

# Implantación de Telegram en la docencia como canal de comunicación eficaz

Sergio Gutiérrez Manjón<sup>1</sup> y María del Mar Marcos Molano<sup>2</sup>

**Resumen:** La comunicación es un elemento esencial para la enseñanza. Ante las nuevas necesidades comunicativas de los estudiantes, esta investigación se ha planteado como objetivo analizar el impacto de la aplicación de Telegram en la comunicación entre docente y estudiantes. Con este fin, se ha establecido una metodología de tipo mixta. Por un lado, se ha cuantificado la opinión de los 98 estudiantes que han formado parte de este experimento. Por otro lado, se han examinado los mensajes producidos tanto por correo electrónico como por Telegram para analizar la calidad del proceso comunicativo. Con los resultados obtenidos se infiere que con el uso de Telegram se promueve un mayor compromiso con la materia, gracias a una mayor comunicación caracterizada por su cercanía e inmediatez.

**Palabras clave:** comunicación digital; competencia digital docente; mobile learning; enseñanza online.

## 1. Estado de la cuestión

La comunicación es una parte imprescindible para la enseñanza. Sin comunicación, el docente carece del método para transferir conocimiento a sus estudiantes, en consecuencia, la docencia y el acto comunicativo están estrechamente vinculados (Álvarez, 2010). Por ello, para entender la evolución de la Educación Superior, es necesario abordarla desde una perspectiva comunicativa donde se comprende que el profesor no es un sujeto aislado, sino un componente esencial dentro de un complejo sistema en el que intervienen múltiples factores.

Uno de los factores que más incidencia ha tenido en la educación en la última década es el avance tecnológico, el cual ha transformado la sociedad tal y como la conocemos. Con la llegada de Internet y, más concretamente con las redes sociales, no sólo se ha alterado la manera en que los individuos interactúan entre sí y cómo se relacionan con el medio utilizando múltiples dispositivos, sino que también ha cambiado la forma en que las personas acceden a la información. Por tanto, esta revolución tecnológica también ha tenido repercusión en la esfera analógica: la sociedad actual ha legitimado las TIC como el pilar de las relaciones humanas (Bauman y Donskis, 2015).

En este entorno de hipercomunicación, se debe tener en cuenta los factores sociales y culturales que caracterizan a los estudiantes de la última década, primero con los *millennials* y ahora marcada por el acceso a la universidad de los *centennials*. Este grupo generacional presenta un mayor deseo de continua interacción con los demás que la generación anterior y, a causa de ello, busca dar y recibir respuestas inmediatas. Además, tienen una clara preferencia por lo visual y se desenvuelven de manera autodidacta en

---

<sup>1</sup> Dpto. de Teorías y Análisis de la Comunicación. Facultad de Ciencias de la Información. Email: [sergiogu@ucm.es](mailto:sergiogu@ucm.es). ORCID: 0000-0001-7412-1532

<sup>2</sup> Dpto. de Teorías y Análisis de la Comunicación. Facultad de Ciencias de la Información. Email: [mmmarcos@ucm.es](mailto:mmmarcos@ucm.es). ORCID: 0000-0002-8738-9244

medios digitales (Álvarez, Heredia y Romero, 2019). Por consiguiente, el acto comunicativo se vuelve más dinámico y es la base sobre la que se desarrollan sus relaciones.

El dispositivo predilecto de los *centennials* para conectarse al entorno digital es el móvil, con el cual establecen relaciones con su entorno, desde amigos a profesores (Navarro y Robles, 2020). Precisamente las estrategias de aprendizaje móvil, comúnmente denominadas estrategias de *m-learning*, se desarrollan como consecuencia de trasladar el uso de este dispositivo a las aulas como una herramienta más de aprendizaje. Mediante este recurso se pretende potenciar el aprendizaje ubicuo, capaz de realizarse en cualquier momento o lugar (Mojarro et al, 2019).

Al nuevo paradigma social hay que añadir los estragos provocados por la COVID-19. La pandemia desencadenó una situación de emergencia sanitaria que, en 2021, a pesar de haber empezado a retomar la normalidad académica, ha denotado la necesidad de una necesaria reforma en los sistemas educativos convencionales, lo que implica desarrollar una estrategia educativa digital.

