

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



**LA COMUNICACIÓN DIGITAL Y EL USO DE LAS HERRAMIENTAS
VIRTUALES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN COMUNICACIÓN**

AUTOR

Luz Angelica Cruz Montenegro

ASESOR

Karl Friederick Torres Mirez

<https://orcid.org/0000-0002-6623-936X>

Chiclayo, 2022

LA COMUNICACIÓN DIGITAL Y EL USO DE LAS HERRAMIENTAS VIRTUALES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
3	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	www.edutec.es Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad de Alicante Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad de Nebrija Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Referencias	24

Resumen

La presente investigación titulada “La comunicación digital y el uso de las herramientas virtuales en la educación superior” tiene como su objetivo principal destacar la importancia de la comunicación digital y el uso de herramientas virtuales en la educación superior. En términos de objetivos específicos están conocer el avance de la comunicación digital en la época de pandemia, Detallar la utilización de la comunicación digital en la educación explicar el uso de las herramientas virtuales aplicadas en la educación superior y valorar sobre la comunicación digital y de uso de las herramientas virtuales. Ante ello, el tema propuesto es de gran importancia porque nos enseña a conocer de cómo ha ido evolucionando la comunicación digital y cobrando importancia en todos los ámbitos, y entre uno de ellos la educación, que permitió generar mayor comunicación con el uso de las herramientas virtuales ya existentes, cobrando mayor importancia en la virtualidad de los estudios. Por ello, la presente investigación tiene una trascendencia fundamental que servirá de base para futuras investigaciones y observaciones sobre la importancia y evolución de la comunicación digital actual, además de evidenciar el uso de las herramientas virtuales que se encuentran dentro de ella, y así conocer sobre un nuevo manejo de la virtualidad.

Palabras claves:

Retroalimentación, digitalización, brecha digital, comunicación interpersonal.

Abstract

The present research entitled "Digital communication and the use of virtual tools in higher education" has as its main objective to highlight the importance of digital communication and the use of virtual tools in higher education. In terms of specific objectives, they are to know the progress of digital communication in the time of pandemic, to detail the use of digital communication in education, to explain the use of virtual tools applied in higher education, and to assess digital communication and use of virtual tools. Given this, the proposed topic is of great importance because it teaches us to know how digital communication has evolved and gaining importance in all areas, and among one of them education, which allowed generating greater communication with the use of tools existing virtual spaces, becoming more important in the virtuality of the studies. Therefore, this research has a fundamental significance that will serve as the basis for future research and observations on the importance and evolution of current digital communication, in addition to demonstrating the use of virtual tools found within it, and thus learn about a new handling of virtuality.

Keywords

Feedback, digitization, digital divide, interpersonal communication.

Introducción

Tradicionalmente, se consideraba que el proceso de comunicación era la difusión del mensaje entre dos o más personas con la intención de ofrecer información y recibirla mediante la intervención de un emisor y un receptor, tal como menciona Lasswell (1948, como se citó en Rodríguez, 2020) “quién se ha comunicado, qué dijo, por qué canal se ha comunicado, a quién se ha dirigido y qué resultado produce la comunicación”, son los elementos clave de los procesos comunicativos.

Por ende, Sierra y Silva (2019) expresan que las personas poseen esencialmente la necesidad de poder intercambiar el mensaje de uno a otro, como si perteneciera a secuencia que se debe ser, de acuerdo a ello, se considera que este proceso es de carácter social; la comunicación es utilizada en cada momento para poder vivir y salir adelante. Sin embargo, en los últimos años, estos medios de intercambio han evolucionado radicalmente en el campo de la comunicación, especialmente en el ámbito digital, pues desde los años 90 empezaron a ser más conocidos alrededor de todo el mundo.

Inicialmente, la comunicación digital solo se consideraba como el uso de herramientas digitales para el intercambio de información y conocimiento, las cuales fueron proporcionadas a través de la investigación y el crecimiento tecnológico, pero con el transcurso del tiempo esto fue evolucionando hacia algo más complejo.

Desde la pandemia que inició en el 2019, la comunicación digital cobró más importancia a nivel mundial, pues el uso de las tecnologías, ha facilitado el comunicarse de una manera más eficaz y rápida, incluso en tiempo real, sin importar la distancia, donde te encuentres, o el lugar donde estés. De igual manera, permitió el acceso a casi cualquier información deseada por medio del internet.

Antes de la pandemia, la comunicación digital se utiliza, pero no en un 100%, pues solo se utilizaba para facilitar a los estudiantes la elección de sus cursos, ver sus horarios, entre otros, todo a través de un campus virtual, pero con la llegada de la pandemia, tanto profesores, alumnos como padres de familia tuvieron que adaptarse a la virtualidad.

En este sentido, el uso de estas herramientas virtuales adquiere mucha importancia, porque permiten mejorar la interacción de los profesores hacia sus alumnos, que no sea un ambiente aburrido para ellos, sino todo lo contrario, generar más participación entre sus estudiantes, pues, como se sabe, la virtualidad es muy diferente a la presencialidad, por ello, es necesario buscar estrategias adecuadas para desarrollar una comunicación fluida que pueda permitir un adecuado aprendizaje.

De allí, que muchos países se utilizan diferentes herramientas virtuales, como plataformas digitales, videoconferencias y chat mediante aplicativos, el uso de los correos electrónicos y plataformas donde se pueda hacer los trabajos grupales, todo ello, con el fin que los estudiantes puedan adaptarse a este nuevo medio de educación y no perder esa comunicación que se ha tenido.

Según la investigación de García y García (2020), en la educación de España se hizo una recolección de datos, para saber qué aplicativos fueron más utilizados, entre la recolección, Moodle y Google Classroom, fueron las herramientas más utilizadas por los profesores para dar sus clases virtuales, asimismo mostró esta investigación sobre el uso de plataformas para elaboración de los trabajos “Canva”.

De acuerdo a ello, en México, desde el inicio de la pandemia, no han brindado cursos presenciales, por el contrario, han buscado abrir una agenda de educación virtual, que considera programas de educación superior abiertos y a distancia, que se complementa con la plataforma MexicoX que brinda más cursos para profesores. A través de talleres y clases en línea masivas y abiertas (MOOC).

Ciertamente, en el informe mundial de la educación (UNESCO 2020) Señala que la tecnología en la educación permite mejorar los entornos en el aprendizaje, especialmente en las clases virtuales, a su vez, ofrecen a las instituciones, a nivel mundial, diversas oportunidades. De igual manera, definen al entorno virtual, en carácter pedagógico, como un programa interactivo que posee intrínseco el factor comunicativo.

En cuanto al contexto nacional, en Perú, el Ministerio de Educación ha implementado la educación virtual para todos los niveles en todo el país. De hecho, la resolución ordena a los maestros a trabajar de forma remota y con una continuidad del año escolar mediante el uso de herramientas virtuales, una de ellas es mediante videollamadas o conferencias.

Un informe emitido por el CEGET (31 de enero de 2021), Centro Profesional de Gestión Pública, mencionó que, entre las muchas herramientas virtuales usadas en Perú, la plataforma de reuniones virtuales Zoom se ha transformado en el centro de comunicación por excelencia en cuanto a la creación de aulas remotas. Desde el 2020 ha generado gran popularidad y beneficio por la facilidad al realizar videoconferencias en vivo. Por otro lado, tenemos a Google Meet, otro aplicativo que ayuda a mantener la comunicación, pero de manera digital. Así como estas, existen más herramientas que han sido utilizadas en esta etapa de la virtualidad educativa, para no perder la comunicación y mejorar gracias al soporte de la tecnología.

El uso de las herramientas digitales en clases virtuales ha generado que los estudiantes puedan pensar creativamente para resolver los problemas educativos como también los retos de la vida real. Actualmente, todos estos instrumentos virtuales ya son parte de la existencia del hombre, utilizados tanto para la educación, para el trabajo o para sus tiempos libres de cada uno, por lo cual se debe al proceso tecnológico alrededor de todo el mundo. Por lo tanto, es necesario conocer sobre su uso en la educación superior, ya que gracias a estas nuevas herramientas se buscó mejorar la educación y la comunicación, tanto para los profesores y compañeros, como para los amigos y familiares.

