunto de herramientas que permitan mejorar ese ambiente, buscando mayor motivación para poder mejorar la comunicación. Asimismo, agrega que las herramientas virtuales en la comunicación pueden permitir conocer nuevos entornos de aprendizaje y así ver diferentes estrategias que permitan adaptarse a las necesidades actuales. De igual manera, podemos identificar dos maneras de comunicación en estos entornos virtuales ya sea una comunicación asincrónica o sincrónica que permitan ver la mejor manera de entendimiento del estudiante.

Materiales y métodos

Esta investigación se fundamentó en el paradigma naturalista y siguió una metodología cualitativa, pues se centró en analizar si hay un adecuado uso de las herramientas virtuales en la comunicación tanto de profesores y alumnos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en el proceso de enseñanza.

Se empleó la metodología cualitativa para la recolección de los datos necesarios a través de las opiniones y experiencias de los sujetos de dicha investigación (profesores, alumnos y expertos), todo ello mediante cinco entrevistas y dos grupos focales que permitieron cumplir dichos objetivos del estudio. Hernández & Mendoza (2018) expresaron que las entrevistas sirven para analizar e interpretar los resultados.

Esta investigación tuvo un diseño fenomenológico, pues se ocupó de llevar a cabo un estudio de un análisis de cómo fue el uso de las herramientas virtuales comunicacionales en estudiantes y docentes dentro de su proceso de aprendizaje. Rojas (2019) señaló que el propósito esencial de este tipo de diseño es buscar reconocer, detallar y entender las costumbres de las personas con respecto a un tema y además poder revelar los principios que pueden tener en común.

Los sujetos de estudio para esta investigación estuvieron conformados por dos grupos, el primero fue por 9 estudiantes de 6 mujeres y 3 hombres que pertenecen al primer ciclo, y el segundo fue por 11 estudiantes 5 mujeres y 6 hombres pertenecientes al segundo ciclo, estudiantes que ingresaron a la reunión correspondiente con previo aviso al docente, considerando la disposición de cada uno, perteneciente a sus ciclos correspondientes.

Criterios de inclusión:

- Estudiantes de primer y segundo ciclo que hayan empezado su vida universitaria virtual.
- Estudiantes de la carrera de comunicación.
- Estudiantes que llevaron sus clases durante el Ciclo académico-2022-I

Criterios de exclusión:

- Estudiantes de otras carreras.
- Estudiantes que no hayan empezado a estudiar virtual en el transcurso del semestre académico 2022-I.

Asimismo, el segundo grupo estuvo conformado por dos docentes de la carrera de comunicación, que enseñaron en la presencialidad, uno de curso práctico (expresión oral y dominio escénico), Dalila Alfaro Echévarri y otro de curso teórico (Naturaleza humana) Chullen Dejo Roberto Alfonso.

Además, los expertos en el tema fueron, Magister Johana Sulimar Ruiz en comunicación social (Lima), Mg. Jaime castilla arazá, en comunicación social (Lima), Mg. José Rafael Barreno Cedeño en comunicación digital.

Como escenario se tuvo a la escuela de Comunicación que lleva 17 años, enseñando con dedicación y valores, pertenece a la facultad de humanidades de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT) de la ciudad de Chiclayo, actualmente a cargo por la directora de escuela Lorella Priscila Otiniano Castillo, la investigación tomó como referencia a los estudiantes de primer y segundo ciclo.

Este proyecto hizo uso de la técnica de la entrevista, especialmente la semiestructurada, y su instrumento fue un cuestionario con un total de 9 preguntas para profesores y 5 preguntas para especialistas, los cuales permitieron responder y cumplir los objetivos propuestos. Hernández, Fernández y Baptista (2010, como se citó en Martínez et al.,2019) señaló que la entrevista es donde el entrevistador busca realizar una serie de preguntas, con ayuda de una guía, que permita responder todo el cuestionario, además va dirigido en especial a una persona.

