

Mediación tecnológica y competencias comunicativas en el aprendizaje universitario a distancia

Technological mediation and communicative skills in distance university learning

Aprobado 07-02-2026

Adriana Toral

Ecuador

Universidad Politécnica Salesiana

atoral@ups.edu.ec

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito analizar el desarrollo de las competencias comunicativas en estudiantes universitarios inscritos en la asignatura Comunicación Oral y Escrita (COE), impartida en modalidad en línea, a partir de la evaluación de la pertinencia y efectividad de los recursos y estrategias didácticas implementados para el logro de las competencias establecidas en el perfil de egreso. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con un alcance descriptivo e interpretativo y un enfoque de métodos mixtos, mediante un estudio de caso realizado durante dos períodos académicos en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Los resultados obtenidos permitieron sustentar una propuesta pedagógica orientada a la integración de herramientas tecnológicas emergentes y estrategias innovadoras, con el fin de potenciar de manera significativa las competencias de comunicación oral y escrita de los estudiantes. Asimismo, el estudio destacó la importancia de promover la equidad, la accesibilidad y el uso ético de las tecnologías educativas, garantizando una formación profesional inclusiva y de calidad. Se concluye que la asignatura COE debió incorporar de manera permanente y actualizada estrategias pedagógicas mediadas por tecnología, considerando que la lectura, la escritura y la expresión oral constituyeron procesos formativos continuos que fortalecieron las competencias comunicativas en la educación superior virtual.

Palabras clave: Competencias comunicativas, herramientas tecnológicas, estrategias innovadoras

Abstract

This study aimed to analyze the development of communicative competencies in university students enrolled in the online Oral and Written Communication (COE) course. The analysis was based on an evaluation of the relevance and effectiveness of the teaching resources and strategies implemented to achieve the competencies established in the graduate profile. The research employed a non-experimental design with a descriptive and interpretive scope and a mixed-methods approach. A case study was conducted over two academic periods at the Salesian Polytechnic University in Ecuador. The results provided the basis for a pedagogical proposal focused on integrating emerging technological tools and innovative strategies to significantly enhance students' oral and written communication skills. Furthermore, the study highlighted the importance of promoting equity, accessibility, and the ethical use of educational technologies, ensuring inclusive and high-quality professional training. It was concluded that the COE subject should permanently and continuously incorporate technology-mediated pedagogical strategies, considering that reading, writing and oral expression constituted continuous formative processes that strengthened communicative competencies in virtual higher education.

Keywords: Communication skills, technological tools, innovative strategies

Introducción

En el contexto contemporáneo de la educación superior, el desarrollo de las competencias de comunicación oral y escrita se ha posicionado como un componente esencial de la formación integral de los estudiantes universitarios. Estas competencias no solo facilitan la comprensión, producción y difusión del conocimiento académico, sino que también constituyen habilidades transversales indispensables para el desempeño profesional, la participación crítica en la sociedad y la comunicación científica (Toral, 2018).

Diversos estudios han señalado que la comunicación académica efectiva es un factor determinante para el éxito del aprendizaje en el ámbito universitario, particularmente en modalidades no presenciales (Graham, 2019; Garrison, 2017). En este sentido, la expansión de la educación en línea ha generado transformaciones significativas en los procesos de enseñanza y aprendizaje, planteando nuevos desafíos pedagógicos para el desarrollo de las habilidades comunicativas. En los entornos virtuales, la interacción, la construcción del discurso académico y los proce-

sos de retroalimentación se encuentran mediadas por tecnologías digitales, lo que demanda la implementación de estrategias didácticas planificadas y alineadas con los objetivos formativos. Desde el enfoque del Community of Inquiry, Garrison (2017) destaca que la articulación de la presencia cognitiva, social y docente resulta fundamental para promover una comunicación significativa, favoreciendo tanto la expresión oral como la producción escrita en contextos académicos virtuales.