En este sentido, la universidad, como institución facilitadora de conocimiento y de competencias profesionales necesarias para la incorporación al mercado laboral de sus estudiantes, debe de innovar y ofrecer los recursos y el personal cualificado para formar a los futuros egresados (Fernández-Márquez et al.,2017). Como resultado, cada vez hay más innovaciones educativas basadas en la tecnología para llevarlas a cabo. Sin embargo, la importancia de comprender y utilizar las herramientas digitales no sólo debe aplicarse a un nivel instrumental, sino a un nivel más profundo para integrarlas en el aula de forma efectiva (Tejada y Pozos, 2018). Por ello, en experiencias previas de *m-learning*, tendencia investigada en la última década, se ha comprobado que el profesorado emplea incorrectamente las posibles modalidades de interacción que ofrece el móvil para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje (Rodríguez y Juárez, 2017).

En este contexto surge la presente investigación, tras la concesión en el curso 2019-2020 del proyecto de innovación docente titulado “Aplicación de metodologías participativas como herramientas para incrementar la proactividad del alumnado en el estudio de la Comunicación Audiovisual (Ref. 236-UCM), en el que se empezó a implementar Telegram para establecer un canal de comunicación eficaz entre el profesorado y los estudiantes de tres grupos del Grado en Comunicación Audiovisual.

Telegram es una aplicación gratuita de mensajería instantánea basada en una plataforma de código abierto<sup>3</sup>. Fue creada en 2013 y posee muchas similitudes con Whatsapp. No obstante, Telegram tiene más opciones que Whatsapp, puesto que no es necesario que otros usuarios tengan el número de móvil de la persona a la que desean mensajear, lo que mejora los términos de privacidad de sus usuarios (Sutikno, 2016). Entre sus ventajas está la opción de implementar *stickers*<sup>4</sup> y poder usar la aplicación en modo multiplataforma, es decir, poder tener sincronizados los mensajes de la aplicación del móvil en el ordenador o en la tablet, funciones que posteriormente también implementó Whatsapp,

---

<sup>3</sup> Se refiere al código de un programa que se difunde libremente de forma gratuita y puede ser usado y modificado por los usuarios sin ninguna restricción.

<sup>4</sup> Emoticonos de gran tamaño mucho más elaborados y que pueden ser personalizados por el propio usuario.

## **2. Objetivos**

Para la realización de esta investigación se ha planteado como objetivo principal analizar si la herramienta de Telegram mejora la comunicación horizontal entre docentes y estudiantes.

Como objetivos específicos se han establecido:

1. Conocer el código expresivo empleado por los estudiantes en un medio de comunicación electrónico convencional, el correo electrónico, y en un medio de comunicación electrónico instantáneo, Telegram.
2. Determinar el impacto de la comunicación por vía de la mensajería instantánea para generar en los estudiantes un mayor compromiso con la materia impartida.
3. Discernir las relaciones que se establecen dentro de los grupos de Telegram.

## **3. Metodología**

Dada la condición del objeto de estudio a investigar, la comunicación interpersonal a través de una aplicación de mensajería instantánea, se ha utilizado una metodología de tipo mixto.

Por un lado, de carácter cuantitativo, al realizar una encuesta a los grupos del curso 2020-2021 con los que se ha usado esta herramienta de *m-learning* en una población de 129 estudiantes matriculados en Dirección de Actores del Grado en Comunicación Audiovisual, de los cuales 98 han formado parte del experimento en Telegram. De estos participantes se ha obtenido una muestra de 53 estudiantes que han respondido a la encuesta.

Por otro lado, de naturaleza cualitativa, al emplear un método de observación directa para analizar el tipo de mensajes que se han producido dentro de la aplicación, teniendo en cuenta las siguientes variables: el volumen de mensajes, la extensión del mensaje, el tono del mensaje, el contenido del mensaje, la intención del mensaje, el modo de interacción y la tasa de actividad de los grupos que han usado Telegram. Este análisis se compara con una muestra de 64 correos electrónicos enviados por los estudiantes de dicha asignatura. Para ello se ha procedido, por una parte, a la localización y captura de los mensajes de correo electrónico y, por otro parte, a la exportación de los chats grupales de Telegram en formato JSON. Posteriormente, con Python se han transformado los datos a formato CSV limpiando los datos nulos y acometiendo el tratamiento de la información para su análisis.