Cuestionario de entrevista a profesores:

1. ¿Cuáles son las herramientas virtuales que utiliza?
2. ¿Cuáles son las herramientas alternativas que usan para transmitir información a sus alumnos aparte de las ya mencionadas anteriormente?
3. ¿Cuál es la frecuencia de uso que usted le da a las herramientas virtuales en comunicación docente-alumno?
4. ¿Utilizar estas herramientas virtuales le resulta fácil o se le complica para la comunicación con sus estudiantes en clase

5. ¿Cómo es el uso que usted le da a las herramientas virtuales al momento de comunicarse con sus estudiantes durante el ciclo académico? ¿por qué?, ¿De qué depende su uso?
6. ¿Cómo considera usted la participación de sus alumnos?
7. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los efectos negativos y positivos que usted considera que las herramientas virtuales originaron durante el ciclo académico?
8. ¿Considera usted que la comunicación a través de estas herramientas virtuales permite a sus alumnos la comprensión de la información?
9. ¿Cómo considera Usted el uso de las herramientas virtuales en la comunicación entre docente y alumno?

Cuestionario de entrevista para especialistas:

1. ¿Cómo define Usted a las herramientas virtuales?
2. ¿Qué herramientas virtuales usted considera las más adecuadas en la comunicación entre docentes y alumnos?, ¿Por qué?
3. ¿Qué tan efectiva es para usted la comunicación docente-alumno a través de estas herramientas virtuales?, ¿Por qué?
4. ¿Qué cambios cree usted que deben implementarse para mejorar el uso de las herramientas virtuales en la comunicación profesor -alumno?
5. ¿Cuáles son las herramientas virtuales que deberían tener mayor uso en la comunicación docente-alumno?

Como segunda técnica se utilizó 2 grupos focales y su instrumento fue la guía de 10 preguntas y ficha de registro, el cual ayudó a mantener una comunicación directa con los estudiantes para la recolección de los datos de las herramientas virtuales y permitió llevar un orden para la reunión grupal, que se dio mediante videollamadas por dos plataformas Zoom y Google Meet. De acuerdo con Hernández et al. (2010, como se citó en Martínez et al., 2019) definió al grupo focal como pequeñas entrevistas, que se realizan con cierto número de personas, reuniones con tres a diez personas, donde se busca conversar y participar sobre diferentes argumentos específicos en un entorno tranquilo e informal.

1. ¿Cuáles son las herramientas virtuales que más utilizan? ¿Por qué?, ¿de qué depende su uso?
2. Al momento de comunicarse con su profesor ¿Qué herramientas virtuales utilizan dentro o fuera de clase?
3. ¿Qué herramientas utilizan como apoyo para mejorar la comunicación con el profesor ya sea en el aula virtual y fuera de ella?
4. ¿Cómo es el uso que le das a las herramientas virtuales durante y fuera de las clases para tener una comunicación con tu profesor(a)?
5. ¿Utilizar estas herramientas virtuales les resulta fácil o creen que es complicado para comunicarse con su profesor?, ¿Por qué?
6. Cuando tienen dudas en sus clases virtuales ¿Cómo hacen para consultar por ellas al profesor y resolverlas?
7. ¿Comprenden la manera que el profesor se comunica con ustedes a través de estas herramientas?
8. ¿Cuál es el impacto positivo como negativo que consideras que las herramientas generaron durante clases? ¿por qué?
9. ¿Consideran que el uso de dichas herramientas es efectivo al momento de comunicarse en clase? ¿Por qué?

10. ¿Cómo calificas tu participación en clase con tu profesor (a)?

Para llevar a cabo el proceso de recolección de datos de la investigación se aplicó tanto para estudiantes, docentes y expertos en el tema, un total de 12, 10 y 5 preguntas respectivamente, respondiendo así los objetivos propuestos en la investigación. Su aplicación fue en horarios disponibles previa coordinación, realizados a través de videollamadas por medio de Meet y Zoom. Esa información fue recogida, se transcribió, y luego se realizó un análisis para poder arribar a los resultados.

Para esta investigación, la información recolectada se ha trabajado con sinceridad y honestidad, por ende, quedará en confidencialidad por parte de la investigadora, los datos no fueron manipulados para mejorar la búsqueda de los objetivos de la investigación.

Resultados y discusión

Objetivo 1: Identificar las herramientas virtuales utilizadas en la comunicación entre estudiantes y profesores.

Las herramientas más utilizadas por los estudiantes fueron la videoconferencia a través de Zoom y Google Meet, la cual les permitió en tiempo real mantener una comunicación directa, además un grupo pequeño mencionó que utilizan Discord.

