

UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS
VIRTUALES DE APRENDIZAJE



TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO/A EN
DOCENCIA CON ENFOQUE EN ENTORNOS VIRTUALES DE
APRENDIZAJE

LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL Y LA
INTERACCIÓN DOCENTE-ESTUDIANTE A NIVEL
UNIVERSITARIO

ASESORA:

MSC. Andrea Lucía Morales Chan

PRESENTADO POR:

Licda. Nemesis Abigail Martínez de Ramírez MVNP077623

Licda. Alejandra Marisol Meléndez Cruz MVNP005623

Licda. Melissa Michelle Rivas Montoya MVNP064723

San Salvador, 22 de septiembre de 2025.

AUTORIDADES

Msc. Licdo. José Salvador Alvarenga Rivera
RECTOR

DEGI. Sirhan Raúl Rivas
VICERRECTOR ACADÉMICO

Msc. Licda. Yaneth Rubidia Campos de Rivas
FISCAL

Msc. Licdo. Miguel Antonio Flores Castro
DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	8
1.2. DELIMITACIÓN	11
1.2.1. Espacio	11
1.2.2. Tiempo	11
1.2.3. Temática	11
1.3. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	12
1.4. JUSTIFICACIÓN	12
1.5. OBJETIVOS	13
1.5.1. Objetivo general	13
1.5.2. Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	15
2.2. ELEMENTOS TEÓRICOS	17
2.2.1. La educación a distancia	17
2.2.2. Educación Virtual	18
2.2.3. Entornos virtuales de aprendizaje	19
2.2.4. Interacción	20
2.2.5. Herramientas de comunicación digital	22
2.2.6. Herramientas de comunicación sincrónica	25
2.2.7. Herramientas de comunicación asincrónica	26
2.2.8. Herramientas de videoconferencia	27
2.2.9. Aplicaciones de mensajería y foros de discusión (WhatsApp, Telegram, Discord)	29
2.2.10. Estrategias para mejorar la interacción docente-estudiante	32
2.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS Y VARIABLES	33
2.3.1. Operacionalización de variables	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. TIPO DE ESTUDIO	36
3.2. MÉTODO	37
3.3. ENFOQUE	37
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.4.1. Población	38
3.4.2. Muestra	39
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
3.5.1. Técnicas	41
3.5.1.1. Técnicas cualitativas	41
3.5.1.2. Técnicas cuantitativas	41
3.6. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.7. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
CAPÍTULO IV: HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
4.1. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS CUANTITATIVOS	47
4.2.1. Encuesta a estudiantes	47
4.3. TUTORÍAS	78
4.4. AULAS VIRTUALES	79
4.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS	81
4.5.1. Análisis de entrevistas a coordinadoras	81
4.5.2. Análisis de entrevista a tutores	86

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA -----	93
5.1. CONCLUSIONES -----	93
5.2. RECOMENDACIONES -----	94
5.3. PROPUESTA -----	95
REFERENCIAS. -----	102
ANEXOS. -----	107

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la educación universitaria enfrenta el desafío inevitable de adaptarse a un entorno caracterizado por la digitalización y la conectividad. La transformación acelerada de los procesos comunicativos, impulsada por el uso creciente de diversas plataformas digitales y recursos tecnológicos, ha rediseñado las dinámicas tradicionales de enseñanza y aprendizaje. Esta realidad se manifiesta de forma evidente en la Licenciatura en la Enseñanza del Inglés, modalidad a distancia, de la Universidad de El Salvador, donde la interacción docente-estudiante se lleva a cabo exclusivamente mediante herramientas de comunicación digital.

El presente proyecto de tesis surgió, precisamente, de la necesidad de comprender en profundidad cómo dichas herramientas están modelando las relaciones pedagógicas y de qué manera influyen en la calidad de la interacción educativa. Si bien existen estudios previos sobre el uso de tecnologías en educación virtual, se identifica un vacío en torno a la comprensión cualitativa de la interacción comunicativa específica entre docentes y estudiantes en este programa académico. Asimismo, pocas investigaciones se han centrado en las percepciones y experiencias concretas de los actores educativos en contextos virtuales salvadoreños, especialmente en el área de la enseñanza del inglés. Este estudio buscó, por tanto, aportar evidencia que contribuya a fortalecer la comunicación educativa en entornos digitales desde un enfoque contextualizado y práctico.

La interacción entre docentes y estudiantes es uno de los pilares fundamentales para el logro de los objetivos académicos. Sin embargo, en el contexto actual de virtualización educativa, dicha interacción presenta desafíos y oportunidades que requieren un análisis profundo. Por un lado, las herramientas de comunicación digital han ampliado las posibilidades de contacto y retroalimentación; por otro, han generado barreras asociadas con la conectividad, el acceso a dispositivos, la alfabetización digital y la motivación tanto de estudiantes como de docentes.

De manera específica, esta investigación buscó identificar las herramientas de comunicación digital más utilizadas por docentes y estudiantes, así como evaluar su efectividad. Este análisis no sólo permitió describir las prácticas actuales, sino también comprender las percepciones de los actores involucrados, lo cual es esencial para proponer mejoras que fortalezcan la comunicación e interacción pedagógica.

El estudio adoptó un enfoque mixto, con el propósito de profundizar en las percepciones y experiencias de docentes y estudiantes. Los participantes fueron coordinadores de cátedra, tutores y estudiantes del tercer ciclo, segundo año de la Licenciatura en la Enseñanza del Inglés, modalidad a distancia, de la Universidad de El Salvador. Para la recolección de información se utilizaron entrevistas semiestructuradas, observación no participante, encuestas y listas de cotejo. Esta combinación permitió obtener datos cualitativos y cuantitativos que proporcionaron una visión integral del problema.

A través de estos instrumentos, se conocieron las estrategias didácticas implementadas por los tutores para fomentar la comunicación e interacción con los estudiantes, especialmente en un contexto donde gran parte de las actividades educativas se desarrollan de manera virtual. Como afirma Fontanillas (2019), “el uso intensivo y la integración de las TIC en todos los ámbitos está transformando la sociedad, ofreciendo nuevos roles profesionales y haciendo evolucionar los existentes” (p. 21). En este sentido, el tutor virtual debe ser consciente de su rol en el entorno digital, donde el conocimiento se construye mediante diversas herramientas tecnológicas. Para desarrollar competencias significativas, los docentes deben identificar las funciones esenciales del tutor virtual y mantenerse en constante actualización respecto al uso de herramientas digitales educativas.

A lo largo de este informe, se abordaron distintos apartados relacionados con el problema de investigación. El Capítulo I: Problema de investigación que establece los alcances, delimitación temporal, espacial y temática del estudio, definiendo claramente su ámbito y sus límites. Además, se presenta el enunciado del problema, la justificación, exponiendo los fundamentos que respaldan la relevancia y pertinencia de la investigación, así como los posibles beneficios y aportes esperados. Se incluyen también los objetivos que guiaron la realización del estudio.

El Capítulo II: Marco teórico, integra antecedentes históricos, destacando hitos y acontecimientos relevantes, así como los elementos conceptuales y teóricos que sustentan la investigación. Se incluyen corrientes y enfoques relacionados con el tema, la definición y operacionalización de términos y variables, asegurando claridad y precisión en su uso.

El Capítulo III: Metodología de la investigación, describe el enfoque metodológico adoptado, detallando el tipo de estudio, el método, la población y muestra, así como las

técnicas e instrumentos utilizados. Se explican las etapas del proceso de investigación y los procedimientos de análisis e interpretación de los resultados.

En el Capítulo IV: Hallazgos de la investigación, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de campo, así como el análisis de los datos recabados, con el objetivo de ilustrar la relación entre los hallazgos y la realidad de la comunidad estudiantil.

Finalmente, el Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, sintetiza los hallazgos del estudio y ofrece recomendaciones fundamentadas en los resultados obtenidos. Además, se presenta una propuesta de mejora en el uso de las herramientas de comunicación digital.

Con esta investigación se buscó analizar cómo el uso de las herramientas de comunicación digital implementadas por los docentes impacta en la interacción y el aprendizaje de los estudiantes del tercer ciclo, segundo año, de la Licenciatura en la Enseñanza del Inglés, modalidad a distancia, de la Universidad de El Salvador, desde una perspectiva que integra tanto los componentes pedagógicos como tecnológicos del entorno virtual.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La educación a distancia no es una modalidad reciente; por ejemplo, Cabral Vargas (2011) retoma un estudio realizado en 1999, el cual menciona que, en la *Gaceta de Boston* del año 1728, apareció publicado un anuncio de material de enseñanza y tutorías por correspondencia. Posteriormente, en un periódico de Suecia de 1833, se ofrecía la oportunidad para estudiar redacción por medio del correo. Mientras que, en 1840, en Inglaterra, el servicio de correo por estampillas ofrecía cursos de taquigrafía vía correspondencia (p. 22).

De acuerdo con Cabral Vargas (2011), el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) también ha sido aprovechado por las instituciones que ofrecen educación a distancia, mediante la grabación de audios y la emisión de programas educativos por televisión (p. 26). Brasil y México fueron pioneros en este ámbito, ya que a finales de la década de 1930 y durante la década de 1940 impulsaron programas radiofónicos y televisivos orientados a la educación a distancia (Cabral Vargas, 2011, p.p 36–37).

En el caso de El Salvador, Martínez (2008) señala que fue con la reforma educativa de 1968 cuando se creó el programa Televisión Cultural Educativa, dirigido a los terceros ciclos públicos del país. En la década de 1980, se estableció el Programa de Educación a Distancia, compuesto por módulos autoformativos organizados en unidades de aprendizaje con contenidos de las asignaturas básicas. En 1992, se implementó un programa piloto de Radio Interactiva para apoyar a primero, segundo y tercer grado. Finalmente, en 2012 se elaboró el Reglamento Especial de la Educación No Presencial en Educación Superior, que regula la educación a distancia, virtual y en línea (p. 28).

La educación virtual, que requiere plataformas, herramientas específicas y conexión a internet, tiene una aplicación relativamente reciente en el país. Letona y Vidal (2022) señalan que, en 2015, la Universidad Tecnológica de El Salvador firmó un convenio de cooperación con el Viceministerio para los salvadoreños en el Exterior con el objetivo de promover un proyecto de educación virtual dirigido a salvadoreños residentes fuera del país. Además, desde el año 2000, la universidad ofrece carreras virtuales en distintas modalidades (p. 11).

El aumento en la oferta y demanda de educación virtual en El Salvador se ha acelerado en los últimos años, especialmente debido a la cuarentena impuesta por la pandemia de COVID-19, que obligó a las instituciones de educación superior a migrar de manera repentina a entornos digitales. Esta transición abrupta evidenció las deficiencias tecnológicas del sistema educativo nacional. En el caso de la Universidad de El Salvador, esta situación se agravó debido a que, por decisiones del gobierno central, fue la última institución en retomar la presencialidad.

Dentro de la variedad de problemáticas que implicó la transición a las clases virtuales, la comunicación e interacción entre profesores y estudiantes ha sido una de las áreas que menos atención ha recibido en el país, a pesar de que en otros contextos ha sido objeto de estudio desde hace varios años.

En México se ha desarrollado la investigación titulada *La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje* (2009), realizada por María del Socorro Pérez Alcalá. Según la autora, el objetivo de dicho estudio es:

Entender y analizar las dimensiones que intervienen en el diseño y desarrollo de las interacciones en contextos virtuales de aprendizaje, para la eficiencia y pertinencia del diseño de actividades de aprendizaje en los cursos en línea, de manera que se propicien aprendizajes colaborativos mediante el intercambio de ideas, y se fortalezcan las relaciones interpersonales que ayuden a disminuir el sentimiento de soledad de los estudiantes de educación a distancia. (p. 4)

Entre las investigaciones realizadas en El Salvador, se encuentra la tesis de maestría titulada *Transición de la educación presencial a la educación virtual, mediada por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por parte de docentes de la Escuela de Contaduría Pública de la UES en el año 2020*, presentada por Óscar Antonio Letona Cornejo y María Elena Vidal de Serpas (2022). Esta tesis se enfoca en cómo el uso de las TIC afectó a los docentes durante el período de estudio. Respecto al uso de herramientas de comunicación virtual, la más utilizada fue el correo electrónico, seguida por las redes sociales, y luego por plataformas como Jitsi Meet, Google Meet y Zoom. Resulta interesante observar el uso de las redes sociales como herramienta de comunicación sincrónica durante los momentos iniciales de la pandemia, lo cual se interpretó como una solución improvisada ante el desconocimiento y la escasa capacitación de los docentes en ese momento. Este hecho evidencia también su iniciativa por encontrar soluciones a las problemáticas que enfrentaron.

Por otra parte, se encuentra el estudio realizado por Infante Takey et al. (2023), titulado *La comunicación en las aulas virtuales en la Universidad Tecnológica de Perú*. Este estudio busca “identificar las herramientas y estrategias que permitan una mejor comunicación virtual, entendiéndose ésta como el proceso mediante el cual dos o más personas interactúan, transfiriendo e intercambiando conocimientos, sentimientos e ideas de manera síncrona o asíncrona” (p. 1213). Los resultados muestran efectos diferenciados en cuanto a la comunicación síncrona y la asíncrona. En el caso de la comunicación síncrona, las videoconferencias son señaladas como las que han contribuido de manera más positiva. En cambio, herramientas como los chats, las pizarras electrónicas y las audioconferencias han tenido un impacto limitado en la mejora de la comunicación virtual. En cuanto a la comunicación asíncrona, se observó un uso reducido de herramientas como blogs, foros, correos electrónicos y wikis, lo que limita el fortalecimiento de la comunicación educativa.

Asimismo, se identificó el estudio titulado *Impacto del dominio de las herramientas virtuales en Educación Media, en el proceso enseñanza-aprendizaje de las instituciones educativas públicas de la Zona Oriental de El Salvador* (2023), presentado por Bermúdez de Díaz et al. (2023). En lo referente a las herramientas de comunicación más utilizadas, se identificaron, en orden de frecuencia, Meet, WhatsApp, correo electrónico y el chat de Hangouts. Además, se consultó tanto a docentes como a estudiantes sobre la interacción docente-estudiante, concluyendo que el uso de estas herramientas no fue aplicado de manera efectiva.

Las investigaciones previas realizadas en El Salvador —como la tesis de Letona y Vidal (2022), enfocada en la transición de la educación presencial a la virtual en la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador, y el estudio de Bermúdez de Díaz et al. (2023), centrado en el impacto del dominio de herramientas virtuales en la educación media en la zona oriental del país— han contribuido a identificar las herramientas de comunicación más utilizadas en entornos educativos, tales como Meet, WhatsApp, correo electrónico y redes sociales.

No obstante, estas investigaciones presentan limitaciones importantes. En primer lugar, no profundizan en el uso pedagógico de dichas herramientas, ni en las razones por las cuales docentes y estudiantes optan por unas plataformas sobre otras. En segundo lugar, existe un vacío en la comprensión del tipo de interacción que se establece a través de estos medios, especialmente en términos de su calidad, frecuencia y nivel de efectividad para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, aunque

coinciden en señalar que el uso de herramientas digitales no ha sido del todo efectivo, no proponen alternativas o estrategias específicas para mejorar esta situación.

Frente a estos vacíos, la presente investigación buscó ir más allá del simple inventario de herramientas utilizadas, analizando la interacción comunicativa en entornos virtuales desde una perspectiva integral que contemple tanto el componente tecnológico como el pedagógico. De esta manera, se pretendió aportar evidencia útil para el diseño de estrategias que mejoren la calidad de la comunicación e interacción en la educación superior a distancia en El Salvador.

1.2. DELIMITACIÓN

1.2.1. Espacio

El presente estudio de investigación se desarrolló en la Universidad de El Salvador en la carrera de Licenciatura en Enseñanza del Inglés con estudiantes de segundo año que estén cursando tercer ciclo de la modalidad educación a distancia.

1.2.2. Tiempo

El estudio se desarrolló durante un período de seis meses, comprendido entre enero y julio de 2025. Durante este tiempo se llevaron a cabo las distintas etapas del proyecto, incluyendo la planificación, la recolección, el análisis y la interpretación de los datos, entre otros procesos relevantes.

1.2.3. Temática

- Educación a distancia
- Educación virtual
- Interacción docente-estudiante
- Interacción docente-estudiante en entornos virtuales
- Herramientas de comunicación digital
- Herramientas de comunicación sincrónicas
- Herramientas de comunicación asincrónicas
- Características de las herramientas digitales
- Desafíos de la comunicación digital en el contexto universitario
- Estrategias para mejorar la interacción digital docente-estudiante

1.3. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el uso de las herramientas de comunicación digital en la interacción entre docentes y estudiantes en las carreras virtuales de educación superior?

1.4. JUSTIFICACIÓN

El uso de herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas es esencial para el desarrollo de la interacción docente-estudiante en el contexto de la Licenciatura en Enseñanza del inglés de la Universidad de El Salvador, ya que permite atender de manera efectiva las necesidades académicas y comunicativas de los estudiantes en un entorno educativo cada vez más digitalizado.

Las herramientas sincrónicas, como videoconferencias, chats en tiempo real y llamadas de voz, facilitan la interacción directa entre docentes y estudiantes, promoviendo un aprendizaje dinámico y participativo. Por su parte, las herramientas asincrónicas, como foros, correos electrónicos y plataformas de gestión del aprendizaje permiten a los estudiantes acceder al contenido, reflexionar sobre el material y participar en actividades a su propio ritmo, adaptándose a las diversas realidades y estilos de aprendizaje.

La naturaleza del aprendizaje de idiomas requiere prácticas constantes de interacción, retroalimentación inmediata y exposición a situaciones comunicativas reales. En este contexto, la combinación de ambas modalidades es clave para optimizar los procesos de enseñanza-aprendizaje. Las herramientas sincrónicas fortalecen las habilidades comunicativas orales y la interacción inmediata, mientras que las asincrónicas permiten un análisis más profundo, organización y práctica autónoma del idioma. Además, su uso adecuado fomenta el compromiso académico, reduce las brechas de comunicación y fortalece las competencias digitales tanto de estudiantes como de docentes, respondiendo a las demandas actuales de la educación superior y del mercado laboral globalizado.

En este contexto, la presente investigación se centra en la influencia de las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica en la interacción docente-estudiante dentro de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés de la Universidad de El Salvador. Este estudio es fundamental debido a la rápida digitalización de los entornos educativos, lo que plantea un reto significativo para asegurar una interacción efectiva y fomentar el aprendizaje autónomo. Abordar este desafío es crucial para entender

cómo estas herramientas impactan el proceso pedagógico y el desarrollo de habilidades lingüísticas, comunicativas y digitales en los estudiantes.

Los resultados de este estudio son útiles para identificar prácticas efectivas y áreas de mejora en el uso de herramientas de comunicación digital, proporcionando información clave para optimizar los procesos de enseñanza-aprendizaje. Esto permitirá a los docentes diseñar estrategias pedagógicas más dinámicas y participativas, adaptadas a las necesidades de los estudiantes y a los distintos estilos de aprendizaje, mientras se fomenta el compromiso académico y la inclusión educativa.

Por lo tanto, la importancia de esta investigación radica en el análisis de la implementación de herramientas digitales y en cómo estas facilitan la interacción entre tutores y estudiantes de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés, contribuyendo al desarrollo integral de los futuros profesionales del idioma.

Además, los resultados de esta investigación beneficiarán tanto a docentes como a estudiantes, al proponer un plan de mejora en el uso de las herramientas de comunicación digital que fomente la interacción en los entornos virtuales de aprendizaje, reduzca las brechas comunicativas y optimice el aprovechamiento de las tecnologías educativas. De esta manera, se atiende la necesidad de generar conocimiento aplicado que facilite la implementación de estrategias didácticas innovadoras, promoviendo una experiencia educativa más interactiva, significativa y pertinente.

Finalmente, este estudio responde a la necesidad de generar conocimiento aplicado que permita implementar estrategias didácticas innovadoras, promoviendo una experiencia educativa más interactiva, significativa y alineada con los estándares actuales de la educación superior y las demandas del contexto laboral global.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Analizar cómo el uso de las herramientas de comunicación digital influye en la interacción docente-estudiante del ciclo III del segundo año de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés, modalidad virtual, de la Universidad de El Salvador.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar las herramientas de comunicación digital utilizadas por los docentes y estudiantes de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés de la Universidad de El Salvador.
- Describir cómo las herramientas de comunicación digital fomentan la interacción docente-estudiante.
- Diseñar una propuesta de intervención educativa que facilite el desarrollo de la interacción docente-estudiante a través de medios digitales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En el ámbito de la educación superior, las herramientas de comunicación digital han transformado profundamente la interacción entre docentes y estudiantes, al facilitar nuevos entornos de diálogo, colaboración y construcción colectiva del conocimiento. Estas herramientas —como las plataformas de gestión del aprendizaje (LMS), foros de discusión, videoconferencias y aplicaciones de mensajería instantánea— no solo permiten el intercambio ágil de información, sino que también potencian la participación, el compromiso académico y el desarrollo de habilidades de autonomía en los estudiantes. Según Cabero y Marín (2019), la incorporación efectiva de estas tecnologías contribuye a la creación de entornos virtuales más participativos, donde el estudiante se convierte en un sujeto activo del proceso formativo (p. 45). En la misma línea, Garrison, Anderson y Archer (2000) sostienen que la interacción significativa en entornos virtuales requiere de una adecuada presencia docente, social y cognitiva, dimensiones que pueden ser promovidas mediante el uso estratégico de herramientas digitales. Por tanto, el diseño pedagógico y la selección adecuada de estos medios de comunicación son factores clave para asegurar experiencias de aprendizaje enriquecedoras y efectivas.

La incorporación de las nuevas tecnologías en la enseñanza puede suponer una ocasión importante para la mejora de los sistemas educativos, sin embargo, la metodología en la que se aplica dichas tecnologías ha dado un giro muy interesante, permitiendo mayor flexibilidad, eficiencia y aprovechamiento de los recursos educativos, implementando una formación de calidad (Area Moreira, 2018, p. 102)

Las TIC como parte de las políticas públicas en la actualidad del sistema de educación exige procedimientos dinámicos que visualicen las nuevas realidades y problemas de la vida moderna, para ello es esencial, pedagogías que permitan a los estudiantes y docentes comprender el impacto de estas tecnologías. Así también impulsar la integración de las TIC en los ciudadanos, garantizando el acceso de manera universal, mejorando la calidad de vida en el marco del desarrollo socioeducativo (Torres, 2018, p. 158).

Si bien los antecedentes de la educación a distancia pueden rastrearse hasta el siglo XVIII, en El Salvador fue hasta finales de la década de 1960 que se implementó esta modalidad, a través de la radio y la televisión, pero iba dirigido a la educación básica. Fue durante los primeros años de los años 2000 que algunas universidades privadas

comenzaron a ejecutar proyectos de educación a distancia y que, además, incluían elementos de la virtualidad (Martínez, 2008, p. 29). Sin embargo, estos proyectos estaban más enfocados en cubrir la demanda al interior del país.

Durante estos primeros años, como menciona Martínez (2008, p. 30), existían pocos programas de educación a distancia y educación virtual debido al desconocimiento de la naturaleza, propósito, alcance, características y ventajas de esta modalidad. Además, existía la percepción de poca credibilidad y baja calidad de las carreras en modalidad virtual, así como la idea de la falta de controles respecto al fraude en las evaluaciones, y en muchas ocasiones los estudiantes tenían inconvenientes para que los títulos o certificaciones obtenidos en línea fueran reconocidos.

A pesar de las dudas que la educación a distancia y, en particular, la educación virtual generaba, esta modalidad se fue implementando poco a poco en carreras específicas. El artículo *Sistema de educación a distancia: experiencia del Profesorado de Educación Básica para primero y segundos ciclos*, de Zarceño et al. (2008), recoge una de estas primeras experiencias, dirigida a estudiantes de bajos ingresos de la zona rural del norte del país. Dicha experiencia combinaba clases presenciales los fines de semana con seguimiento a distancia mediante diversos recursos tecnológicos.

El estudio de Zarceño et al. (2008) destaca aspectos relacionados con la comunicación y la tutoría, que se llevaron a cabo por medio de correo electrónico (telemática), llamadas telefónicas, encuentros presenciales y correspondencia escrita entregada los sábados en cajas de plástico —denominada “correo postal”— por el docente correspondiente, además del uso de la plataforma Moodle. Sin embargo, mantener la comunicación “presentó más de un problema a lo largo de los tres años de formación” (Zarceño et al., 2008, p. 110).

A partir de lo experimentado en este proyecto, se formularon recomendaciones con el fin de brindar apoyo y acompañamiento pertinentes al alumnado, y de atender sus demandas académicas y emocionales de manera personalizada y cuidadosa (Zarceño et al., 2008, pp. 115–116).

Con la expansión de la educación virtual tras la epidemia por Covid-19, se comenzaron a realizar estudios que abordaban el proceso de transición de la presencialidad a la virtualidad. Entre los cuales se puede mencionar la tesis de Letona Cornejo y Vidal de Serpas (2022). Esta tesis se enfoca en el impacto que tuvo en los docentes el paso de la educación presencial a la virtual, las competencias y la capacitación previa de estos. La investigación recoge las herramientas de comunicación más utilizadas por los

docentes, las estrategias de comunicación implementadas y la iniciativa de estos por encontrar una solución a las problemáticas que se les presentaron.

Uno de los estudios más recientes, y de los pocos que se han hecho en El Salvador, en torno al tema de la interacción en la educación virtual a nivel universitario, es la tesis de maestría titulada “La interacción en el proceso de formación profesional a través de los entornos virtuales de aprendizaje, en la Maestría en Dirección Estratégica de Empresas, en la Universidad Gerardo Barrios” (Cálix Serrano, et al., 2024). En esta investigación se realiza un análisis detallado de la educación virtual, los entornos virtuales de aprendizaje, las distintas categorías relacionadas con la comunicación y la interacción en dichos entornos, así como los recursos tecnológicos empleados. De acuerdo con Cálix Serrano et al. (2024), para que se dé la interacción en los entornos virtuales de aprendizaje, se debe contar con “la disciplina y el compromiso de los estudiantes en el proceso de formación, el uso de estrategias pedagógicas efectivas y el desarrollo de un material de calidad por parte de la población docente” (p. 89). Se destaca el uso de las redes sociales como el medio efectivo y preferido por los estudiantes para desarrollar la interacción, por ser más directas, flexibles y accesibles.

2.2. ELEMENTOS TEÓRICOS

2.2.1. La educación a distancia

La educación a distancia es una modalidad educativa que también puede considerarse como una estrategia que permite que factores como el espacio, el tiempo, la ocupación o el nivel de los participantes no condicionen el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Esta metodología realiza su planificación basando las actividades de envío de materiales didácticos, evaluaciones, actividades grupales, etc. mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); es decir, que los alumnos reciben la formación desde el hogar, es importante mencionar que dentro de la planificación se deben cubrir temas como la retroalimentación por parte del profesor, foro de dudas, entre otros.