## **4. Resultados**

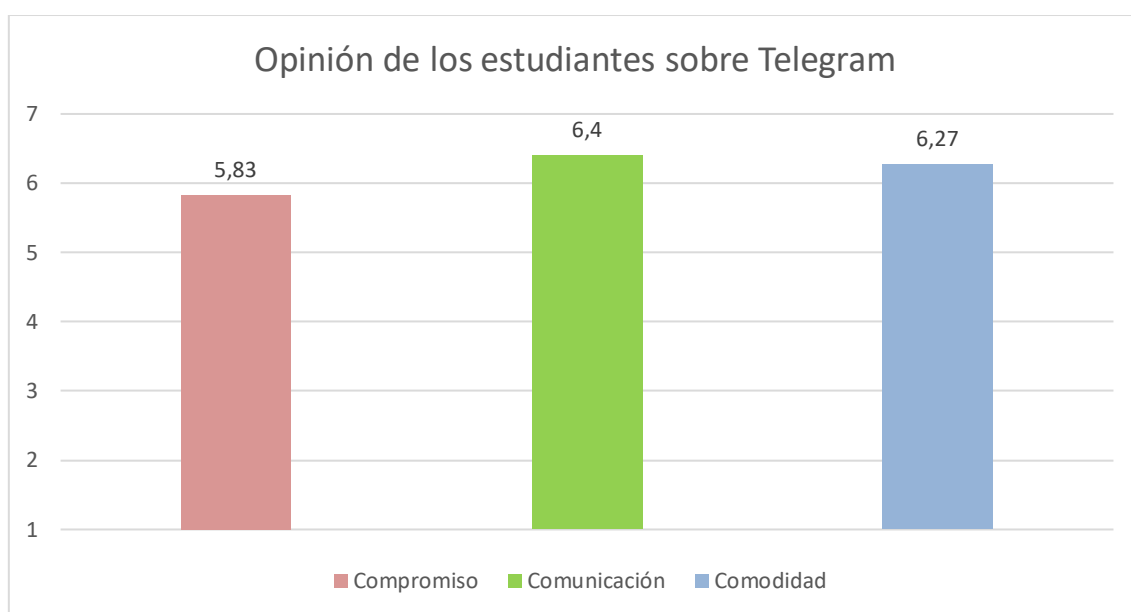
Este proyecto de investigación se estableció en el curso 2018-2019 para dar respuesta a un problema comunicativo entre estudiantes y docentes. Para resolverlo configuramos grupos de chat privados de Telegram con los estudiantes, los cuales accedían a dicha sala a través de un enlace de invitación alojado en su aula virtual dentro del Campus Virtual UCM. Sin embargo, hasta el curso 2019-2020 no se empezaron a recabar datos y dado que las asignaturas que se analizan son de 3º de Grado en Comunicación Audiovisual, esto supone que los estudiantes del curso pasado ya se graduaron y no han podido participar de este estudio.

Ahora bien, en todos los cursos los resultados de participación fueron positivos: en el curso 2018-19 un 50% de los estudiantes matriculados en Dirección de Actores se sumó a la iniciativa, en el curso 2019-20 un 62,3% de los alumnos se unieron a los grupos de Telegram y, en el presente curso, 2020-21, un 76% de los matriculados han participado en esta metodología docente. Utilizamos los resultados del último curso al ser éstos extrapolables a los resultados de años anteriores con un mayor índice de participación.

#### 4.1. Opinión del alumnado sobre la utilización de Telegram

A través de una encuesta de 10 preguntas agrupadas en 4 variables: nivel de compromiso con la asignatura, grado de comunicación, comodidad de uso y preferencia de medio de comunicación, se ha parametrizado la opinión de los estudiantes con respecto a la implementación de Telegram como recurso complementario de comunicación al correo electrónico. Para este fin, se ha empleado la escala Likert de 7 niveles, ampliamente utilizada en estudios de Ciencias Sociales para ordenar por gradientes las respuestas obtenidas.