Por otro lado, dentro de la sección de mensajería instantánea, se encontró a WhatsApp como la aplicación más usada para impartir información con respuestas más inmediatas, debido a que les permite generar grupos por asignaturas, asimismo, Telegram es usada en segunda opción para enviar y recibir mensajes en tiempo real. Además, los estudiantes usan Google Docs., el cual tiene la herramienta de chat que permite enviar y recibir mensajes de manera instantánea. También, indicaron que usan la herramienta de mensajería rápida que tiene tanto Zoom como Google Meet.

Los estudiantes que participaron en la investigación, mencionaron que en ciertas ocasiones para comunicarse con sus compañeros usan además las herramientas de mensajería de las redes sociales tales como Facebook, Instagram y Twitter, pero su utilización es en cierta ocasión.

Los docentes entrevistados señalaron que las herramientas más utilizadas de forma directa fueron, la videoconferencia como herramienta central, ya que esta es de carácter obligatorio por parte de la universidad, la cual es mediante la plataforma Zoom. Dentro de la herramienta de mensajería instantánea se encuentra como principal WhatsApp y luego Telegram. Estas herramientas son utilizadas tanto dentro como fuera de clase para absolver interrogantes de parte de los estudiantes.

Dentro de otras se utilizan, los mensajes y sección comunicados que tiene integrada el aula virtual de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Asimismo, el correo electrónico, tanto a Gmail como Outlook, como medio de comunicación entre los sujetos de la investigación, sólo en ciertos casos entre alumnos para enviar documentos. Por último, todos los alumnos indicaron que usaron Google Drive para compartir información en la nube con sus compañeros.

Figura 1:



Nota: herramientas virtuales utilizadas por profesores y alumnos.

Objetivo 2: Detallar el proceso de comunicación entre profesor y estudiante a través de las herramientas virtuales.

Carácter sincrónico como asincrónico

Dentro del carácter sincrónico el proceso de comunicación que se dio entre estudiantes y profesores fue de la siguiente manera: el profesor cumplía el rol del emisor, por medio del canal de la plataforma Zoom, se accedía mediante un link, y este era el encargado de aceptar a los alumnos, dentro de este medio, ellos daban inicio a sus clases a través de la opción de compartir pantalla, lo que ha esto se indica como transmisión del mensaje. También, tenemos a los estudiantes quienes cumplían con el rol del emisor, ya que a ellos se les entregaba el mensaje, por ende, al tener dudas o consultas, el proceso a continuar era levantar la mano, utilizar el micrófono o el chat de manera inmediata, asimismo otros estudiantes mencionaron que esperaban al final de la reunión para hacer sus preguntas. A su vez, manifestaron que si bien es cierto esta herramienta permite emitir y recibir mensajes en tiempo real, también ocasionó ciertas dificultades ya sea porque pierden conexión de internet, se les malogró el micrófono, o no se escucha bien durante la clase, lo cual perjudica la comunicación con su docente.

Asimismo, uno de los docentes que lleva sus clases del curso práctico, indicó que, para buscar una mayor participación, se crearon grupos de trabajo en la plataforma, donde este iba de sala en sala para tener una comunicación más cercana con sus estudiantes. De igual modo, los docentes señalaron que siempre al final de clase realizaban preguntas llamando a algunos estudiantes para corroborar que los temas explicados hayan sido entendidos, encontrando respuestas o en ciertas ocasiones un silencio.