De acuerdo con lo señalado por Martínez Uribe (2020):

La educación a distancia no es un concepto nuevo, pero en años recientes ha adquirido mayor prominencia y ha asumido nuevas formas. La primera acepción de educación a distancia está ligada a la educación por correspondencia. En el siglo diecinueve, y desde entonces hasta nuestros días,

algunos programas de educación vocacional se mediaban por el correo regular. Esa ecuación no tradicional en la que el docente y el estudiante estaban lejos el uno del otro es la que dio vida al concepto que ahora conocemos como educación a distancia. Esta nueva metodología de enseñanza buscaba dar respuesta a una problemática que afrontaban los alumnos, tomando en cuenta la incidencia de muchos factores como la dificultad de desplazamiento a los centros educativos, adaptabilidad en los horarios de enseñanza, factor económico, etc. De hecho, el término Educación a Distancia fue acuñado en 1972, casi un siglo después de los primeros cursos por correspondencia, por el Consejo Internacional de Educación por Correspondencia. (pp. 21-22)

El enfoque de la educación a distancia es una metodología más flexible y adaptable a los entornos de los alumnos, permitiéndoles aprender a su propio ritmo y tiempo, y puede ser una alternativa efectiva a la educación en persona para aquellos que enfrentan limitaciones geográficas, de tiempo o de recursos. Este modelo educativo ha favorecido mucho a los estudiantes, ya que les permite aprender fuera de un entorno de aula tradicional, utilizando diversas tecnologías y herramientas para acceder a materiales educativos, interactuar con sus profesores y compañeros de clase y completar sus tareas y evaluaciones en línea.

2.2.2. Educación Virtual

Esta modalidad de enseñanza aprendizaje son procesos que se deben innovar pedagógicamente basados en la creación de condiciones para el desarrollar la capacidad de aprender y poder adaptarse a estas modalidades.

Según Nieto (2012) expresa que:

La educación virtual nos ofrece, hoy en día, un océano de posibilidades para el logro no solo de las mentadas metas del milenio tan cacareadas por los organismos internacionales sino también, para armonizar y poner en juego la verdadera unidad en la diversidad, propia del ser humano, a través de infinidad de procesos cognitivos, reales, simbólicos y virtuales. Pues, si toda experiencia humana es, por definición, enseñanza y aprendizaje, construcción y desconstrucción de conocimiento, entonces, se habla de que, virtualmente, toda ella es educación, de manera generalizada. Por ende, la virtualidad de la educación se convierte, como se dice líneas arriba, en el amplio

potencial que muestra la educación virtual en estos sus inicios.
(pp.146-147)

La educación virtual es una estrategia de alto impacto en la mejora de la cobertura, pertinencia y calidad educativa en todos los niveles y tipos de formación, debido a sus características multimediales, hipertextuales e interactivas (Morales, Fernández y Pulido, 2016). A partir de lo anterior, la educación virtual se presenta como una estrategia de gran impacto para mejorar la calidad educativa, al tiempo que busca responder de manera pertinente a las demandas y desafíos del contexto actual.

2.2.3. Entornos virtuales de aprendizaje

Los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) se han consolidado como ámbitos digitales esenciales que revolucionan las dinámicas de enseñanza y aprendizaje. Un entorno virtual de aprendizaje (EVA) se define por ser un lugar virtual creado con fines educativos, que combina variadas herramientas y recursos digitales para simplificar la interacción entre los participantes (estudiantes, profesores, tutores), el acceso a recursos de estudio, la ejecución de tareas de aprendizaje y la valoración del avance. (Moore y Kearsley, 2012).

Los EVA se han convertido en herramientas esenciales en la educación moderna, con el potencial de ampliar el acceso al aprendizaje y transformar las prácticas pedagógicas. Para Mestre Gómez et al. (2007), “la utilización de entornos virtuales de aprendizaje puede suponer, por fin, el inicio de un cambio relevante en la forma de aprender, apoyado en la utilización de las nuevas tecnologías” (p. 18). A partir de lo anterior, es importante recalcar que los entornos virtuales de aprendizaje ofrecen una flexibilidad sin precedentes en términos de tiempo y espacio, permitiendo a los estudiantes acceder a materiales y participar en actividades desde cualquier lugar, además los EVA posibilitan la personalización del aprendizaje, adaptándose a los ritmos y necesidades individuales de cada estudiante. Aunque existen desafíos en su implementación, los EVA representan una oportunidad significativa para revolucionar la manera de aprender, haciéndola más accesible, dinámica y centrada en el estudiante.

Una de las particularidades de los entornos virtuales de aprendizaje es que poseen características que facilitan una comunicación fluida y dinámica entre los participantes del proceso, fomentando nuevos roles para el profesor, que se transforma en un orientador y moderador, y para los alumnos, que adquieren un rol más participativo en la formación de sus saberes. Para Mestre Gómez et al. (2007, p. 3), “del mismo modo, también cambia el rol de los alumnos. Los alumnos tendrán una parte activa en el

proceso de E-A y no sólo pasiva (de meros receptores) como suele ocurrir con frecuencia en los entornos presenciales”.

2.2.4. Interacción

Los distintos estudios que han analizado la interacción en la educación virtual destacan su importancia para favorecer aprendizajes colaborativos mediante el intercambio de ideas, fortalecer el aprendizaje y consolidar relaciones interpersonales que contribuyan a reducir el sentimiento de soledad entre los estudiantes de educación a distancia. No obstante, la definición de interacción en este contexto no es uniforme.

Barberà, Badia y Mominó (citado en Pérez Alcalá, 2009) definen la interacción como:

“Un conjunto de reacciones interconectadas entre los miembros que participan en un determinado contexto educativo, en el que la actividad cognitiva humana se desarrolla en función de los elementos que determinan la naturaleza de ese contexto educativo, en nuestro caso virtual” (p. 7).

Por su parte, Ortiz (citado en Pérez Alcalá, 2009) define la interacción como:

“El conjunto de relaciones y transformaciones que emergen y se desarrollan en el aula o contexto educativo, constituidas en la actuación diaria de los profesores y de los alumnos, orientadas hacia objetivos diversos y comunes en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje” (p. 10).

Anderson (citado en Pérez Alcalá, 2009) destaca que hay diversos tipos de interacciones, tales como:

- Estudiante-profesores. Este tipo de interacción propicia el diálogo entre asesor y estudiante y contribuye a la motivación para el aprendizaje.
- Estudiante-estudiante. Esta interacción fomenta el trabajo colaborativo entre iguales, con intercambio de ideas y contenidos.
- Estudiante-contenido. Es la manera como el estudiante interactúa con los contenidos de aprendizaje para procesarlos y aplicarlos desde su experiencia y contexto, y establece un diálogo cognitivo entre sus experiencias y los nuevos aprendizajes. En ella se utilizan textos y recursos bibliográficos para favorecer la interacción. (p. 11).

A las interacciones anteriores, el autor añade aquellas que se producen entre el profesor y el contenido, entre profesores, así como entre los propios contenidos. De esta manera, en lo referente a la interacción, pueden identificarse al menos tres elementos que la hacen posible: el contenido, el profesor y el estudiante.

Mestre Gómez et al. (2007) al referirse a la interacción como uno de los elementos básicos para propiciar el aprendizaje colaborativo, mencionan que:

Las formas de interacción y de intercambio verbal entre las personas del grupo, movidas por la interdependencia positiva. Son las que afectan los resultados de aprendizaje. El contacto permite realizar el seguimiento y el intercambio entre los diferentes miembros del grupo; el alumno aprende de ese compañero con el que interactúa día a día, o él mismo le puede enseñar, cabe apoyarse y apoyar. En la medida en que se posean diferentes medios de interacción, el grupo podrá enriquecerse, aumentar sus refuerzos y retroalimentarse. (p. 17)

Es la relación existente entre los actores del proceso: entre el tutor y los alumnos, así como entre los propios estudiantes. Cuanta más interacción y mayor intercambio se generen —ya sea en la construcción de hipótesis o en su resignificación a través de la discusión y el intercambio—, mayor será la calidad de los aprendizajes y, en consecuencia, la del programa a distancia. (p. 31)

Por otra parte, es importante diferenciar la interactividad de la interacción. Sulbarán y Rojón (citados en Pérez Alcalá, 2009) definen la interactividad como “las relaciones que se establecen entre usuarios y medios educativos impresos y electrónicos” (p. 11), mientras que la interacción la entienden como “la acción de los sujetos que se comunican para la realización de una tarea” (p. 11).

Para Mestre Gómez et al. (2007), “la interactividad hace referencia a la relación entre el sujeto y el material o el sujeto y el dispositivo tecnológico que está usando. Cuanto más interactivo sea un material, más obligará a la realización de operaciones intelectuales a los alumnos”. (p. 31)

Otro concepto retomado por Mestre Gómez et al. (2007) es el de la distancia transaccional, formulado por Michael Moore, que se refiere a la distancia que existe entre el sistema, el tutor, los profesores y el alumno. “Cuanta más interacción haya menor será esa distancia transaccional y por lo tanto puede haber unos mejores resultados en los procesos y más calidad”. (p. 31)

2.2.5. Herramientas de comunicación digital

Las herramientas de comunicación digital se han transformado en elementos esenciales para la interacción humana en la actualidad. Su expansión y mejora han revolucionado la forma en que personas, colectivos y empresas se vinculan, comparten datos y cooperan, superando las restricciones geográficas y temporales.

Como señala Castells (2009), la sociedad red, impulsada por las tecnologías digitales, ha dado lugar a nuevas formas de comunicación caracterizadas por la interactividad, la multimodalidad y la descentralización (p. 97). En este contexto, las herramientas de comunicación digital han transformado totalmente la manera en que las personas se comunican en la vida diaria.

Una definición ofrecida por Chiappe Laverde (2019) sostiene que las herramientas de comunicación digital son "aquellos recursos tecnológicos que facilitan la interacción y el intercambio de información entre personas o grupos, sin importar su ubicación geográfica o temporalidad" (p. 15). Esta definición enfatiza la habilidad propia de estos instrumentos para vencer los obstáculos convencionales de la comunicación, posibilitando una conectividad nunca vista.

Van Dijk (2012) proporciona una visión más extensa, describiendo las herramientas de comunicación digital como "tecnologías que emplean microelectrónica y redes digitales para la difusión de datos en formato de texto, sonido, imagen y video" (p. 3). Desde esta perspectiva, la característica esencial es la tecnología digital y la habilidad para difundir diferentes formatos de contenido.

La utilización de herramientas de comunicación digital influye de forma notable en la relación entre docentes y estudiantes en la educación superior, ya que estas herramientas posibilitan crear espacios de comunicación más activos, rápidos y colaborativos.

Plataformas como los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), los foros de discusión, las videoconferencias y las aplicaciones de mensajería instantánea como Messenger, WhatsApp entre otros favorecen la construcción de relaciones pedagógicas más participativas. Según Aparicio (2019), estas herramientas permiten a los estudiantes interactuar de forma constante con sus docentes, lo que fortalece los procesos de retroalimentación, resolución de dudas y seguimiento académico (p. 74). Esta interacción digital también propicia el aprendizaje autónomo, ya que el estudiante tiene acceso a diferentes recursos y puede gestionar su tiempo y comunicación con mayor

flexibilidad. Por su parte, Rojas-Suárez y Gamboa (2021) enfatizan que las herramientas de comunicación digital cuando son bien empleadas no solo mejoran la comunicación, sino que también contribuyen al desarrollo de competencias comunicativas, digitales y colaborativas en los estudiantes (p. 56), las cuales son fundamentales para el éxito en modalidades virtuales en este caso el de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés.

El abanico de herramientas de comunicación digital es extenso y sigue en constante evolución. Se pueden clasificar según varios factores, tales como la sincronía de la comunicación (síncrona vs. asíncrona), el tipo de contenido (texto, audio, video, multimedia), la cantidad de participantes (uno a uno, uno a muchos, muchos a muchos) y el objetivo principal (información, colaboración, socialización).

Entre las categorías más relevantes de herramientas de comunicación digital se encuentran:

- Herramientas de comunicación personal

Según Gil y Romeu (s.f.), las herramientas de comunicación personal "son aquellas en las cuales no siempre se explicitan los vínculos sociales y que sirven para establecer una comunicación directa con otra persona" (p. 9). Entre ellas, el correo electrónico, los sistemas de mensajería electrónica instantánea y las plataformas de videoconferencia.

- Correo electrónico: una herramienta esencial para la comunicación asíncrona, facilitando el envío y recepción de mensajes de texto, archivos anexos y enlaces.
- Herramientas de mensajería electrónica instantánea.
- Plataformas que promueven la comunicación en tiempo real sin interrupciones mediante mensajes de texto, voz y video (por ejemplo, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Hangouts etc.).
- Sistemas o Plataformas de videoconferencia.
- Herramientas que posibilitan la comunicación simultánea mediante video y sonido, simplificando encuentros virtuales, exposiciones y trabajo a distancia (por ejemplo, Zoom, Google Meet, Microsoft Teams). De acuerdo con Gil y

Romeu (s.f.), se establece una diferencia entre las herramientas de mensajería instantánea y las plataformas de videoconferencia.

En los sistemas de mensajería instantánea se parte de una comunicación vía texto (que se puede enriquecer con elementos multimedia), mientras que en las herramientas de videoconferencia el elemento distintivo es la conversación por medio de audio y de vídeo, lo cual exige un grado superior de colaboración, uniéndose a la comunicación grupal e incluso la difusión pública. (p.12)

- Herramientas de comunicación social.

Plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn facilitan a los usuarios la creación de perfiles, la conexión con otros, la difusión de contenido de variados formatos y la participación en comunidades en línea. Estas herramientas han revolucionado el modo en que los individuos interactúan, reciben información y se manifiestan en público (Van Dijk, 2012, p. 45).

- Plataformas educativas: Moodle, Classroom, Edmodo, Schoology.

Herramientas de comunicación muy potentes, permitiendo la comunicación a través de mensajería interna y permitiendo una amplia gama de recursos y actividades.

- Herramientas colaborativas en línea.

Diseñadas para simplificar el trabajo colaborativo, estas herramientas frecuentemente incorporan características de comunicación. Las plataformas de administración de proyectos facilitan la distribución de tareas, el monitoreo del avance y la comunicación en contexto. Las plataformas de documentos en la nube compartidos (como Google Docs, Microsoft OneDrive) simplifican la edición conjunta y la retroalimentación en tiempo real.

La aplicación eficaz de herramientas de comunicación digital implica una serie de aspectos fundamentales. La selección de la herramienta correcta debe fundamentarse en las metas de la comunicación, las particularidades del público y la esencia del mensaje.

2.2.6. Herramientas de comunicación sincrónica

Son las herramientas que la comunicación e interacción se produce en tiempo real, en el cual estén conectados en el mismo tiempo y hora, no es indispensable estar conectados en el mismo lugar, pueden estar en diferentes lugares sin importar la barrera geográfica, se puede conectar a revisar material de la asignatura y pueden mantener una conversación desde cualquier lugar con conexión a Internet.

La comunicación sincrónica según García y Pereira (2004) es una actividad comunicativa que se da en tiempo real al igual que la comunicación presencial y los participantes en interacción deben estar presentes, aunque no necesariamente en la misma localidad física. (p. 372)

La comunicación sincrónica se produce en tiempo real, con todos los participantes participando simultáneamente. Este modo de comunicación es esencial para la retroalimentación inmediata y la interacción dinámica. Algunos ejemplos son:

- Reuniones en persona: reuniones tradicionales cara a cara donde los participantes discuten y toman decisiones colectivamente.
- Videoconferencias: Reuniones virtuales realizadas a través de plataformas como Zoom o Microsoft Teams, que permiten la interacción visual y auditiva en tiempo real.
- Sesiones de chat en vivo: conversaciones de mensajería instantánea donde las respuestas se intercambian rápidamente.
- Llamadas telefónicas: Comunicaciones de voz directas que facilitan el diálogo inmediato.

Según Delgado (2020), Se conoce al sistema sincrónico como la educación de los estudiantes que poseen la oportunidad de instruirse e interactuar con su maestro y sus compañeros, es un modelo de aprendizaje grupal ya que todos interactúan y aprenden al mismo ritmo. El aprendizaje asincrónico es aquél que ocurre en vivo o sucede a través de videos, materiales educativos, es decir, las clases se aprende lo mismo pero cada estudiante aprende a su ritmo.

La mayor ventaja del modelo sincrónico es la desventaja del asíncrono, ya que en el aprendizaje sincrónico hay una interacción en tiempo real entre maestros y estudiantes, haciendo que cualquier problema o duda que tengan se resuelva ahí mismo, además de que en esta modalidad el alumnado puede ver e interactuar con sus compañeros de clase.

Por el otro lado, la desventaja de este tipo de aprendizaje es que depende de la tecnología para que suceda: si un alumno tiene o no un equipo para conectarse o tiene acceso a una conexión a internet estable. Estas ventajas y desventajas solo evidencian el hecho que ambos no serán efectivos si no cuentan con una metodología pedagógica que tome en cuenta la tecnología y cómo optimizarla. La calidad de las clases o del aprendizaje dependen de una buena planeación y diseño que permita al alumno entender mejor el contenido, además de una continua revisión y evaluación de la efectividad de cada modalidad o tipo de aprendizaje.

2.2.7. Herramientas de comunicación asincrónica

En este tipo de herramientas no es indispensable estar conectados de forma instantánea, estas permiten que el estudiante pueda revisar el material adjuntado en la plataforma, y realizar las actividades de acuerdo con la disponibilidad de tiempo del estudiante, y de tal manera el docente puede brindarle el seguimiento oportuno.

Lo asincrónico es totalmente contrario a lo sincrónico y se define como proceso o efecto que no ocurre en completa correspondencia temporal con otro proceso u otra causa.

Según Priscila (citada por Castro Piedra et al., 2023),

El sistema asincrónico no efectúa los parámetros de trabajo en equipo. El aprendizaje sincrónico ocurre al mismo tiempo que el aprendizaje asincrónico se deduce lo opuesto, los estudiantes y otros colaboradores no están cumpliendo el proceso del conocimiento al mismo tiempo por lo que no hay intercambio en tiempo real. (p. 7812)

Las comunicaciones asíncronas son intercambios de ida y vuelta con un retraso entre los mensajes o comunicaciones unidireccionales que pueden ser recibidos por un público cuando más les convenga. Las comunicaciones asíncronas también incluyen las transmisiones en vivo y las emisiones que se entregan en un entorno de uno a muchos (como las transmisiones en vivo de Facebook) con un ligero retraso, al igual que una transmisión de televisión en vivo.

Ejemplos de comunicaciones digitales asíncronas:

- Correo electrónico
- Mensajes de vídeo

- Reuniones grabadas
- Transmisión en directo de uno a muchos
- Soluciones de gestión de proyectos como Trello y Asana
- Soluciones colaborativas para compartir archivos como Google Suite, Microsoft 365 y Dropbox
- Mensajes de texto

Matheus y Hamburger (2019), expresan que el correo electrónico es una de las herramientas de comunicación más utilizadas de la tecnología de Internet, ya que, prácticamente todas las personas tienen una cuenta de correo, bien asignada por la institución formativa donde estudia o trabaja, en su lugar distribuidor de internet, o abierta por el usuario envío gratuito y en los diferentes que existen en la red. Este medio facilita una conversación más abierta y democrática entre profesores y alumnos. (p. 375)

El vídeo dentro de la comunicación asincrónica ofrece un medio más flexible, para una comunicación detallada. A menudo es incluso más eficaz que las comunicaciones de vídeo en directo, simplemente porque, al igual que el correo electrónico y otros documentos de texto, se puede ver en cualquier momento, desde cualquier lugar, y se puede buscar y volver a ver más tarde. Las comunicaciones de vídeo asíncronas ofrecen la misma capacidad de apoyo a la comunicación, la colaboración y la enseñanza tanto a través de vídeos pregrabados como de transmisiones de vídeo en directo que incluyen un vídeo del presentador, pantallas compartidas y otras fuentes de vídeo.

Una de las mayores ventajas de este tipo de aprendizaje es que le permite al alumno ser independiente ya que le da la oportunidad de organizar su tiempo. Además, están disponibles en todo momento, incluso el alumno puede descargar el contenido y acceder a este, aunque no tenga internet. La única y mayor desventaja de este modelo es que no hay interacción real entre los educadores y sus alumnos, e incluso entre los mismos compañeros, por lo que si tienen una duda, no será resuelta en ese momento.

2.2.8. Herramientas de videoconferencia

Las herramientas de videoconferencia brindan una gran variedad de posibilidades a los entornos educativos virtuales, facilitando la docencia en línea ya que en la actualidad se han convertido en un componente fundamental para la comunicación y la colaboración en diferentes entornos. La videoconferencia, como recurso didáctico en

el proceso de enseñanza-aprendizaje, busca ser el vector entre dos maneras de educar: la tradicional, sin ninguna mediación tecnológica; y la de la era de las TIC, en un contexto digital cada vez más globalizado, con la virtualidad y la transfiguración del espacio como centro, pero con la característica de la sincronía (el cara a cara) en tiempo real (Tenaglia y Dallera, 2022, p. 137).

En el ambiente educativo proporciona muchas bondades entre ellas, facilitan la comunicación en tiempo real entre personas situadas en diferentes lugares. Según Reinoso-González (2020),

Otra ventaja que permite la videoconferencia es poder buscar y resolver de forma simultánea las dudas que pueden aparecer durante la sesión, que se traduce en tener acceso inmediato a diferentes recursos digitales mientras se dicta la clase, los estudiantes lo perciben como un aspecto positivo de la modalidad sincrónica. (p. 62)

Mientras que para Brown et al. (2024) “En el sector educativo, permiten la continuidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje a distancia, la creación de entornos de colaboración virtual para estudiantes y la realización de tutorías personalizadas” (p. 112). A partir de lo anterior, las herramientas de videoconferencia enriquecen la comunicación y facilitan la interacción entre docentes y estudiantes.

Entre las herramientas de videoconferencia más utilizadas se encuentran:

- Zoom: una de las plataformas de videoconferencia más utilizada, que ofrece una variedad de utilidades y entorno amigable.
- Google Meet: Es una herramienta integrada de Google, muy fácil de utilizar y permite agendar reuniones desde el calendario de Google.
- Microsoft Teams: Es una plataforma de videoconferencia desarrollada por Microsoft diseñada con integración de diferentes aplicaciones cuenta con extensiones que pueden integrarse con productos que no pertenecen a Microsoft.

Las herramientas de conferencia se han convertido hoy en día en herramientas indispensables para la comunicación y colaboración en entornos virtuales impactando positivamente la eficiencia y productividad de los usuarios de estas.

2.2.9. Aplicaciones de mensajería y foros de discusión (WhatsApp, Telegram, Discord)

Los programas de mensajería instantánea son programas con los que los usuarios pueden intercambiar información o mensajes en tiempo real. Las empresas utilizan estos programas para compartir mensajes e información dentro y fuera de los equipos. Dichos programas facilitan una comunicación rápida y segura para que la empresa siga funcionando sin problemas. Asimismo, ayudan a tomar decisiones fundamentadas y significativas. Entre los programas de mensajería más utilizados en la actualidad educativa se encuentran:

- Telegram

Telegram es una aplicación de mensajería instantánea empleada por 100 millones de personas al mes en todo el mundo (Telegram, 2016). En el segmento de la mensajería instantánea la oferta es muy variada, tanto para android como para iOS; Whatsapp, Facebook Messenger, Skype, Line, Viber o Telegram compiten dentro del mismo segmento. Al margen de su uso en smartphones, es posible emplear este servicio en cualquier dispositivo vía navegador web o a través de clientes nativos (disponibles para entornos Windows, Mac o Linux). Además, posee características notorias que, para la comunicación bidireccional Y El entorno de esta aplicación se complementa con funcionalidades como “vista rápida” que permiten consultar documentación web con un visor de documentos integrado, rápido y veloz.

Telegram se rige como una herramienta sólida para la docencia, tanto para una comunicación asíncrona como para la comunicación síncrona, donde, y dada su naturaleza de mensajería instantánea, es más fuerte que otras aplicaciones de su sector. La gratuidad de la aplicación y su conocimiento, pese a no ser líder del segmento, reducen posibilidades de rechazo tecnológico en el aula.

Los Centros educativos que utilizan Telegram como canal de comunicación para comunicarse tienen acceso a una herramienta con muchas funcionalidades y ventajas. Entre estas se pueden encontrar:

- Enviar mensajes, fotos, videos y archivos de cualquier tipo (doc, Zip, mp3, etc.). Crear grupos de hasta 200.000 personas o canales para hacer transmisiones a encuentros ilimitados.
- Llamadas de voz y videollamadas con cifrado end-to-end.
- Chats de voz en grupos con miles de participantes.

- Crear bots usando la API de bots de Telegram.
- Acceder a un buscador de GIF animados, editor de fotos y plataforma de stickers abierta.
- Almacenar datos en la nube de Telegram y configurar las opciones de administración de caché.
- Enviar chats secretos específicos para cada dispositivo, con autodestrucción de mensajes, fotos y videos.
- Explorar grupos locales, encontrar amigos del área para chatear, o intercambiar contactos con la opción Personas cerca.
- WhatsApp

Es una app gratuita, multiplataforma, de mensajería y llamadas que utiliza Internet para permitir a los usuarios comunicarse a través de mensajes de texto, notas de voz, videollamadas y uso compartido multimedia. Se centra en la simplicidad y la accesibilidad. Desde texto y medios compartidos hasta llamadas de voz y videollamadas, sus funciones mantienen conversaciones sin esfuerzo y fáciles de usar.

Las Funciones del WhatsApp Mensajería son:

- **Mensajería:** El envío de mensajes resulta sencillo, gratuito y confiable. La aplicación utiliza la conexión a internet del dispositivo móvil para enviar mensajes, evitando cargos por SMS, y sincroniza automáticamente la lista de contactos con los almacenados en el teléfono.
- **Grupos:** Los chats grupales permiten compartir mensajes, fotos, documentos y vídeos, con un límite de hasta 256 participantes por grupo. Los grupos pueden personalizarse, silenciar notificaciones, asignar administradores adicionales y configurar otras opciones según sea necesario.
- **Llamadas y videollamadas:** Las llamadas y videollamadas pueden realizarse de manera gratuita a cualquier contacto, utilizando la conexión a internet del dispositivo móvil.
- **Fotos y videos:** Es posible enviar fotos y videos de forma instantánea. La aplicación dispone de una cámara integrada y ofrece opciones de personalización de los contenidos multimedia.
- **Documentos compartidos:** Se permite el envío de diversos tipos de documentos, incluidos archivos PDF, hojas de cálculo y presentaciones, sin

necesidad de utilizar el correo electrónico, con un tamaño máximo de hasta 100 MB por archivo.

- **Mensajes de voz:** Los mensajes de voz pueden grabarse y enviarse de manera sencilla mediante la pulsación de un botón.
- **WhatsApp Web y escritorio:** La lista de contactos del dispositivo móvil puede sincronizarse con computadoras portátiles o de escritorio, facilitando el acceso a la mensajería desde distintos dispositivos.
- Discord

Es una plataforma de comunicación que permite chatear por voz, video y texto, conectarse con comunidades, compartir experiencias y colaborar a través de servidores, canales y mensajería directa. La aplicación está disponible en versiones para PC, web y dispositivos móviles, lo que facilita la interacción desde cualquier lugar.