Gráfico 1. Promedio de la opinión de estudiantes

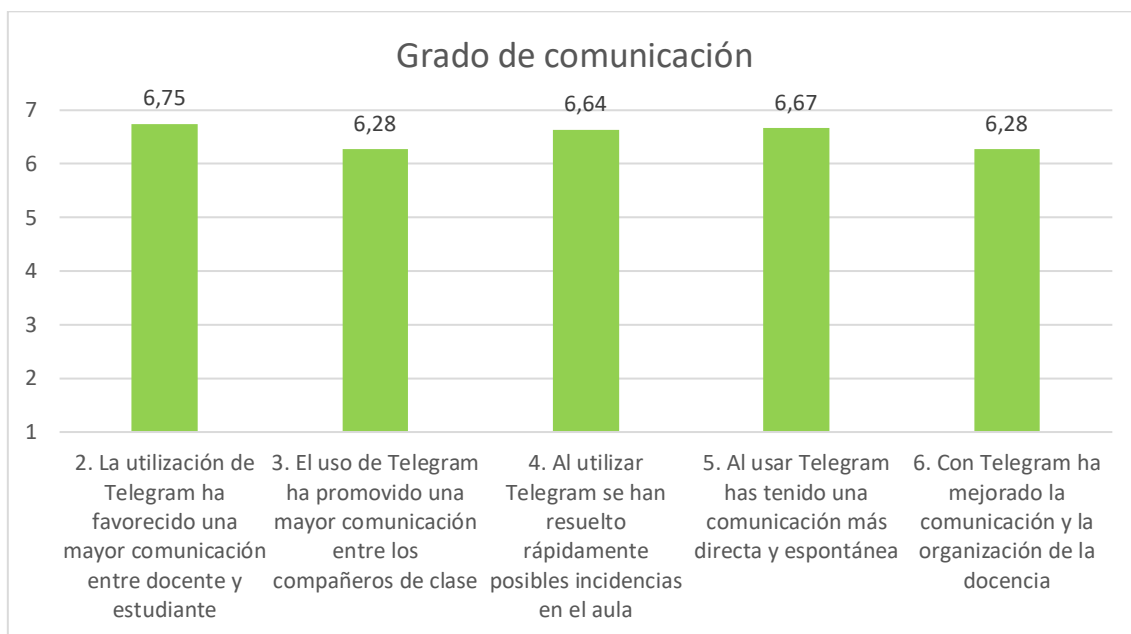


Fuente: elaboración propia.

El Gráfico 1 arroja los datos agregados del cuestionario. En este gráfico, se puede observar que las variables de comunicación y comodidad son las más altas, con 6,4 y 6,27 respectivamente. La variable de compromiso también es positiva, aunque tiene menor valoración por parte de los estudiantes con un 5,83 sobre 7. Ante estos datos, se considera que con el uso de Telegram los estudiantes se sienten más comprometidos, se comunican más y se sienten más cómodos utilizando la aplicación.

No obstante, si profundizamos en detalle sobre la variable de comunicación, en el Gráfico 2 se observa que los estudiantes están totalmente de acuerdo en que Telegram favorece una mayor comunicación entre docente y estudiantes (6,75), que se han resuelto posibles incidencias rápidamente (6,64) y que han tenido una comunicación más directa y espontánea (6,67).

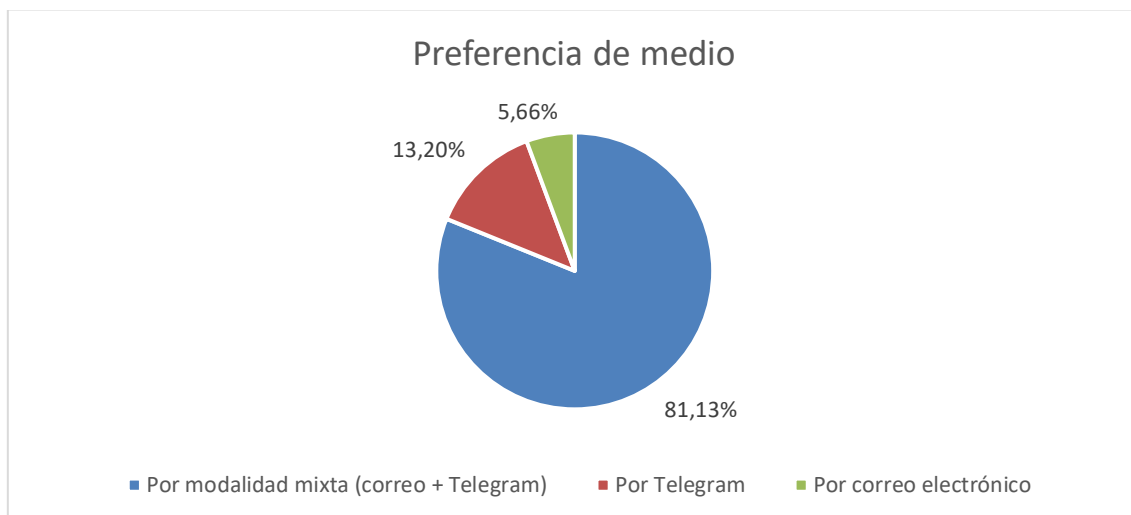
Gráfico 2. Promedio de grado de comunicación



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la variable de preferencia de medio para la comunicación entre docente y estudiantes, en el Gráfico 3 se contempla que el 81,13% valora comunicarse a través de una modalidad mixta, es decir, usar Telegram y también el correo electrónico. La segunda opción más votada con un 13,20% es comunicarse exclusivamente por Telegram y un 5,66% apoya una comunicación solo por correo electrónico.