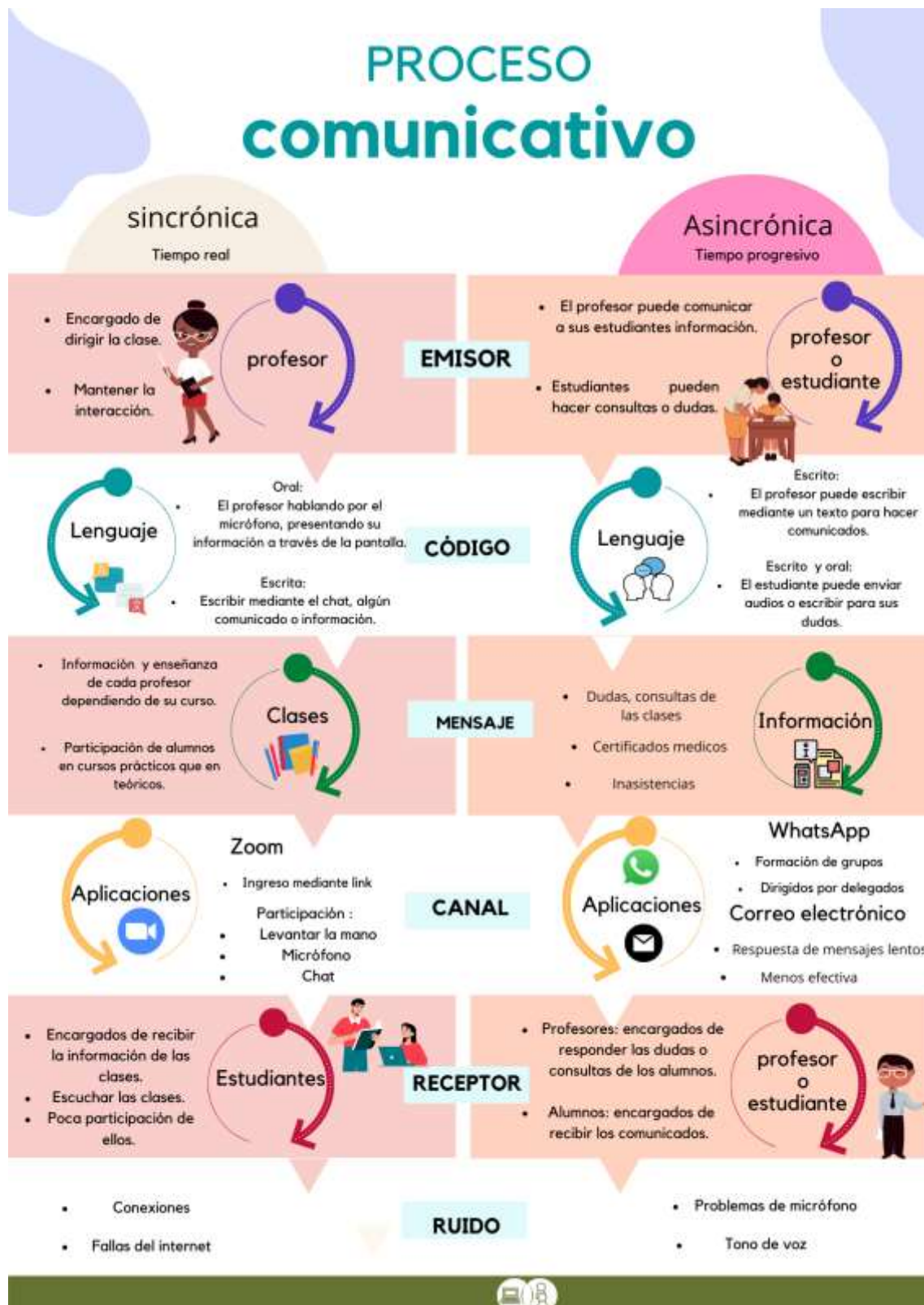
Por otro lado, dentro de la comunicación asincrónica, los estudiantes tanto de primer y segundo ciclo, así como los docentes manifestaron en la investigación que llevan a cabo el proceso comunicativo con mayor frecuencia a través del canal de WhatsApp, principalmente en grupos por asignaturas y de trabajo, donde pueden organizarse para estudiar y hacer sus trabajos, señalaron los estudiantes. Sin embargo, un grupo de estudiantes mencionaron que no existe una comunicación directa entre estudiante y profesor en el campo asincrónico, puesto que existe un delegado por curso, el cual actúa como intermediario entre ambos, donde muchas veces ante interrogantes existen demoras en las respuestas o en ciertos casos hay ausencia de estas y tienen que hacerlas en el plano sincrónico.

De igual manera, los alumnos precisaron que en algunos cursos los docentes eligen utilizar Telegram, donde estos son agregados por los delegados designados. Luego otro de los medios a usar es el correo electrónico, indicaron los estudiantes ya que les sirve para enviar información de una manera formal, como por ejemplo, adjuntar certificados médicos, para justificar una inasistencia, enviar trabajos si la fecha de entrega ya venció en el aula virtual de la universidad, o pedir ayuda, por lo tanto, no tiene una respuesta óptima ya que ellos manifiestan que los profesores en muchas oportunidades no dan respuestas a sus correos y si en caso las hay, son después de un tiempo, ya sea una semana o un mes.

En cuanto a la participación, los docentes expresaron que existe poco interés por parte de los estudiantes, pues estos solo participan cuando el docente lo solicita y no de manera voluntaria, esta sería la manera más adecuada. Además, agregaron que los alumnos no

suelen prender las cámaras durante la sesión de clase, y el único que habla es el profesor, es por eso que no se pueden observar gestos, ni escuchar a los estudiantes.