Finalmente, esta investigación debe responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la importancia de la comunicación digital y el uso de las herramientas virtuales en la educación superior? En ese sentido, su objetivo general es destacar la importancia de la comunicación digital y el uso de herramientas virtuales en la educación superior. Como objetivos específicos tenemos conocer el avance de la comunicación digital en la época de pandemia, detallar la utilización de la comunicación digital en la educación explicar el uso de las herramientas virtuales aplicadas en la educación superior y valorar sobre la comunicación digital y de uso de las herramientas virtuales.

Por eso, a través de la recolección de información, se tomará en cuenta otras investigaciones, las cuales formarán parte de los antecedentes, además, el desarrollo del marco teórico se realizará a través de capítulos, este será proporcionado desde el punto de vista de un experto, que otorgará una base confiable gracias al conocimiento en la carrera de investigación.

Por lo tanto, esta presente investigación tiene una trascendencia fundamental la cual se usará de base hacia próximas investigaciones y observaciones sobre la importancia y evolución de la comunicación digital actual, además de evidenciar el uso de las herramientas virtuales que se encuentran dentro de ella, y así conocer sobre un nuevo manejo de la virtualidad.

Hoy en día, el uso de las tecnologías como un medio de comunicación es de relevante importancia para el desarrollo de la humanidad, esto no quiere decir que se deba utilizar solo este medio para establecer una buena comunicación, sino que deben ir de la mano, pues la tecnología sigue avanzando y se debe dar un buen uso de ello, hay que saber aprovecharlo para el desarrollo de la humanidad.

Marco teórico

1.1. Antecedentes

Con el avance del tiempo la comunicación digital ha cobrado importancia, más en épocas de pandemia, pues se buscó mejorar estrategias para tener una comunicación más didáctica en el ambiente educacional, por ello citaremos a autores quienes han utilizado las herramientas virtuales como medio de comunicación en las universidades. Primeramente, a nivel internacional.

Verdezoto y Chávez (2018), desarrolló una revista sobre la importancia de la plataforma E-learning como herramienta virtual para el aprendizaje en las universidades de Ecuador teniendo como objetivo principal la investigación sobre el impacto de esta plataforma como posible alternativa para mejorar la educación y poder evaluar cómo esta herramienta ha influenciado en la educación universitario. Para ello, utilizó un enfoque cuantitativo y un estudio descriptivo, la técnica empleada fue la encuesta. Él estudió concluyó que el empleo de estas herramientas dentro de la educación superior está siendo importantes, pues con el avance de la tecnología se está buscando nuevas maneras o técnicas de aprendizaje y mejora de la educación, de cierta forma, los estudiantes aprenden rápido de ello, pero hay deficiencia en las universidades sobre el uso de estas herramientas.

Fucili et al. (2020), elaboraron un artículo sobre el aprendizaje de la historia en la universidad con el uso de las herramientas virtuales teniendo como objetivo informar sobre una experiencia pedagógica con las herramientas virtuales; esta propuesta didáctica consistía mejorar las estrategias de enseñanza y abrir nuevos espacios para mejorar la transmisión de los mensajes, tuvo enfoque cualitativo, con técnica la observación del caso, cuyo ambiente fue la cátedra de Historia de las Instituciones Argentinas y Latinoamericanas. En conclusión, esta propuesta permitió efectuar un balance sobre el uso de las herramientas en la educación y plantear nuevos desafíos para los siguientes años.

Dariel y Efraín (2020), en su artículo una mirada a la formación según el punto de vista de las competencias avanzadas en medio de la COVID-19, buscaron como objetivo la revisión sobre el uso de las herramientas digitales tanto en docentes y estudiantes durante la COVID 19, la cual afectó a todo el ámbito educativo, ellos hicieron una amplia búsqueda documental sobre las herramientas digitales. En conclusión, se llegó que por la pandemia la educación tuvo que migrar a la virtualidad, mostrando la brecha digital que hay en países pobres y ricos, pero eso no significa que se van a quedar así, sino se buscó la manera de poder salir adelante entre ellas están las competencias digitales, las cuales están sufriendo una deficiencia de enseñanzas de ellas en la educación.

Barroso et al. (2020), en su tesis sobre la comunicación en pandemia con uso de las herramientas digitales tuvo como objetivo general el análisis de las condiciones, destrezas y estilos virtuales en lapsos de confinamiento por el COVID 19, asimismo en objetivos secundarios fue determinar las circunstancias de acercamiento a las tecnologías para la enseñanza virtual, el analizar sobre los beneficios de estas herramientas y también de la experiencia en educación a distancia y por último identificar sobre el punto de vista y las probabilidades del aprendizaje virtual a futuro, por lo cual, para se logre este análisis se utilizó un enfoque cualitativo con técnica fue una encuesta con su instrumento de un cuestionario para todos los niveles educativos (primaria, secundaria y universidades) de la provincia de Córdoba (Argentina). En conclusión, se pudo llegar a identificar ciertas dificultades y habilidades de los estudiantes y profesores antes de la pandemia, y además gracias a la tecnología la educación

se está ampliando a nuevos retos, los cuales pueden mejorar el desenvolvimiento de la creatividad de los alumnos, mediante apoyo de las herramientas virtuales.

Poveda y Cifuentes (2020), en su artículo sobre la conciliación de los datos y los avances de la correspondencia (TIC) en el sistema de aprendizaje en la educación superior, tuvieron como razón principal la expansión de la innovación en la intercesión académica y el efecto en la instrucción, en ella retratan la ocurrencia de las TIC en la preparación instructiva. Utilizaron la técnica de examen cuantitativo en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. El resultado de este examen es que las TIC asumen un papel importante en la definición de los sistemas de enseñanza para las vocaciones escolares fundamentales, y el logro de los ejercicios académicos depende de lo que pretenden los estudiantes.

Asimismo, también se abordará el nivel nacional, como a influido estás herramientas anteriores al covid-19

Barrera y Guapi (2018), en su artículo sobre el valor que tiene el uso de las plataformas virtuales en la enseñanza superior, tiene como finalidad mostrar cómo estas plataformas se han vuelto importantes las universidades e institutos, como herramientas que faciliten la adquisición, construcción y asimilación del conocimiento. Además, define cómo deben ser utilizadas para que los docentes puedan hacer uso de ellas. En conclusión, el uso de las TICs en las clases virtuales permite ayudar a la educación como medio de comunicación. Asimismo, que, al implementar estas herramientas, primeramente, se debe evaluar para que serán utilizadas.

Ortiz (2018), elaboró su tesis sobre las consecuencias de las herramientas digitales en la instrucción con estudiantes de Arequipa, por ello, como meta principal fue determinar los efectos de las herramientas virtuales en la educación con estudiantes de la Carrera de Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín, además precisar los efectos de estas herramientas y también identificar la finalidad de estos instrumentos en la educación. Para el análisis de esta investigación se manejó como método a la encuesta y entrevista a profundidad tanto a profesores y alumnos, con ayuda de un instrumento que fue un cuestionario. En conclusión, se llegó que los estudiantes conocen más sobre herramientas sincrónicas y asincrónicas que las de Gamificación, que los objetos de instrucción con ayuda de imágenes y videos permiten más rápido la captación de los estudiantes.

Estas investigaciones y trabajos nos van a permitir conocer más como han estado dando uso de estas herramientas dentro de la comunicación digital, también nos muestra cómo podemos mejorar en el campo de la educación.

1.2. Teorías:

1.2.1. Modelo de Lasswell

EL modelo de Lasswell nació en la década 1940, con la idea de entender el proceso comunicativo, del emisor y receptor, el cual se debía contestar a las siguientes interrogaciones: “quién dice qué a quién en qué medio y con qué efecto”, este medio trataba de entender en qué consiste la transmisión del mensaje, también influyó para el estudio de la comunicación de las masas (Rodríguez, 2018). Por ello, se puede decir que más allá de estudiar la comunicación de las masas también ha permitido analizar los actos comunicativos en general. Esta teoría no va a permitir conocer más sobre cómo la comunicación y su distribución sobre el emisor y

receptor, el cual ha ido avanzando, mejor dicho, va empezar a conocer sobre el avance de la comunicación tradicional que se ha venido teniendo desde hace años anteriores.