Gráfico 3. Preferencia de medio



Fuente: elaboración propia.

En la última pregunta del cuestionario, de libre elección, se dio un espacio a los estudiantes para que comentasen sus sensaciones sobre el uso de la aplicación. 11 de los encuestados respondieron a esta pregunta expresando su deseo de que esta metodología de comunicación se extendiese a otras materias y valoraban positivamente la rapidez de respuesta, la comodidad de su utilización y la cercanía al poder comunicarse así.

## 4.2. Categorización de los mensajes por correo y Telegram

Para esta parte de la investigación se diseñó la Tabla 1. Con ella, se han recolectado y analizado datos de carácter cualitativo en las interacciones producidas en medios electrónicos.

Tabla 1. Clasificación de mensajes enviados por medios electrónicos

	<b>Correo electrónico</b>	<b>Telegram</b>
Volumen de mensajes	Profesores: 64 Estudiantes: 64 Total: 128	Profesores: 636 Estudiantes: 953 Total: 1591
Extensión del mensaje	100 palabras	9 palabras
Tono del mensaje	Formal	Informal
Tipo de mensaje de los estudiantes	Texto 64	Texto 795 Imagen 4 Emoticonos 208 Stickers 6
Intención del mensaje	Entrega de trabajos 46 Dudas de contenido 2 Tutorías 2 Convocatoria extraordinaria 2	Entrega de trabajos 113 Dudas de contenido 207 Tutorías 1 Salida de campo 26 Otros 606
Tipo de interacción	Unidireccional	Para el profesor 376 Entre compañeros 577
Tasa de actividad (n° de mensajes de estudiantes / n° de matriculados)	0,49	7,38

Fuente: elaboración propia.

Se ha comparado el volumen de mensajes realizados en ambos medios, en el caso de Telegram (1591) es 10 veces mayor que por correo electrónico (128). Esto evidencia que a mayor presencia de Telegram menos mensajes se realizan a través del correo electrónico, ya que en pasados cursos al haber menos participación en Telegram, aumentó el volumen de mensajes vía correo electrónico.

En este sentido, la extensión media de los mensajes, en el caso del correo suelen enviarse mensajes de 100 palabras, mientras que en el caso de Telegram la extensión es de 9 palabras. Asimismo, con respecto al tono del mensaje, al analizar los 64 correos enviados por estudiantes, éstos siguen una estructura formal usando expresiones como “usted”, mientras que en el caso de Telegram el tono era más informal. Esto se corresponde con la utilización habitual de estos medios, en el caso de la aplicación de mensajería instantánea, se envían mensajes más cortos con menos formalidades al posibilitar un contacto más rápido y directo.

En relación con el tipo de contenido de los mensajes de los estudiantes, se ha comprobado que en los correos electrónicos solo se utiliza texto, mientras que en Telegram hubo 795 mensajes de texto, algunos de los cuales iban acompañados de emoticonos, cuya utilización fue de 208, siendo el grupo C el grupo que más emoticonos utilizó. También se encuentran otro tipo de contenidos como 4 imágenes, correspondientes a fotografías de las prácticas y 6 *stickers*. Esto implica una mayor riqueza y profundidad comunicativa

al aportar a los mensajes textuales una serie de elementos que complementan su significado, así como intentan mostrar más cercanía entre interlocutores.

Teniendo en cuenta la intencionalidad del mensaje, el correo electrónico circunscrito al ámbito personal y privado, se enviaron 46 mensajes para cuestiones sobre entregas de trabajos, 2 dudas sobre contenido de la materia, se solicitaron 2 tutorías y 2 peticiones para aclarar dudas sobre la convocatoria extraordinaria. En cambio, los grupos de Telegram de ámbito público, es decir, cualquier persona inscrita puede ver los mensajes, se encontraron 113 cuestiones vinculadas a entrega de trabajos, 207 dudas sobre el contenido, 1 petición de tutoría, 26 mensajes relacionados a organización para una salida de campo y 606 mensajes vinculados a otras cuestiones no categorizadas (*off topic*) donde los estudiantes recomendaban materiales complementarios o daban su opinión sobre aspectos no directamente referidos a la materia. Cabe destacar que también se establecieron mensajes de ámbito privado en Telegram en conversaciones uno a uno entre profesora y estudiantes.