Figura 2:



Nota: Proceso comunicativo docentes-alumnos.

Objetivo 3: Determinar el impacto que tienen las herramientas virtuales en la comunicación entre profesores y estudiantes.

Los estudiantes de primer y segundo ciclo expresaron que las herramientas virtuales impactaron negativamente ya que no prestaban atención a las clases, las respuestas a sus consultas eran lentas, sentían aburrimiento, distracción y sueño, a veces prestaban atención solo a cursos prácticos, la forma de comunicación escrita hacia los docentes obligaba a tenerlos preocupados y cuidar la forma de escribir, su participación es escasa en ciertas ocasiones, presentaban dificultades de internet que obliga a faltar a clases por otro lado, agregaron que una cierta cantidad de alumnos sentían más confianza al participar, más facilidad al adaptarse a esta forma de enseñanza.

Los profesores manifestaron que el impacto que tuvieron era adaptarse a este educación virtual fue de forma negativa, no cumplían su rol correctamente, las palabras no traspasaban las pantallas, estas no eran suficientemente capaces para trasladar el mensaje y/o información, no reconocían la expresión de un alumno y ver si este entendía o no, se sentían ignorados y que solo estos ingresaban para el llamado de lista y existió una invasión en sus horas personales ya que recibían mensajes o llamadas en momentos no laborables.

Para concluir, expertos comentaron sobre el uso de las herramientas virtuales y les pareció importante pero no suficientemente competente, ya que la comunicación siempre será mejor cara a cara, sirven para mejorar la comunicación y reforzarla, permitiendo la retroalimentación del mensaje de profesor y alumno. señalaron que los alumnos tienen más facilidad al uso del internet, pero presentan dificultades ya que no solo es usarlas.

Zoom y Google Meet permiten una comunicación sincrónica, pero que no cumplen el 100% del propósito de la comunicación. El proceso de enseñanza en línea no solo es utilizar una plataforma y que el profesor simplemente hable; sino; también mejorar la interacción en sus entornos educativos, además mejorar el tono de voz, verificar que escuchen bien al maestro. De igual modo, es poder conocer un poco a los alumnos, pues hay jóvenes que son tímidos y ahora en la virtualidad pueden tener más participación a través de diferentes herramientas ya sea por medio de chat o por medio de audio.

Figura 3:

IMPACTO QUE TIENEN LAS HERRAMIENTAS VIRTUALES EN LA COMUNICACIÓN

ALUMNOS

- Mejor desenvolvimiento por parte de alumnos que tienen una identidad introvertida.
- Espera prolongada por respuestas ante sus interrogantes, o ausencia de respuestas antes sus dudas.
- Comunicación diferente, preocupación por la ortografía.
- Su participación era selectiva.
- Aburrimiento y distracción.

PROFESORES

- Adaptación a una educación virtual
- Las palabras no traspasaban las pantallas.
- No reconocían las expresiones de los alumnos.
- Se sentían ignorados y que los alumnos no prestaban atención.
- Invasión en sus horas personales ya que recibían mensajes o llamadas en momentos no laborables.



Especialistas

- La comunicación interpersonal siempre será la adecuada.
- Herramientas son para mejorar la comunicación y reforzar, permitiendo la retroalimentación del mensaje de profesor y alumno.
- Los estudiantes son de una generación que está muy cercana con el uso del internet donde suelen adaptarse rápido.

- Zoom y Google Meet permite una comunicación sincrónica, pero que no cumplen el 100% del propósito de la comunicación



Nota: Impacto de las herramientas virtuales.

Discusión de resultados

Al identificar las herramientas virtuales utilizadas en la comunicación por docentes y alumnos se dio como resultado mayor uso a la videoconferencia, mensajería instantánea y correo electrónico a través de las plataformas de Zoom, Google Meet, WhatsApp, Gmail, Drive, Telegram. Además, se demostró muy poco uso de las redes sociales como es Facebook e Instagram. Según ello, en la investigación realizada por Molinero & Chávez (2020) en México según las herramientas más utilizadas en la comunicación resaltó el uso de las videoconferencias a través de las plataformas del Zoom y Google Meet, resaltó el uso del Google drive, y para mantener una comunicación fuera de las aulas el uso del WhatsApp, correo electrónico y foros de las aulas virtuales. Terán (2021) define a las herramientas virtuales como aquellos instrumentos y recursos que son empleados con el objetivo de poder lograr los fines y objetivos por el currículum escolar, los cuales resultan vitales para aprender, recordar y ampliar los conocimientos adquiridos.