1.2.2. Teoría de Newcomb

Propuesto por Theodore Newcomb (1953, como se citó en Hermoza, 2020), esta teoría sustenta que la comunicación debe ser un medio para que se pueda mantener una estabilidad y nutrir las relaciones de las personas entre sí. Por lo tanto, funciona de manera triangular en la cual existe la participación de tres actores: uno el remitente que es el lleva el mensaje, otro el receptor que es el cual lo recibe y por último la cuestión de la preocupación al recibir el mensaje, esto quiere decir que tan influyente es la transmisión de la información. De acuerdo a esta investigación esta propuesta busca conocer las relaciones que se tienen los medios digitales con las instituciones. Por lo cual, esta teoría va a permitir conocer más el uso de la digitalización en las instituciones, esto permitirá sustentar que el uso de la digitalización se debe medir y evaluar al momento de ser utilizadas como medio de comunicación en la educación, pues son herramientas que puedan ayudar al desarrollo educativo.

1.2.3. Teoría Transaccional de Moore

La Teoría Transaccional de Moore (1991; 1993, como se citó en Fernández et al. 2021) Señala como la educación a distancia ha recortado las interacciones que son imprescindibles en el proceso de comunicación. También logró entender que la distancia comunicativa es una de las mayores razones por las que existe una carencia en el proceso de aprendizaje y enseñanza, aún por encima del distanciamiento presencial del alumno y el profesor. Por lo cual es necesario utilizar esta teoría para conocer como la comunicación influye en la enseñanza a distancia, poder conocer los aportes importantes de los diferentes medios que se practican para perfeccionar la participación entre docente y estudiante.

1.2.4. La comunicación interactiva

La comunicación digital desde su evolución ha cobrado importancia en todos los métodos de investigación sobre la comunicación, por ello una característica diferenciadora como lo señala Chumbiauca (2021) es la bidireccionalidad comunicativa:

Con el desarrollo de la digitalización, la comunicación organizacional ha abierto más canales de respuesta, acercándose a la naturaleza bidireccional de la comunicación descrita por el situacionismo y el funcionalismo de la comunicación. Sin embargo, hoy en día la empresa no ha resuelto con claridad si le favorece tener esta comunicación más accesible y transparente y la cual pueda estar presente en una entrada colegiado diligente (Domínguez, Álvarez y Martí; Cano, 2016, p. 64; como se citó en Chumbiauca, 2021).

Por ello, es importante utilizar esta teoría, ya que va ayudar a conocer las diferentes características que cumple la comunicación digital en la actualidad, especialmente como influye esto en la comunicación dentro de la educación.

1.3. CAPÍTULO I: La comunicación y su evolución

1.3.1. Concepto

El termino de comunicación viene de un procedimiento el se trata de la intervención tanto de un emisor como de un receptor, el cual pueda permitir generar el intercambio de las opiniones, datos o información entre una o dos personas de un tema en específico o variado. De acuerdo a ello, Reyes (2016) define a la comunicación como la causa de un emisor y receptor, que trata de un comportamiento, donde dos personas puedan trasmitir sus emociones o sentimientos a través de un medio o canal, este procedimiento tiene la intención comunicativa de uno de las personas que quiere trasmitir el mensaje hacia la otra.

La Real Academia Española (2020) define a la comunicación como una evolución de la transmisión, el cual es a través de señales del remitente hacia el receptor a través de un código en común. Esto quiere decir que la comunicación es un canal de relación que se tiene las personas para el intercambio o la transmisión de la información.

La comunicación consta de una serie de elementos necesarios para que todo este procedimiento sea adecuado, pues sin estos principios no se tendría esta facilidad de comunicarse. Pero, no solamente este proceso se trata de poder hablar, expresarnos; sino además va más allá de esto, el cual trata no solo de hacer la entrega de la información, igualmente se busca que todo pueda ser recíproco, si el mensaje le llega a la otra persona, de igual modo tiene que tener una respuesta, adicionalmente permite la expresión de los sentimientos, pensamientos, opiniones y emociones tanta de un lado que es emisor como del otro lado que es receptor (Gómez, 2016). Para lograr la comunicación entre dos personas, deben comunicarse entre sí, teniendo un intercambio mutuo.

1.3.2. Evolución de la comunicación

La comunicación es el método comunicativo más completo que ha logrado desarrollar el ser humano, con diversas formas tanto gráficas como verbalmente. Por ello, la comunicación siempre ha sido objeto de estudio.

Máxima (2020) explica que el proceso de generar comunicación nace de la persona misma, pues forma parte del desarrollo de la capacidad del ser humano de una manera natural. Por tanto, ella comenta que no existe una fecha adecuada para el origen del procedimiento comunicativo, pero se puede trazar como los medios tradicionales han permitido poder crear el uso adecuado de las habilidades y la facilitación de la mejora de la comunicación en la humanidad.

La primera expresión de comunicación era el lenguaje (comunicación verbal), pues se estima que todo esto comenzó con la llegada del Homo Sapiens, aproximadamente en 2.5 millones de años (Máxima, 2020). Mejor dicho, el lenguaje viene de lo verbal, siendo el principal medio de comunicación en la humanidad desde inició de la historia. Así que, el primer medio en la historia de la humanidad fue la voz, que se dio a inicios de los 200.000 a.c. También agregó que este canal de comunicación se puede generar a través de método vocal, que pueden ser los pulmones, cuerdas vocales, boca, labios. De manera que la voz es el canal más común y experimentado, siendo directo. Pero la desventaja de este medio es que la información no solo se guarda en la memoria, pues la memoria del ser humano es frágil, una vez fallecido se pierde toda información importante, pues solamente es un medio oral de transmitir la información.

Explica que, como método para solucionar el problema de no tener un remitente del mensaje, y hacer que perdure en el tiempo, la información relevante, se ha inventado una especie de simbología que, una vez decodificada, está siempre disponible, capaz de transmitir el mismo mensaje: la escritura.

Además, agregó que la escritura empezó a aparecer desde los años 50.000 a. C. con las pinturas rupestres en cuevas prehistóricas. Luego con la llegada de la escritura jeroglífica egipcia que consiste en Pictogramas, signos que representaban la realidad mediante dibujos, ilustraciones de alguna clase, pero de una manera ordenada y coherente. Y a partir de los años 1050 a. C. empezó a surgir el primer alfabeto, que en lugar de retratos o ideas se reproducía pequeños sonidos alrededor de códigos. Estas apariciones permitieron al ser humano grabar los mensajes que desean transmitir en años anteriores.

Luego con el intercambio que había de documentos escritos en papeles y otros soportes físicos para generar la información y no perderla, los medios empezaron a mejorar entre ellas hubo la aparición de los correos impresos, el uso de emisión, ingreso de cartas y paquetería para diferentes países. Esta comunicación era muy lenta, pues para recibir la mensajería se tenía que esperar un largo tiempo, por lo cual años posteriores con la llegada de la maquina de vapor, permitió que la llegada de los mensajes fuese más rápida (Máxima, 2020). Pero ya en siglo XX fue reemplazado por el correo electrónico o Gmail, esto permitió que la comunicación pueda ser mas viable al momento de querer una respuesta rápida.

Asimismo, expresó que en los años de 1440 Gutemberg inventó la imprenta, la cual fue el levantamiento de la elaboración de textos. Esto permitió que salieran las principales ediciones periodísticas masivas, donde se podía hacer la repartición entre los miles ciudadanos, esto logró poder tener una cercanía a la información, poder explicar y dar opiniones de ciertos temas relevantes para el pueblo.

Además, Señaló (Máxima, 2020) que, con años siguientes, con la Revolución Industrial aparecieron los nuevos avances tecnológicos, en ello abrieron pase a un nuevo medio de comunicación más eficiente, pues era el uso de la reproducción y la captación de las imágenes que se encontraban en movimiento. También se innovó las transmisiones en vivo. A partir del XIX la humanidad hizo uso de electromagnéticas, estas podían ser con ondas de radio, que consistían en enviar y recibir información de una manera consistente. En los siglos XIX y XX apareció el telégrafo, el primer modelo de teléfono por Graham Bell en 1876, en 1920 apareció la radio, la televisión. A través de estas tecnologías la comunicación fue mucho más rápida, para la comunicación a distancia, el mensaje llegaba más rápido.

El surgimiento digital de la terminación del siglo XX, ya en los años de 1994 pudo traer consigo la libertad de uso del internet aproximadamente en todo el mundo (Máxima, 2020). Por donde una máquina que era una portátil podría permitir el uso de recibir, transmitir o almacenar un adecuado límite de información aparte que, no solo servía para recoger, sino que permitirá compartir esta información con otras personas, y así el humano poder utilizar como un medio de comunicación a un ritmo mucho más rápido.