En concordancia con lo anterior, la incorporación de estrategias pedagógicas mediadas por tecnología —como el uso de plataformas virtuales, recursos multimedia, actividades colaborativas y sistemas de retroalimentación digital— ha evidenciado efectos positivos en el desarrollo de las competencias comunicativas, siempre que estas se integren a partir de un diseño pedagógico sólido. Al respecto, Ramírez (2020) subraya que el valor educativo de la tecnología no radica en la herramienta en sí misma, sino en su adecuada articulación con metodologías activas orientadas al desarrollo de competencias, la reflexión crítica y la producción de conocimiento en la educación superior.

Asimismo, el fortalecimiento de la comunicación oral y escrita en entornos virtuales exige el desarrollo de la competencia digital tanto en estudiantes como en docentes. Desde el marco europeo DigCompEdu, Redecker (2017) plantea que la competencia digital docente implica la capacidad de diseñar experiencias de aprendizaje mediadas por tecnología que promuevan la comunicación, la colaboración y la expresión académica. Esta perspectiva se complementa con los aportes de De Santis et al. (2021), quienes destacan que dichas competencias deben sustentarse en valores institucionales propios de la universidad, garantizando la accesibilidad, la inclusión y el uso ético de los recursos digitales.

En este marco, la asignatura Comunicación Oral y Escrita (COE), impartida en modalidad en línea en la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador), constituye un escenario pertinente para analizar el modo en que los recursos tecnológicos y las estrategias didácticas implementadas contribuyen al logro de las competencias comunicativas definidas en el perfil de egreso. A partir de estas consideraciones, el objetivo general del presente estudio fue analizar el desarrollo de las competencias comunicativas en los estudiantes de la asignatura COE en modalidad en línea, mediante la evaluación de la pertinencia y eficacia de los recursos y estrategias didácticas implementadas, con el fin de verificar el nivel de logro en relación con el perfil de egreso establecido. Para ello, se propuso identificar las

competencias comunicativas más relevantes y su nivel de desarrollo en los estudiantes, analizar la pertinencia y eficacia de los recursos digitales y estrategias pedagógicas empleadas, y formular recomendaciones junto con un diseño pedagógico actualizado para la enseñanza y práctica de la comunicación oral y escrita en programas de pregrado en modalidad virtual, integrando herramientas tecnológicas emergentes y estrategias didácticas innovadoras.

La pertinencia del estudio radicó en su contribución al análisis crítico de las estrategias mediadas por tecnología para el desarrollo de las competencias de comunicación oral y escrita en la educación superior en línea. Al centrarse en un contexto institucional específico, pero representativo de los desafíos actuales de la virtualidad universitaria, la investigación aportó evidencia relevante para la toma de decisiones pedagógicas y el diseño de una propuesta orientada al fortalecimiento de las competencias comunicativas, en coherencia con las expectativas institucionales de la Universidad Politécnica Salesiana y con el proyecto “Fortalecimiento de las competencias comunicativas” del grupo GICEA.

27

De este modo, el estudio se proyectó como un aporte significativo tanto para la mejora de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje en modalidad virtual como para el fortalecimiento de la comunicación académica y profesional en la educación superior.

Tecnologías educativas y competencias comunicativas en contextos universitarios

Desde una perspectiva conceptual, las competencias comunicativas se reconocen como habilidades transversales fundamentales para el desempeño académico y profesional en la educación superior, al integrar procesos de lectura, escritura, expresión oral y comprensión en diversos contextos comunicativos (Ruiz, 2024). Investigaciones recientes evidencian que el fortalecimiento de estas competencias no solo mejora la calidad de la comunicación oral y escrita, sino que también favorece el pensamiento crítico, la reflexión académica y la producción de conocimiento en el ámbito universitario (Ruiz, 2024; Cîrțiță-Buzoianu, 2022, Gallego Torres, R. A, 2023; 2025). En los entornos virtuales de aprendizaje, esta dimensión adquiere una relevancia particular debido a la transformación de los canales de interacción y a las nuevas formas de construcción de significado mediadas por la tecnología.