También cuenta con una función que permite que un grupo de usuarios puedan chatear entre ellos a través de un servidor privado, lo cual conlleva que el programa esté totalmente centrado en el usuario y su privacidad pueda regularse. Ahora bien, al tener Discord una baja latencia, no requiere de instalaciones adicionales y sus controles son sencillos, ya que está diseñado para usarse mientras se juega.

Las características de Discord en la vanguardia de las plataformas de comunicación son:

- Servidores y canales: Creación y gestión de servidores con canales de texto y voz.
- Llamadas de Voz y Video: Comunicación en tiempo real con alta calidad de audio y video.
- Compartición de pantalla: Permite mostrar tu pantalla a otros usuarios en tiempo real.
- Roles y permisos personalizables: Gestión detallada de miembros y permisos.
- Bots e integraciones: Ampliación de funcionalidades a través de bots personalizados.
- Reacciones y emojis: Personalización con reacciones en mensajes.
- Modo oscuro y personalización: Opciones para personalizar la interfaz y mejorar la experiencia visual.
- Compatibilidad multiplataforma: Disponible en Windows, macOS, Android, iOS y navegadores web.

- Sistema de Nitro: Opciones de suscripción pagas para funciones avanzadas y mejoras en el servidor.
- Gratuito con opciones Premium: Amplia gama de funciones disponibles de forma gratuita y aún más en su versión paga.

2.2.10. Estrategias para mejorar la interacción docente-estudiante

La rápida transformación digital ha impregnado todos los sectores de la sociedad, incluyendo la educación. La interacción digital entre profesores y alumnos se ha transformado en un elemento esencial del proceso de enseñanza-aprendizaje, No obstante, la simple implementación de herramientas tecnológicas no asegura una interacción eficaz. Es de vital importancia establecer estrategias de enseñanza y comunicación efectiva que promuevan la implicación activa, la cooperación y la dedicación de los alumnos en el ambiente digital.

Una efectiva interacción digital entre profesor y alumno se distingue por la reciprocidad, la retroalimentación puntual, la claridad en la comunicación y la generación de un entorno de aprendizaje seguro y motivador (Moore y Kearsley, 2012, p. 78). Cuando la interacción entre docente y estudiante es robusta, se nota un efecto beneficioso en la motivación de los alumnos, su comprensión de los temas, el fomento de capacidades de reflexión crítica y su sensación de afiliación a la comunidad educativa (Garrison, Anderson y Archer, 2000, p. 45). En cambio, una interacción inadecuada puede provocar frustración, desinterés, aislamiento y un rendimiento académico deficiente.

Varios elementos afectan la calidad de la interacción en línea, estos abarcan la utilidad y disponibilidad de las plataformas y recursos digitales, la habilidad digital de profesores y alumnos, la planificación pedagógica de los cursos en línea y las tácticas de comunicación aplicadas por los educadores (Bates, 2019, p. 112). Es fundamental vencer los obstáculos tecnológicos y pedagógicos para establecer vínculos eficaces entre profesores y alumnos en el entorno virtual.

Una de las estrategias esenciales para potenciar la interacción en línea entre docentes y estudiantes es promover la comunicación constante y clara. Esto conlleva el establecimiento de vías de comunicación previamente definidos y accesibles (foros de discusión, mensajería privada, correo electrónico, videoconferencias), además de establecer expectativas precisas sobre los tiempos de respuesta y el tipo de información que se distribuirá por cada medio (Anderson, 2011, p. 63). Es imprescindible que los docentes se empeñen en responder a las preguntas y observaciones de los alumnos de forma oportuna y constructiva, evidenciando de esta

manera su presencia y dedicación al proceso educativo. Esto puede incluir el envío de anuncios regulares con recordatorios de tareas, aclaraciones sobre los contenidos, recursos adicionales y mensajes de ánimo para mantener a los estudiantes informados y motivados en su proceso educativo.

Otra estrategia fundamental es fomentar la participación y la cooperación entre los estudiantes. Los foros de debate no solo pueden emplearse para responder preguntas, sino también para plantear discusiones, pedir puntos de vista y promover el intercambio de ideas entre los alumnos. Las actividades grupales en línea, tales como la elaboración conjunta de documentos, la solución de problemas en grupo o la ejecución de proyectos, pueden promover el aprendizaje mutuo y el fortalecimiento de competencias sociales y de cooperación (Johnson et al., 2007, p. 121). Es por ello por lo que es importante que los docentes elaboren estas tareas con metas definidas y ofrezcan retroalimentación tanto personal como grupal acerca del rendimiento.

La retroalimentación individual y oportuna es otra estrategia crucial para una interacción efectiva entre docentes y estudiantes. Los docentes deben ir más allá de su obligación de calificar una tarea a proporcionar comentarios detallados sobre el trabajo recibido, resaltando puntos fuertes y áreas de mejora. Es importante de igual manera, que esta retroalimentación se presente al estudiante de manera oportuna para que puedan tomar en cuenta los detalles mencionados en futuras tareas o evaluaciones.

Mejorar la interacción digital docente-estudiante requiere la aplicación de estrategias de comunicación y tecnología eficaces. Los docentes pueden establecer un entorno digital efectivo promoviendo un aprendizaje significativo, actualizado y enriquecedor.

2.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS Y VARIABLES

- **Conectividad (telecomunicaciones):** es la capacidad de un dispositivo (ordenador personal, periférico, PDA, móvil, robot, electrodoméstico, automóvil, etc.) de conectarse y comunicarse con otro, con el fin de intercambiar información o establecer una conexión directa a base de información digital.
- **Educación a Distancia:** Es el tipo de método de instrucción en que las conductas docentes acontecen aparte de las discentes, de tal manera que la comunicación entre el profesor y el alumno pueda realizarse mediante textos impresos, por medios electrónicos, mecánicos, o por otras técnicas.

- **Enseñanza-aprendizaje:** es el proceso interactivo por el cual los estudiantes adquieren conocimientos, habilidades, valores y actitudes.
- **Enfoques:** Es una guía sistemática que establece una forma particular de concebir la educación y que al fundamentarse en una o más teorías del aprendizaje orienta y determina la manera en que se organizan y llevan a cabo las prácticas de enseñanza.
- **Interacción:** En ámbito educativo, se refiere a la comunicación y participación entre estudiantes, docentes y otros actores involucrados. Permite el intercambio de ideas, la resolución de problemas, el debate y la colaboración en el proceso educativo, facilitando la construcción de conocimientos y el desarrollo de habilidades a través del diálogo y la retroalimentación, lo que contribuye al éxito y la efectividad del aprendizaje.
- **Interactividad:** En el ámbito de la tecnología, hace referencia a la capacidad que un ordenador, un programa o un contenido tiene para responder a las acciones de la persona que está utilizando los dispositivos o los contenidos digitales.
- **Modalidad Virtual:** La enseñanza virtual es una modalidad en la educación en la que el proceso de enseñanza-aprendizaje sucede en Internet.
- **Plataformas Virtuales:** Son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades.
- **Tecnología:** Conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector.
- **Tutoría en línea:** Se refiere al proceso de proporcionar orientación, apoyo y asesoramiento a estudiantes a través de entornos virtuales de aprendizaje, de forma remota, utilizando herramientas en línea como chat, videoconferencia o correo electrónico. La tutoría en línea ofrece a los estudiantes un medio directo a la ayuda y la retroalimentación necesaria para su desarrollo académico y profesional. De esta manera se promueve la interacción individualizada y personalizada que contribuye a un aprendizaje más efectivo y enriquecedor en línea.

2.3.1. Operacionalización de variables

A continuación, se presenta la Tabla 1 que muestra la operacionalización de variables.

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variable	Tipo	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Uso de herramientas de comunicación digital	Variable independiente	Empleo de plataformas y recursos digitales por docentes y estudiantes para comunicarse en entornos virtuales educativos.	Frecuencia, variedad y modo en que se utilizan herramientas digitales de comunicación en las carreras virtuales.	• Frecuencia de uso • Tipos de herramientas utilizadas • Finalidad del uso	• Frecuencia de accesos a las herramientas (email, chat, videoconferencia) • Tipos de plataformas usadas (Zoom, Teams, Moodle, WhatsApp, etc.) • Usos principales (enviar mensajes, videoconferencias, resolver dudas)
Interacción docente-estudiante	Variable dependiente	Proceso comunicativo y colaborativo que ocurre entre docentes y estudiantes, reflejado en la calidad y cantidad de la interacción en el entorno virtual.	Nivel de comunicación efectiva y colaborativa entre docentes y estudiantes medido a través de percepciones y frecuencia de intercambios.	• Calidad de la interacción • Cantidad de interacción • Retroalimentación	• Percepción de claridad y oportunidad en respuestas • Frecuencia de intercambios comunicativos • Frecuencia de retroalimentación valorativa y constructiva

Nota: Esta tabla muestra la operacionalización de variables, identificando la variable independiente y dependiente, sus definiciones conceptuales, operacional, dimensiones e indicadores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE ESTUDIO

Considerando que se trata de una temática poco abordada en el país, la presente investigación tuvo un carácter exploratorio esto de acuerdo con lo expuesto por Hernández Sampieri et al., (2014), respecto a que “los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p. 91); mientras que en los estudios descriptivos

La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 92)

La investigación se realizó con un enfoque descriptivo, el cual comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición de los procesos en cada uno de los fenómenos. “Los estudios descriptivos están dirigidos a determinar cómo es, cómo está la situación de las variables o estudios en una población, la frecuencia con que ocurre un fenómeno, en quiénes, dónde y cuándo se están presentando” (Zacarías Ortiz, 2012, p. 86). Durante la investigación se aplicó el tipo de estudio descriptivo, ya que el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 60).

Considerando lo anterior, la realización de un estudio de este tipo permitió obtener un acercamiento a un fenómeno relativamente desconocido, identificar conceptos o variables prometedores, así como los componentes del fenómeno, constituyéndose al mismo tiempo en un antecedente sólido para futuras investigaciones.

3.2. MÉTODO

Los métodos de investigación son fundamentales para recolectar datos, formular preguntas y obtener respuestas que permitan llegar a conclusiones mediante un análisis sistemático y riguroso. Según Castillo (2020), “la investigación es el conjunto de métodos que se aplican para conocer un asunto o problema en profundidad y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está aplicando”. De manera similar, Canaan (2020) señala que “los métodos de investigación son herramientas para la recolección de datos, formular y responder preguntas para llegar a conclusiones a través de un análisis sistemático y teórico aplicado a algún campo de estudio”. (p. 1)

Considerando la naturaleza del presente estudio, se empleó un método deductivo. Autores como Hernández Sampieri et al. (2022) sostienen que el razonamiento deductivo implica “ir de lo general a lo particular, y parte de teorías o generalizaciones para llegar a conclusiones específicas” (p. 39). Mientras que John W. Creswell y J. David Creswell (2018) afirman que “el razonamiento deductivo es una forma de razonamiento en la que el investigador comienza con una teoría o una idea general y luego la prueba en una situación específica”. (p. 11)

Asimismo, el método deductivo es oportuno cuando se busca verificar si los fundamentos teóricos se aplican o se realizan en circunstancias reales. Según Hernández Sampieri et al. (2014), este método permite “comprobar o refutar hipótesis derivadas de teorías generales mediante la observación de hechos concretos” (p. 94).

Por lo tanto, el uso del método deductivo aportó un análisis de cómo los conceptos generales de interacción docente-estudiante y herramientas digitales se manifestaron en la práctica educativa, en este caso a nivel universitario.

3.3. ENFOQUE

La presente investigación se desarrolló a partir de un enfoque mixto, que permitió analizar de manera integral el fenómeno objeto de estudio mediante la recolección y análisis tanto de datos cuantitativos como cualitativos, así como la operacionalización de variables. Según Hernández Sampieri et al., (2014), los métodos de investigación mixta implican la integración sistemática de los enfoques cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, con el propósito de obtener una visión más completa del fenómeno.

Estos enfoques pueden combinarse de tal manera que conserven sus estructuras y procedimientos originales (p. 5).

Asimismo, los autores aclaran que la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la cualitativa, sino aprovechar las fortalezas de ambas, combinándolas y minimizando sus debilidades (Hernández Sampieri et al., 2014). Este enfoque implica un proceso conjunto de recolección, análisis e integración de datos cualitativos y cuantitativos para dar respuesta al planteamiento del problema.

El enfoque mixto se desarrolla a través de cinco etapas principales: el planteamiento del problema, el diseño de investigación, el muestreo, la recolección de datos y el análisis e interpretación de la información. Estas fases pueden integrar enfoques de manera secuencial o simultánea, dependiendo de la prioridad establecida (Hernández Sampieri et al., 2014).

Fue importante destacar que la integración de los enfoques comenzó desde la formulación del problema y se mantuvo hasta la interpretación de los resultados, adaptándose a las particularidades del objeto de estudio. La prioridad entre los enfoques (cuantitativo o cualitativo) dependió de la naturaleza del problema y de los hallazgos obtenidos durante el desarrollo del estudio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

En palabras de Hernández Sampieri et al., (2014) refiere que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

En la presente investigación sobre las herramientas de comunicación digital y la interacción docente-estudiante a nivel universitario, se estudió una población de 61 estudiantes, siendo estos estudiantes de segundo año de la carrera, tercer ciclo académico, además se tienen 16 tutores (la cantidad de tutores varía cada ciclo y se distribuye de acuerdo con la cantidad de estudiantes inscritos), y 4 coordinadores (uno por cada asignatura).

Tabla 2*Estructura del segundo año de la Licenciatura en Enseñanza del inglés.*

Asignaturas	Encargados	Docentes	Estudiantes
Conversación Inglesa II	Coordinador 1	Tutor 1 Tutor 2 Tutor 3 Tutor 4	22 estudiantes 22 estudiantes 22 estudiantes 23 estudiantes
Gramática Inglesa II	Coordinador 2	Tutor 1 Tutor 2 Tutor 3 Tutor 4 Tutor 5	17 estudiantes 17 estudiantes 17 estudiantes 17 estudiantes 16 estudiantes
Fonética Inglesa II	Coordinador 3	Tutor 1 Tutor 2 Tutor 3	28 estudiantes 26 estudiantes 26 estudiantes
Aprendizaje y Cognición	Coordinador 4	Tutor 1 Tutor 2 Tutor 3 Tutor 4	18 estudiantes 18 estudiantes 18 estudiantes 18 estudiantes

Nota: Detalle de la conformación del segundo año de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés correspondientes al ciclo I-2025. Fuente: Elaborada por el equipo investigador.

3.4.2. Muestra

Además, al tratarse de una investigación mixta, es necesario explicar y fundamentar teóricamente cómo se obtuvo la muestra cuantitativa y cómo se definió la muestra cualitativa. Para el muestreo cuantitativo se aplicó un muestreo censal, que, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), “consiste en incluir a todos los elementos de la población en el estudio, de manera que no se selecciona una muestra, sino que se investiga al total de la población” (p. 175). Tamayo y Tamayo (2003) señalan que este enfoque garantiza resultados más precisos al eliminar el error muestral que surge al trabajar únicamente con una parte de la población. En este estudio, el muestreo censal permitió incluir a todos los estudiantes del programa seleccionado.

Para el muestreo cualitativo, se utilizó un muestreo intencional o por conveniencia, seleccionando a docentes y estudiantes que participaban activamente en el programa

y podían proporcionar información relevante y profunda sobre el uso de herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica. Este enfoque permitió obtener datos significativos y detallados que complementaron los resultados cuantitativos.

Considerando que el estudio se realizó en un solo programa de la Universidad de El Salvador (Licenciatura en Enseñanza del Inglés, modalidad virtual, segundo año, tercer ciclo), los resultados podrían no reflejar la diversidad de experiencias y necesidades de estudiantes en otras carreras, universidades o modalidades. En este sentido, es importante aclarar que la muestra podría no ser representativa de la totalidad de estudiantes universitarios que participan en cursos virtuales.

Partiendo de lo anterior, para esta investigación se tomaron en cuenta 4 tutores, uno por cada asignatura, siendo estas Conversación Inglesa II, Gramática Inglesa II, Fonética Inglesa II y Aprendizaje y Cognición, que son las materias correspondientes a este ciclo académico; además de 4 coordinadores de cátedra, uno por cada asignatura, y un grupo de estudiantes por cada asignatura, siendo estos alrededor de 16 a 28 estudiantes por grupo. Los criterios de selección se detallan a continuación:

- Criterios de selección de coordinadores: debían ser coordinadores del tercer ciclo académico de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés. Considerando que solo son cuatro coordinadores, uno por asignatura, se abordó la totalidad de estos.
- Criterios de selección de tutores: debían ser tutores del tercer ciclo académico de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés. Considerando que hay de tres a cinco tutores por asignatura, se seleccionó uno por materia, de tal manera que se escogieron cuatro tutores. Esta selección abarcó a los tutores que ejercieron una acción tutorial muy eficiente (2 tutores) y deficiente (2 tutores) en la evaluación docente del ciclo II-2024.
- Criterios de selección de estudiantes: se seleccionaron estudiantes, mayores de edad, hombres y mujeres, matriculados al momento en las asignaturas del tercer ciclo, segundo año de la carrera, a través de un muestreo censal dentro de cada asignatura.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Técnicas

En todo proceso de investigación, es importante destacar las técnicas que se emplearon para la recolección de datos, que fueron de utilidad para la operatividad del fenómeno en estudio. Con base a lo expresado por Ramos Chagoya (2018), las técnicas se definen como “conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método con el objetivo de obtener datos que una vez analizados permitan una respuesta a la pregunta de investigación.”

3.5.1.1. Técnicas cualitativas

Las técnicas cualitativas que se utilizaron para desarrollar la presente investigación fueron:

- Entrevista: De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), la entrevista "se refiere a una interacción donde el investigador plantea interrogantes directamente al entrevistado con el objetivo de obtener datos significativos acerca del problema de investigación" (p. 252). Las entrevistas, de manera general, se clasifican en entrevistas estructuradas o enfocadas, entrevistas semiestructuradas o entrevistas no estructuradas. Para esta investigación se realizarán entrevistas semiestructuradas con una selección de docentes y estudiantes para obtener una visión más detallada sobre su experiencia y estrategias de comunicación durante la educación virtual.
- Observación: es una técnica de investigación que facilita la recolección de datos a través de la observación directa y metódica de fenómenos en su ambiente natural, con el objetivo de examinarlos y entenderlos según los propósitos del estudio. De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014), "la observación se refiere al procedimiento de analizar minuciosamente un fenómeno, con el objetivo de documentar de manera sistemática los sucesos, conductas y elementos vinculados con el problema en estudio" (p. 283).

3.5.1.2. Técnicas cuantitativas

La técnica cuantitativa que se utilizó para desarrollar la presente investigación fue:

- La encuesta: como técnica de investigación social, se considera una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos para obtener de manera sistemática medidas sobre las variables que se derivan de una

problemática de investigación, a través de un cuestionario que se administra a la población o una muestra de ella (López-Roldán y Fachelli, 2015, p. 8). Si bien, de manera general la encuesta se ha considerado y utilizado ante todo como una técnica de investigación cuantitativa, también puede ser utilizada para la investigación cualitativa, pues como plantean López-Roldán y Fachelli (2015), “también permite recoger información subjetiva referida actitudes, representaciones, intenciones, motivaciones, expectativas, aspiraciones, opiniones y valoraciones emitidas por las personas.” (p. 13). Las encuestas fueron estructuradas y se aplicaron a estudiantes y docentes, e incluyeron preguntas cerradas y algunas abiertas. Se enfocaron en el uso y la percepción de las herramientas digitales (la plataforma de videoconferencias para tutorías Microsoft Teams, la plataforma Moodle con su mensajería interna y foros, y el correo institucional), su efectividad y los problemas encontrados.

- Para realizar la investigación, primero se remitió una carta de aprobación a la Coordinación de la Licenciatura en Enseñanza del Idioma Inglés. Una vez obtenida la autorización, se notificó por correo electrónico a los coordinadores y tutores seleccionados, solicitando su inclusión en las secciones correspondientes de la plataforma virtual y en el grupo de Teams, con el fin de recolectar la información necesaria a través de estas herramientas.

En el caso de las entrevistas, se elaboró un consentimiento informado que los entrevistados firmaron previo a la entrevista. Se hizo grabación de audio y video de las entrevistas y se transcribieron usando las herramientas disponibles en Google Meet.

Con respecto a la encuesta, se elaboró un consentimiento informado implícito que se colocó antes de las preguntas para que los participantes supieran con antelación sobre los objetivos y el uso de la información recolectada. Las encuestas se administraron en línea, a través de Google Formularios, y los datos fueron procesados mediante el programa SPSS.

3.5.2. Instrumentos

La entrevista fue de tipo semiestructurada, para la cual se elaboró una guía de preguntas validada por la asesora de tesis. Se eligió este tipo de entrevista porque permite contar con un cuestionario previamente diseñado, al tiempo que brinda a los entrevistados la libertad de extenderse en sus respuestas. Su objetivo fue obtener información sobre la percepción de eficiencia de las herramientas de comunicación

sincrónica y asincrónica utilizadas durante el desarrollo del curso, así como identificar cuáles son preferidas por estudiantes y docentes y los motivos de dicha preferencia.

Para llevar a cabo la observación se utilizó una lista de cotejo, validada por la asesora de tesis. De acuerdo con Díaz Sanjuán (2011), las listas de cotejo se utilizan para registrar la presencia o ausencia de una conducta positiva o negativa (p. 12). Por otra parte, se llevaron a cabo jornadas de observación no participante durante las clases sincrónicas del curso seleccionado. El objetivo de este instrumento fue llevar un registro de las estrategias de comunicación ejecutadas por los docentes durante las clases, así como las diferentes respuestas que se obtienen de parte de los estudiantes. Esto permitió examinar los patrones de interacción entre docentes y estudiantes.

El cuestionario es el instrumento de recogida de datos característico de la encuesta, donde aparecen enunciadas las preguntas de manera sistemática y ordenada. Mejía (2005), menciona que los cuestionarios son de dos clases:

Estructurados, o de forma cerrada, y no estructurados, o de forma abierta. Los primeros contienen preguntas y respuestas alternativas. Las respuestas dadas a cada pregunta deberán agotar todas las posibles preguntas y excluirse mutuamente. En los cuestionarios no estructurados no hay respuestas sugeridas. (p. 57)

Para esta investigación se utilizó un cuestionario estructurado que fue sometido a un proceso de validación por expertos. En primera instancia se compartió con tres profesionales especializados en las áreas de educación virtual y metodología de la investigación. Estos expertos evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems, garantizando que las preguntas estuvieran alineadas con los objetivos de la investigación.

Una vez revisado y aprobado por los expertos, el instrumento fue considerado apto para su aplicación. Posteriormente, se procedió a su distribución mediante correo electrónico institucional, lo que permitió llegar a los estudiantes de los grupos seleccionados de manera formal y segura, garantizando además la accesibilidad y confidencialidad en la participación.

Este instrumento buscó recolectar información relativa al uso de herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, su frecuencia, preferencia y niveles de satisfacción.

3.6. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

Etapa I: Introducción

En esta etapa, se presentó el tema de investigación, se estableció el contexto general en el que se desarrolló el trabajo de tesis, justificando su relevancia, los objetivos y alcances del estudio. También se explicaron los capítulos que componen el proyecto.

Etapa II: Situación problemática

En esta etapa, se identificó y se describió con mayor detalle el problema o la situación que motivó la investigación. Se analizaron las razones detrás del problema y se buscó comprender su alcance y consecuencias.

Etapa III: Diseño de anteproyecto

En esta etapa se elaboró un anteproyecto de investigación que incluyó el marco teórico, la metodología a seguir, los insumos necesarios y un cronograma tentativo. En esta etapa se consultaron diferentes fuentes bibliográficas que ayudaron a construir las teorías que fundamentaron la investigación.

Etapa IV: Estado del arte

En esta etapa se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con el tema de investigación, con el objetivo de conocer las investigaciones previas, los avances en el área, vacíos en los estudios. Esto ayudó a fundamentar y contextualizar el trabajo propio.

Etapa V: Diseño del proyecto

En esta etapa se definió con mayor detalle el proyecto de investigación, incluyendo la metodología específica a seguir, los instrumentos de recolección de datos, la validación de los instrumentos, así como los procedimientos a aplicar. Se elaboró una planificación más completa para llevar a cabo la investigación, con el propósito de alcanzar el logro de los objetivos tanto como generales como específicos.

Etapa VI: Trabajo de campo

En esta fase se recolectaron los datos necesarios para responder a la pregunta de investigación, a través de la aplicación de los instrumentos elaborados.

Etapas VII: Presentación y análisis de resultados

Los datos recolectados se analizaron de acuerdo con el marco teórico y se presentaron para dar respuesta a la pregunta de investigación.

Una vez desarrollado el proceso de aplicación de instrumentos y la recolección de datos, se procedió al análisis de estos, finalmente se elaboró la respectiva propuesta que permitirá brindar una alternativa de solución a la problemática.

Etapas VIII: Conclusiones y recomendaciones

Se elaboraron conclusiones a partir de los resultados obtenidos y se presentaron recomendaciones basadas en dichas conclusiones. Se dio respuesta a la pregunta de investigación y se evaluó el impacto de la investigación en el campo.

Etapas IX: Defensa de trabajo de tesis

En esta etapa, el autor presentó y defendió el trabajo de tesis ante un comité evaluador. Debiendo plantear el problema, el marco teórico, explicar y justificar sus métodos, resultados y conclusiones.

Etapas X: Presentación de trabajo de tesis

Finalmente, se realizó una presentación pública del trabajo de tesis, que puede ser abierta a otros investigadores, así como al público en general, para permitir el debate de los hallazgos.

3.7. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez se ha realizado el trabajo de campo y se han recolectado los datos a través de la aplicación de los instrumentos elaborados a la muestra censal seleccionada, se procedió con la sistematización y el análisis de los datos.

El cuestionario de la encuesta a los estudiantes se sometió a un proceso de validación por expertos y luego se compartió a los estudiantes a través del correo electrónico institucional. Las respuestas de la encuesta fueron procesadas utilizando el programa SPSS para obtener los descriptivos estadísticos, mientras que las tablas y gráficas se elaboraron en Excel. Las tablas muestran la información relativa a la frecuencia, el porcentaje y el porcentaje válido, y los datos de porcentaje se muestran también mediante gráficas circulares.

Por otra parte, los datos cualitativos recolectados a través de las entrevistas fueron sistematizados a través de matrices, a los que se les aplicó un análisis temático, buscando patrones y tendencias en las respuestas de los participantes (ver Anexo 7), lo que permitió establecer categorías para dar respuesta a la pregunta de investigación. Mientras que las listas de cotejo fueron sistematizadas mediante tablas de resumen que muestran los elementos observados y su ausencia o presencia durante las tutorías y en las aulas virtuales. Posteriormente, se realizó su respectivo análisis e interpretación de los datos.