1.3.3. Importancia de la comunicación

La comunicación es el lenguaje que utilizamos para todo, Pues, a través de la palabra, se piensa, comunica, se reflexiona, se opina. Por lo cual, se generan las conversaciones que permiten la relación entre una o más personas. Esto quiere decir, que la comunicación es

importante porque permite comunicarse, escuchar al otro, diseñar estrategias que nos ayuden tanto a nivel profesional y empresarial (Gómez, 2016).

Además, Gómez (2016) expresa:

Lo que hay que señalar es que la comunicación es un proceso inherente a las relaciones interpersonales. Entonces se puede decir que ha habido mucha discusión sobre comunicación en los últimos años, que es un tema muy rancio. Sin embargo, aunque siempre ha sido un tema efectivo y nadie duda de su importancia, pocas personas se comunican de manera democrática y humana en su día a día. Esto significa que, aunque sabemos su importancia, no sabemos cómo utilizarlo correctamente.

La importancia de la comunicación radica en la capacidad que otorga a cada persona de poder modelar sus conocimientos, conductas y actitudes frente a la sociedad, a través de la expresión de sus sentimientos y el intercambio de ideas que son, finalmente, parte fundamental del desarrollo de su personalidad (Eugenia, 2021).

Entonces Eugenia (2021) señala que la comunicación radica en que es el medio por cual se trata de entenderse los unos con los otros. Esto quiere decir, es la herramienta para relacionarse, obtener lo que se necesita y expresar nuestras ideas y pensamientos.

La comunicación es importante no solo para comunicarse como personas, también lo es para hacerlo como empresa o como marca. Sirve como herramienta para conseguir lo que se necesite o desee, en el mismo sentido, es la manera en la que pueden entenderse unos con otros y definir quiénes son. (Mocholi, 2018).

1.4. CAPÍTULO II: Comunicación Digital

1.4.1. ¿Qué es la Comunicación Digital?

La comunicación digital va más allá de los métodos tradicionales que se conoce actualmente, estos medios son los mismos que se ha venido utilizando, pero con el transcurso del tiempo se ha ido mejorando para las necesidades que tiene el ser humano, y que no eran suficientes. Por ello, se tendrá definiciones según autores que conocen del tema.

Según Reyes (2016) define a la comunicación digital que cuenta con varios receptores y distintos mensajes, en diferentes canales, todo eso gracias a la expansión de la tecnología la información y la comunicación (TIC), ya que, la tecnología ha cambiado los escenarios y las formas de comunicación. Pues tradicionalmente la comunicación se definía como un esquema de un transmisor, receptor mensaje y canal.

De acuerdo a Vives (2018) Expresa que dentro de la comunicación digital se encuentran todas aquellas herramientas y métodos que son útiles para transmitir mensajes, los cuales viajan a través de medios digitales, con la intención de registrar el impacto del mensaje en la comunicación. Actualmente, cada empresa y universidad es responsable del éxito profesional e individual de la comunicación digital que existe en cada uno de ellos.

Cervantes (2018) indica que la comunicación digital sigue siendo un progreso de intercambio de información que ayuda a la sociedad y sus miembros a entenderse y a convivir y convivir. La diferencia es que la Comunicación Digital incluye el surgimiento de nuevas

tecnologías y medios de comunicación, porque entre estos tenemos herramientas, aplicaciones, soportes comerciales y plataformas.

La comunicación digital la podemos definir como el uso de las nuevas tecnologías que se tiene al alcance de uno. (Sierra y Silva, 2019), señalan que todo este desarrollo es debido a las modernas tecnologías que permiten el apoyo continuamente en la comunicación social. En ella, tiene la participación de diversos elementos como emisores y receptores, quienes colaboran para la formación en diferentes medios, que permiten la rapidez, calidad de pantalla, la inmediatez de la información, y los nuevos formatos para el desarrollo de la persona.

1.4.2. Comunicación digital a través del tiempo

La comunicación humana con el pasar del tiempo ha ido evolucionando de una manera paralela al desarrollo tecnológico (Herrera, 2017). Esto no quiere que la comunicación digital con la llegada del internet, sea diferente a la comunicación humana, sino que esta comunicación con el pasar de los años, se buscó mejorar e implementar para generar una comunicación más rápida en tiempos de crisis. De acuerdo a ello, se ha pasado por comunicación Oral, a la escrita y de ella a la visual.

Pero no solamente ha sido el cambio de la comunicación sino también la evolución de los soportes digitales, según Rae (2020), digital tiene relación con un dispositivo o sistema: que crea, muestra, traslada o almacena información por medio de una conjunción de bits, que se transmiten por medio de medios digitales. Por ello, se cambió el escenario y cómo se produce la comunicación, la que tradicionalmente se conocía como el emisor, receptor mensaje y canal, con ayuda TICs, se mejoró a la comunicación en el ámbito digital, la cual puede permitir la presencia de diversos receptores e infinitos mensajes mediante diferentes canales (Reyes, 2016).

La comunicación digital se debió a el desarrollo de nuevas aplicaciones o plataformas que permitan transmitir, exponer y distribuir la información, aunque no solo de una manera, sino de diversas expresiones, cedió la creación de instrumentos o herramientas que puedan servir como medio de comunicación, y no solo centrarse en el medio escrito o tradicional, sino que la manera que no llega la información pueda ser distinta, según Sierra y Silvia (2018).

Al respecto, comenta Gil (2020), la comunicación digital se definía como algo que se da únicamente a través de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación). Expresa, que, con el inicio de la aparición de las TIC, se hizo pensar que la comunicación con el medio digital se tratará solo de algo que quiera parecerse a la analógica (Gil, 2020). Esto quiere decir que la comunicación digital más lo veían como uso de las tecnologías, pero no se veía la importancia que tiene la comunicación con lo digital van de la mano, pues se genera y se mejora la comunicación que anteriormente era escrita, pase al medio digital, permitiendo la llegada de los mensajes más rápido.

1.4.3. Comunicación digital en la actualidad

Luis Assardo (como se citó en González, 2021) expresó que la comunicación digital no es solo lo que está sucediendo a través de los medios e Internet, sino que apunta a algo más complicado. Por ende, La comunicación digital en la actualidad, es la forma de comunicarse de distintas representaciones, las cuales se pueden dar al mismo tiempo y pueda permitir la

transmisión de no solo un significado del mensaje, sino variados. Aquí es donde las pautas que se tienen son variadas, además el público no se encuentra totalmente definido. Por lo cual, la mejora de estas tecnologías ha logrado permitir la aparición de nuevas reglas, que permitan no solo transmisión de la información, sino que pueda servir para más. Mgr. Luis Assardo (como se citó en Gonzales 2021).

Por ello, se dice que lo digital no solo se trata de las herramientas y aparatos vinculados a la tecnología, sino se requiere de muchas cosas, pues para un buen funcionamiento de la comunicación digital es lo que se coordina mediante estas tecnologías el cual pueda lograr la participación de un intercambio de información. El cual está continuamente en cambio, especialmente en la juventud, pues son las personas que más conocen sobre la alteración de las tecnologías.

Debido a la pandemia que comenzó a finales del 2019 y el confinamiento total que se dio en todo el mundo, hizo una violenta transformación en la comunicación, El cual ha generado más la importancia de la comunicación digital, pues era el medio más adecuado para poder comunicarnos, Pues como se sabe el ser humano por naturaleza es comunicador, que busca estar en comunicación.

De acuerdo con el pasar del tiempo la comunicación digital, cobró mayor importancia, hoy en día, pues sirve para diferentes ámbitos como señala Arango (2013, como se citó en Sierra y Silva, 2019) que la comunicación digital se configura por desarrollo tecnológico en las nuevas formas de construcción de los mensajes, asimismo de cómo es la distribución, transmisión y exhibición de ellos, además de las nuevas relaciones e interacciones de lenguajes con los medios, como los nuevos consumidores creados según interés particulares.

1.4.4. Características de la comunicación digital

De acuerdo Vives (18 de febrero 2018) señala las siguientes características más importantes de la comunicación digital:

- Inmediatez:

La posibilidad de poder comunicarse en cualquier momento o circunstancias con la persona que desees. Esto influye tanto en la producción y la recepción de la información dada.