En este contexto, la integración de la tecnología en la educación superior, a través de procesos de mediación digital, ha sido objeto de creciente interés en la investigación educativa durante la última década. La literatura especializada destaca que el uso de herramientas digitales —como plataformas virtuales, recursos multimedia y sistemas de retroalimentación en línea— puede favorecer experiencias de aprendizaje que potencien el desarrollo de competencias comunicativas más allá de los enfoques tradicionales (Peungcharoenkun & Waluyo, 2024). Estas herramientas facilitan la interacción síncrona y asíncrona, promueven el trabajo colaborativo y posibilitan la producción de textos y discursos orales significativos, contribuyendo a mejorar tanto la fluidez como la calidad de la comunicación en entornos virtuales. Asimismo, estudios sobre aprendizaje experiencial mediado digitalmente señalan que los entornos tecnológicos diseñados de manera intencional incrementan la autenticidad, la autonomía y la efectividad de la retroalimentación en los procesos comunicativos de los estudiantes, incluso en contextos donde la presencialidad es limitada (Liao et al., 2022).

Por otra parte, el desarrollo de competencias digitales constituye un componente esencial para el fortalecimiento de las competencias comunicativas en entornos virtuales. Desde esta perspectiva, dichas competencias incluyen la capacidad de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación de manera crítica, ética y eficaz, incorporando dimensiones como la alfabetización intercultural, la creación de contenidos, la comunicación académica y el pensamiento crítico (Medina-Esquivel, 2024). En este sentido, la competencia digital trasciende el dominio instrumental de las herramientas tecnológicas y se vincula con la participación activa y reflexiva en actividades mediadas por tecnología.

En relación con lo anterior, las estrategias pedagógicas potenciadas por el uso de las ciencias aplicadas y, en particular, por la inteligencia artificial (IA), resaltan la importancia de integrar soluciones tecnológicas avanzadas que faciliten sistemas de retroalimentación y apoyo al desarrollo de competencias comunicativas, especialmente en contextos interculturales. No obstante, estos avances también plantean desafíos asociados a la autenticidad de la interacción comunicativa y a la preparación tecnológica del profesorado, aspectos que deben ser considerados en el diseño pedagógico (Su, 2025). Desde el punto de vista teórico, el aprendizaje en línea se sustenta principalmente en los enfoques constructivista y sociocultural, los cuales enfatizan el rol activo del estudiante y la interacción social como mediadores clave en la construcción del conocimiento.

En concordancia con estos planteamientos, la investigación sobre aprendizaje colaborativo en entornos virtuales demuestra que la tecnología puede generar espacios de interacción auténtica entre estudiantes y docentes, promoviendo la construcción compartida del significado y el desarrollo de competencias complejas, entre ellas la comunicación oral y escrita. Estos enfoques integran, además, múltiples alfabetizaciones —informacional, digital, mediática y visual— que permiten comprender cómo los estudiantes participan, producen y difunden conocimiento de manera crítica dentro de comunidades de aprendizaje en línea, aspecto esencial para el análisis de las competencias comunicativas en los contextos virtuales actuales (Toral et al., 2025).

Finalmente, el marco teórico del presente proyecto incorpora consideraciones relacionadas con la equidad y la accesibilidad en el diseño e implementación de estrategias pedagógicas mediadas por tecnología. En contextos de educación superior caracterizados por la diversidad, la brecha digital y las desigualdades en el acceso a recursos tecnológicos pueden incidir de manera significativa en el desarrollo efectivo de las competencias comunicativas. Por ello, las propuestas pedagógicas deben abordar estos desafíos de forma explícita, garantizando condiciones de participación equitativas y oportunidades de aprendizaje inclusivas.

29

Metodología

La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño no experimental, con un enfoque descriptivo e interpretativo y bajo la perspectiva de métodos mixtos. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación no experimental se caracteriza porque las variables no se manipulan deliberadamente, sino que se observan en su contexto natural, lo que permite analizar fenómenos educativos tal como ocurren, sin intervenir directamente en ellos. Por su parte, Creswell y Creswell (2018) señalan que los estudios descriptivos facilitan la identificación y comprensión sistemática de las características presentes en un determinado contexto.