CAPÍTULO IV: HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los principales hallazgos obtenidos durante el desarrollo de la investigación, que resultan del análisis de la información recopilada a través de las técnicas e instrumentos elaborados para este estudio. Los hallazgos hacen posible dar respuesta a los objetivos planteados y ofrecer una perspectiva completa sobre las herramientas de comunicación digital y la interacción docente-estudiante a nivel universitario de los estudiantes del tercer ciclo académico de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés de la Universidad de El Salvador.

Para obtener los resultados de esta investigación, se realizó una entrevista a las coordinadoras de cátedra y tutores para recabar insumos valiosos sobre cómo perciben la interacción en entornos virtuales de aprendizaje. Además, se administró una encuesta dirigida a los estudiantes para conocer sus apreciaciones sobre la interacción docente-estudiante y el uso de herramientas de comunicación digital, obteniendo de esta manera información y elementos cruciales para comprender el fenómeno de estudio. Por otra parte, se elaboró una lista de cotejo para constatar las actividades desarrolladas por los tutores y estudiantes en las aulas virtuales y tutorías sincrónicas de cada asignatura. Esta visión integral enriquece la investigación y fundamenta pilares para el análisis de la problemática.

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS CUANTITATIVOS

4.2.1. Encuesta a estudiantes

Para constatar la percepción de los estudiantes de segundo año de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés sobre el uso de herramientas de comunicación digital y la interacción docente-estudiante, se diseñó un cuestionario estructurado en Google Forms, el cual permitió la recolección de datos de forma asincrónica y a gran escala. Para realizar la encuesta, se envió por correo electrónico el formulario a los 61 estudiantes inscritos en el segundo año, de los cuales 49 respondieron dicha encuesta. Los resultados obtenidos se procesaron en el programa SPSS.

En conjunto, el formulario constituye un método eficiente para recopilar información ofreciendo una visión integral de las dinámicas de comunicación digital en el contexto académico y permitiendo identificar áreas de mejora. A continuación, se presentan los datos recopilados a partir de las preguntas del formulario:

P1. Edad.

Tabla 3

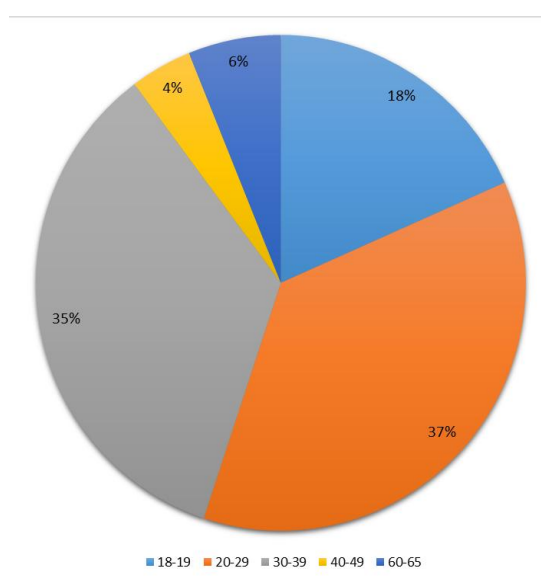
Edad de los estudiantes encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
18-19	9	18.4	18.37
20-29	18	36.7	36.73
30-39	17	34.7	34.69
40-49	2	4.1	4.08
60-65	3	6.1	6.12
Total	49	100.0	100.00

Nota: Esta tabla muestra el rango de edades de los estudiantes encuestados. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 1

Edad de los estudiantes encuestados



Nota: Esta figura muestra los rangos de edades de los estudiantes encuestados. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

De acuerdo con los datos obtenidos sobre el rango de edades de la población encuestada, se observa que el 36.7% la edad oscila entre 20 a 29 años, un 34.7% entre 30 y 39 años. Mientras que el 18.4% comprende edades entre 18 y 19 años. Por otra parte, un 6.1% representa a estudiantes entre 60 a 65 años. Así mismo, un 4.1% la edad oscila entre 40 a 49 años.

Interpretación:

Del resultado total de los estudiantes encuestados, revela una concentración significativa en los segmentos de adultos jóvenes. Específicamente, los datos indican que la mayor parte de la muestra se ubica en el rango de 20 a 29 años, representando un 36.7%, seguido de cerca por el grupo de 30 a 39 años %. En conjunto, estos dos grupos etarios suman más del 70% de los participantes, lo que sugiere que la investigación se enfoca en un perfil demográfico predominantemente activo y en etapas clave de su desarrollo académico o profesional.

P2. Sexo.

Tabla 4

Género de los estudiantes encuestados

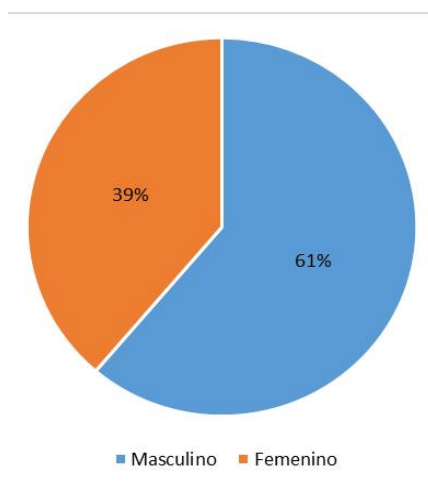
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Femenino	30	61.2	61.2
Masculino	19	38.8	38.8
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra la distribución de género de los estudiantes encuestados.

Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 2

Género de los estudiantes encuestados



Nota: Figura que muestra la distribución de género de los estudiantes encuestados.

Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

Del total de participantes que completaron la encuesta se observa que el 61.2% son de género femenino, mientras que el 38.8% son de género masculino.

Interpretación:

Se puede evidenciar que según los estudiantes encuestados existe una mayor representación del género femenino en comparación con el género masculino.

P3. Municipio

Tabla 5

Municipio de residencia

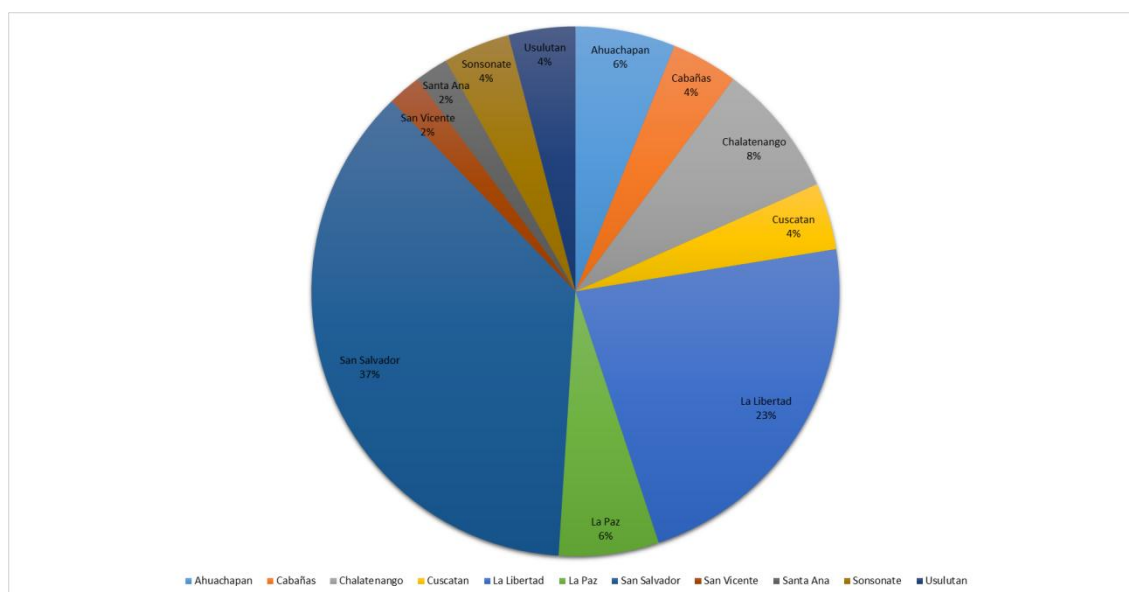
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ahuachapán	3	6.1	6.1
Cabañas	2	4.1	4.1
Chalatenango	4	8.2	8.2
Cuscatlán	2	4.1	4.1
La Libertad	11	22.4	22.4
La Paz	3	6.1	6.1
San Salvador	18	36.7	36.7
San Vicente	1	2.0	2.0
Santa Ana	1	2.0	2.0
Sonsonate	2	4.1	4.1
Usulután	2	4.1	4.1
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra el municipio de residencia de los estudiantes encuestados.

Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 3

Municipio de residencia



Nota: Figura que muestra el municipio de residencia de los estudiantes encuestados.

Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

Los 49 estudiantes que dieron respuesta a la encuesta el 6.1 % son del departamento de Ahuachapán, el 4.1% de Cabañas, el 8.2 % de Chalatenango. Mientras que el 4.1% son del departamento de Cuscatlán, el 22.4 % de los estudiantes encuestados son del departamento de La Libertad. A la vez, el 6.1% pertenecen al departamento de La Paz. Por otra parte, el 36.7% de los encuestados son del departamento de San Salvador. El 2.0% expresó ser de San Vicente. De igual manera, el 2.0% de los encuestados son de Santa Ana. Mientras que el 4.1% de los estudiantes encuestados manifestaron ser de Sonsonate. Por su parte el 2.0% expresaron ser de Usulután.

Interpretación:

De los 49 estudiantes que respondieron la encuesta, la mayoría proviene de la zona central del país, con una notable concentración en el departamento de San Salvador. La distribución geográfica no es equitativa, mostrando una alta representación en ciertos departamentos y una presencia mucho menor en otros.

P4. Zona

Tabla 6

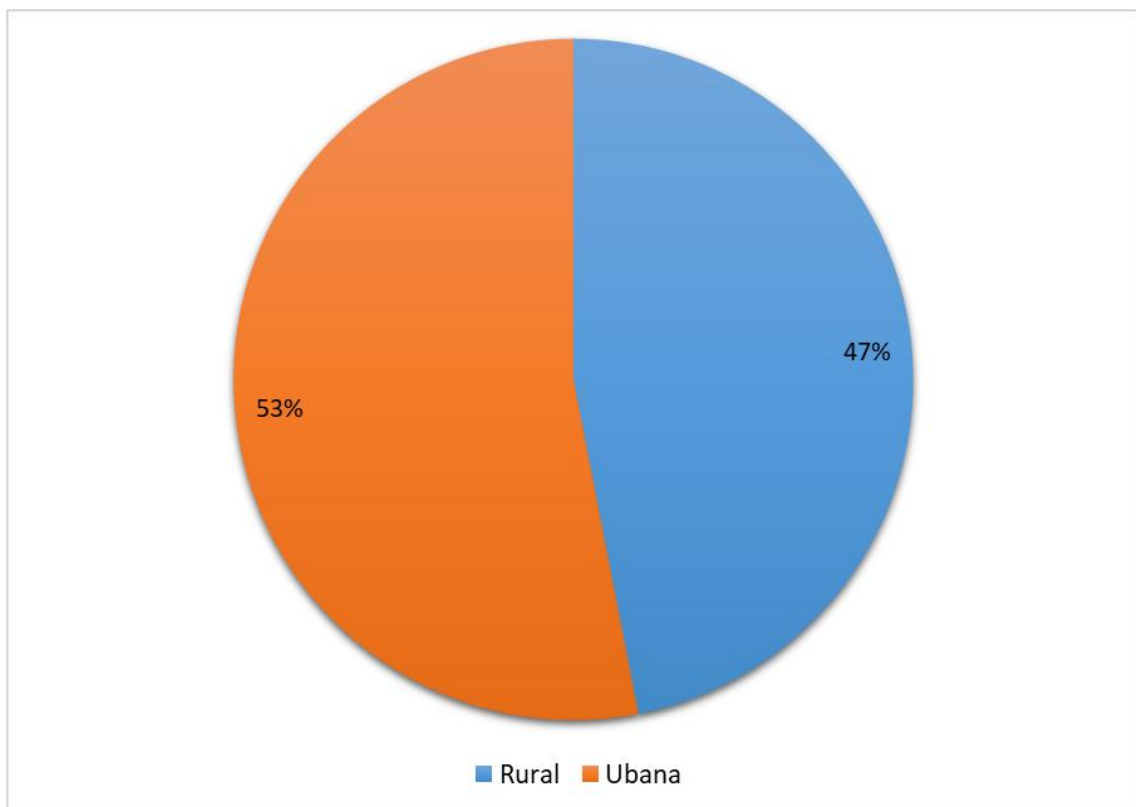
Zona de residencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Rural	23	46.9	46.9
Urbana	26	53.1	53.1
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra la zona de residencia de los estudiantes encuestados.
Fuente: Elaborado por equipo investigador.

Figura 4

Zona de residencia



Nota: Figura que muestra la zona de residencia de los estudiantes encuestados.
Fuente: Elaborado por equipo investigador.

Análisis:

De un total de 49 estudiantes encuestados, el 53.1 % provienen de la zona urbana. Mientras que el 46.9% de la zona rural.

Interpretación:

Se observa una ligera variación en la cantidad de participantes provenientes de la zona urbana. Esta distribución indica que, aunque la mayoría de los encuestados residen en áreas urbanas, la representación de la población rural es bastante significativa y equilibrada, lo que permite un análisis que considera ambos entornos.

P5. ¿Qué herramientas utilizas para comunicarte con los tutores cuando tienes dudas?

Tabla 7

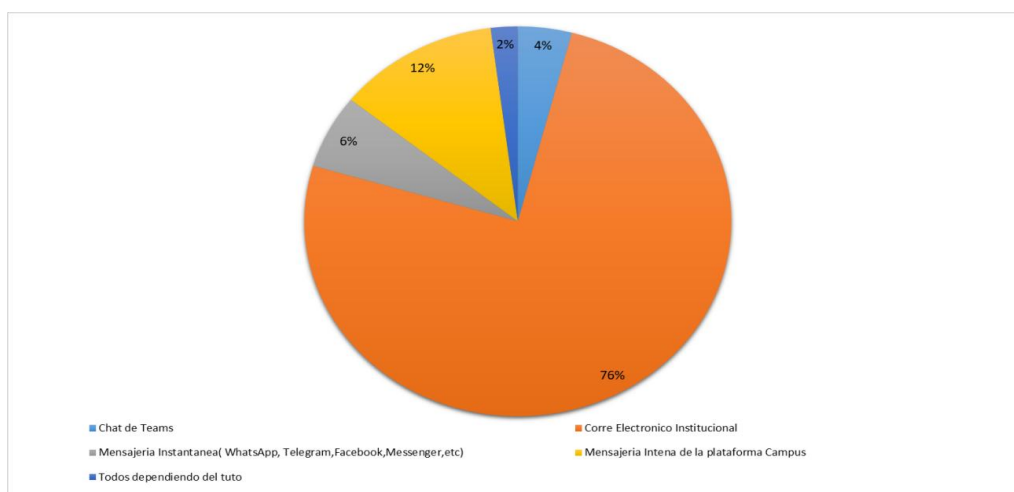
Herramientas para comunicarse con los tutores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Chat de Teams	2	4.1	4.1
Correo electrónico institucional	37		75.5
Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Facebook, Messenger, etc.)	3	6.1	6.1
Mensajería interna de la plataforma Campus	6	12.2	12.2
Todos dependiendo del Tutor	1	2.0	2.0
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra las herramientas utilizadas por los estudiantes para comunicarse con los tutores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 5

Herramientas para comunicarse con los tutores



Nota: Figura que muestra las herramientas utilizadas por los estudiantes para comunicarse con los tutores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

Los 49 estudiantes que dieron respuesta a la pregunta sobre las herramientas utilizadas para comunicarse con los tutores el 4.1% indicó el chat de la plataforma Teams, el 75.5% utiliza el correo electrónico institucional. Mientras que el 6.1% utiliza la mensajería instantánea como WhatsApp, Telegram, Facebook etc. Por otra parte, un 12.2 % se comunica con sus tutores a través de la mensajería interna de la plataforma Campus. Por su parte, el 2.2% todas dependiendo del tutor.

Interpretación:

Los resultados reflejan que el correo electrónico institucional es la herramienta de comunicación más utilizada para interactuar con los tutores, con una preferencia del 75.5 %. El resto de las opciones de comunicación tienen un uso mucho menor; estos resultados sugieren que, a pesar de la disponibilidad de diversas plataformas tecnológicas, el correo electrónico sigue siendo el canal oficial y principal para la comunicación académica.

Las respuestas de los estudiantes coinciden con las de los tutores, como en el caso de T3, quien señala: “Considero que la herramienta que más utilizan ellos es el correo. Según mis experiencias, siempre se han enfocado más en usar los mensajes privados en Campus o el correo”. Esto evidencia la búsqueda de una atención personalizada, así como la preferencia por una herramienta accesible y rápida.

P6. ¿Qué herramientas preferirías utilizar para comunicarte con los tutores y estudiantes?

Tabla 8

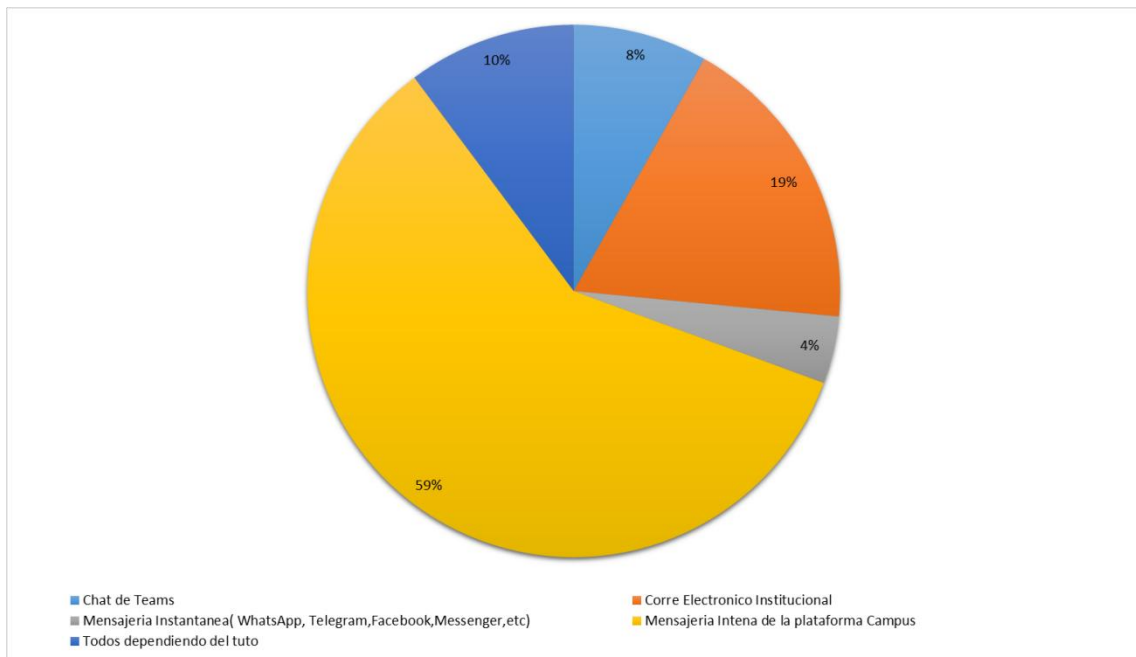
Herramientas de comunicación preferidas por los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Chat de Teams	4	8.2	8.2
Correo electrónico institucional	9	18.4	18.4
La tutoría sincrónica	2	4.1	4.1
Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Facebook, Messenger, etc.)	29	59.2	59.2
Mensajería interna de la plataforma Campus	5	10.2	10.2
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra las herramientas de comunicación que los estudiantes preferirían utilizar. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 6

Herramientas de comunicación preferidas por los estudiantes



Nota: Figura que muestra las herramientas de comunicación que los estudiantes preferirían utilizar. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

Del total de respuestas proporcionadas por los estudiantes encuestados, el 59.2% utiliza la mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger etc.), el 18.4% se comunica con tutores y estudiantes a través del correo electrónico institucional. Mientras que un 10.2% utiliza la mensajería interna de la plataforma Campus. Por otra parte, el 8.2% lo hace a través del chat de Teams, mientras que un 4.1% expresó que se comunica con los tutores y estudiantes en la tutoría sincrónica.

Interpretación:

De un total de 49 estudiantes encuestados, se observa una clara preferencia por el uso de la mensajería instantánea para la comunicación con tutores y compañeros, con un 59.2 % de los participantes indicando su uso. Por su parte, el correo electrónico institucional es la segunda herramienta más utilizada, aunque con una preferencia mucho menor. Estos resultados resaltan que, si bien existen plataformas oficiales de comunicación, la mayoría de los estudiantes opta por canales más informales e inmediatos.

Los tutores reconocen la practicidad y rapidez de WhatsApp para comunicarse con los estudiantes; sin embargo, manifiestan la necesidad de establecer límites claros para evitar la invasión del tiempo personal del docente, lo que resalta la importancia de definir reglas y buenas prácticas en su uso.

P7. ¿Con qué frecuencia interactúas con tus tutores a la semana exceptuando la tutoría sincrónica?

Tabla 9

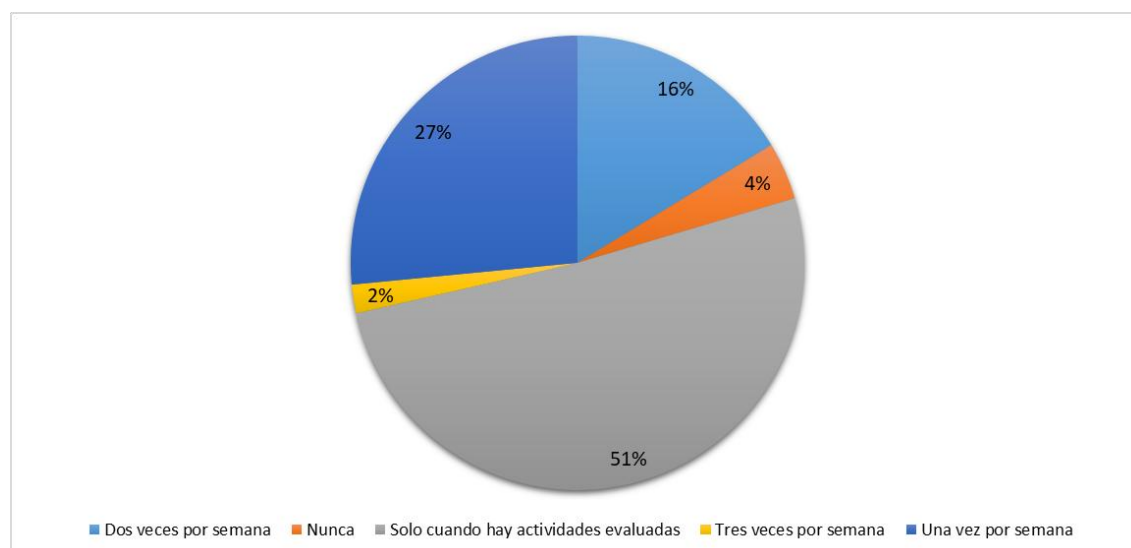
Interacción entre tutores y alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Dos veces por semana	8	16.3	16.33
Nunca	2	4.1	4.08
Solo cuando hay actividades evaluadas	25	51.0	51.02
Tres veces por semana	1	2.0	2.04
Una vez por semana	13	26.5	26.53
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra la frecuencia de interacción semanal entre estudiantes y tutores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 7

Interacción entre tutores y alumnos.



Nota: Figura que muestra la frecuencia de interacción semanal entre estudiantes y tutores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

La tabla presenta la frecuencia con que los estudiantes mantienen comunicación en el entorno académico. Se observa que la mayor parte de los encuestados, 51.0%, se comunican únicamente cuando existen actividades evaluadas. En segundo lugar, un 26.5% indica hacerlo una vez por semana, mientras que un 16.3% mantiene contacto dos veces por semana. Una minoría reporta comunicarse con mayor frecuencia: 2.0% lo hace tres veces por semana, y solo un 4.1% afirma nunca comunicarse.

Interpretación:

Los resultados reflejan que la interacción docente-estudiante en la modalidad virtual se da de manera condicionada por la evaluación, más que como un proceso continuo de acompañamiento. El hecho de que más de la mitad de los estudiantes (51%) se comunique únicamente cuando hay actividades evaluadas sugiere que la comunicación se percibe como un requisito académico y no como una oportunidad de apoyo o retroalimentación constante.

P8. ¿Con qué rapidez te responden los tutores a tus consultas privadas?

Tabla 10

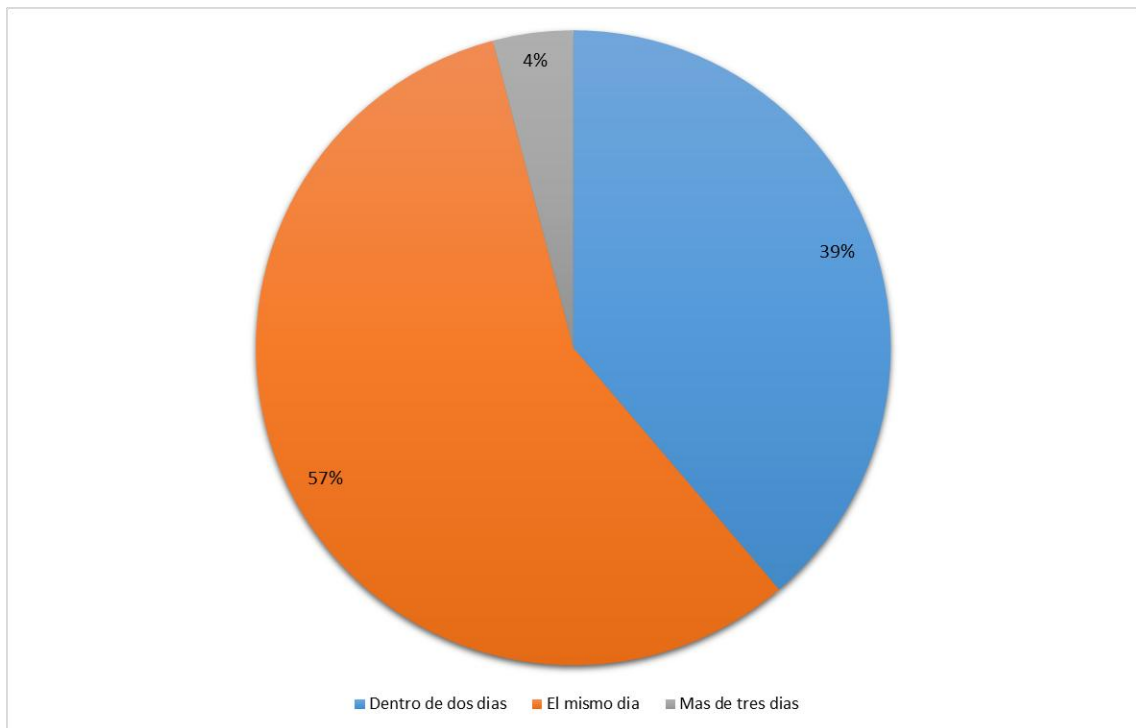
Rapidez que contestan los tutores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Dentro de dos día	19	38.8	38.78
El mismo día	28	57.1	57.14
Más de tres días	2	4.1	4.08
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra la rapidez que un tutor contesta a sus estudiantes. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 8

Rapidez que contestan los tutores.