- Fácil acceso:

Te permite tener una gran accesibilidad a toda la información que requieras, todo ello, con uso de las tecnologías que se encuentran a nuestra disposición, como también permite el acceso a muchos usuarios para el uso de estas herramientas, no tiene un límite de acceso.

- Interactividad:

La posibilidad de acceder a diferentes plataformas como pueden ser los blogs, páginas web, redes sociales, conferencias entre otras, permitiendo a millones de personas poder interactuar entre ellos con estas herramientas. Por ello, el crecimiento del uso de las tecnologías se deberá a las personas pues ellos son los que permiten esta mejora.

- Aportes al medio Ambiente:

Con la llegada de la tecnología no se necesita ya cortar árboles para los libros, pues ahora se encuentran todo en las plataformas web, Además de mejorar la comunicación de una manera más digital sin necesidad de ir a visitar a su casa, ahorrar tinta y hojas para la escritura de cartas.

Bleger (2021) agrega otras características, que son:

- Multidireccional

Se refiere a la trayectoria y versatilidad que adquiere el mensaje en el proceso comunicativo, puesto que los roles no son fijos o lineales como en un circuito tradicional, donde solo el emisor envía un mensaje hasta el receptor, sino que ambos agentes que participan en el intercambio son emisores y receptores a la vez.

- Multicanal

Los medios tradicionales han quedado en un segundo plano, ahora existen una gran variedad de formatos que, gracias a la internet, han sido creados, de forma intuitiva. Ahora la comunicación fluye a través de páginas web particulares y en redes sociales.

Según Q. (30 de octubre de 2019) señala “entre las características de la comunicación digital pues uno es cambiante, pues trata de un proceso en constante actualización y desarrollo”, quiere decir, que no es algo permanente, que, aunque pase los años siga siendo igual, sino a través del tiempo esto va variando de acuerdo al uso de las tecnologías no es algo estático. También agrega “es activo, no solo porque produce el intercambio de información, sino que requiere del papel activo y la intervención directa del hombre”, activo porque está en un constante intercambio de información, pero con ayuda directa de la persona.

1.4.5. Importancia de la comunicación digital

La comunicación digital es muy importante porque es muy efectiva y ha mejorado la forma de comunicarse de las personas entre sí, ya sea con fines personales, sociales o comerciales. Según la teoría de la comunicación, la comunicación digital es el uso de herramientas de canales digitales para intercambiar información y conocimiento y proporcionarnos a través de las investigaciones y el desarrollo tecnológico. Una vez era visto como un peligro que enfrenta la empresa, ahora es esencial para algunas marcas que formulan estrategias corporativas para hacer crecer su negocio, (Emagister, 2021).

Además de ser un proceso muy sencillo, también te permite transmitir y compartir mensajes de forma más corta, evitando barreras geográficas. Hoy, podemos interactuar a través de videollamadas y hablar con personas a miles de kilómetros de distancia.

La forma en la que se desarrollan los trabajos actuales y las relaciones interpersonales se ha visto modificado con la comunicación digital, adaptándose cada vez más a este género comunicacional. Ahora mismo alguien podría estar compartiendo su información, y así con cada usuario, cada día y en cada momento, todo queda en la web, pues la información compartida se digitaliza, según Reyes (2016).

Aparte de ser un importante medio de comunicación entre personas, también es un avance importante para la empresa debido a sus múltiples herramientas digitales que pueden mantener

un flujo continuo de información y retroalimentación. Sin escatimar esfuerzos para promover el desarrollo de las noticias y la prensa.

1.5. CAPÍTULO III: La comunicación digital en la educación

1.5.1. El rol de la comunicación digital en la educación

La comunicación digital permite al usuario disponer de la información, y el uso adecuado de las TIC, por ello Según (Viñals y Cuenca 2016) definen a la comunicación digital en la educación “como un aprendizaje diverso, desordenado y lejos del tradicional conocimiento perfectamente empaquetado y organizado” (p.106). Esto quiere decir, que en parte se toma como un medio de distracción y tanto de ayuda en la educación y que todas las herramientas dadas pueden servir para la enseñanza.

De acuerdo a ello. Viñals y Cuenta (2016) expresan que el aprendizaje en la era digital era más tornando a algo completo, ya que se trata de un proceso multifacético, pues siempre está en constante cambio. Sin embargo, también complementa las habilidades de progresar la participación y la relación social con los estudiantes, además permite la comprensión del mensaje, propicia el contacto entre los individuos en los diferentes instantes y permite el trueque de información con los alumnos.

La comunicación digital entre profesor y alumno, es el lazo para hacer procesos pedagógicos para mejorar la enseñanza online. Por esto, tenemos la posibilidad de mencionar que una comunicación digital es la que posibilita la relación social con los estudiantes, además permite la comprensión del mensaje, propicia el contacto entre los individuos en los diferentes instantes y permite el trueque de información con los alumnos, (Blandin, 2020).

Para eso, se busca mejorar esta comunicación a través de medios digitales, en ellas tenemos el uso de las plataformas virtuales, las que permiten generar una comunicación con los estudiantes sin necesidad de estar en la universidad; a veces los estudiantes se encontraban fuera de su ciudad, y el medio para matricularse en sus cursos era a través de plataformas que las universidades tenían para ellos.

Vital (2021) señala “las plataformas educativas es un ámbito informático en las que se puede hallar distintas herramientas agrupadas y optimizadas para objetivos docentes”. Esto quiere decir, que el uso de estas plataformas ayuda a contribuir con el desarrollo de los estudiantes y profesores. También expresa que la función de estas plataformas es crear y gestionar cursos completos en línea sin necesidad de tener una experiencia completa en programación de aplicativos (Vital,2021).

Por ello, desde inicios de la pandemia, las universidades para no perder la enseñanza que se daba se buscó una nueva estrategia, la cual consistía de tener clases virtuales al 100%, en ello se empezó a trabajar lo que es la comunicación digital, tomando un papel importante en la educación; ya que de este medio se requiere utilizar las plataformas virtuales, las web, y otras herramientas digitales como aplicativos que permitan a los estudiantes ingresar de manera online a la información y acceder a las clases, también permite al profesor utilizar estas plataformas para dar una enseñanza y elaborar contenidos adecuados para sus estudiantes. Todo esto permite mejorar la educación más en el ámbito de la comunicación digital.

1.5.2. Los desafíos del aprendizaje digital

La pandemia del COVID-19, es un antes y después de toda lo que se ha venido haciendo en la sociedad. En el sistema educativo, el confinamiento de estar en casas del alumnado y el profesor, ha provocado un desnivel en la enseñanza que ha obligado a la comunidad educativa a buscar soluciones rápidas. Una de ellas, es que a través del internet se pueda brindar clases desde el hogar. Unigarro (2004, como se citó en Vital, 2021), menciona que la enseñanza virtual viene a ser el paso decisivo y natural que se desencadena de la evolución de la modalidad a distancia. Esto quiere decir, que la enseñanza se traspasa a la virtualidad como medio de comunicación para generar un aprendizaje.

Pero en ellas trae consigo muchas desigualdades, respecto a la digitalización. Uno de ellos es el acceso al internet, que no todos pueden acceder a esta. Como en Argentina, donde uno de cinco escolares de estudios primarios no cuenta con el acceso al internet desde su hogar, y tampoco con una portátil. También se puede mencionar que en México solo el 40 por ciento de los hogares con tienen los suficientes ingresos para la compra de una computadora, finalmente, en USA, 7 millones de alumnos de grado (primario y secundario) no tienen acceso al internet (en Mitchelstein y Boczkowski, 2020).

En Perú, de acuerdo con Diana Marchena, del Ministerio de Educación (Minedu) (como se citó en Ec, 24 de julio de 2020), el 74% de las familias que entran al programa "Aprendo" en el hogar lo hace por medio de la televisión siendo este el principal medio por donde reciben la información, asimismo el 27,7% de la población ingresa por la página web y, por último, el 18,6% de la población escucha las clases por la radio. Esto muestra las desigualdades en la población sobre la utilización del internet.