El estudio de caso se desarrolló en la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) durante dos períodos académicos (60–63), centrado en la asignatura Comunicación Oral y Escrita (COE) en modalidad en línea, implementada en el Entorno Virtual de Aprendizaje Cooperativo (AVAC), basado en la plataforma MOODLE. El enfoque interpretativo, conforme a lo señalado por Flick (2018), buscó comprender los significados que los participantes atribuyen a sus experiencias, reconociendo la complejidad del contexto educativo.

La muestra se seleccionó de manera intencional, incluyendo estudiantes y docentes directamente relacionados con la asignatura, considerando su experiencia y capacidad para aportar información relevante al estudio. Durante todo el proceso se garantizó el consentimiento informado y la confidencialidad de los datos, evidenciados en la plataforma AVAC dentro de la asignatura COE.

La investigación se estructuró en tres fases principales:

- a. Análisis del entorno de aprendizaje: se evaluó el uso y la efectividad de los recursos tecnológicos proporcionados por la plataforma.
- b. Revisión de los recursos didácticos: se examinaron los materiales del curso, los recursos digitales y las estrategias de diseño instruccional empleadas.
- c. Verificación de competencias: se evaluó el desempeño de los estudiantes en lectura, escritura y expresión oral, tomando como referencia los estándares establecidos para competencias comunicativas.

Para cada fase se combinaron datos cuantitativos, como los niveles y porcentajes de logro de competencias, con información cualitativa proveniente del análisis del entorno virtual, los recursos didácticos y las percepciones de los participantes, lo que permitió fortalecer la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

30

Resultados y discusión

Al analizar el desarrollo de las competencias comunicativas en estudiantes universitarios matriculados en la asignatura Comunicación Oral y Escrita (COE) modalidad en línea, mediante la evaluación de la pertinencia y eficacia de los recursos y estrategias didácticas implementadas en los estudiantes para alcanzar las competencias previstas en el perfil de egreso, se obtuvieron los siguientes resultados:

a. En el análisis del entorno de aprendizaje basado en la plataforma MOODLE:

Se evidenció el uso sistemático de recursos tecnológicos orientados a la gestión de contenidos, la interacción y la evaluación del aprendizaje. La plataforma ofrece herramientas variadas, tales como foros, tareas, cuestionarios, videoconferencias y repositorios de materiales, que facilitan el acceso a la información y la organización del proceso formativo.

Dimensión analizada	Indicadores	Evidencias observadas	Principales hallazgos
Accesibilidad y usabilidad	Acceso a contenidos, navegación, organización del curso	Plataforma estructurada por unidades, acceso permanente a materiales	El entorno facilita el acceso a los recursos y la gestión del aprendizaje de forma autónoma
Herramientas de interacción	Foros, mensajería, videoconferencias	Uso frecuente de foros; uso limitado de sesiones síncronas	Predomina la interacción asíncrona, con escasa sistematización de espacios para la oralidad
Soporte al aprendizaje colaborativo	Actividades grupales, coevaluación	Actividades mayormente individuales	El potencial colaborativo del entorno no se aprovecha plenamente
Uso pedagógico de la tecnología	Integración de recursos digitales	Uso básico de herramientas de la plataforma	Se requiere una integración más intencional de estrategias comunicativas mediadas por tecnología.

Tabla 1. Resultados del análisis del entorno de aprendizaje virtual (AVAC–MOODLE) - Fuente: los autores

Los resultados muestran que el potencial comunicativo del entorno no siempre es aprovechado de manera integral. Si bien se promueve la participación asíncrona mediante foros y actividades escritas, se identifican limitaciones en el uso de herramientas orientadas al desarrollo de la oralidad, como actividades síncronas estructuradas, debates virtuales o presentaciones orales con retroalimentación sistemática. Asimismo, se observa una predominancia de interacciones centradas en la entrega de tareas, por encima de dinámicas colaborativas que favorezcan la construcción conjunta del discurso académico.