Nota: Figura que muestra la rapidez que un tutor contesta a sus estudiantes. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

La tabla refleja el tiempo de respuesta de los docentes ante la comunicación con los estudiantes. Se observa que la mayoría, 57.1%, responde el mismo día, mientras que un 38.8% lo hace dentro de dos días. Únicamente un 4.1%, manifiesta recibir respuesta después de más de tres días.

Interpretación:

Los datos sugieren que la interacción comunicativa es en gran medida eficaz y oportuna, lo cual favorece la dinámica de la modalidad virtual. No obstante, los casos de respuestas tardías, aunque mínimos, reflejan la necesidad de garantizar una mayor uniformidad en los tiempos de retroalimentación docente.

P9. ¿Qué tan satisfecho estás con las herramientas disponibles para interactuar con los tutores?

Tabla 11

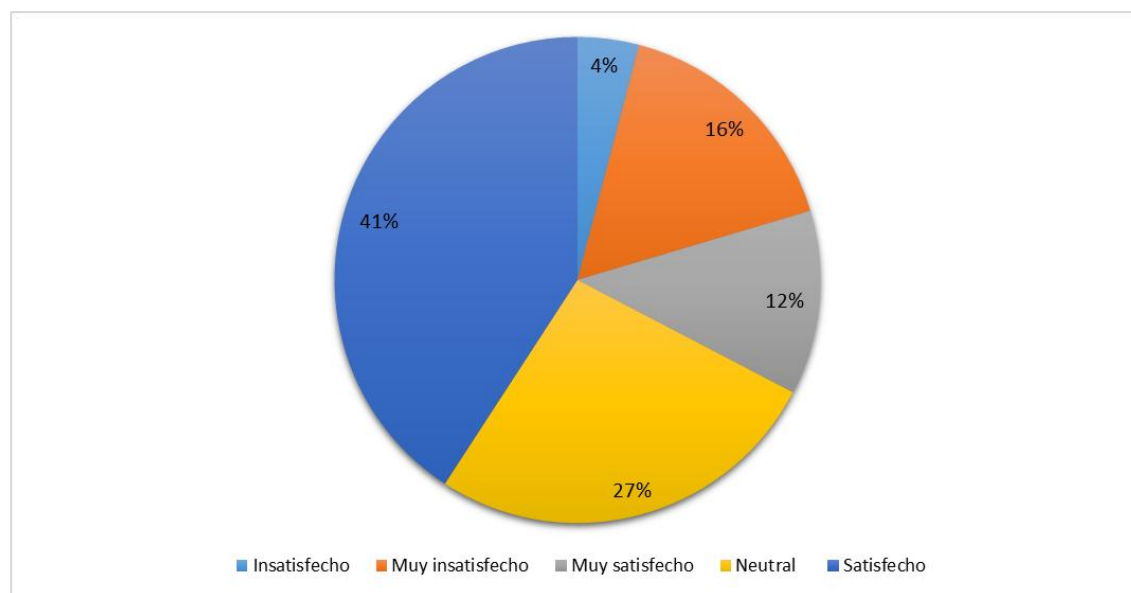
Satisfacción con las herramientas de comunicación digital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Insatisfecho	2	4.1	4.08
Muy insatisfecho	8	16.3	16.33
Muy satisfecho	6	12.2	12.24
Neutral	13	26.5	26.53
Satisfecho	20	40.8	40.82
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra la satisfacción de los estudiantes con las herramientas de comunicación digital. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 9

Satisfacción con las herramientas de comunicación digital



Nota: Figura que muestra la satisfacción de los estudiantes con las herramientas de comunicación digital. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

La tabla presenta el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la comunicación en el entorno académico. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos 40.8%, seguidos de un 26.5% que se ubica en

una posición neutral. Asimismo, un 12.2%, afirma estar muy satisfecho. Por otro lado, un 16.3% manifiesta estar muy insatisfecho y un 4.1% declara sentirse insatisfecho.

Interpretación:

Los datos reflejan una percepción predominantemente positiva de la comunicación entre docentes y estudiantes, ya que más de la mitad de los encuestados, el 53% entre satisfechos y muy satisfechos considera que esta es adecuada. Esto indica que los esfuerzos comunicativos están cumpliendo, en gran medida, con las expectativas estudiantiles y contribuyen al fortalecimiento del proceso educativo en modalidad virtual.

Al consultar a los tutores sobre este aspecto, expresaron satisfacción con las herramientas que la institución ofrece para interactuar con los estudiantes. Sin embargo, señalaron que, más allá de los recursos disponibles, corresponde a los tutores implementar estrategias que fortalezcan la interacción. En palabras de T1: “La universidad cuenta con buenas herramientas, pero creo que podríamos complementarlas con otras que llamen más la atención de los jóvenes”.

P10. ¿Con qué frecuencia tus tutores brindan retroalimentación sobre tu trabajo académico?

Tabla 12

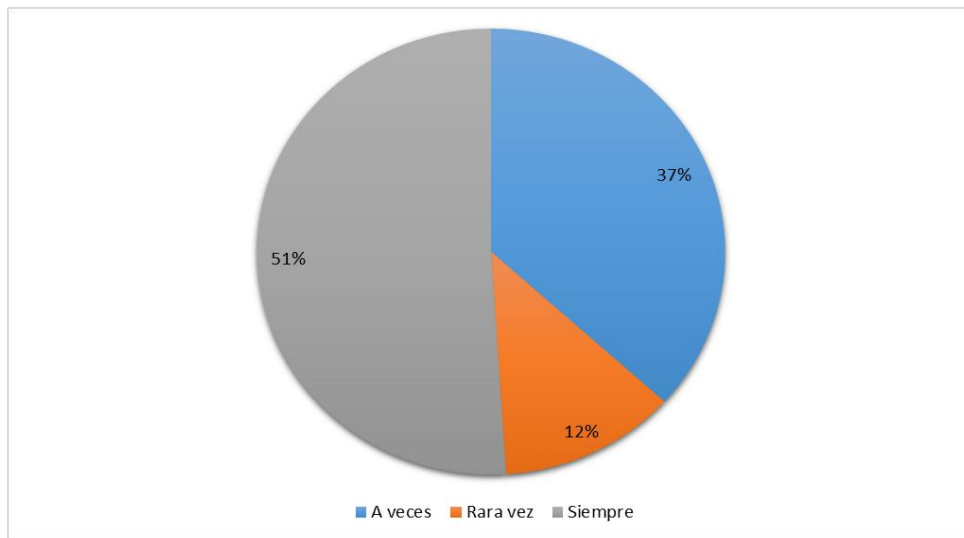
Retroalimentación de los tutores a los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	18	36.7	36.7
Rara vez	6	12.2	12.2
Siempre	25	51.0	51.0
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra la frecuencia con que los tutores brindan retroalimentación a los estudiantes. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 10

Retroalimentación de los tutores a los estudiantes



Nota: Figura que muestra la frecuencia con que los tutores brindan retroalimentación a los estudiantes. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

La tabla muestra la frecuencia con que los estudiantes perciben determinada situación relacionada con la comunicación académica. Los resultados indican que la mayoría de los participantes, 51.0%, seleccionó la opción “Siempre”, mientras que un 36.7%, respondió “A veces”. Sólo un 12.2% manifestó que ocurre “Rara vez”.

Interpretación:

Los datos reflejan una tendencia mayoritaria hacia la constancia en la experiencia de los estudiantes, ya que más de la mitad afirma que la situación evaluada ocurre de forma permanente. Este hallazgo sugiere que la práctica objeto de análisis.

P11. ¿Qué tan útil te resulta la retroalimentación de tus tutores en las actividades evaluadas?

Tabla 13

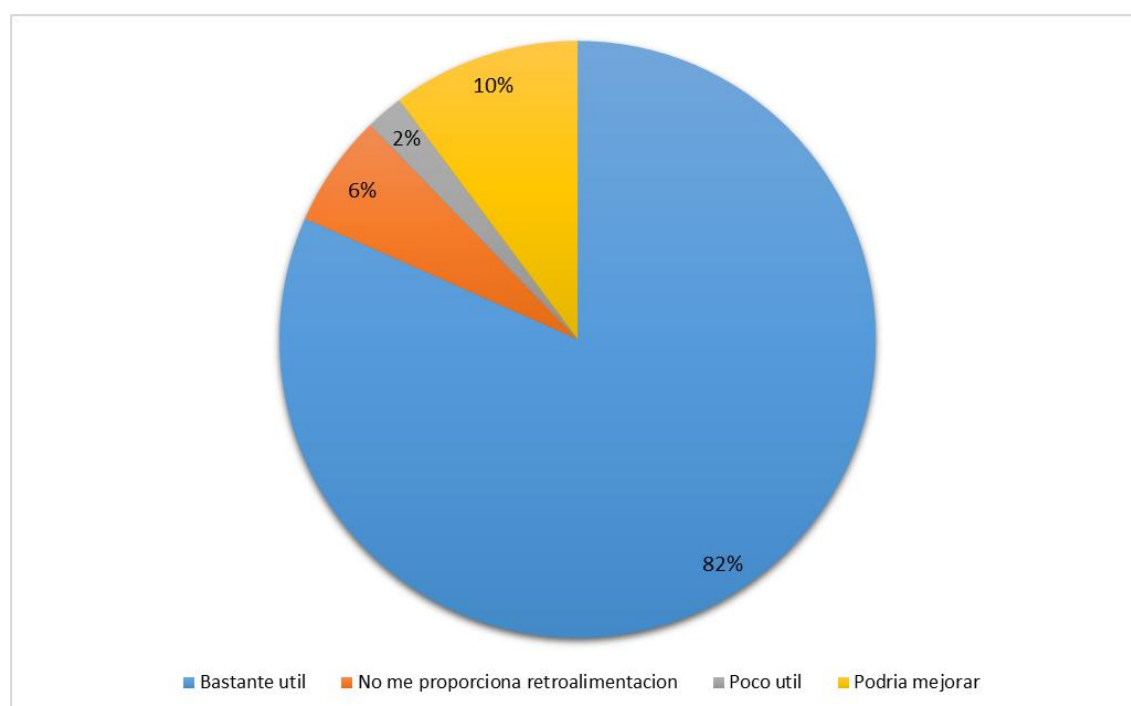
Utilidad de la retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bastante útil	40	81.6	81.63
No me proporciona retroalimentación	3	6.1	6.12
Poco útil	1	2.0	2.04
Podría mejorar	5	10.2	10.20
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra la utilidad de la retroalimentación de los tutores sobre las actividades evaluadas. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 11

Utilidad de la retroalimentación



Nota: Figura que muestra la utilidad de la retroalimentación de los tutores sobre las actividades evaluadas. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

La tabla muestra la frecuencia revela que la gran mayoría de los encuestados 81.6% considera que lo evaluado es "Bastante útil". Un porcentaje menor, pero significativo 10.2%, sugiere que "Podría mejorar", mientras que una minoría considera que "No me proporciona retroalimentación" 6.1%, "Poco útil" 2.0%.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados consideró que la herramienta o recurso evaluado es bastante útil, representando una gran parte del total. Un grupo menor indicó que no proporciona retroalimentación o que podría mejorar, mientras que una cantidad mínima lo encontró poco útil.

P12. En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de la interacción entre tutores y estudiantes?

Tabla 14

Satisfacción de la interacción entre tutores y estudiantes

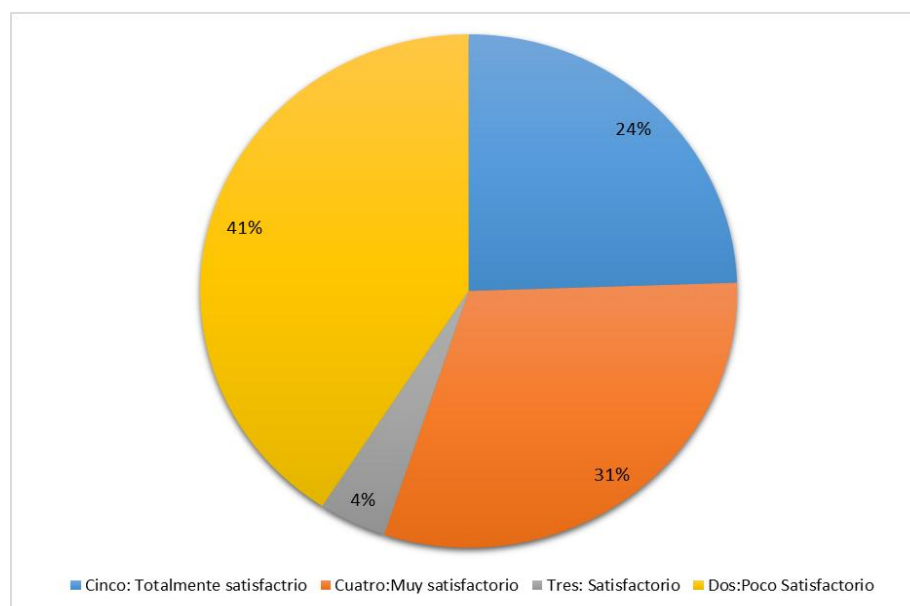
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Cinco: Totalmente satisfactorio	12	24.5	24.49
Cuatro: Muy satisfactorio	15	30.6	30.61
Dos: Poco satisfactorio	2	4.1	4.08
Tres: Satisfactorio	20	40.8	40.82
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra la satisfacción con la interacción entre tutores y estudiantes.

Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 12

Satisfacción de la interacción entre tutores y estudiantes



Nota: Figura que muestra la satisfacción con la interacción entre tutores y estudiantes.

Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

Los resultados reflejan la percepción de satisfacción de los participantes respecto al aspecto evaluado. La distribución de frecuencias evidencia que el 40.8% de los encuestados calificó la experiencia como “Satisfactoria”, constituyéndose en la categoría más frecuente. Asimismo, el 30.6% manifestó un nivel de satisfacción “Muy satisfactorio” y el 24.5% la consideró “Totalmente satisfactoria”.

Interpretación:

Los resultados reflejan que la mayoría de los encuestados perciben la experiencia de manera favorable, ubicándose principalmente entre los niveles de satisfacción y alta satisfacción, mientras que sólo una minoría expresó una valoración poco satisfactoria, lo que indica una tendencia general positiva con margen de mejora.

Al respecto, los tutores señalaron mantener una interacción satisfactoria con los estudiantes, como lo refleja la respuesta de T1: “Yo siento que sí mantengo una comunicación fluida con ellos a través de la mensajería de la plataforma y de los correos; incluso me escriben directamente, sobre todo para hacer consultas”. De igual manera, las coordinadoras perciben compromiso por parte de los tutores en la comunicación con los estudiantes. No obstante, los propios tutores reconocen que aún existen aspectos por mejorar, como lo evidencian las expresiones de algunos estudiantes que manifestaron cierto grado de insatisfacción.

P13. ¿Qué herramientas utilizas para comunicarte con los demás estudiantes?

Tabla 15

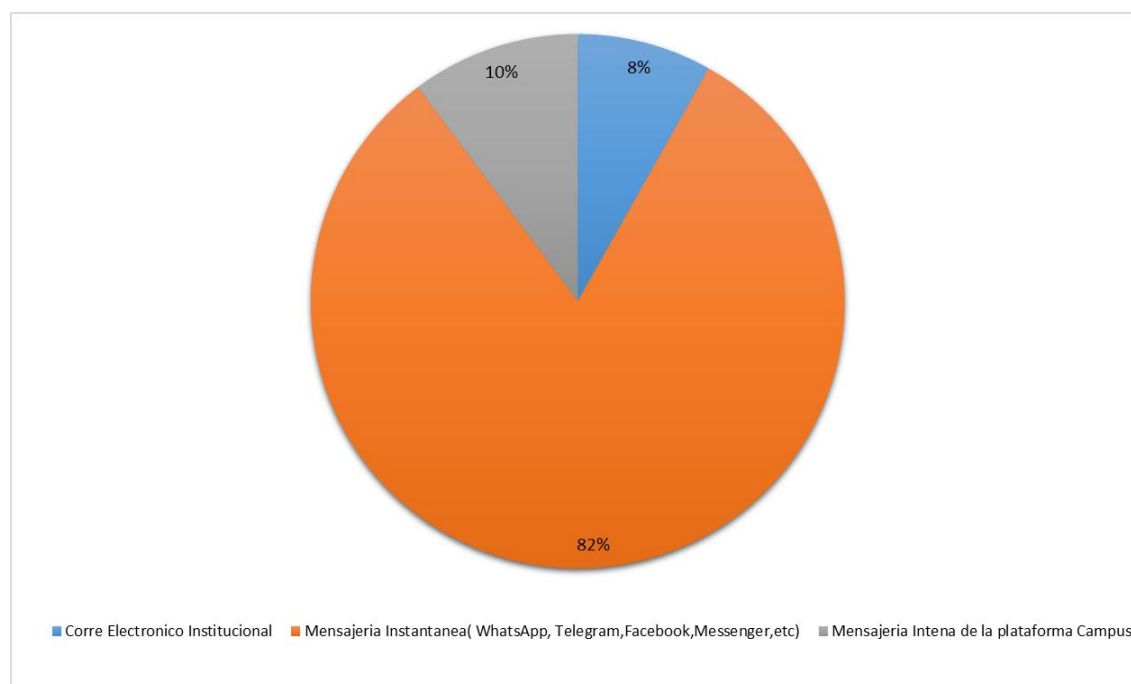
Comunicación entre estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Correo electrónico institucional	4	8.2	8.16
Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Facebook, Messenger, etc.)	40	81.6	81.63
Mensajería interna de la plataforma Campus	5	10.2	10.20
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra las herramientas utilizadas para comunicarse entre estudiantes. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 13

Comunicación entre estudiantes



Nota: Figura que muestra las herramientas utilizadas para comunicarse entre estudiantes. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

Los resultados muestran que la mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Messenger, etc.) es el medio de comunicación más utilizado por los estudiantes que representa el 81.6% del total. En segundo lugar, se encuentra la mensajería interna de la plataforma Campus equivalente al 10.2%. Finalmente, el correo electrónico institucional lo que corresponde al 8.2%.

Interpretación:

Los datos indican que los estudiantes prefieren herramientas de comunicación inmediatas, accesibles y familiares en su vida cotidiana, lo que explica la alta preferencia por la mensajería instantánea. Esto refleja una tendencia a priorizar la inmediatez y la facilidad de interacción por encima de la formalidad, lo que representa un reto para las instituciones educativas, ya que deben integrar de manera más eficiente las herramientas institucionales a fin de equilibrar la rapidez de la comunicación con la formalidad y el registro académico que demandan los procesos educativos.

P14. ¿En qué momento interactúas con los demás estudiantes?

Tabla 16

Momentos de interacción entre estudiantes

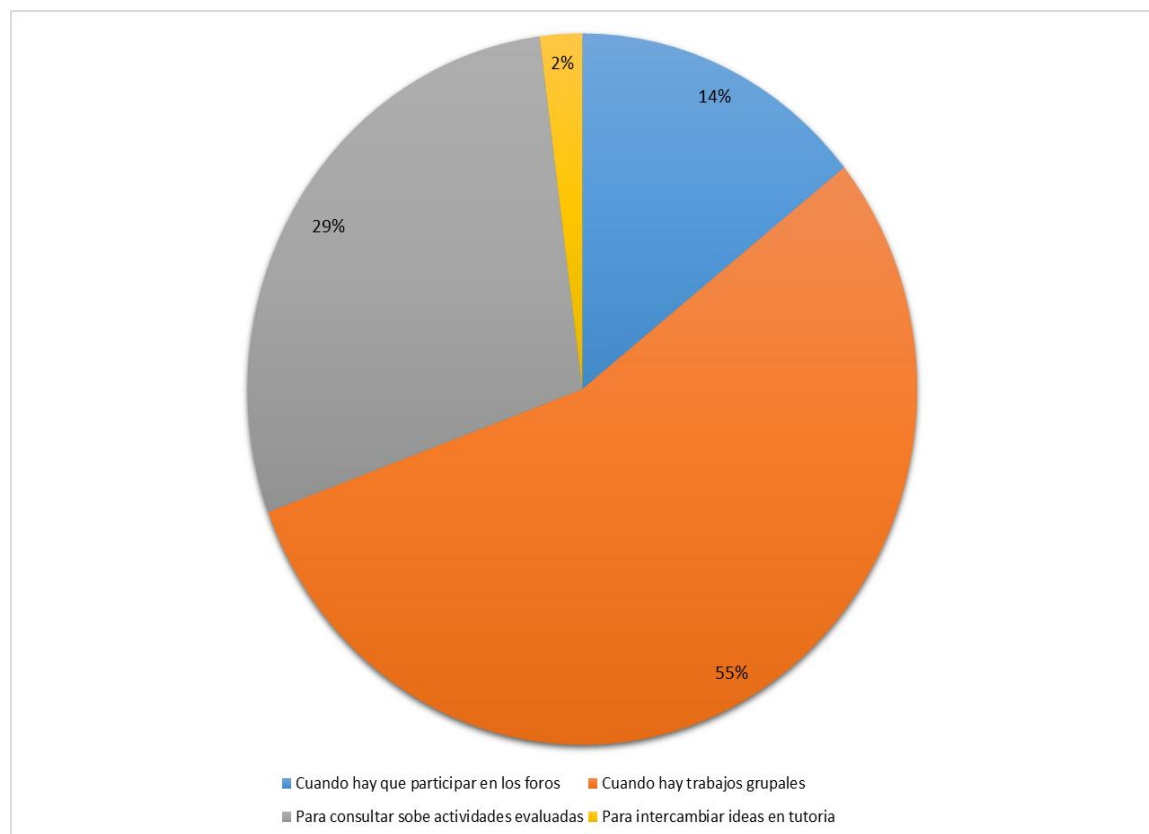
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Cuando hay que participar en los foros como actividad	7	14.3	14.29
Cuando hay trabajos grupales	27	55.1	55.10
Para consultar sobre las actividades evaluadas	14	28.6	28.57
Para intercambiar ideas en la tutoría	1	2.0	2.04
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra los momentos en que interactúan los estudiantes entre sí.

Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 14

Momentos de interacción entre estudiantes



Nota: Figura que muestra los momentos en que interactúan los estudiantes entre sí.

Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

La tabla refleja que la mayoría lo hace cuando hay trabajos grupales 55.1%, lo que indica que estas herramientas se convierten en un recurso esencial para la coordinación y desarrollo de actividades colaborativas. En segundo lugar, 28.6% recurren a ellas para consultar sobre las actividades evaluadas, lo que muestra la importancia de estos medios para aclarar dudas académicas 14.3% las utilizan cuando hay que participar en los foros como actividad, mientras que solo 2.0% las emplea para intercambiar ideas en la tutoría, representando un uso mínimo.

Interpretación:

Los resultados evidencian que las herramientas de comunicación digital son empleadas principalmente en contextos de trabajo colaborativo, lo que confirma su relevancia para facilitar la interacción entre estudiantes y el cumplimiento de tareas conjuntas. Sin embargo, su uso es mucho más limitado en espacios como los foros o las tutorías, lo cual refleja que, aunque los estudiantes reconocen la utilidad de estas herramientas, tienden a priorizarlas en situaciones prácticas y de necesidad inmediata, más que en instancias de intercambio académico más formales o planificadas.

P15. ¿Cómo evalúas la interacción del tutor con los estudiantes en el proceso enseñanza-aprendizaje desde la modalidad virtual?

Tabla 17

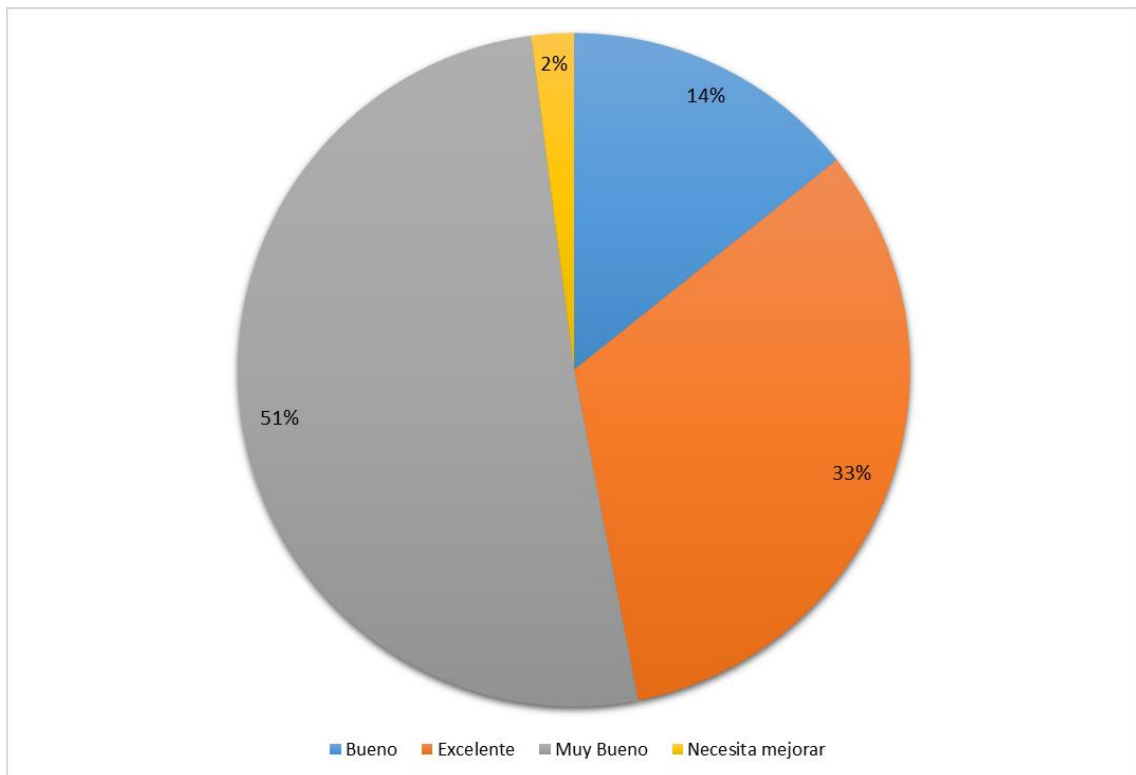
Evaluación de la interacción del tutor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bueno	7	14.3	14.29
Excelente	16	32.7	32.65
Muy Bueno	25	51.0	51.02
Necesita mejorar	1	2.0	2.04
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra la evaluación de los estudiantes a la interacción de los tutores. Fuente: Elaborada por el equipo investigador.

Figura 15

Evaluación de la interacción del tutor



Nota: Figura que muestra la evaluación de los estudiantes a la interacción de los tutores. Fuente: Elaborada por el equipo investigador.