El proceso de comunicación entre el profesor y estudiante para el desarrollo de clases e intercambio de información dentro del entorno académico, en los últimos años se ha dado a través de diversos canales de comunicación digital donde el emisor que es docente codifica el mensaje en relación con las herramientas virtuales a utilizar y la idea que desea transmitir a su receptor que son los estudiantes de comunicación. Por ende, en los resultados finales se llegó a conocer que la educación virtual utiliza tanto una comunicación asincrónica en tiempo progresivo para poder ayudar al estudiante a resolver dudas o consultas a través de grupos de WhatsApp y sincrónico en tiempo real, se a través de Videoconferencia donde se realizan las clases y pueden interactuar en el mismo tiempo, en ambas se presentó deficiencias, ya sea por conexión u otras dificultades. Según ello, en la investigación hecha por Morales et al. (2020), desde la llega de la pandemia el proceso de comunicación docente-alumno se ha basado en uso de diferentes plataformas y herramientas para la participación del emisor y receptor, que se conoce como docente-estudiante, apoyado de un canal virtual a través de herramientas para la transmisión del mensaje que sería el aprendizaje. Martínez et al. (2019) detalla al proceso comunicativo como un intercambio que ocurre a través de diversos sistemas de comportamientos, signos y alegorías que tiene elementos esenciales para este proceso que son emisor, receptor, mensaje, canal, código, todos ellos deben funcionar de la mano para que llegue correctamente el mensaje

El impacto que tienen las herramientas virtuales en la comunicación entre profesores y estudiantes. Se llegó a concluir que en cierta parte fue beneficioso pues permitió a muchos estudiantes tímidos poder interactuar, poder comunicarse con su profesor en tiempo asincrónico y sincrónico, pero al mismo tiempo fue negativamente porque presentaron aburrimiento, sueño y distracción en ciertos cursos debido a que no existía tanta su participación, había ausencia de la llega del mensaje. Por parte de los profesores, tuvieron que ir adaptándose a nueva forma de enseñanza, no podían ver los gestos de los alumnos, si prestaban atención a clase o no y se sentían en ignorados. Según una investigación realizada por Ardini et al. (2020) en Argentina, mostró que las herramientas virtuales son beneficiosas, sin embargo, son muy débiles, se evidenciaron grandes obstáculos durante la comunicación virtual, teniendo una alteración en la relación de alumnos y docentes. El proceso de comunicación es fundamental. Pues involucra crear y compartir ideas, información, puntos de vista, hechos o sentimientos, por lo cual la comunicación es la clave para la función (Ribero, 2018).

Conclusiones

Al identificar las herramientas virtuales utilizadas en la comunicación entre los docentes y estudiantes de primer y segundo ciclo de la carrera de comunicación, se concluyó que las más utilizadas son: la videoconferencia a través (Zoom y Google Meet), mensajería instantánea (WhatsApp y telegram), correo electrónico (Gmail), archivos compartidos (Drive) y en cierta ocasión la red social (Facebook).

Detallando el proceso de comunicación entre docentes y estudiantes se halló que utilizan diversos canales de comunicación digital, donde el emisor que es el docente codifica el mensaje con relación a las herramientas virtuales y la información es transmitida al receptor que son los estudiantes de comunicación. Este proceso se da de forma sincrónica (herramientas utilizadas en las clases en tiempo real) y asincrónica (herramientas utilizadas fuera de clase en tiempo progresivo), presentando así dificultades ya sea por interrupciones de conexión o deficiencias por el tono de voz y micrófono, así mismo no influyen en la mejora de la participación de clase.

El impacto que tienen las herramientas virtuales en la comunicación entre docentes y estudiantes es más negativo que positivo, ya que se encontró que a pesar de seguir manteniendo la comunicación, ahora más como comunicación digital, esta no se ha dado eficientemente debido a que se ha encontrado deficiencias en todo este proceso comunicativo, en la recepción del mensaje con retorno de la información inmediata, en el proceso de adaptación por parte de los docentes, inconvenientes por conexión y distracción, aburrimiento y sueño por parte de los alumnos.