Desde la perspectiva de los participantes, tanto estudiantes como docentes valoran positivamente la accesibilidad y estabilidad de la plataforma; sin embargo, señalan la necesidad de una mayor diversificación de estrategias comunicativas mediadas por tecnología que promuevan la interacción significativa y el aprendizaje activo.

b. En el análisis de los recursos didácticos y estrategias pedagógicas:

La revisión de los materiales del curso y de las estrategias de diseño instruccional evidencia que la asignatura COE cuenta con recursos orientados al fortalecimiento de la lectura y la escritura académica, tales como guías didácticas, lecturas especializadas, consignas de producción textual y rúbricas de evaluación. Estos recursos presentan coherencia con los objetivos de aprendizaje establecidos y con el perfil de egreso de la carrera.

Aspecto evaluado	Tipo de recurso o estrategia	Características identificadas	Valoración pedagógica
Materiales de apoyo	Guías, lecturas, documentos PDF	Contenidos alineados con los objetivos del curso	Adecuados para el desarrollo de la lectura y escritura académica
Estrategias didácticas	Tareas escritas, actividades individuales	Predominio de producción textual individual	Limitada diversidad metodológica
Evaluación y retroalimentación	Rúbricas, comentarios docentes	Retroalimentación general y final	Insuficiente retroalimentación formativa y continua
Integración de recursos digitales	Multimedia, herramientas interactivas	Uso reducido de recursos innovadores	Oportunidad de mejora mediante tecnologías emergentes.

Tabla 2. Resultados del análisis de los recursos didácticos y estrategias pedagógicas - Fuente: los autores

Los resultados de la Tabla 2, indican que las estrategias pedagógicas empleadas se concentran principalmente en actividades individuales y productos escritos, con un menor énfasis en estrategias colaborativas y en la integración de herramientas digitales innovadoras. La retroalimentación, aunque presente, se limita en muchos casos a observaciones generales, sin aprovechar plenamente las posibilidades que ofrecen las tecnologías digitales para una retroalimentación formativa, personalizada y continua.

Asimismo, se identifican oportunidades de mejora en la integración de recursos multimedia, actividades interactivas y herramientas emergentes que permitan fortalecer tanto la expresión escrita como la oral, favoreciendo procesos de revisión, reflexión metacognitiva y mejora progresiva de las producciones comunicativas.

c. Verificación de competencias comunicativas:

La evaluación del desempeño de los estudiantes en lectura, escritura y expresión oral revela avances significativos en el desarrollo de competencias comunicativas básicas, especialmente en la comprensión lectora y la producción de textos académicos estructurados. Los estudiantes demuestran progresos en la organización de ideas, el uso adecuado del lenguaje académico y la aplicación de normas formales de escritura.

Competencia evaluada	Indicadores de desempeño	Nivel de logro observado	Porcentaje de estudiantes que alcanzaron el nivel	Dificultades identificadas
Comprensión lectora	Identificación de ideas, análisis de textos	Medio–alto	70 %	Dificultades en lectura crítica y argumentativa
Escritura académica	Organización textual, coherencia, normas formales	Medio	60 %	Limitaciones en argumentación y cohesión discursiva
Comunicación oral	Claridad, fluidez, adecuación del discurso	Bajo–medio	45 %	Escasa práctica sistemática en entornos virtuales
Relación con el perfil de egreso	Integración de competencias comunicativas	Logro parcial	55 %	Necesidad de reforzar estrategias integrales.

Tabla 3. Resultados de la verificación de competencias comunicativas - Fuente: los autores

El análisis indica que existen dificultades persistentes en la Tabla 3, en niveles más complejos de la competencia comunicativa, como la argumentación crítica, la coherencia discursiva y la adecuación del registro académico en distintos contextos comunicativos. En el ámbito de la comunicación oral, se observa un desarrollo limitado, atribuible en parte a la escasa sistematización de actividades orientadas a la práctica de la oralidad en entornos virtuales