Análisis

Del total de respuestas proporcionadas por los estudiantes encuestados, poco más de la mitad, el 51.02%, considera que la interacción con los tutores es Muy Bueno; mientras que un 32.65% indicó que la interacción es Excelente, y un 14.29% calificó la interacción como Bueno. Por otra parte, un 2.04% considera que la interacción con los tutores en el proceso de enseñanza aprendizaje Necesita mejorar.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes encuestados tienen una percepción positiva sobre la interacción con los tutores en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En conjunto, el 83.67% de los estudiantes califican esta interacción entre Bueno, Muy Bueno y Excelente, lo cual indica un alto nivel de satisfacción. En particular, más de la mitad (51.02%) consideran que la interacción es Muy Buena, lo que refleja una percepción favorable pero que puede mejorar. Un 32.65% valora la interacción como Excelente, lo

que demuestra que una parte importante de los estudiantes reconoce un alto nivel de calidad en el apoyo recibido. Solo un pequeño porcentaje (2.04%) considera necesario mejorar dicha interacción. En general, los resultados sugieren que el desempeño de los tutores es positivo y cumple con las expectativas de la mayoría, aunque siempre hay oportunidad para seguir perfeccionando el acompañamiento a los estudiantes.

En cuanto a la interacción entre tutores y estudiantes, aunque existe una percepción general de satisfacción, los tutores reconocen que aún es necesario trabajar en el uso de las herramientas de comunicación digital. En esa línea, T3 comenta: “Se nos ha dado la oportunidad de contar con diferentes medios de comunicación variados; sin embargo, creo que todavía forma parte de nuestra cultura un cierto retraso en lo que respecta a la educación virtual”.

P16. ¿Qué obstáculos o desafíos has experimentado al participar en actividades de interacción en los entornos virtuales de aprendizaje?

Tabla 18

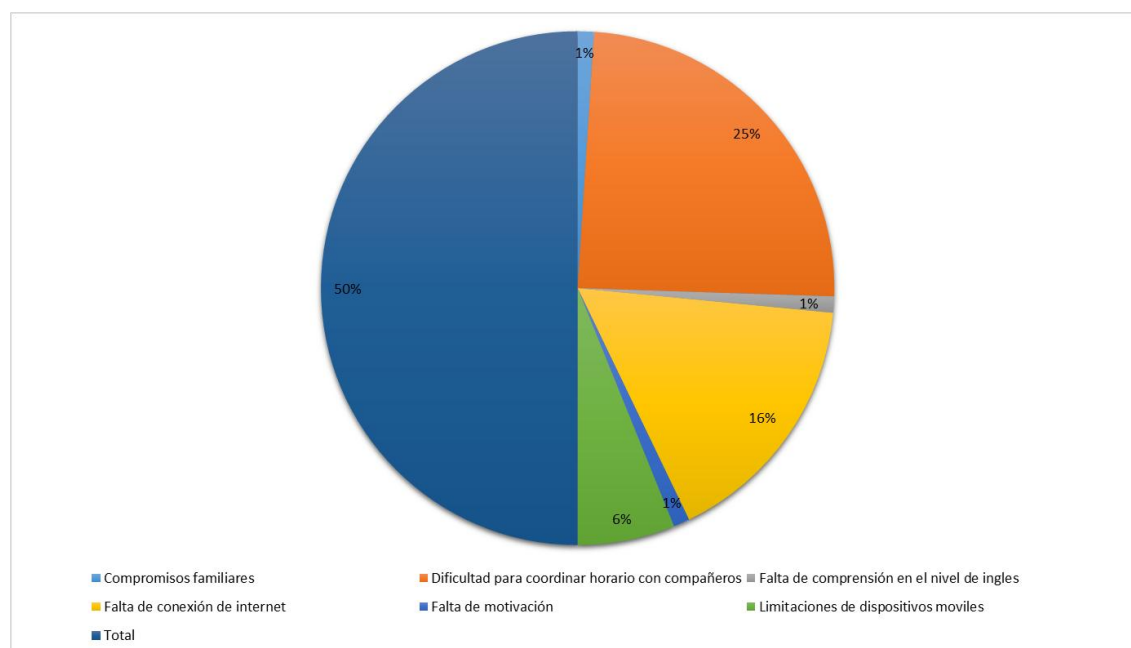
Obstáculos en los entornos virtuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Compromisos familiares	1	2.0	2.04
Dificultad para coordinar horarios con compañeros	24	49.0	48.98
Falta de comprensión por la diferencia en el nivel de inglés	1	2.0	2.04
Falta de conexión a internet	16	32.7	32.65
Falta de motivación	1	2.0	2.04
Limitaciones con los dispositivos tecnológicos personales	6	12.2	12.24
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra los obstáculos experimentados por los estudiantes para participar en actividades en los entornos virtuales de aprendizaje. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 16

Obstáculos en los entornos virtuales



Nota: Figura que muestra los obstáculos experimentados por los estudiantes para participar en actividades en los entornos virtuales de aprendizaje. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis

El obstáculo más frecuente es la dificultad para coordinar horarios con compañeros, reportado por el 49.0% de los encuestados. La falta de conexión a internet es el segundo mayor desafío, afectando al 32.7% de los participantes. Limitaciones con los dispositivos tecnológicos personales representa el 12.2%, indicando problemas de acceso o funcionamiento tecnológico. Otros motivos como compromisos familiares, falta de comprensión por diferencia en el nivel de inglés y falta de motivación apenas fueron señalados (cada uno por 1 persona, equivalente al 2%).

Interpretación

Las principales barreras están asociadas a factores externos como la coordinación grupal y la infraestructura tecnológica, más que a la motivación personal o competencias lingüísticas. Más del 80% de los problemas reportados se relacionan con la logística y los recursos disponibles (horarios, internet y dispositivos), lo que implica que mejorar estos aspectos podría facilitar significativamente la participación y

el desempeño en futuras actividades. La baja incidencia de problemas motivacionales o de comprensión sugiere que los participantes estaban en su mayoría dispuestos y capacitados, pero enfrentaron obstáculos prácticos o técnicos.

En relación con las dificultades para participar en actividades de interacción, tanto coordinadores como tutores señalaron que el principal desafío de los estudiantes radica en las limitaciones tecnológicas. Esto se refleja en la respuesta de C1: “Falta de dispositivos, tal vez para algunos de ellos, problemas de conectividad, ya que tenemos estudiantes en diferentes partes del país y la señal suele fallar mucho, sobre todo cuando llueve”. Esta percepción coincide con un porcentaje considerable de las respuestas proporcionadas por los estudiantes.

P17. Según tu experiencia, ¿Qué recomendaciones darías para mejorar la interacción en la formación profesional a través de los entornos virtuales de aprendizaje?

Tabla 19

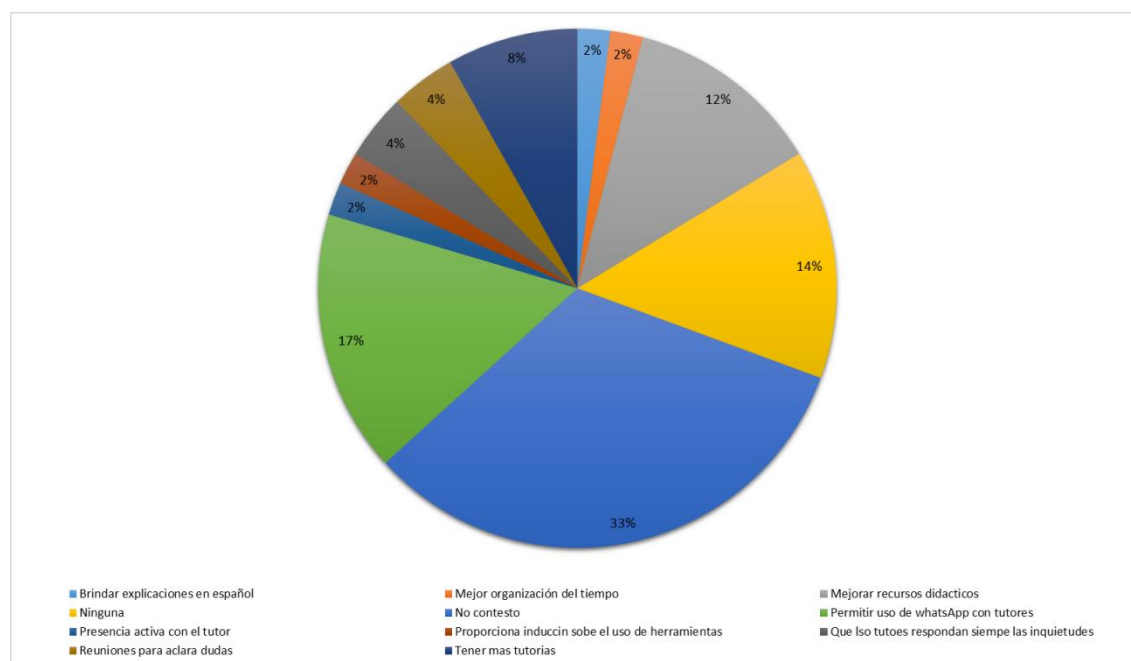
Recomendaciones para mejorar la interacción en los entornos virtuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Brindar explicaciones en español	1	2.0	2.04
Mejor organización del tiempo	1	2.0	2.04
Mejorar recursos didácticos	6	12.2	12.24
Ninguna	7	14.3	14.29
No contestó	16	32.7	32.65
Permitir uso de WhatsApp con los tutores	8	16.3	16.33
Presencia activa del tutor	1	2.0	2.04
Proporcionar inducción sobre el uso de las herramienta	1	2.0	2.04
Que los tutores respondan siempre las inquietudes	2	4.1	4.08
Reuniones para aclarar dudas	2	4.1	4.08
Tener más tutorías	4	8.2	8.16
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra las recomendaciones brindadas por los estudiantes para mejorar la interacción en los entornos virtuales. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 17

Recomendaciones para mejorar la interacción en los entornos virtuales



Nota: Figura que muestra las recomendaciones brindadas por los estudiantes para mejorar la interacción en los entornos virtuales. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis

La respuesta más común fue No contestó, con el 32.7% del total, lo que podría indicar falta de interés, indecisión o desconocimiento sobre posibles mejoras. El 14.3% informó que Ninguna mejora era necesaria, sugiriendo satisfacción con la actividad actual. Entre las propuestas específicas, mejorar recursos didácticos fue la más mencionada, con el 12.2%. Otras sugerencias relevantes incluyen permitir uso de WhatsApp con los tutores (16.3%), y tener más tutorías (8.2%). Comentarios como reuniones para aclarar dudas y que los tutores respondan siempre las inquietudes fueron menos frecuentes (ambas con 4.1% cada una).

Interpretación

Existe una notable proporción de participantes que optaron por no sugerir mejoras o consideraron innecesario cambiar aspectos de la actividad, lo que indica un nivel aceptable de satisfacción, aunque también podría reflejar desinterés o falta de propuestas concretas. Las propuestas más repetidas apuntan a mayor interacción y

apoyo por parte de los tutores, ya sea facilitando la comunicación por WhatsApp, aumentando las tutorías o mejorando los recursos disponibles. Las necesidades tecnológicas y de comunicación resaltadas reflejan el valor que los estudiantes otorgan a la accesibilidad y a un acompañamiento activo, lo que puede orientarse para fortalecer la atención personalizada y los recursos pedagógicos.

En este aspecto, las respuestas de coordinadores y tutores difieren de las recomendaciones de los estudiantes. Los coordinadores se centran en fortalecer las competencias de los tutores y en fomentar la actitud y motivación de los estudiantes en esta modalidad. Por su parte, la mayoría de los tutores considera que debería regularse la asistencia de los estudiantes a las tutorías sincrónicas, como lo señala T4: “Yo creo que quizás lo que podría funcionar, aterrizando con su pregunta, son lineamientos iniciales que permitan establecer un mínimo de participación de los estudiantes”.

P18. ¿Cómo califica las instrucciones brindadas por el tutor para las actividades a realizar en la plataforma Campus?

Tabla 20

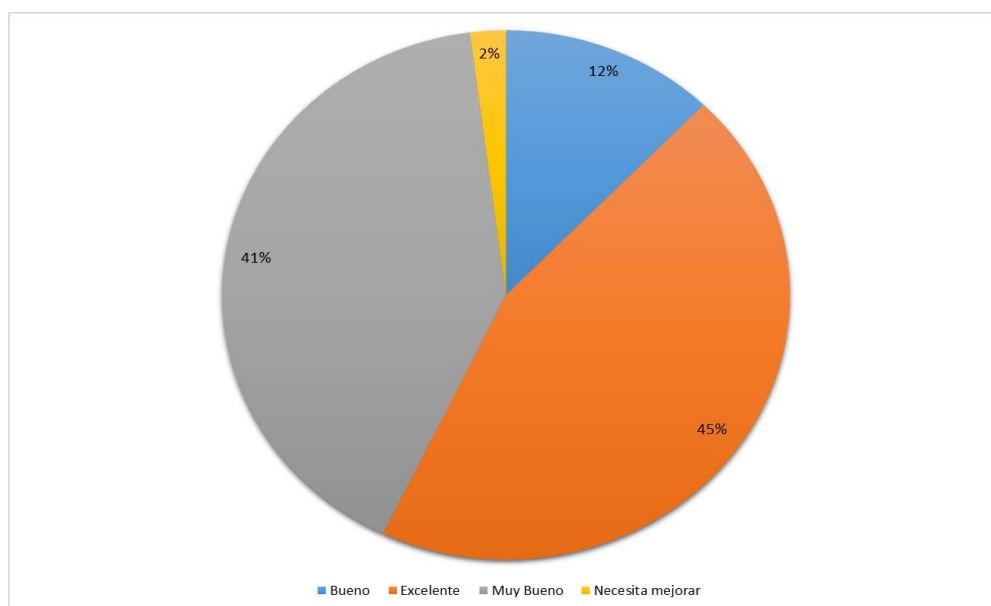
Calidad de las instrucciones brindadas por los tutores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bueno	6	12.2	12.2
Excelente	22	44.9	44.9
Muy Bueno	20	40.8	40.8
Regular	1	2.0	2.0
Total	49	100.0	100.0

Nota: Tabla que muestra la calificación de los estudiantes sobre las instrucciones brindadas por los tutores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 18

Calidad de las instrucciones brindadas por los tutores



Nota: Figura que muestra la calificación de los estudiantes sobre las instrucciones brindadas por los tutores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis

De las 49 respuestas proporcionadas por los estudiantes, el 44.90% considera que las instrucciones brindadas por el tutor para realizar las actividades en la plataforma Campus son Excelente, a la vez que para un 40.82% de los estudiantes son Muy bueno. Por otra parte, un 12.24% expresó que las instrucciones son Bueno, mientras que para un 2.04% las instrucciones son Regular.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes encuestados valoran de forma positiva las instrucciones que los tutores brindan para realizar las actividades en la plataforma Campus. En conjunto, un 85.72% de los estudiantes califican estas instrucciones como Excelente o Muy Bueno, lo que refleja un alto grado de claridad y efectividad en la comunicación del tutor. En particular, cerca del 45% considera que las instrucciones son excelentes, lo que sugiere que casi la mitad de los estudiantes perciben una guía clara para el desarrollo de sus actividades. Otro 40.82% las evalúa como muy buenas, indicando también una buena recepción y entendimiento de lo explicado. Una minoría, el 12.24%, considera que las instrucciones son buenas, mientras que solo un 2.04% señala que

son regulares, mostrando que pocos estudiantes encuentran cierta dificultad o falta de claridad en las indicaciones. En general, los resultados apuntan a que el tutor cumple eficazmente con la tarea de orientar a los estudiantes, aunque hay un pequeño margen para mejorar la claridad o precisión en las instrucciones ofrecidas a todos los participantes.

P19. ¿Cómo califica el dominio que poseen los tutores para utilizar los recursos de la plataforma?

Tabla 21

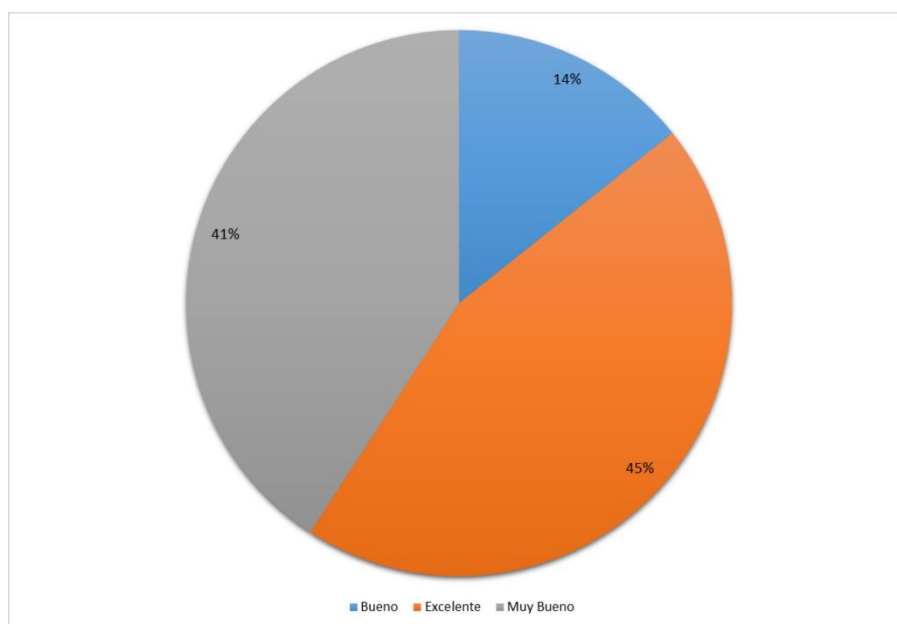
Dominio de la plataforma por los tutores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bueno	7	14.3	14.29
Excelente	22	44.9	44.90
Muy Bueno	20	40.8	40.82
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra el dominio de los recursos de la plataforma que tienen los tutores. Fuente: Elaborada por el equipo investigador.

Figura 19

Dominio de la plataforma por los tutores



Nota: Figura que muestra el dominio de los recursos de la plataforma que tienen los tutores. Fuente: Elaborada por el equipo investigador.

Análisis

Los 49 estudiantes que dieron respuesta a la pregunta sobre el dominio de los recursos de la plataforma que poseen los tutores, el 44.90% considera que tienen un dominio Excelente del uso de los recursos; por otra parte, para el 40.82% los tutores presentan un dominio Muy bueno, mientras que para el 14.29% los tutores presentan un dominio de los recursos Bueno.

Interpretación

A la pregunta sobre el dominio que poseen los tutores para utilizar los recursos de la plataforma Campus, de las cinco opciones de respuesta brindadas, solo se seleccionaron las tres que tienen un significado positivo. La mayoría de los estudiantes encuestados perciben que los tutores tienen un alto nivel de conocimiento y manejo de los recursos disponibles en la plataforma. En conjunto, el 85.72% de los estudiantes califican el dominio de los recursos por parte de los tutores como Excelente o Muy bueno. En detalle, el 44.90% considera que el dominio es Excelente, lo que sugiere que casi la mitad de los estudiantes reconocen un nivel sobresaliente en esta competencia. Por otro lado, un 40.82% lo califica como Muy bueno, evidenciando una percepción igualmente positiva, aunque con un leve margen de mejora. Finalmente, un 14.29% cree que el dominio es bueno, lo que indica que, aunque los tutores son competentes, hay espacio para fortalecer aún más sus habilidades en el uso de los recursos tecnológicos. En conjunto, estos resultados reflejan una valoración favorable hacia la preparación técnica de los tutores en el manejo de la plataforma, fundamental para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

P20. ¿Crees que los tutores brindan suficiente orientación y seguimiento a través de las herramientas de comunicación digital?

Tabla 22

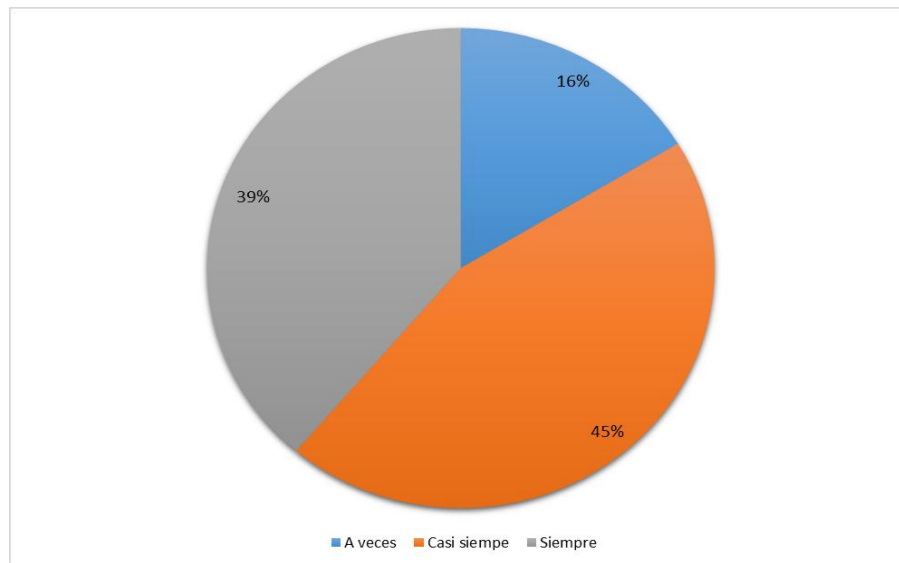
Orientación y seguimiento brindada por los tutores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	8	16.3	16.33
Casi siempre	22	44.9	44.90
Siempre	19	38.8	38.78
Total	49	100.0	100.00

Nota: Tabla que muestra la calidad de la orientación y seguimiento brindada por los tutores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Figura 20

Orientación y seguimiento brindada por los tutores



Nota: Figura que muestra la calidad de la orientación y seguimiento brindada por los tutores. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis

Sobre la orientación y seguimiento a través de las herramientas de comunicación digital que brindan los tutores, las respuestas se concentraron en tres de las cinco opciones disponibles. El 44.90% de los estudiantes que respondieron la encuesta, consideran que Casi siempre la orientación y seguimiento es suficiente; por su parte, el 38.78% indicó que Siempre; mientras que para el 16.33% A veces es suficiente.

Interpretación

La mayoría de los estudiantes perciben que la orientación y el seguimiento que brindan los tutores a través de las herramientas de comunicación digital son adecuados y frecuentes. En conjunto, un 83.68% de los estudiantes consideran que la orientación y seguimiento es suficiente "Siempre" o "Casi siempre", lo que refleja un buen nivel de apoyo constante por parte de los tutores durante el proceso educativo. En detalle, cerca del 45% indican que "Casi siempre" reciben una orientación y seguimiento oportunos, mientras que un 38.78% expresan que esto ocurre "Siempre", mostrando una valoración muy positiva hacia la comunicación tutor-estudiante. Por otro lado, un 16.33% señala que "A veces" la orientación y seguimiento son suficientes, lo que indica que existe un grupo minoritario que podría estar experimentando alguna falta de constancia o profundidad en este apoyo. En general, los resultados sugieren

que los tutores utilizan eficazmente las herramientas digitales para mantener una comunicación adecuada con los estudiantes, aunque se podría mejorar para garantizar que todos los estudiantes reciban seguimiento continuo y efectivo.

4.3. TUTORÍAS

Este apartado tiene como fundamento la recopilación de información obtenida mediante la observación no participativa de las tutorías virtuales desarrolladas en el ciclo III de los estudiantes de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés.

La lista de cotejo elaborada permitió constatar las actividades desarrolladas en las tutorías sincrónicas. Los indicadores son actividades que se esperan tanto del tutor como de los estudiantes. La principal diferencia entre los tutores radica en el nivel de iniciativa de los estudiantes. Todos los tutores hacen un excelente trabajo creando el ambiente (saludo, motivación, preguntas), pero no todos logran que los estudiantes participen de forma activa y con todas las herramientas disponibles.

A continuación, se presentan los datos recopilados en las tutorías de Gramática Inglesa II, Fonética Inglesa II, Conversación Inglesa II y Aprendizaje y Cognición.

Tabla 23

Lista de cotejo tutorías virtuales

Actividad observada durante la tutoría sincrónica	T1						T2						T3						T4					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
El tutor saluda a los estudiantes.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	-	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Los estudiantes responden al saludo.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	-	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
El tutor motiva la participación de los estudiantes.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	-	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
El tutor pregunta si tienen dudas o comentarios.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	-	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Los estudiantes toman la iniciativa para participar en la tutoría usando el micrófono.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	-	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Los estudiantes toman la iniciativa para participar en la tutoría usando el chat.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	-	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Los estudiantes reaccionan con emoticones durante la tutoría.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	-	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒

Nota: Esta tabla muestra las actividades observadas en el desarrollo de las tutorías de las cuatro asignaturas. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis:

La tabla muestra las actividades observadas durante las tutorías sincrónicas en cuatro sesiones diferentes (T1, T2, T3 y T4). Se evidencia que el tutor mantiene de forma constante acciones iniciales de interacción, tales como saludar a los estudiantes, motivar su participación y preguntar si tienen dudas o comentarios, lo que refleja un patrón de apertura comunicativa en cada sesión. En respuesta, los estudiantes saludan de vuelta y participan principalmente mediante el chat, aunque también se observa el uso del micrófono en menor medida. Además, se identifican reacciones con emoticones como una forma complementaria de interacción.

Interpretación:

La observación muestra que el tutor mantiene una comunicación constante al saludar, motivar y abrir espacios para dudas, mientras que los estudiantes participan principalmente mediante el chat y con emoticones, evidenciando disposición a interactuar, aunque con menor uso del micrófono, lo que refleja preferencia por canales más informales y accesibles. Esto indica que, aunque la interacción está presente, los estudiantes tienden a expresarse más en espacios que perciben como seguros y accesibles, en lugar de emplear el micrófono. En consecuencia, se puede inferir que las tutorías logran generar un ambiente participativo, aunque aún persiste la necesidad de fomentar una mayor intervención oral y formal por parte de los estudiantes.

4.4. AULAS VIRTUALES

Luego de aplicar una lista de cotejo con el fin de conocer de primera mano la interacción de parte de tutores y estudiantes y gestión de foros en las aulas virtuales de las 4 asignaturas del tercer ciclo académico de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés de la Universidad de El Salvador. Las columnas "Sí" y "No" indican si la actividad se observó o no en el aula virtual de cada tutor. La fila de "Comentarios/Observaciones" proporciona información adicional para contextualizar los resultados. En general, el cuadro revela que algunos tutores prefieren usar plataformas externas (como Teams o el correo) para la comunicación, lo que podría explicar que algunos ítems del cuadro se marquen como "No" a pesar de que el comentario indique lo contrario.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la lista de cotejo de las aulas virtuales de Gramática Inglesa II, Fonética Inglesa II, Conversación Inglesa II y Aprendizaje y Cognición.

Tabla 24

Lista de cotejo aulas virtuales

Actividad observada en el aula virtual	T1		T2		T3		T4	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
El tutor abre un foro de presentación.	X		X		X		X	
Más de la mitad de los estudiantes participan en el foro de presentación.	X			X		X	X	
El tutor utiliza foros para consultas de los estudiantes.		X	X		X		X	
Los estudiantes utilizan los foros para hacer consultas al tutor.		X	X		X			X
El tutor utiliza foros de debate como actividades.	X		X		X		X	
El tutor recuerda sobre las fechas de las tutorías.		X		X	X		X	
El tutor comparte los enlaces de las tutorías impartidas.	X		X		X		X	
El tutor deja mensajes o anuncios.		X		X	X			X
Comentarios/Observaciones:			Solo hubo una consulta en los foros de consulta		La tutora aparte de abrir foros envía constantemente recordatorios y avisos en correo electrónico y Teams.		El tutor envía recordatorios de clases y tareas.	