También, la infraestructura escolar solo se ha basado en el ámbito presencial, olvidando mejorar el ámbito digital con la mejora de los recursos necesarios para un mejor aprendizaje desde casa. Como lo explica Jessica Taylor, instructora de Comunicación en la Universidad de Ámsterdam (como se citó en Mitchelstein y Boczkowski, 2020) Estos recursos son de suma importancia, puesto que generan una mayor unión; no sería razonable recortar o limitar su uso. En cambio, conviene que este venga acompañado de la capacitación adecuada para maestros, padres y estudiantes, en cuanto a alfabetización digital se refiere, y así asegurar la correcta utilización de estas herramientas.

Además, otro elemento adicional es la carencia de conocimiento de los padres sobre el uso de los medios digitales como herramientas para el aprendizaje de sus hijos, quien expresa (Mizuko Ito, profesora en la Universidad de California en Irvine, como se citó en Mitchelstein y Boczkowski, 2020). Por ello, muchas personas piensan o pensaron que los medios digitales son una pérdida de tiempo en los jóvenes, por lo cual no les interesaba aprender de ellas. En contexto de la pandemia, fue muy difícil para los profesores adaptarse a este medio, que, para los alumnos, pues los estudiantes pueden utilizar más rápido las herramientas digitales que los profesores.

1.5.3. Ventajas y desventajas

La modalidad virtual ha sido el principal medio de comunicación para el aprendizaje de los estudiantes tanto para los niños como para los jóvenes.

Según lozano (2021) señala que las ventajas en la educación virtual han sido variadas en que encontramos el desarrollo autonomía, consiste en medir sus tiempos para cumplir sus tareas

en el tiempo determinado; el uso de aplicaciones y recursos nuevos; metodologías de las clases y aplicaciones interactivas, autorizar dar una educación de un estilo más creativo donde los estudiantes pueda comprender la información, también permitirá que los estudiantes y profesores tengan un mejor desenvolvimiento en un entorno digital, el fortalecimiento de las instituciones con estos medios; y por último la facilidad de poder comunicarse virtualmente tanto los maestros como padres de familia, todo ello, mediante diferentes herramientas (redes sociales o WhatsApp).

Entre las desventajas, se encuentran la partición computarizada que no todos los alumnos tienen los aparatos adecuados para su aprendizaje; la ausencia de asociación real sobre todo para los niños que necesitan tener más contacto real; la no separación entre los espacios de revisión en el hogar; los largos periodos de apertura trabajando con aparatos electrónicos y las menores libertades para confirmar la conducta de los alumnos por parte de sus instructores ya que no se sabe si están concentrados en las clases o están haciendo otras cosas,(lozano 2021).

Varguillas y Bravo (2020, como se citó en Martínez y García, 2020) señala los beneficios que tiene el desarrollo virtual; la disponibilidad de acceder a la información para apoyo de los trabajos; la utilización de las herramientas tecnológicas en el aprendizaje como los foros, chat y videoconferencias; la posibilidad de una formación con más interacción y participación; un adecuado desarrollo escolar; y por último el *Feedback* asincrónico para el aprovechamiento de los estudiantes.

Por tanto, estos espacios virtuales de desarrollo son de gran utilidad para aquellos estudiantes que no pueden optar por ingresar al sistema de formación presencial debido a la diversificación laboral o profesional, y se convierten en una opción ideal para que desarrollen actividades académicas y alcancen sus objetivos profesionales. Andrade y Andrade (2017, como se citó en Martínez y García, 2020).

Sin embargo, según la perspectiva del educador, la utilización de dispositivos especializados en su clima de preparación es limitada ya que no tienen la experiencia para tener la opción de manejarlos y, además, es débil la utilización de instrumentos que permitan utilizarlos en su procedimiento de enseñanza y no de aula (Martínez y García, 2020). Esta situación se torna crucial cuando las personas tienen en cuenta que la información y la comunicación por sí solas no pueden generar conocimiento, a menos que lo hagan a través de estrategias que ayuden a desarrollar el pensamiento crítico.

1.5.4. Herramientas virtuales en la educación

1.5.4.1.¿Qué son las herramientas virtuales?

Las plataformas virtuales son todas aquellas mediante las cuales han evolucionado los medios de transferencia de conocimiento. Hace décadas estos procesos eran confusos y muy complejos, gracias a las nuevas tecnologías la sociedad empieza a crear modelos nuevos tanto de aprendizaje como de enseñanza, esto con la intención de que las operaciones sean cada vez más veloces y efectivas (Barrera y Guapi, 2018).

Según Reyes (2016) expresa que las herramientas virtuales son todas aquellas que ofrecen una amplia gama de servicios y utilidades que permiten a los usuarios comunicarse con mucha más soltura y confianza en internet, entre los cuales podemos destacar la expresión de sus ideas, el contacto con sus seres queridos, también la descarga de contenido multimedia; fotografías, audios, videos o archivos de texto, su edición y posterior publicación en diferentes plataformas.

Esto quiere decir, que son herramientas que permiten la comunicación por medio de internet, la interacción y nos facilitan los medios para generar y mejorar la comunicación.

Sánchez y Corral (2014, como se citó en Ortiz, 2018) definen las herramientas digitales como los programas y diferentes softwares que permiten el desarrollo de diversas actividades, la interacción con algunas tecnologías presentes en los dispositivos y computadores que, finalmente, facilitan el desarrollo de habilidades de los estudiantes.

1.5.4.2. Tipos de las herramientas virtuales

Para explicar cuáles son los tipos de herramientas virtuales, primero se definirá a las herramientas comunicativas:

Martínez & Solano (2003, como se citó en Veloria y Hamburger, 2019) expresan que instrumentos comunicativos, son lo que permiten generar variar las posibilidades de quitar los muros que se encuentran en la extensión transitoria que se dan en las acciones del desarrollo formativo de modo virtual, por lo cual son tomadas como ventajosas para el crecimiento de la virtualidad.

Por otro lado, Rincón (2013, como se citó en Veloria y Hamburger, 2019), las herramientas de comunicación establecidas son aquellas sincrónicas o asincrónicas, o sea, es donde la persona que recibe el mensaje y la persona que la envía se comunican en distinto lugar o momento donde se pueda autorizar la participación que ayudará a la construcción social del saber, y será para tal fin Interacción e interactividad.

En primer lugar, La comunicación sincrónica según García & Pereira (2004, como se citó en Veloria y Hamburger, 2019) es una acción abierta que ocurre en tiempo consistente en realidad como la correspondencia cercana y personal y los miembros para la asociación deben estar disponibles, aunque no realmente en un lugar similar entre sí. La utilización de estas herramientas es en tiempo real como si estuvieras en clases presenciales, para acceder a ellas se necesita estar conectado en tiempo real.

En ellas tenemos el chat que es utilizado en tiempo real para poder comunicarnos, la (RAE 2021) define como el trueque de los mensajes electrónicos, la cual se da a través del internet donde accede establecer la conversación de las personas. Videoconferencias que se utiliza a través de un enlace, al que se puede conectar dos o más personas. También está la pizarra compartida, que se puede utilizar en las clases virtuales.

Segundo Lugar, las herramientas asincrónicas según Matías (2011, como se citó en Lay et al., 2019), define “son aquéllas en las que la comunicación no se produce a tiempo real, sino, cuando los participantes no están conectados en el mismo tiempo que sus compañeros”, quiere decir que no es necesario estar conectado en ese momento para poder acceder a ellas.

En ella tenemos al correo electrónico, que facilita la comunicación más formal con tus profesores, enviando trabajos para que los corrijan. Asimismo, el foro es el intercambio de mensajes entre los usuarios.

Mientras Ortiz (2018), explica que las herramientas virtuales estaban divididas en tres tipos:

En primer lugar, en las herramientas Sincrónicas, implican el cual diferentes integrantes participan de una actividad que se da al mismo tiempo, en que otros participantes pueden estar

al tanto de las acciones en el entorno virtual. Estas herramientas son las que intervienen simultáneamente en el tiempo, pueden ser el chat que es de comunicación más íntima; las videoconferencias, ellas permiten que diferentes integrantes interactúen al mismo tiempo, son mejor dicho salas virtuales.

En segundo lugar, las herramientas Asincrónicas permiten mejorar la capacidad de identificar el uso de la virtualidad, pues permite interactuar con otros estudiantes en cualquier circunstancia, no es necesario que estés conectada en ese instante. Entre ellas se encuentran el correo electrónico, Blogs, Wikis, también para compartir multimedia como YouTube, Scribd, Slideshare, entre otros.