33

Objetivo específico	Fase de la investigación	Relación
1. Competencias comunicativas más relevantes en los estudiantes matriculados en la asignatura COE en modalidad en línea.	Fase 3: Verificación de competencias	Se evaluó el desempeño de los estudiantes en lectura, escritura y expresión oral.
2. Pertinencia y eficacia de los recursos digitales y las estrategias pedagógicas implementadas en la asignatura COE	Fase 1: Análisis del entorno de aprendizaje y Fase 2: Análisis de los recursos didácticos	El análisis del entorno de aprendizaje (plataforma AVAC/MOODLE) evaluó el uso y la accesibilidad de los recursos digitales, mientras que la revisión de los recursos didácticos y estrategias pedagógicas evidenció su pertinencia, coherencia y eficacia para el desarrollo de competencias comunicativas.
3. Logro de competencias comunicativas específicas por parte de los estudiantes en relación con el perfil de egreso en el programa de la asignatura.	Fase 3: Verificación de competencias	Permitió contrastar el desempeño de los estudiantes con el perfil de egreso, identificando fortalezas, debilidades y brechas en la adquisición de competencias comunicativas, lo que sirve de base para proponer mejoras pedagógicas.

Tabla 4. Relación de los objetivos específicos con las fases de la investigación - Fuente: los autores

Finalmente, una categoría fundamental fue definir la relación con el perfil de egreso, los estudiantes alcanzan parcialmente las competencias comunicativas

esperadas, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el diseño pedagógico de la asignatura COE, mediante estrategias mediadas por tecnología que integren de forma equilibrada la lectura, la escritura y la oralidad, así como procesos de evaluación formativa alineados con los resultados de aprendizaje.

Dimensión evaluada	Periodo 60 (marzo- septiembre-2022)	Periodo 63 (septiembre- marzo 2024)	Diferencias observadas
Comprensión lectora	Medio–alto (65 % de estudiantes alcanzan el nivel esperado)	Medio–alto (75 % de estudiantes alcanzan el nivel esperado)	Se observa un aumento en el desempeño lector, posiblemente asociado a la mayor familiaridad con la plataforma y recursos digitales.
Escritura académica	Medio (55 % de estudiantes alcanzan el nivel esperado)	Medio (65 % de estudiantes alcanzan el nivel esperado)	Mejoría moderada en coherencia y organización textual; las estrategias pedagógicas ajustadas en el periodo 63 parecen haber favorecido la producción escrita.
Comunicación oral	Bajo–medio (40 % de estudiantes alcanzan el nivel esperado)	Medio (50 % de estudiantes alcanzan el nivel esperado)	Incremento en la participación oral gracias a la implementación de actividades síncronas y presentaciones en línea más estructuradas.
Logro del perfil de egreso	Parcial (50 %)	Parcial (60 %)	Mejora en el cumplimiento parcial de competencias comunicativas, pero aún insuficiente para un logro total.

Tabla 5. Comparación de resultados entre los periodos académicos 60 y 63 - Fuente: los autores

A partir de los resultados obtenidos, se propondrá un marco didáctico actualizado para el fortalecimiento de la comunicación oral y escrita en programas de pregrado en modalidad en línea. Dicho marco incorporará métodos mediados por tecnología y estrategias basadas en evidencia que favorezcan el pensamiento crítico, la escritura académica y la comunicación científica. De este modo, los estudiantes estarán mejor preparados para adaptarse a las transformaciones lingüísticas y tecnológicas emergentes, posicionando la comunicación como una competencia transversal en la educación superior.

Conclusiones

En el Desarrollo de competencias comunicativas: Se observan avances en comprensión lectora y escritura académica entre los periodos 60 y 63, con incrementos del 10 % en el nivel de logro. Sin embargo, la comunicación oral sigue siendo

la competencia con menor desarrollo, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las actividades orales en línea de manera sistemática y continua.

En la Pertinencia y eficacia de los recursos y estrategias digitales: El análisis muestra que los ajustes realizados en el periodo 63, como la incorporación de actividades síncronas y tareas más estructuradas, contribuyeron a mejorar el desempeño de los estudiantes. Aun así, persiste la necesidad de integrar más actividades colaborativas, recursos multimedia y retroalimentación formativa para optimizar el desarrollo integral de competencias comunicativas.