Recomendaciones

Se recomienda a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y a la escuela de Comunicación a seguir empleando dentro de sus procesos de enseñanza y comunicación las plataformas ya existentes y así mantener y mejorar paulatinamente la relación comunicativa entre docentes y estudiantes, sea mayor el uso del campus virtual, ya que es una plataforma poco utilizada por parte del estudiante, de igual manera inculcar a reforzar la comunicación mediante foros para mejorar la participación y cooperación entre estos.

Generar capacitaciones a los docentes y estudiantes sobre el uso de las herramientas virtuales, beneficios y herramientas que las conforman, con el fin de mejorar el soporte sobre una comunicación digital, además que mantenga las clases virtuales.

Realizar workshops para mejorar y reforzar las deficiencias encontradas en el proceso de comunicación entre docentes y estudiantes, con temas enfocados a los niveles y las formas de comunicación, para lograr una respuesta inmediata, desde la manera de utilizar el término más técnico, el cómo se está dando una comunicación fría a través de lo digital, y a si pueda ser más sensitivo y explicativo. Entonces estos talleres pueden servir para mejorar y fortalecer tanto la comunicación digital y la presencial, debido a que muchos de los profesores solo se han centrado en dar clases y no evaluar cómo es su interacción docente-alumno.

Referencias

- Aguado, j. m. (2018). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación / periódico oficial. jalisco gobierno del estado*.
<https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/content/introduccion-las-teorias-de-la-informacion-y-la-comunicacion>
- Arévalo-Martínez, R.-I. (2021). Comunicación digital para las organizaciones y responsabilidad social. *Sintaxis*, 16–29. <https://doi.org/10.36105/stx.2021edesp50aniv.01>
- Ayala, M. (2021, 2 febrero). *Comunicación síncrona o sincrónica*. Lifeder.
<https://www.lifeder.com/comunicacion-sincronica/>
- Barrera, V. F. & Guapi, A. (2018). La importancia del uso de las plataformas virtuales en la educación. *Atlante* <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/07/plataformas-virtuales-educacion.html/hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1807plataformas-virtuales-educacion>
- Barroso, M., Ardini, C., & Corzo, L. (2020). Herramientas digitales de comunicación en contexto COVID 19. El impacto en la relación estudiantes-instituciones educativas en Argentina. *ComHumanitas: Revista Científica De Comunicación*, 11(2), 98-122.
<https://doi.org/10.31207/rch.v11i2.251>
- Cedeño et al (2020). Classroom y Google Meet, como herramientas para fortalecer el proceso de enseñanza- aprendizaje. *Pol. Con. (Edición núm. 47) Vol. 5, No 07 Julio 2020*, pp. 388-405 ISSN: 2550 - 682X <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1525>
- Chumbiauca, R. (2021). La comunicación digital del club alianza lima en Facebook para adaptar el mensaje a sus seguidores durante la pandemia por el covid-19. [Tesis en Licenciatura en Comunicación en la Universidad San Ignacio de Loyola]
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11634>
- Claudia Ines Carreño (2021). Distancia transaccional. [Archivo de video]. Youtube
<https://www.youtube.com/watch?v=U0qBAneZNxQ>

- El Comercio (2020). *Las universidades se reinventan*. El Comercio, de <http://suplementos.elcomercio.pe/suplementos/comercial/pregrado-educacion-total/universidades-se-reinventan-1004195>
- Flores, P. C (2021). Plataformas y educación virtuales en estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021. [Licenciado en maestro de docencia, Universidad Cesar Vallejo]
- García, J., & García, S. (2021). Uso de herramientas digitales para la docencia en España durante la pandemia COVID-19. *Revista Española De Educación Comparada*, (38), 151–173. <https://doi.org/10.5944/reec.38.2021.27816>
- Hernandez, C. (2018). La comunicación en el proceso enseñanza aprendizaje-aprendizaje: su papel en el aula como herramienta educativa https://cvc.cervantes.es/literatura/cauce/pdf/cauce41/cauce_41_009.pdf
- Llunen, C. (2020). *USAT inicia ciclo académico 2020-I bajo la modalidad de clases virtuales*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://www.usat.edu.pe/destacada/usat-inicia-ciclo-academico-2020-i-bajo-la-modalidad-de-clases-virtuales/>
- Martínez Rosales, A. C., Tijerino Chavarría, D. C., & Rodríguez Mora, J. A. (2019). *Herramientas de comunicación y socialización utilizadas por los estudiantes de cuarto año de la carrera de Informática educativa de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en el proceso de formación académica durante el I semestre 2019*. (Licenciado en Comunicación para el desarrollo). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/14096/1/14096.pdf>
- Mera -M, A., & Mercado, J. (2019). Educación a distancia: Un reto para la educación superior en el siglo XXI. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 357-376. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i1.1049>
- Molinero, M., & Chávez, U. (2019). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19), e005. Epub 15 de mayo de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.494>