Se definen como comunicación asincrónica entre emisor y receptor. no necesariamente inician sesión al mismo tiempo que el remitente, por ejemplo, correo electrónico, mensajería móvil, foros web.

Finalmente, el último que son las herramientas Gamificación se trata de utilizar elementos de juego para mejorar y dar motivación a los participantes, esto pueda permitir generar más la interacción de los estudiantes, entre las herramientas se encuentran Kahoot, Quizizz, Classcraft entre otras.

1.5.4.3. Enfoque de las herramientas virtuales en la educación

Desde la pandemia el enfoque de estas herramientas fue centrado en mejorar la comunicación de los estudiantes y profesores, hacer el ambiente educativo más comunicativo, para generar mayor interacción y el uso adecuado de las herramientas virtuales.

Asimismo, en España según una investigación hecha por García y García (2020), mostraron que, frente a los escenarios virtuales, tenían la opción de recoger información de Moodle, Google Classroom, Classdojo, E-dixgal, Escholarium, entre otros. Posteriormente, se demostró que los dispositivos generalmente utilizados por los educadores son los dos iniciales (Moodle, Google Classroom). Asimismo, añaden que los diferentes escenarios, por ejemplo, Escholarium y E-dixgal no han sido utilizados por los docentes, pero en cambio los terrenos virtuales y Edmodo han sido más utilizados.

Al mismo tiempo, señalan que el 75% de los educadores examinados utilizan sistemáticamente aparatos de almacenamiento distribuido como Drive, Dropbox o OneDrive. En cuanto a la utilización de aparatos o aplicaciones avanzadas para el plan educativo, los instrumentos de alteración de la sustancia cooperativa como las copias originales, las páginas de contabilidad, las introducciones de Google o Prezi, todos ellos son dispositivos utilizados por los educadores.

También, añaden que los educadores han utilizado de estos aparatos en algunas circunstancias. Además de herramientas para la realización de encuestas que se dan a través de formularios de Google o SuerveryMonkey, entre herramientas de grabación de audio y video (Camstudio o Camtasia) y dispositivos de creación de sustancias intuitivas como Canva, Genially, Quizlet o Slideshare, (García y García, 2020).

De igual manera, en España según Fernández et al. (2021) señalan “las herramientas más utilizadas por el profesorado durante la el COVID-19, han sido el Email (99%) y la videoconferencia (96)” (p 163), esto quiere decir que las herramientas virtuales han sido muy eficientes en esta etapa de la educación, esas son las más conocidas y hay muchas más que se

necesita conocer, para poder mejorar la comunicación tanto de los profesores y alumnos en esta educación virtual.

En el contexto del Perú, se empezó a utilizar más las herramientas sincrónicas, como las videoconferencias para brindar las clases de manera remota y se empezó a utilizar aplicativos como el Zoom y Google Meet para las reuniones con los alumnos de manera real.

Según CEGET (2021), el centro de especialización en gestión pública, la plataforma más utilizada en esta virtualización es la versión Corefo: brinda una plataforma que considera la trilogía maestro-alumno-escuela; el aula virtual peruana: brinda una amplia gama de servicios, la implementación, administración y diseño de cursos de aulas virtuales son particularmente prominentes; Moodle: una herramienta flexible de diseño de cursos en línea con múltiples sistemas de evaluación para registrar las actividades de los estudiantes

Luego, CEGET señala a Chamilo: este es un campus virtual que puede ser utilizado por profesores y entidades educativas; Big Blue Button: este software es apto para videoconferencias y se puede utilizar de forma gratuita; Canva: Es un software gratuito para profesores y alumnos, código abierto. E-Capacita Perú: Brinda diferentes recursos, como chats, foros, evaluaciones, tareas, complementos a los sitios de videoconferencia; y Zoom: ha sido uno de los softwares más utilizados para videoconferencia en tiempo real en 2020.

Por ello, el Zoom fue un aplicativo necesario para la comunicación. El Zoom se define como un servicio de videoconferencia basado en la nube. Debido a esta plataforma tienen la posibilidad de hacer reuniones virtuales tanto por vídeo, como utilizando solo audio. Todo mencionado ocurre en vivo. No obstante, también ofrece la opción de grabar esas sesiones para verlas luego. El Meet también cumple las mismas funciones del Zoom, buscar dar reuniones de una manera más sencilla.

Y entre las herramientas asincrónicas se puede utilizar el drive como medio para hacer los trabajos grupales, sin necesidad de estar conectados al 100 %, por que se podía repartir tareas y hacerlas en diferentes tiempos, el correo electrónico para enviar los trabajos como el Gmail.

Por último, las herramientas gamificadas como el Kahoot que es una plataforma que admite la elaboración de cuestionarios de exámenes, esto ayuda al estudiante a estar más concentrado y prestar atención asimismo mejorar sus conocimientos.

1.5.4.4. Influencia e importancia en la educación

Las herramientas virtuales son de gran importancia en la educación pues permiten mejorar las competencias digitales, Según el Parlamento Europeo (2006, como se citó en Vargas, 2019), señala que las habilidades digitales implican la utilización básica y segura de los avances de la sociedad de datos en el trabajo, la recreación y la correspondencia. Por tanto, se destaca que el uso adecuado de estas herramientas debe estar adecuado para formación de la persona, mejorar la comunicación y participación en medios colaborativos.

Señala Sabaduche (2015) que estas herramientas son significativos porque permiten conquistar límites ejemplares para el aprendizaje identificados con la perspectiva social, el punto de vista apasionado, así como la accesibilidad de la realidad, donde el alumno es un componente funcional y dinámico del sistema de aprendizaje, quiere decir que mejora la enseñanza clásica la que hemos venido teniendo en la presencialidad, estas herramientas nos puede permitir mejorar como estudiantes de una manera más digital, asimismo, esto nos ayuda

como profesionales, ya que siempre estamos en un constante cambio, por lo cual debemos adaptarnos a ellos y utilizarlos para salir adelante con el aprendizaje educativo.

Fernández et al. (2021) señala que las herramientas digitales se conocen antes de la pandemia, pero solo cierto grupo sabe el manejo adecuado de ellas, esto demuestra la importancia de conocer y explorar las demás herramientas, y mantenerlas en práctica tanto docente y alumnos, pues permite generar un ambiente más mejorado para el aprendizaje. Son tan necesarias porque son herramientas que nos permiten explotar nuestros conocimientos y también generan mayor comunicación virtual con los docentes, utilizar estas herramientas para el crecimiento tanto personal como profesional.

Conclusiones

La comunicación desde su inicio fue importante para la humanidad, pero con el avance del tiempo fue evolucionando a una comunicación digital, la cual es empleada desde mucho antes, pero con la llegada de la pandemia fue más necesaria para la interacción de persona a persona, y no solo sirvió para ello, sino, para diferentes áreas tanto comerciales como educativas.

El confinamiento obligatorio por la pandemia, hizo que la comunicación digital sea más empleada en la educación, pues los estudiantes tenían que seguir educándose, por la cual las universidades emplearon la modalidad de las clases virtuales, que consistía en dar estudios mediante diferentes plataformas brindadas por el mismo centro de estudios. Y así poder generar mayor participación e interacción entre sus estudiantes, que permitan el desenvolvimiento para mejorar su aprendizaje. Al inicio emplear esta comunicación digital fue un poco difícil, pero aún así se ha ido afrontando poco a poco.

La educación no solo se basa en dictar las clases, se busca diferentes medios para la transmisión del mensaje, el cual debe ser adecuado para que los estudiantes no consideren a su ambiente aburrido, en ello se enfocan en las herramientas virtuales, las cuales se encuentran en diferentes plataformas. Una plataforma muy conocida es el Zoom, que cuenta con diferentes herramientas como el chat, videollamada, trabajo en equipo, participación que permitan al estudiante hacer uso de dichas herramientas para su poder generar mayor captación, aparte de esta plataforma también se encuentra para los trabajos colaborativos fuera del aula como el drive, y también plataformas que permitan aprendizaje y motivación como el Kahoot.