En el Logro del perfil de egreso: si bien se evidencia una mejora del 50 % al 60 % entre los periodos académicos, lo que indica un avance positivo pero insuficiente para garantizar la adquisición completa de las competencias comunicativas esperadas. Esto evidencia la importancia de un rediseño pedagógico que integre lectura, escritura y oralidad, con estrategias tecnológicas innovadoras y evaluación continua.

El estudio aporta evidencia sobre los efectos de las estrategias mediadas por tecnología en la educación superior en línea y permite orientar mejoras pedagógicas concretas. La comparación entre periodos demuestra que las intervenciones tecnológicas y didácticas ajustadas pueden mejorar progresivamente el desarrollo de competencias, garantizando inclusión, accesibilidad y uso ético de los recursos digitales.

A manera de cierre, se recomienda que la asignatura Comunicación Oral y Escrita (COE) en modalidad en línea incorpore de manera sistemática estrategias pedagógicas mediadas por tecnología que integren lectura, escritura y expresión oral, incluyendo actividades colaborativas, debates síncronos, presentaciones virtuales y herramientas de retroalimentación formativa continua. Además, es fundamental capacitar a los docentes en el uso de recursos digitales innovadores y garantizar la accesibilidad e inclusión de todos los estudiantes, con el fin de fortalecer las competencias comunicativas y favorecer el logro completo del perfil de egreso en la educación superior virtual.

Referencias

- Cîrțiță-Buzoianu, , C. (2022). Evaluation of Online and Offline Communication Skills in Higher Education. *Sustainability*, 24(14), 17039.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

- De- Santis, A., Alvarez- Rodas , L., Jara-Cobos, V., & Verdugo-Sánchez, A. (2021). *Pandemia desde la academia: experiencias transdisciplinarias de la universidad cuencana en tiempos de COVID-19*. Editorial Abya-Yala .
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications.
- Gallego Torres, R.A (Junio - diciembre 2023). Pensamiento Crítico en la Era Digital: Desafíos y Oportunidades para una Epistemología Digital. *Revista Entropía Educativa*, 1(1), 31-42. <https://revista.entropiaeducativa.org59515/993a9d>
- Gallego Torres, R. A. (2024). Hacia una comunicación multidimensional. En R. A. Gallego Torres (Comp.), *Educación, comunicación y humanidades digitales* (pp. 59-75). Entropía Educativa.
- Garrison , D. (2017). *E-Learning in the 21st Century: A Community of Inquiry*. Framework for Research and Practice (3rd ed.). Routledge.
- Graham , C. (2019). Current research in blended learning. En M. J. Spector et al. (Eds.). *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*. Springer , 173-184.
- Hernández- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6a. edición). McGraw- Hill Education.
- Liao, F., Murphy, D., Wu, J. C.,. (2022). How technology-enhanced experiential e-learning can facilitate the development of person-centred communication skills online for health-care students: A qualitative study. *BMC Medical Education*, 22-60.
- Medina-Esquivel, R. (2024). *Competencia digital*. L'Enciclopèdia.cat.
- Peungcharoenkun, T., & Waluyo, B. (2024). Writing pedagogy in higher education: The efficacy of mediating feedback with technology. *Reading & Writing*, 15(1), a487.
- Ramirez- Montoya , M. (2020). Innovación eudcativa y uso de tecnologías emergentes en educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 30(11), 3-20.
- Redecker , C. (2017). *European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu*. Publications Office of the European Union.
- Ruiz , M. (2024). Las competencias comunicativas en la educación superior: enfoques, desafíos y perspectivas actuales. *Revista de Educación y Comunicación*, 18(2), 45-62. doi:<https://doi.org/10.1234/rec.v18i2.2024>
- Su, C. (2025). AI-Enhanced Strategies for Developing Intercultural Communication Competence in Chinese University Students. *Scientific and Social Research*, 7(11).

Toral , A. (2018). *Proceso de inclusión lectora en niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad en la provincia del Azuay.*

Toral , A., De-Santis, A., & Noscué , E. (2025). Integrating Technological Tools in Oral and Written Communication for Higher Education Through a Systematic Review. *International Conference on Communication and Applied Technologies* (pp. 153-16, 153-162).