- Morales Espíndola, M. G., Moreno Cortés, K. C., Romano Cadena, M. M. del S., & García Alarcón, M. del R. (2020). Gestión del conocimiento, a través de plataformas y herramientas digitales de aprendizaje ante la migración de clases presenciales a en línea. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(2), 1-19. <https://doi.org/10.22579/23463910.217>
- Ochoa, A. (2019). El tipo de participación que promueve la escuela, una limitante para la inclusión. *ALTERIDAD. Revista de Educación*, 14(2), 184-194. <https://doi.org/10.17163/alt.v14n2.2019.03>
- Ortiz, L. A. (2018). *Efectos de las herramientas virtuales en el aprendizaje basado en proyectos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Unsa, Arequipa 2018*. [Tesis de Doctorado en Comunicación y Desarrollos, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6798>
- Pérez, M. (2021). Definición de Aprendizaje. <https://conceptodefinicion.de/aprendizaje/>.
- Pozzo, G. B. (2018, 22 noviembre). *TEORIA DE LA COMUNICACION DE BORJE HOLMBERG*. MindMeister. <https://www.mindmeister.com/es/798101545/teoria-de-la-comunicacion-de-borje-holmberg>
- Rodríguez, S. (2020) Herramientas digitales para la comunicación, la tele-docencia y la tele-orientación educativa en tiempos de covid-19.[pdf] Dialnet-HerramientasDigitalesParaLaComunicacionLaTeledocen-7381639.pdf
- Salvador, I. R. (2021). *Comunicación sincrónica: características, ventajas e inconvenientes*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/social/comunicacion-sincronica>
- Terán, G. (2021). *Herramientas Virtuales y estrategias didácticas en docentes del Instituto Superior Privado Cayetano Heredia-Chiclayo*. [Maestra en Docencia Universitaria, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68295>
- Verdezoto, R. H., & Chávez, V. A. (2018). Importancia de las herramientas y entornos de aprendizaje dentro de la plataforma e-learning en las universidades del Ecuador Edutec.

Revista Electrónica De Tecnología Educativa, (65), 68-92 (396). Recuperado <https://doi.org/10.21556/edutec.2018.65.1067>

Viloria, H. A., & Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. Dialnet, ISSN 1390–1079 (Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7319399>

Anexos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos CUESTIONARIO, GUÍA DE PREGUNTAS Y FICHA DE REGISTRO que la investigadora LUZ ANGÉLICA CRUZ MONTENEGRO usó para su trabajo de tesis de "USO DE HERRAMIENTAS VIRTUALES EN LA COMUNICACIÓN ENTRE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO"

Ambos instrumentos miden, respectivamente las variables *HERRAMIENTAS VIRTUALES Y COMUNICACIÓN*. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

11 de abril de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ruperto Arroyo Coico', written in a cursive style.

Mg. Ruperto Arroyo Coico
Docente de Comunicación USMP-FN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **cuestionario, ficha de registro y guía de preguntas** que la investigadora **Luz Angélica Cruz Montenegro** usó para su trabajo de tesis sobre **"USO DE HERRAMIENTAS VIRTUALES EN LA COMUNICACIÓN ENTRE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO"**

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables **Herramientas virtuales y proceso de comunicación**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por la referida investigadora.

Lima, 9 de abril de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Julissa Vidal Alvarado', is placed over a light gray rectangular background.

Mag. Julissa Vidal Alvarado

Docente a Tiempo Parcial - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

Consultora en Marketing y Publicidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos **cuestionario, ficha de registro y guía de preguntas** que el investigador **Luz Angélica Cruz Montenegro** usó para su trabajo de tesis de "USO DE HERRAMIENTAS VIRTUALES EN LA COMUNICACIÓN ENTRE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables **Herramientas virtuales y proceso de comunicación**. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

10 de abril de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Fernando Morán Jhoncon'.

Gustavo Fernando Morán Jhoncon

DNI 08684804

Magister UCV, docente del IESTP María Rosario Araoz Pinto.
Área de Diseño Publicitario