Nota: Esta tabla muestra las actividades desarrolladas por los tutores y estudiantes en las aulas virtuales de las 4 asignaturas. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Análisis

De acuerdo con lo observado en la tabla, los cuatro tutores habilitaron foros de presentación generando oportunidades iniciales de interacción entre estudiantes y tutores. Pero solo en las aulas virtuales de T1 y T4 participaron más de la mitad de los estudiantes. Según lo observado en la tabla, los cuatro responsables del acompañamiento abrieron foros de presentación que propiciaron las primeras oportunidades de interacción con los estudiantes. estudiantes inscritos, por lo que en las aulas virtuales de T2 y T3 esta acción no fue relevante. Por otra parte, tanto T2, T3 y T4 sí utilizaron foros para consulta; T1 no. Sin embargo, solo en dos casos de los foros de presentación, la participación fue mayor a la mitad de los estudiantes inscritos,

mientras que en los foros de consulta la participación de los estudiantes fue limitada. Todos los tutores emplearon foros como actividades de debate, evidenciando el uso de la herramienta para promover discusión o pensamiento crítico en estas sesiones. Solo T3 y T4 enviaron recordatorios sobre las fechas de las tutorías; sin embargo, todos los tutores compartieron los enlaces de las tutorías grabadas. Por otra parte, solo T3 dejó mensajes o anuncios en el aula virtual; además, T3 es muy activo enviando recordatorios tanto en la plataforma como por correo y Teams.

Interpretación

Hay una variabilidad significativa en las estrategias y el nivel de interacción entre los tutores y estudiantes. El uso limitado de foros y la baja participación estudiantil apuntan a la necesidad de innovar y fomentar la interacción en estos espacios virtuales, priorizando recordatorios sistemáticos y multicanales para facilitar el seguimiento y la implicación de los estudiantes.

4.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS CUALITATIVOS

A partir del análisis llevado a cabo de las respuestas proporcionadas por las coordinadoras de cátedra a las preguntas que se realizaron durante la entrevista, y tomando en cuenta los objetivos específicos planteados para la presente investigación, se determinaron las siguientes categorías:

4.5.1. Análisis de entrevistas a coordinadoras

Categoría 1: Uso de herramientas digitales en la interacción entre tutores y estudiantes.

El análisis de esta categoría se centra en la percepción de las coordinadoras respecto a la calidad de la comunicación y la interacción entre tutores y estudiantes en la Licenciatura en Enseñanza del Inglés. Los hallazgos reflejan una valoración positiva y destacan diversos elementos que contribuyen a un acompañamiento docente efectivo en entornos virtuales. Entre estos elementos se incluyen la capacidad de los tutores para establecer un vínculo cercano con los estudiantes, la claridad en la transmisión de contenidos y la disposición para ofrecer apoyo oportuno, aspectos que favorecen la consolidación de un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad.

Asimismo, los resultados evidencian que el éxito de los entornos virtuales no depende únicamente de la disponibilidad y uso de herramientas tecnológicas, sino, sobre todo, del factor humano. La implicación, el compromiso, la empatía y la adaptabilidad

pedagógica de los tutores se presentan como determinantes esenciales para generar espacios de aprendizaje significativos, que fomenten la participación activa de los estudiantes y fortalezcan su motivación. Este enfoque pone de relieve que la tecnología actúa como un facilitador del proceso educativo, mientras que la efectividad de la interacción está profundamente ligada a las competencias relacionales y pedagógicas del personal docente.

En síntesis, la integración de herramientas digitales en la comunicación entre tutores y estudiantes, cuando se combina con una atención centrada en el factor humano, permite construir experiencias de aprendizaje más dinámicas, inclusivas y efectivas, consolidando la calidad educativa en la Licenciatura en Enseñanza del Inglés.

Categoría 2: Interacción entre docentes y estudiantes.

En esta categoría se examinó cómo las coordinadoras conceptualizan la interacción entre docentes y estudiantes dentro de los entornos virtuales. El análisis de las respuestas evidencia un consenso en torno a la importancia de esta interacción como un proceso comunicativo fundamental que trasciende el simple intercambio de información. La interacción virtual se concibe como un espacio en el que circulan ideas, se expresan opiniones, se brinda retroalimentación y se construyen conocimientos de manera colaborativa, contribuyendo así al fortalecimiento del aprendizaje significativo.

Asimismo, las coordinadoras destacan que la calidad de la interacción depende de múltiples factores. No se trata únicamente de la disponibilidad o eficiencia de las herramientas digitales, sino también de la disposición de los docentes para generar vínculos cercanos, fomentar la participación activa de los estudiantes y adaptar las estrategias pedagógicas a las necesidades individuales y colectivas del grupo. La empatía, la capacidad de motivación, la claridad en la comunicación y la flexibilidad pedagógica se presentan como competencias esenciales que potencian el impacto de la interacción virtual.

Por otra parte, se subraya que la interacción no es un proceso unilateral; la participación de los estudiantes es igualmente determinante para la construcción de un ambiente de aprendizaje dinámico y colaborativo. La comunicación efectiva, caracterizada por la retroalimentación oportuna, la formulación de preguntas que estimulen la reflexión y la creación de espacios de diálogo abierto favorece la consolidación de la confianza y la motivación entre los participantes.

En síntesis, la interacción entre docentes y estudiantes en entornos virtuales se configura como un elemento central del proceso educativo. Su eficacia depende de la

combinación de recursos tecnológicos, estrategias pedagógicas adaptativas y competencias relacionales de los docentes, así como de la participación activa de los estudiantes. Este enfoque integral permite construir experiencias de aprendizaje más significativas, inclusivas y efectivas, fortaleciendo la calidad educativa en la Licenciatura en Enseñanza del Inglés y promoviendo el desarrollo de competencias tanto cognitivas como socioemocionales.

Categoría 3: Influencia del uso de las herramientas de comunicación digital.

Esta categoría analiza la percepción de las coordinadoras respecto a la influencia de las herramientas de comunicación digital en los procesos educativos, evidenciando un consenso claro sobre su impacto positivo y multifacético. Los hallazgos ubican a estas herramientas no solo como facilitadores, sino como elementos estratégicos y motores de transformación en la educación.

Las coordinadoras señalan que las herramientas digitales contribuyen de manera significativa a mejorar la accesibilidad y la flexibilidad en los entornos de aprendizaje, permitiendo que los estudiantes y docentes se conecten de manera más efectiva y oportuna. Además, fortalecen la comunicación, el intercambio de ideas y el sentido de comunidad, factores que son esenciales para generar un entorno colaborativo y motivador.

Asimismo, estas herramientas fomentan la adaptabilidad y la innovación pedagógica, al exigir y facilitar ajustes constantes en las estrategias de enseñanza y en la manera de interactuar con los estudiantes. Se destacan también su capacidad para registrar, organizar y compartir información de manera eficiente, lo que potencia la gestión del aprendizaje y el seguimiento del progreso académico.

En síntesis, la influencia de las herramientas de comunicación digital trasciende la mera funcionalidad tecnológica; representan un componente clave en la transformación de los procesos educativos, al integrar accesibilidad, colaboración, retroalimentación continua y adaptabilidad pedagógica. Su uso adecuado no solo optimiza la comunicación entre docentes y estudiantes, sino que también promueve experiencias de aprendizaje más significativas, dinámicas e inclusivas, consolidando la calidad educativa en la Licenciatura en Enseñanza del Inglés.

Categoría 4: Propuesta de mejora a través del uso de herramientas de comunicación digital en la interacción docente-estudiante.

Esta categoría sintetiza las recomendaciones de las coordinadoras para optimizar la interacción entre docentes y estudiantes en los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA). Las sugerencias coinciden en un modelo de mejora que requiere la transformación simultánea del rol docente y del rol estudiantil, evidenciando una visión integral orientada al éxito de la educación virtual.

La propuesta de mejora establece un panorama global para fortalecer la interacción, articulado en tres pilares fundamentales: un docente actualizado y pedagógicamente competente, un estudiante consciente de su rol autónomo y tecnológico, y un ambiente de aprendizaje estructurado, claro y flexible.

Asimismo, la propuesta incluye el uso estratégico de herramientas digitales con distintos propósitos, tales como facilitar la comunicación constante, fomentar la colaboración entre pares, promover la retroalimentación inmediata y gestionar de manera eficiente los recursos educativos, así como el seguimiento del aprendizaje.

En conjunto, estas estrategias buscan no solo optimizar la interacción virtual, sino también consolidar un modelo educativo más dinámico, inclusivo y eficaz, en el que la tecnología y las competencias humanas se integren para generar experiencias de aprendizaje significativas, sostenibles y alineadas con los objetivos de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés

A continuación, se presenta la Tabla 25, que sintetiza las percepciones de las coordinadoras sobre el uso y el impacto de las herramientas de comunicación digital en la interacción docente-estudiante, vinculando los objetivos específicos del estudio con los hallazgos más relevantes.

Tabla 25

Análisis de entrevista a coordinadoras

Análisis de entrevistas a coordinadoras		
Objetivos específicos	Resultados	
Identificar las herramientas de comunicación digital utilizadas por los docentes y estudiantes de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés de la Universidad de El Salvador.	Categoría 1: Uso de herramientas digitales en la interacción entre tutores y estudiantes.	A continuación, se presentan los hallazgos clave sobre el uso de herramientas digitales en la interacción tutor-estudiante: • Docentes con competencias tecnológicas y

		pedagógicas actualizadas y estudiantes autónomos y colaborativos. • Actividades más dinámicas e interactivas para fomentar la participación. • Uso estratégico de herramientas digitales para comunicación, colaboración y retroalimentación, optimizando la interacción virtual.
Describir cómo las herramientas de comunicación digital fomentan la interacción docente-estudiante.	Categoría 2: Interacción entre docentes y estudiantes.	Los resultados indican que las coordinadoras perciben la interacción docente-estudiante como un proceso comunicativo dinámico mediado por plataformas digitales. Esto incluye los siguientes resultados: • La interacción se percibe como un proceso comunicativo dinámico a través de plataformas digitales. • Incluye el intercambio de ideas y opiniones, fomentando el aprendizaje colaborativo. • La retroalimentación constante permite identificar fortalezas y áreas de mejora. • Promueve la participación activa y la construcción de vínculos pedagógicos sólidos.
	Categoría 3: Influencia del uso de las herramientas de comunicación digital.	Impresiones de las coordinadoras: • Reconocen la influencia positiva de las herramientas de comunicación digital

		facilitando la comunicación. • Argumentan que las herramientas de comunicación digital mejoran la accesibilidad, flexibilidad y fortalecen la comunicación.
Diseñar una propuesta de intervención educativa que facilite el desarrollo de la interacción docente-estudiante a través de medios digitales.	Categoría 4: Propuesta de mejora a través del uso de herramientas de comunicación digital en la interacción docente-estudiante.	Opiniones de las coordinadoras: • Destacan la importancia de que el docente se mantenga actualizado en competencias tecnológicas. • Señalan la importancia de concientizar a los estudiantes sobre la importancia de ser autónomos, colaborativos y competentes en el uso de tecnologías. • Recomiendan la creación de actividades más dinámicas e interactivas.

Nota: Tabla que muestra el análisis de las entrevistas a coordinadoras de acuerdo con las categorías derivadas de los objetivos. Fuente: Elaborada por el equipo investigador.

4.5.2. Análisis de entrevista a tutores

Categoría 1: Uso de herramientas digitales en la interacción entre tutores y estudiantes.

Aquí se abordaron las herramientas de comunicación digital que se consideran efectivas para fomentar la interacción entre tutores y estudiantes, de acuerdo con las experiencias de los tutores. El análisis de las respuestas revela que, si bien existen múltiples plataformas institucionales para la comunicación entre docentes y estudiantes como correo electrónico, Teams, y Campus, el correo institucional sigue siendo la herramienta predominante y más utilizada, principalmente por su accesibilidad, formalidad y efectividad comprobada. Sin embargo, se reconoce que el bajo uso de otras herramientas, como el chat de Teams o las de mensajería instantánea, puede estar influenciado por limitaciones técnicas del estudiantado, como la capacidad de sus dispositivos o la falta de familiaridad con ciertas aplicaciones.

Categoría 2: Interacción entre docentes y estudiantes.

En este caso, se refiere a la manera en que los tutores entienden la interacción que se da con los estudiantes en los entornos de educación virtual. El análisis de las respuestas refleja una valoración positiva, aunque matizada, sobre la interacción y comunicación entre tutores y estudiantes en entornos virtuales, destacando que esta experiencia varía considerablemente según el grupo, el canal utilizado y el nivel de compromiso del estudiantado. Mientras algunos docentes se sienten satisfechos con la fluidez del intercambio, especialmente a través del correo institucional y herramientas como Teams, otros expresan cierta frustración ante la falta de respuesta o participación de una parte del alumnado, lo cual limita la dinámica deseada. Se reconoce que existen estudiantes comprometidos que motivan al docente, pero también hay un grupo ausente o pasivo que rompe la continuidad del diálogo pedagógico. Además, se percibe que la efectividad de la interacción no depende solo de las herramientas, sino del interés del estudiante y el estilo del docente, siendo este último un factor clave para crear espacios más activos y humanos.

Categoría 3: Influencia del uso de las herramientas de comunicación digital.

Aquí se aborda la apreciación que los tutores tienen sobre la interacción que tienen con los estudiantes mediante el uso de las herramientas de comunicación digital que tienen a su disposición de manera institucional. Las respuestas de los tutores exponen un claro contraste entre la adopción de herramientas digitales y su integración efectiva. En conjunto, las respuestas de los tutores sugieren que el éxito de la interacción en la educación virtual depende de múltiples factores, más allá de la simple adopción de la tecnología, revelando una compleja relación entre la tecnología, las prácticas pedagógicas y la cultura de aprendizaje en la educación virtual. Por una parte, se sugiere que la virtualidad, lejos de ser un obstáculo, puede ofrecer nuevas formas de colaboración y comunicación que no están limitadas por el tiempo ni el espacio. Esta perspectiva sugiere que las herramientas digitales no solo facilitan la comunicación, sino que también permiten a los estudiantes construir su propio conocimiento, incluso a través de interacciones asincrónicas. Sin embargo, por otra parte, las percepciones de los entrevistados indican que la interacción en la educación virtual enfrenta múltiples desafíos que no pueden resolverse únicamente mediante mejoras tecnológicas. Los tutores destacan que las condiciones de vida de los estudiantes constituyen una barrera para la interacción, ya sea porque muchos de los estudiantes también trabajan, o debido a las limitaciones tecnológicas y de conexión que enfrentan.

Categoría 4: Propuesta de mejora a través del uso de herramientas de comunicación digital en la interacción docente-estudiante.

El análisis evidencia que la mejora en la comunicación y la participación en la educación virtual pasa por la adopción de herramientas de comunicación que sean seguras, atractivas y accesibles para los estudiantes. Además, hay un consenso en la dificultad que representa la falta de obligatoriedad en la asistencia a las tutorías sincrónicas y la baja participación, lo que demanda estrategias para convertir el aprendizaje en un proceso más interactivo y lúdico, con el objetivo de motivar a los estudiantes a participar. El desafío también radica en la preparación previa de los estudiantes para que puedan usar con confianza las herramientas virtuales, elemento fundamental para facilitar la interacción y el aprendizaje efectivo.

Tabla 26

Análisis de entrevista a tutores

Análisis de entrevista a tutores		
Objetivos específicos		Resultados
Identificar las herramientas de comunicación digital utilizadas por los docentes y estudiantes de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés de la Universidad de El Salvador.	Categoría 1: Uso de herramientas digitales en la interacción entre tutores y estudiantes.	Los tutores reconocen tanto las fortalezas de las plataformas institucionales (correo institucional, Teams y Campus), como las limitaciones percibidas en su uso real por las barreras de accesibilidad, dinamismo o por falta de cultura digital entre los usuarios. Los tutores proponen integrar plataformas más cercanas a los hábitos digitales de los jóvenes, como Discord, Telegram o herramientas tipo juego, que podrían facilitar una interacción más fluida, espontánea y motivadora.
Describir cómo las herramientas de comunicación digital fomentan la interacción docente-estudiante.	Categoría 2: Interacción entre docentes y estudiantes.	Las opiniones de los entrevistados coinciden en la idea de que una interacción efectiva se encuentra en una compleja unión entre los recursos

		tecnológicos, competencias en el uso de TICs, la cultura de aprendizaje y las condiciones de vida de los alumnos.
	Categoría 3: Influencia del uso de las herramientas de comunicación digital.	Si bien existen múltiples plataformas institucionales para la comunicación entre docentes y estudiantes como correo electrónico, Teams, y Campus, el correo institucional sigue siendo la herramienta predominante y más utilizada, principalmente por su accesibilidad, formalidad y efectividad comprobada. Aunque se reconoce que el bajo uso de otras herramientas puede estar influenciado por limitaciones técnicas del estudiantado, como la capacidad de sus dispositivos o la falta de familiaridad con ciertas aplicaciones.
Diseñar una propuesta de intervención educativa que facilite el desarrollo de la interacción docente-estudiante a través de medios digitales.	Categoría 4: Propuesta de mejora a través del uso de herramientas de comunicación digital en la interacción docente-estudiante.	El análisis de las respuestas de los tutores ofrece varias posibilidades: -Incorporación de herramientas de mensajería instantánea de manera institucional. -Reglamentar la asistencia de los estudiantes a las tutorías sincrónicas. -Establecer un proceso de inducción al inicio de la carrera para que los estudiantes se familiaricen con las herramientas virtuales que van a usar.

Nota: Tabla que muestra el análisis de las entrevistas a tutores de acuerdo con las categorías derivadas de los objetivos. Fuente: Elaborada por el equipo investigador.

4.6 TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla 27

Triangulación de la información

Triangulación de la información				
Categorías	Encuesta	Listas de cotejo	Entrevistas	Triangulación
Categoría 1: Uso de herramientas digitales en la interacción entre tutores y estudiantes.	La herramienta más utilizada por los estudiantes para comunicarse con los tutores es el correo institucional, pero manifestaron que preferirían utilizar una herramienta de mensajería instantánea como WhatsApp.	Durante las tutorías sincrónicas a través de Teams, el tutor mantiene una comunicación constante al saludar, motivar y abrir espacios para consultas, mientras que los estudiantes participan principalmente mediante el chat. En el caso de las aulas virtuales, los tutores comparten información de interés para los estudiantes, pero se observó un uso limitado de los foros.	Tanto coordinadores como tutores expresaron una percepción positiva de las herramientas de comunicación que se utilizan de manera institucional. Aunque para los tutores hay elementos que se podrían mejorar.	Aunque, en general, se observa una percepción positiva de las herramientas de comunicación institucionales, solo algunas son utilizadas ampliamente evitando que se obtenga un aprovechamiento efectivo y eficaz.
Categoría 2: Interacción entre docentes y estudiantes.	La mayoría de los estudiantes manifestó en sus respuestas un alto grado de satisfacción con la calidad de	Durante las tutorías sincrónicas, se observó interacción entre los estudiantes y	Tanto coordinadores como tutores tienen una valoración positiva de la interacción	Se observa una diferencia entre la interacción sincrónica, que presenta mayores intercambios

	interacción que mantienen con los tutores.	tutores, ya fuera a través del uso del chat o del micrófono. En las aulas virtuales, a pesar de que los tutores habilitaron foros de presentación y de consultas, menos de la mitad de los estudiantes los utilizaron.	que tienen con los estudiantes.	comunicativos, y la asincrónica, que muestra una participación limitada.
Categoría 3: Influencia del uso de las herramientas de comunicación digital.	Los estudiantes reportaron intercambios frecuentes con los tutores, especialmente a través del correo institucional, y que estos intercambios les son de utilidad.	Junto con el correo institucional, Teams es una de las herramientas mejor valoradas. En cambio, la plataforma Campus, aunque tiene una apreciación positiva por parte de los tutores, apenas es utilizada por los estudiantes.	Tanto coordinadores como tutores reconocen la importancia de las herramientas de comunicación digital en el ámbito de la educación virtual. Sin embargo, reconocen que son necesarios otros elementos de carácter pedagógico y motivacional.	Las herramientas de comunicación digital facilitan la interacción entre tutores y estudiantes, aunque se observa una preferencia por aquellas que permiten intercambios más inmediatos.
Categoría 4: Propuesta de mejora a través del uso de herramientas de comunicación digital en la interacción docente-	Las propuestas más repetidas por los estudiantes buscan facilitar la comunicación por WhatsApp, aumentando las tutorías o mejorando los recursos	La baja asistencia a las tutorías sincrónicas, así como la limitada participación en los foros del aula virtual, apuntan a la	Las propuestas de los coordinadores van orientadas a las competencias de los tutores; mientras que los tutores se	Cada actor involucrado tiene diferentes apreciaciones sobre los elementos a mejorar en el uso de las herramientas de comunicación digital, por lo que

estudiante.	disponibles. Lo que evidencia el valor que los estudiantes otorgan a la accesibilidad y a un acompañamiento activo.	necesidad de buscar alternativas que atraigan a los estudiantes a estos espacios.	enfocaron en sugerir alternativas que aumenten la interacción con los estudiantes.	se hace necesario buscar alternativas con una visión global e integradora.
-------------	---	---	--	--

Nota: Tabla que muestra la triangulación de la información. Fuente: Elaborada por el equipo investigador.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA

En el presente capítulo se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones sobre el tema de investigación desarrollado, así como una propuesta respecto a formas de utilizar las herramientas de comunicación digitales de manera más eficiente en la Licenciatura en Enseñanza del Inglés.

5.1. CONCLUSIONES

A continuación, se exponen las principales conclusiones obtenidas a partir del análisis de los datos de campo recolectados y la manera en que se vinculan a los objetivos planteados en la investigación.

- Las herramientas de comunicación digital utilizadas en la Licenciatura en Enseñanza del Inglés han mejorado significativamente la interacción docente-estudiante, permitiendo el intercambio de información, aclaración de dudas en tiempo real y la creación de espacios colaborativos que fortalecen la experiencia de aprendizaje en modalidad virtual.
- Entre las herramientas institucionales, Microsoft Teams y el correo institucional son las más utilizadas y valoradas por los estudiantes, mientras que los foros presentan un uso limitado. Esto indica que la selección de herramientas debe alinearse con las preferencias y necesidades de los estudiantes para optimizar la interacción.
- La frecuencia de uso y la efectividad de las herramientas digitales muestran que, aunque existe satisfacción con las opciones institucionales, aunque se identifica la necesidad de explorar alternativas que permitan comunicación más inmediata, sin comprometer la privacidad ni la seguridad, con el fin de garantizar una interacción fluida y continua.
- Los hallazgos confirman que la interacción docente-estudiante depende no solo de las herramientas disponibles, sino también de factores tecnológicos y motivacionales, como el acceso a dispositivos adecuados, conectividad, disposición para participar y seguimiento docente, los cuales deben considerarse para maximizar los beneficios de la educación virtual.
- Las herramientas de comunicación digital institucionalmente utilizadas en la Licenciatura en Enseñanza del Inglés incluyen Microsoft Teams para tutorías

sincrónicas, y el correo institucional y los foros y mensajería de la plataforma Campus para comunicación asincrónica. De estas, Microsoft Teams y el correo institucional resultaron ser las más utilizadas y mejor valoradas por los estudiantes, mientras que los foros presentan un uso mínimo, lo que evidencia la necesidad de optimizar las herramientas asincrónicas para favorecer una interacción más efectiva y alineada con los objetivos de la investigación.

- Aunque las herramientas institucionales son satisfactorias, los estudiantes señalaron la conveniencia de disponer de canales de comunicación más inmediatos, sin comprometer la privacidad o la seguridad. Esto resalta la importancia de evaluar y complementar las herramientas disponibles para favorecer una interacción continua y eficiente.

5.2. RECOMENDACIONES

- Mejora de la comunicación entre tutores y estudiantes a través de herramientas de mensajería instantánea. Se recomienda el uso de la mensajería instantánea para comunicación entre tutores y estudiantes mediante la evaluación e implementación de un protocolo o manual de buenas prácticas, con horarios definidos, normas de etiqueta digital, netiqueta, así delimitar qué tipo de consultas podrán realizarse con dichas herramientas y cuales requerirían de la utilización del correo electrónico. Este protocolo o manual deberá revisarse constantemente para implementar las mejoras necesarias.
- Tutorías/reuniones. Es fundamental implementar tutorías más frecuentes a lo largo del ciclo académico y reuniones aclaratorias en las que se permita solventar dudas de los estudiantes sobre actividades y evaluaciones. Estas reuniones permitirían identificar de manera temprana las dificultades que enfrentan los estudiantes y ofrecer apoyo pedagógico y estratégico personalizado. De manera complementaria a esta medida, se recomienda que las tutorías sincrónicas cuenten con un mínimo de asistencia obligatoria para garantizar que los estudiantes participen activamente en el proceso de aprendizaje, la aclaración de dudas, fomentar un compromiso más profundo y tener una mayor interacción.
- Inducción sobre el uso de la plataforma y herramientas. Se propone ofrecer una inducción a los estudiantes sobre el uso de la plataforma Moodle y Microsoft Teams que permita a los estudiantes familiarizarse con la interfaz de

la plataforma, sus funcionalidades clave (como foros de discusión, salas de chat, entrega de tareas y acceso a recursos) y las herramientas de apoyo.

- Interacción entre tutores y estudiantes. Se recomienda que los docentes implementen estrategias pedagógicas orientadas a generar un ambiente de aprendizaje inclusivo, seguro y participativo, en el que los estudiantes se sientan confiados para plantear preguntas, expresar dudas y participar activamente en el proceso educativo. Para garantizar este aspecto, es necesario evaluar periódicamente la percepción de los estudiantes sobre la comodidad y seguridad del entorno, mediante encuestas o retroalimentación directa, y ajustar las estrategias según sea necesario.
- Uso de dinámicas participativas y activas: Implementar actividades que incentiven la colaboración, como debates, trabajo en grupos pequeños o proyectos interactivos, fomentando un entorno donde la participación sea valorada y segura.

5.3. PROPUESTA

Nombre del Plan de mejora: Las herramientas de comunicación digital y la interacción docente-estudiante a nivel universitario en el aprendizaje del idioma inglés

Objetivo general:

- Mejorar la interacción docente-estudiante mediante herramientas de comunicación digital para potenciar la interacción en la Licenciatura en enseñanza del idioma inglés.

Objetivos específicos:

1. Implementar el uso de herramientas de comunicación digital que favorezcan la interacción, el aprendizaje autónomo y la práctica constante del idioma inglés.
2. Diseñar estrategias pedagógicas que integren estas herramientas en el aula virtual.
3. Promover la interacción y participación de los estudiantes en actividades de aprendizaje del idioma inglés.