Finalmente, concluir que la comunicación digital es un medio mas eficiente, tiene que ir de la mano con la comunicación que conocemos, pues es una sola. Siempre se debe hacer un adecuado uso de la tecnología, entre ellas están el uso de las herramientas virtuales, que fue algo complicado más para los profesores que para los alumnos, pues hoy en día la juventud está más metida en estos medios digitales que la personas ya adultas, pero aun así se ha visto una mejora en el uso de estas herramientas, las cuales faltan conocer más al 100% y tomar mayor relevancia en la educación, actualmente estos medios todavía falta para ser mejorados en la educación, enseñar desde un inició a todos los estudiantes y profesores, para que un mañana sepan utilizar adecuadamente las herramientas virtuales presentadas en su educación, pues permite tanto la mejora de sus conocimientos como también es un medio de comunicación para que mejoremos esta virtualidad.

Referencias

- Barrera, V. F. & Guapi, A. (2018). La importancia del uso de las plataformas virtuales en la educación. *Atlante* <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/07/plataformas-virtuales-educacion.html/hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1807plataformas-virtuales-educacion>
- Barroso, M. B., Ardini, C., & Corzo, L. (2020). Herramientas digitales de comunicación en contexto COVID 19. El impacto en la relación estudiantes-instituciones educativas en Argentina. *ComHumanitas: revista científica de comunicación*, 11(2), 98–122. <https://doi.org/10.31207/rch.v11i2.251>
- Blandin, R. C. (14 de agosto de 2020). *¿Cómo mejorar la comunicación con tus estudiantes en línea?* Conidea. <https://conidea.mx/mejorar-la-comunicacion-con-tus-estudiantes-en-linea/>
- Bleger, M. (26 de abril de 2021). *Las 8 características de la comunicación digital que debes conocer*. Crehana. <https://www.crehana.com/pe/blog/empleabilidad/caracteristicas-comunicacion-digital/>
- Centro de Especialización en Gestión Pública. (31 de enero de 2021). *10 plataformas de educación virtual en Perú*. CEGET. <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/10-plataformas-de-educacion-virtual-en-peru/>
- Cervantes, I. (2018, 8 mayo). *¿Qué es la Comunicación Digital? | Para qué me sirve en mi Negocio*. Comunica y Emprende. <https://www.comunicayemprende.com/que-es-comunicacion-digital/>
- Chumbiauca, R. (2021). La comunicación digital del club alianza lima en Facebook para adaptar el mensaje a sus seguidores durante la pandemia por el covid-19. [Tesis en Licenciatura en Comunicación en la Universidad San Ignacio de Loyola] <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11634>
- Díaz, D. & Loyola, E. (2021). Competencias digitales en el contexto COVID 19: una mirada desde la educación. *Revista Innova Educación*, 3(1), 120-150. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.01.006>
- Ec, R. (2020, 24 julio). Retos de la educación digital en el Perú. *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/peru/retos-de-la-educacion-digital-en-el-peru-noticia/?ref=ecr>
- Emagister, B. (21 de mayo de 2021). *Importancia de la comunicación digital en la actualidad*. Guía Emagister. <https://www.emagister.com/blog/importancia-de-la-comunicacion-digital-en-la-actualidad/>
- Eugenia, K. (2021, 3 octubre). *¿Cuál es la importancia de la comunicación en la sociedad?* ALEPH. <https://aleph.org.mx/cual-es-la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-sociedad>
- Fernández, M. J., Chamizo, R., & Sánchez, R. (2021). Universidad y pandemia: la comunicación en la educación a distancia. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, 52, 156–174. <https://doi.org/10.12795/ambitos.2021.i52.10>

- Fucili, E., Masi, A., & Terranova, D. (2020). El uso de herramientas virtuales en la enseñanza de la historia en la universidad. *Dialnet, Vol.11(20)*, pp. 182–191(*Virtualidad, Educación y Ciencia*). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7869096>
- García, J., y García, S. (2021). Uso de herramientas digitales para la docencia en España durante la pandemia COVID-19. *Revista Española De Educación Comparada*, (38), 151–173. Recuperado de <https://doi.org/10.5944/reec.38.2021.27816>
- Gil, E. (3 de abril 2020). Comunicación en la Red | 2.1. ¿Qué es la comunicación digital? La comunicación 2.0. *Universitat Oberta de Catalunya*. <http://comunicacio-xarxa.recursos.uoc.edu/es/2-1-que-es-la-comunicacion-digital-la-comunicacion-2-0>
- Gómez, S. J. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131671382016000300002&lng=es&tlng=es.
- González, I. (2021, 14 septiembre). *Qué es comunicación digital y por qué es importante en las empresas*. iLifebeltTM. <https://ilifebelt.com/que-es-comunicacion-digital-y-por-que-es-importante-en-las-empresas/2016/09/>
- Hermoza, S.A. (2020). *Percepciones de la comunicación digital de los actores educativos del colegio Pedro Ruiz Gallo*. [Tesis de Bachiller en Comunicación en la universidad San Ignacio de Loyola] <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10053>
- Herrera, M. V. (2017, 13 diciembre). La comunicación entre humanos en la época digital. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/la-comunicacion-humana-en-la-era-digital/>
- Lay, N., Márceles, V., Parra, M., ... (7), Ramírez, J. (2020). Uso de las herramientas de comunicación asincrónicas y sincrónicas en el banco privado del municipio Maracaibo (Venezuela). *Espacios*. <https://hdl.handle.net/11323/7471>.
- Lozano, L. S. (7 de marzo de 2021). *La pandemia «virtualizó» la educación: Lo bueno y lo malo de esta modalidad*. *elpais.com.co*. <https://www.elpais.com.co/educacion/la-pandemia-virtualizo-la-lo-bueno-y-lo-malo-de-esta-modalidad.html>
- Martínez, J., & Garcés, J. (2020). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1–16. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4114>
- Máxima, J. (6 de agosto de 2020). Historia de la Comunicación Humana. Características. <https://www.caracteristicas.co/historia-de-la-comunicacion-humana/>
- Mitchelstein, E., & Boczkowsk, P. J. (junio 2020). Los desafíos de la educación digital. *infobae*. <https://www.infobae.com/america/opinion/2020/06/06/los-desafios-de-la-educacion-digital/>
- Mocholí, A. (19 de diciembre de 2018). *La importancia de la comunicación ¿Por qué y cómo comunicar?* Ana Mocholí. <https://anamocholi.com/importancia-comunicacion-porque-y-como-comunicar/>

- Ortiz, L. A. (2018). *Efectos de las herramientas virtuales en el aprendizaje basado en proyectos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Unsa, Arequipa 2018*. [Tesis de Doctorado en Comunicación y Desarrollos, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6798>
- Poveda, D. F. & Cifuentes, J. E. (2020). Incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) durante el proceso de aprendizaje en la educación superior. *Formación universitaria*. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000600095>
- Real Academia Española (2020). Comunicación. *En Diccionario de la lengua española.*, <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>
- Reyes, C.A. (2016). *La comunicación digital y las herramientas virtuales en la universidad técnica de Ambato (UTA)*. [Tesis en Licenciatura en Comunicación Social, Universidad Técnica De Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24215/1/FJCS-CS-423.pdf>
- Rodríguez, A. (28 de abril 2020). Modelo de Lasswell: Elementos, Ventajas y Desventajas. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/modelo-lasswell/>
- Sabaduche, D. (2015). Herramientas virtuales orientadas a la optimización del aprendizaje participativo: Estado del Arte. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*.2015, 6(1), 13 https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1703/sme_v6n1_art2.pdf?sequence=1
- Sierra, B. A. & Silva, A. F. (2019). *Comunicación digital: diseño de un plan de comunicación para el marketing de Momba Fitness*. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/7121>.
- Verdezoto, R. H., & Chávez, V. A. (2018). Importancia de las herramientas y entornos de aprendizaje dentro de la plataforma e-learning en las universidades del Ecuador. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (65), 68-92 (396). <https://doi.org/10.21556/edutec.2018.65.1067>
- Viloria, H. A., & Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. *Dialnet, ISSN 1390–1079 (Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación)*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7319399>
- Viñals, A. & Cuenca, J. (2016). El rol del docente en la era digital. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 30(2),103-114. ISSN: 0213-8646. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27447325008>
- Vital, M. (2021). Plataformas Educativas y herramientas digitales para el aprendizaje. *Vida Científica Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 4*, 9(18), 9-12. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/7593>
- Vives, V. (2018, 18 febrero). Comunicación digital [Diapositivas]. Sutori. <https://www.sutori.com/es/historia/comunicacion-digital--ZgpQGPMUc87SSDiQr9b7f6wX>