Tabla 25*Estrategias pedagógicas*

Estrategia	Descripción	Propósito educativo
Aprendizaje colaborativo	Grupos de estudiantes trabajan juntos en actividades de práctica oral y escrita usando plataformas digitales.	Fomentar la comunicación en inglés y la colaboración entre estudiantes haciendo uso de las salas en Teams en cada tutoría.
Gamificación	Uso de retos, quizzes y juegos interactivos online.	Aumentar la motivación y el compromiso de los estudiantes en el aprendizaje del idioma.
Flipped classroom	Los estudiantes revisan material teórico en línea antes de la clase, para dedicar el tiempo presencial a práctica y discusión.	Optimizar el tiempo de interacción y práctica comunicativa.
Tutorías virtuales personalizadas	Sesiones online extra con tutores para resolver dudas o practicar conversación.	Mejorar la retroalimentación y la atención individualizada.

Nota: Estrategias pedagógicas a aplicar. Fuente: Elaborada por equipo investigador.

Manual de uso de herramientas de mensajería instantánea de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés.

El propósito de este manual es establecer las directrices para una comunicación efectiva, inmediata y respetuosa entre tutores y estudiantes de cada una de las asignaturas de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés de la Universidad de El Salvador.

1. Horarios de comunicación

Para asegurar un equilibrio entre la vida académica y personal de tutores y estudiantes, se han establecido los siguientes horarios para el envío de mensajes: 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

El tutor cuenta con 24 h para responder las consultas de los estudiantes.

2. Normas de etiqueta digital

El respeto y la cortesía son fundamentales para una convivencia digital positiva. Por lo tanto, se debe utilizar un lenguaje formal y respetuoso evitando el envío de mensajes no relacionados a las asignaturas de estudio. Así como también

3. Protocolo de consultas

Para que las consultas sean atendidas de manera eficiente, antes de preguntar revisar si la respuesta ya se ha compartido en los canales informativos, Guía Académica u otros. Del mismo modo, identificar la asignatura, tarea u evaluación a la que hace referencia dicha consulta.

4. Delimitación de Consultas: Mensajería instantánea vs. Correo Electrónico

No todas las consultas deben hacerse por mensajería instantánea. El correo electrónico institucional es el canal oficial para los siguientes temas: Problemas personales y de salud, asuntos laborales que impidan o afecten la asistencia a las tutorías sincrónicas y entregas de actividades evaluadas durante el ciclo académico. Al igual que solicitudes formales como trámites administrativos deben ser consultados únicamente a través del correo electrónico institucional.

Tabla 26*Herramientas de mensajería instantánea*

Herramienta	Descripción
Chat de Teams	Microsoft Teams es una aplicación de comunicación y colaboración integrada en Office 365 y es utilizada para las tutorías, por lo que no sería necesario la instalación de una nueva aplicación. Teams permite organizar reuniones virtuales de clase, realizar videollamadas o llamadas de audio, y enviar mensajes directos entre alumnos y profesores. Además, facilita la creación de equipos y canales para discusiones temáticas, compartir archivos y realizar trabajo colaborativo en línea. Teams también ofrece configuraciones para supervisar el chat y asegurar la seguridad de los estudiantes. Es ideal para la coordinación de grupos de estudio, tutorías y actividades en tiempo real o asincrónicas.
Google Chat	Considerando que el correo institucional utilizado por los estudiantes y tutores pertenece a los servicios de Google, supone una importante ventaja, pues está integrado en las herramientas que son utilizadas en la licenciatura. Google Chat permite mantener conversaciones en tiempo real mediante mensajes de texto en grupos o de forma individual desde cualquier dispositivo, integrándose con otras herramientas de Google como Gmail y Drive. Se puede usar para crear salas permanentes de chat que facilitan la colaboración y comunicación entre docentes y estudiantes, coordinando temas específicos, proyectos o actividades docentes. Además, permite organizar las conversaciones en hilos temáticos para seguir mejor los distintos tópicos de estudio.

Telegram	Telegram es una herramienta de mensajería instantánea que ha sido valorada en la educación superior por facilitar una comunicación más fluida y directa entre estudiantes y profesores. Fomenta la participación activa de los estudiantes en la interacción, permitiendo dudas en tiempo real y colaboración constante. Su uso contribuye a estrategias eficaces de estudio y autoaprendizaje, aprovechando la plataforma móvil y la facilidad de uso para mantener el contacto en cualquier lugar.
Discord	Discord es una plataforma que combina chat de texto, voz y video, diseñada inicialmente para comunidades de videojuegos pero que se ha adaptado para entornos educativos en línea. Es útil para clases en línea que requieren interacción síncrona y asincrónica, permitiendo crear múltiples canales temáticos, videoclases y seguimiento del aprendizaje. Su tecnología de audio de baja latencia y su capacidad para gestionar grupos grandes la hacen óptima para dinámicas educativas intensas, como las carreras técnicas o artísticas en línea.
<i>Nota:</i> Herramientas de mensajería instantánea que se podrían utilizar para facilitar la comunicación entre tutores y estudiantes. Fuente: Elaborada por equipo investigador.	

GLOSARIO

Aplicación: En el contexto de los ambientes virtuales de aprendizaje, una aplicación se refiere a cualquier software o herramienta digital diseñada para facilitar, complementar y enriquecer el proceso educativo. Estas aplicaciones son los componentes tecnológicos que permiten la interacción, la distribución de contenidos, la evaluación y la gestión del aprendizaje en un entorno en línea.

Autoaprendizaje: es un proceso mediante el cual una persona adquiere conocimientos, habilidades o competencias por iniciativa propia, sin la necesidad de una guía directa o constante por parte de un docente. Implica la capacidad de identificar necesidades de aprendizaje, establecer metas, buscar recursos, organizar el tiempo y evaluar el propio progreso.

Canales informativos digitales: Medios o plataformas tecnológicas a través de los cuales se transmite información entre docentes y estudiantes en entornos virtuales de aprendizaje, facilitando la comunicación, el intercambio de conocimientos y la interacción educativa de manera efectiva y organizada.

Convivencia digital: El conjunto de normas, prácticas y comportamientos responsables y respetuosos que las personas adoptan al interactuar en entornos digitales, incluyendo redes sociales, plataformas educativas, aplicaciones de comunicación y cualquier espacio en línea. Implica la promoción de relaciones armoniosas, la gestión adecuada de conflictos, la seguridad de la información y la construcción de una cultura de respeto y cooperación entre los usuarios

Educación a distancia: es un método de enseñanza donde los estudiantes y los profesores no necesitan estar físicamente presentes en el mismo lugar para llevar a cabo el proceso de aprendizaje.

Educación virtual: es una modalidad de aprendizaje que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para facilitar el proceso educativo a distancia. En lugar de asistir a clases presenciales, los estudiantes acceden a materiales, interactúan con profesores y compañeros, y completan actividades a través de plataformas digitales.

Herramientas de comunicación digital: son plataformas y aplicaciones en línea que facilitan el intercambio de información, como las videoconferencias, la mensajería instantánea, el email, las redes sociales, los almacenamientos en la nube y las

plataformas de contenido. Estas herramientas permiten la colaboración remota, la comunicación en tiempo real, la interacción con audiencias y la gestión de proyectos.

Herramientas de mensajería instantánea: son aplicaciones que permiten la comunicación en tiempo real mediante texto, voz, video y el envío de archivos entre usuarios. Las más populares para uso personal incluyen WhatsApp, Facebook Messenger, y Telegram, mientras que para entornos profesionales y educativos destacan Microsoft Teams, y Google Chat, las cuales ofrecen funciones colaborativas.

Interacción: proceso de comunicación y participación que ocurre entre usuarios y elementos dentro de un espacio digital o virtual, mediado por tecnología.

Mensajería instantánea: Es un sistema de comunicación digital que permite el intercambio de mensajes en tiempo real entre dos o más usuarios a través de dispositivos electrónicos conectados a una red, generalmente Internet.

Modalidad virtual: es un modelo educativo que se lleva a cabo a través de entornos digitales y tecnológicos, eliminando la necesidad de la presencia física simultánea de docentes y estudiantes en un mismo lugar.

Plataforma: es un software o sistema informático diseñado específicamente para gestionar y facilitar todos los aspectos de un proceso educativo en línea. Funciona como el aula virtual central donde se organizan los cursos, se distribuyen los materiales, se promueve la interacción y se evalúa el progreso de los estudiantes.

Retroalimentación digital: proceso mediante el cual docentes o pares proporcionan información a los estudiantes sobre su desempeño en entornos virtuales de aprendizaje, con el objetivo de reforzar logros, corregir errores y promover la mejora continua a través de herramientas tecnológicas de comunicación.

Tutor: se refiere a un profesional de la educación que desempeña un papel fundamental en la facilitación del aprendizaje ya sea de manera presencial o en línea.

Tutoría virtual: es el acompañamiento y asesoramiento educativo que un tutor proporciona a un estudiante a través de plataformas digitales. Esta modalidad de educación implica el uso de herramientas de comunicación como chats, foros y videoconferencias para guiar el aprendizaje, resolver dudas, y apoyar el desarrollo de habilidades y competencias del estudiante, permitiendo una interacción más flexible y adaptada a las necesidades individuales.

REFERENCIAS.

- Anderson, T. (2011). *Theories for learning with technology*. Athabasca University Press.
- Aparicio, M. (2019). *Educación virtual: Teoría y práctica en entornos digitales*. Editorial Universitaria.
- Area Moreira, M. (2018). *Pedagogía digital: Nuevas competencias y desafíos para la educación del siglo XXI*. Editorial Síntesis.
- Arias, F. (2006). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Espíteme., (5° ed.).
- Bates, A. W. (2019). *Teaching in a digital age: Guidelines for designing teaching and learning*. Tony Bates Associates Ltd.
- Bermúdez de Díaz, F. E., Ayala Larios, L. E. y Campos Hernández, M. E. (2023) *Impacto del dominio de las herramientas virtuales en Educación Media, en el proceso enseñanza aprendizaje de las instituciones educativas públicas de la Zona Oriental de El Salvador*. Instituto Especializado de Profesionales de la Salud. <https://www.ieproes.edu.sv/wp-content/uploads/2023/05/IMPACTO-HERRAMIENTAS-VIRTUALES-con-eISBN.pdf>
- Brown, L., Davis, M., y Wilson, K. (2024). *Educación en la era digital: Herramientas y estrategias para el aprendizaje en línea*. Editorial Universitaria.
- Cabero, J., y Marín, V. (2019). *Tecnologías de la información y la comunicación para la mejora educativa*. Narcea.
- Cabral Vargas, B. (2011). *La educación a distancia vista desde la perspectiva bibliotecológica*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L25
- Canaan, R. (2020). *Los 9 Tipos de Métodos de Investigación más habituales* [Archivo PDF]. <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545154528/module/9548090969/name/Los%209%20Tipos%20de%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20M%C3%A1s%20Habituales.pdf>
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza Editorial.

- Castillo, B. (14 de 10 de 2020). *6 tipos de métodos de investigación*.
<https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Cáliz Serrano, D. C., Urquilla Guerrero, K. L., y Velásquez Ayala, A. R. (2024). *La interacción en el proceso de formación profesional a través de los entornos virtuales de aprendizaje, en la Maestría en Dirección Estratégica de Empresas, en la Universidad Gerardo Barrios* [Tesis de maestría, Universidad Gerardo Barrios].
<https://rid.ugb.edu.sv/entities/publication/d66e2b58-50c9-41da-a8d4-cc00826028c2>
- Castro Piedra, L. F., Tello Salazar, D. M., García Jaramillo, S. M., Molina Proaño, A. E., Guanga Inca, U. R., & Segovia Segovia, N. R. (2023). Actividades Digitales Asincrónicas para Fortalecer el Aprendizaje de Estudiantes Adolescentes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7799-7816.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5917
- Chiappe Laverde, A. (2019). *Diseño instruccional mediado por tecnologías*. Ediciones de la U.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage.
- Delgado, P. (23 de junio de 2020). Aprendizaje Sincrónico y Asíncrono: Definición, Ventajas y Desventajas. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/aprendizaje-sincronico-yasincronico-definicion/>
- Díaz-Bravo, L.; Torruco-García, U.; Martínez-Hernández, M.; Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Díaz Sanjuán, L. C. (2011). *La observación*. Texto de apoyo didáctico.
https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Fernández, R. (2019). *Tecnologías digitales en la educación: Retos y oportunidades*. Editorial Universitaria.
- Fontanillas-Moneo, J., Torrijos Fincias, P., y Rodríguez-Conde, M.-J. (2022). Relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en la Educación

- Secundaria. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 33(2), 102–118. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.33.num.2.2022.34362>
- García y Pereira (2004). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*.
- Garrison, D. R., Anderson, T., y Archer, W. (2000). Critical inquiry in a text-based environment: Computer conferencing in higher education. *The Internet and Higher Education*, 2(2-3), 87-105.
- Gil, E. y Romeu, T. (s.f.). *Herramientas de comunicación y colaboración en los centros educativos*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147183/3/HerramientasDeComunicacionYColaboracionEnLosCentrosEducativos.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2022). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Infante Takey, H. E., De La Cruz Rioja, R., Hu Rivas, G. M., y Huapaya-Capcha, Y. A. (2023). La comunicación en las aulas virtuales en la Universidad Tecnológica de Perú. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(29), 1211–1220. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/995>
- Johnson, D. W., Johnson, R. T., y Smith, K. A. (2007). The state of cooperative learning in postsecondary and professional settings. *Educational Psychology Review*, 19(1), 1-17.
- Letona Cornejo, Ó. A. y Vidal de Serpas, M. E. (2022). *Transición de la educación presencial a la educación virtual, mediada por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza aprendizaje, por parte de docentes de la Escuela de Contaduría Pública de la UES en el año 2020, durante la pandemia por Covid-19* [Tesis de maestría, Universidad de El Salvador].

<https://repositorio.ues.edu.sv/server/api/core/bitstreams/3a4c2c99-0040-4933-b409-f9acfb931640/content>

- Matheus, H. y Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación. 1. <http://dx.doi.org/10.16921/chasqui.v0i140.3558>
- Martínez, J. (2020). *Fundamentos de estadística aplicada a la investigación*. Editorial Académica.
- Martínez, J., y Gómez, L. (2020). *Plataformas de comunicación digital: Un análisis de su evolución y uso*. Tecnociencia Editores.
- Martínez, N. (2008). Educación a distancia en El Salvador, ¿Por Qué no?. *Revista Científica*, (9), pp. 21-39. <https://rd.udb.edu.sv/items/aa8f718f-33a0-4ea2-9c6a-778a9920bb44>
- Martínez Uribe, C. H., (2008). La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. *Educación*, 17(33), 07-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=717876772001>
- Mestre Gómez, U.; Fonseca Pérez, J. J. y Valdés Tamayo, P. R. (2007). *Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje*. Editorial Universitaria. <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/5a92bf48-ddbe-4c9f-beba-1c758cccc50a/content>
- Moore, M. G., y Kearsley, G. (2012). *Distance education: A systems view of online learning* (3rd ed.). Wadsworth Cengage Learning.
- Morales, J., Fernández, K., y Pulido, J. (2016). Evaluación de técnicas de producción accesible en cursos masivos, abiertos y en línea-MOOC. *Revista CINTEX*, 21(1), 89-112.
- Nieto Göller, R. A., (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 14(19), 137-150. <https://www.redalyc.org/pdf/869/86926976007.pdf>
- Pérez Alcalá, M. D., (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Apertura*, 1(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68820815003>

- Ramos Chagoya, E. (1 de julio de 2018). *Métodos y técnicas de investigación*.
<https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Reinoso-González, E. (2020) Vista de La videoconferencia como herramienta de educación: ¿qué debemos considerar? *Revista Española de Educación Médica*, 1, 60-65. <https://revistas.um.es/edumed/article/view/426421/282881>
- Rojas-Suárez, J., y Gamboa, M. (2021). Competencias digitales y comunicación educativa. Ediciones Pedagógicas Latinoamericanas.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica (4.^a ed.). México: Limusa.
- Tenaglia P., Dallera M. (2022), Videoconferencia como recurso didáctico en el contexto educativo latinoamericano. (2022). *Revista Latinoamericana En Comunicación, Educación E Historia*, 3, 133-146.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/comedhi/article/view/38650>
- Torres, R. M. (2018). *Educación y tecnología: Desafíos para América Latina en el siglo XXI*. Fondo de Cultura Económica.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2012). *The network society* (3rd ed.). Sage Publications.
- Zacarías Ortes, E (2010). *Así se investiga. Pasos para hacer una investigación*. Segunda Edición. Clásicos Roxsil.
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/3200/1/5454.pdf&ved=2ahUKEwi0mK3M0Z-NAxWdTDABHW-EJUwQFnoECFgQAQ&usg=AOvVaw3xCFnNmWEzSwp8uKBAXOxw>
- Zarceño, A. J., Cruz, M. d. C. y Erazo, KE (2008). *Sistema de educación a distancia: experiencia del Profesorado de Educación Básica para primero y segundos ciclos* (723.^a ed., Vol. 65).
<https://revistas.uca.edu.sv/index.php/eca/article/view/3471/3467>

ANEXOS.

Anexo 1

Universidad de El Salvador
Ciudad Universitaria "Dr. Fabio Castillo Figueroa" Final Avenida "Mártires del 30 de julio"
San Salvador, El Salvador
Miércoles 6 de febrero 2025

A quien corresponda:

Por medio de la presente, en mi calidad de Coordinador de la Licenciatura en Enseñanza del Inglés, autorizo a las estudiantes Alejandra Marisol Meléndez Cruz (MVNP005623), Nemesis Abigail Martínez Valdez (MVNP077623) y Melissa Michelle Rivas Montoya (MVNP064723), inscritas en el programa Maestría en Docencia con Enfoque en Entornos Virtuales de Aprendizaje en la Universidad Gerardo Barrios, para realizar la investigación titulada "**Las herramientas de comunicación digital y la interacción docente-estudiante a nivel universitario**" en nuestras instalaciones.

Esta autorización incluye el desarrollo de actividades como la recolección de datos, observaciones, entrevistas, encuestas y cualquier otra metodología relacionada, según lo especificado en el proyecto de investigación presentado por las estudiantes. Asimismo, autorizamos la publicación de los resultados obtenidos, siempre que se resguarde la confidencialidad de la información sensible o privada relacionada con nuestra institución y se cumplan las normativas éticas aplicables.

Compromisos de las investigadoras:

1. Respetar la confidencialidad de la información proporcionada por nuestra institución.
2. Utilizar los datos obtenidos exclusivamente para los fines académicos descritos en el proyecto de investigación.
3. Garantizar que el reporte de los resultados se realice de manera anónima, sin mencionar el nombre de nuestra institución en publicaciones externas.
4. Informarnos oportunamente sobre cualquier hallazgo relevante o incidente durante el desarrollo de la investigación.

Compromisos de nuestra institución:

Nos comprometemos a brindar acceso a las estudiantes a los recursos, plataformas, instalaciones y personal necesario para la realización de la investigación, siempre en los límites de nuestras posibilidades y previa coordinación.

Para cualquier consulta adicional, puede comunicarse con nuestra institución al 2511-2000 a través del correo electrónico: distancia.humanidades@ues.edu.sv

Atentamente,

Rolando Guzmán Martínez



F: _____
Coordinador de la carrera Licenciatura en Enseñanza del Inglés
Teléfono: 7810-2448
Correo electrónico: rolando.guzman@ues.edu.sv

Anexo 2

Consentimiento informado para entrevista

Estimado participante,

Por medio de la presente solicitamos de manera formal su apoyo para la realización del proyecto de tesis denominada "Las herramientas de comunicación digital y la interacción docente-estudiante a nivel universitario", la cual será conducida por Alejandra Marisol Meléndez Cruz (MVNP005623), Nemesis Abigail Martínez Valdez (MVNP077623) y Melissa Michelle Rivas Montoya (MVNP064723), inscritas en el programa Maestría en Docencia con Enfoque en Entornos Virtuales de Aprendizaje en la Universidad Gerardo Barrios. La investigación tiene como objetivo principal analizar el uso de las herramientas de comunicación digital en la interacción docente-estudiante a nivel universitario.

Si usted accede a realizar la entrevista, se le solicitará responder a diversas preguntas relacionadas con los objetivos de la investigación que se está realizando. La entrevista contempla un tiempo estimado de una hora por cada sesión acordada, este consentimiento es válido para las sesiones que sean necesarias, hasta completar la información requerida para su procesamiento. Con el fin de hacer un registro apropiado de la información, se le solicita autorización para grabar el audio de la entrevista.

En cuanto al almacenamiento de los datos obtenidos, estos serán resguardados en las computadoras de las maestrantes, podrán acceder a ellos nada más el equipo investigador y la asesora de tesis, bajo las instancias necesarias justificadas. Al finalizar las entrevistas, éstas serán enviadas al correo electrónico que ud acuerde, o bajo el formato que solicite, en conjunto con los resultados finales de la investigación.

Siendo esta entrevista totalmente voluntaria y sin fines de lucro, puede ser interrumpida por su persona en el momento que lo desee sin que esto sea motivo de prejuicio, también, conserva el derecho de responder, replantear y cuestionar cualquier pregunta, con el fin de esclarecer los objetivos y fines de la misma, o retirarse de la entrevista en cualquier momento.

Yo, _____, he leído y comprendido la información anterior, doy mi consentimiento para participar en la investigación

denominada "Las herramientas de comunicación digital y la interacción docente-estudiante a nivel universitario" y autorizo que la información brindada por mi persona se utilice de forma conveniente para los implicados.

Finalmente entiendo que esta información será de carácter público/privado y que recibiré copia de la entrevista y su resultado.

Nombre del participante: _____

Firma: _____

Correo electrónico: _____

Nombre del entrevistador: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Anexo 3

Consentimiento Informado Implícito para Encuesta en Línea

Título de la Encuesta: Las herramientas de comunicación digital y la interacción docente-estudiante a nivel universitario

Le invitamos a participar en esta encuesta sobre el uso de herramientas de comunicación digital. Sus respuestas son anónimas y se utilizarán únicamente con fines de investigación. La participación es voluntaria y puede abandonar la encuesta en cualquier momento. Esta encuesta es anónima. No se recopilarán datos personales identificativos. Al hacer clic en el botón 'Siguiente' para continuar, usted indica que ha leído y comprendido esta información y que da su consentimiento para participar.

Anexo 4.**Lista de cotejo para tutorías virtuales**

Actividad observada durante la clase sincrónica	Sí	No
El docente saluda a los estudiantes.		
Los estudiantes saludan de vuelta.		
El docente motiva la participación de los estudiantes.		
El docente pregunta si tienen dudas o comentarios.		
Los estudiantes toman la iniciativa para participar en clase usando el micrófono.		
Los estudiantes toman la iniciativa para participar en clase usando el chat.		
Los estudiantes reaccionan con emoticones durante la clase.		

Anexo 5

Lista de cotejo para aulas virtuales

Actividad observada en el aula virtual	Sí	No
El tutor abre un foro de presentación.		
Más de la mitad de estudiantes participan en el foro de presentación.		
El tutor utiliza foros para consultas de los estudiantes.		
Los estudiantes utilizan los foros para hacer consultas al tutor.		
El tutor utiliza foros de debate como actividades.		
El tutor recuerda sobre las fechas de las tutorías.		
El tutor comparte los enlaces de las tutorías impartidas.		
El tutor deja mensajes o anuncios.		
Comentarios/Observaciones:		

Anexo 6

Encuesta para estudiantes

LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL Y LA INTERACCIÓN DOCENTE-ESTUDIANTE A NIVEL UNIVERSITARIO

Objetivo: Analizar el uso de las herramientas de comunicación digital en la interacción docente-estudiante a nivel universitario.

Edad:

Sexo:

Municipio:

Zona: Rural/Urbana

1. ¿Qué herramientas utilizas para comunicarte con los docentes cuando tienes dudas?

- a) Chat de Teams
- b) Mensajería de la plataforma
- c) Correo electrónico
- d) Mensajería instantánea
- e) Durante la clase sincrónica
- f) Otra:

2. ¿Qué herramientas preferirías utilizar para comunicarte con los tutores y estudiantes?

- a) Chat de Teams
- b) Mensajería de la plataforma
- c) Correo electrónico
- d) Mensajería instantánea
- e) La clase sincrónica
- f) Otra:

3. ¿Con qué frecuencia interactúas con tus tutores a la semana exceptuando la clase sincrónica?

- a) Una vez.
- b) Dos veces.

- c) Tres veces.
- d) Más de 3 veces.

4. ¿Con qué rapidez te responden los tutores a tus consultas privadas?

- a) El mismo día.
- b) Dentro de dos días.
- c) Más de tres días.
- d) No contesta los mensajes.

5. ¿Qué tan satisfecho estás con las herramientas disponibles para interactuar con los tutores?

- a) Muy insatisfecho.
- b) Insatisfecho.
- c) Neutra.
- d) Satisfecho.
- e) Muy satisfecho.

6. ¿Con qué frecuencia sus maestros brindan retroalimentación sobre su trabajo escolar?

- a) Siempre.
- b) A veces.
- c) Rara vez.
- d) Nunca.

7. ¿Cómo califica la atención que brindan los tutores de cátedra ante los requerimientos solicitados?

Excelente = [9-10]

Muy Bueno = [7-8]

Bueno = [5-6]

Deficiente = [3-4]

Necesita Mejorar = [0-2]

8. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho estás con la calidad de la interacción entre profesores y estudiantes?

- 1. Uno: Nada satisfactorio
- 2. Dos: Poco satisfactorio

- 3. Tres: Satisfactorio
- 4. Cuatro: Muy satisfactorio
- 5. Cinco: Totalmente satisfactorio

9. ¿Qué herramientas utilizas para comunicarte con los demás estudiantes?

- a) Chat de Teams
- b) Mensajería de la plataforma
- c) Correo electrónico
- d) Mensajería instantánea
- e) Durante la clase sincrónica
- f) Otra:

10. ¿Cuándo interactúas con los demás estudiantes?

- a) Cuando hay trabajos grupales
- b) Cuando hay que participar en los foros como actividad
- c) Para intercambiar ideas sobre la clase
- d) Para consultar sobre las actividades

11. ¿Cómo evalúa usted la interacción del docente con los estudiantes en el proceso enseñanza-aprendizaje desde la modalidad virtual?

- a) Excelente
- b) Muy Bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Necesita mejorar

12. ¿Qué obstáculos o desafíos has experimentado al participar en actividades de interacción en los entornos virtuales de aprendizaje?

- a) Falta de conexión a internet.
- b) Dificultad para coordinar horarios con compañeros.
- c) Limitaciones tecnológicas.
- d) Falta de motivación.
- e) Otros (por favor, especifica).

13. Según tu experiencia, ¿qué recomendaciones darías para mejorar la interacción en la formación profesional a través de los entornos virtuales de aprendizaje?

14. ¿Cómo califica las instrucciones brindadas por el tutor para las actividades a realizar en la plataforma Campus?

15. ¿Cómo califica el dominio que poseen los tutores para utilizar los recursos de la plataforma?

16. ¿Crees que los tutores brindan suficiente orientación y seguimiento a través de las herramientas de comunicación digital?

ANEXO 7

Matriz de análisis temático

	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Convergen cia/Diverge ncia
Pregunta					