En el correo electrónico se establece un canal unidireccional al no haber una comunicación sincrónica y dirigirse únicamente a un destinatario. Por el contrario, en Telegram se establece una vía bidireccional, 376 mensajes fueron referidos directamente al profesor, pero 577 fueron referidos a otros estudiantes, lo que ha fomentado un medio de comunicación horizontal.

Por último, al calcular la tasa de actividad se observó que la del correo electrónico es mucho más inferior 0,49 que la de Telegram 7,38, lo que supone que Telegram ha aumentado el nivel de comunicación en los distintos grupos.

## **5. Discusión y conclusiones**

A pesar de la muestra analizada, esta investigación presenta como límite la necesidad de expandir el experimento a más grupos para obtener mayor representatividad. No obstante, esta investigación ofrece tendencias de futuro que pueden resultar de interés al docente, como que la utilización de Telegram tiende a disminuir el número de mensajes por otras vías, promueve más comunicación entre docente y estudiantes y entre ellos mismos (mayor comunicación horizontal) y tiene un impacto en el compromiso de los estudiantes.

Durante este estudio se ha constatado que la utilización de Telegram favorece un mejor clima en el aula. En el caso del grupo C, surgió una sinergia muy positiva entre la profesora y el grupo, ya que éste produjo el doble de mensajes que los otros dos grupos en Telegram. Del mismo modo, fue el grupo que más emoticonos utilizó lo que denota una mayor cercanía al ser un rasgo comunicativo más informal, pero a su vez, fue el grupo más implicado con la materia.

Los tres grupos agradecieron que se posibilitase esta forma de comunicación ante la incertidumbre comunicativa que produjeron las clases online, factor que podía propiciar más incidencias en el aula por cuestiones técnicas, pero que fueron atajadas rápidamente a través de las interacciones en Telegram.

Este tipo de interacción más continua supuso un mayor seguimiento por parte de la profesora sobre la evaluación continua de sus estudiantes al mantener un flujo comunicativo mayor. Esta situación supuso que la docente se conectase diariamente a la aplicación para chequear nuevos mensajes, aunque como se ha mencionado, en ciertas ocasiones los estudiantes se respondían unos a otros resolviendo dudas antes de que la

profesora respondiese. Ahora bien, este tipo de estrategia comunicativa requiere de la implicación del estudiante, de los 129 matriculados, 98 participaron de esta experiencia, mientras que los otros no siguieron este sistema a causa de su lugar de procedencia (distintos usos horarios), condiciones laborales u otras cuestiones personales.

En conclusión, Telegram es una herramienta que posibilita una comunicación eficaz, cuyo potencial puede explotarse en futuras líneas de investigación con la implementación de un chat bot para automatizar ciertos procesos y disminuir el volumen de trabajo del docente.

## 6. Referencias bibliográficas

Álvarez Ramos, Eva, Hugo Heredia Ponce y Manuel Francisco Romero Oliva. 2019. “La Generación Z y las Redes Sociales. Una visión desde los adolescentes en España”. *Revista Espacios* 40, no. 1: 1-13. <http://hdl.handle.net/10498/21358>

Álvarez García, Sergio. 2010. “Uso de contenidos educativos digitales a través de sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) y su repercusión en el acto didáctico comunicativo”. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. <https://cutt.ly/Gnzw0K8>

Bauman, Zygmunt y Leonidas Donskis Donskis. 2015. *Ceguera moral: La pérdida de sensibilidad en la modernidad líquida*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Fernández-Márquez, Esther, Juan José Leiva-Olivencia y Eloy López-Meneses. 2017. “Competencias digitales en docentes de Educación Superior”. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* 12, no 1: 213-231. <https://cutt.ly/XnzwXQx>

Mojarro Aliaño, Ángel, Ana María Duarte Hueros, María Dolores Guzmán Franco e Ignacio Aguaded. 2019. “Mobile learning in university contexts based on the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)”. *Journal of New Approaches in Educational Research (NAER Journal)* 8, no. 1: 7-17. <https://doi.org/10.7821/naer.2019.1.317>

Navarro Robles, María y Tamara Vázquez Barrio. 2020. “El consumo audiovisual de la Generación Z. El predominio del vídeo online sobre la televisión tradicional”. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, no.50: 10-30. <https://hdl.handle.net/11441/102140>

Rodríguez Arce, Jorge y Juan Pablo Coba Juárez Pegueros. 2017. “Impacto del m-learning en el proceso de aprendizaje: Habilidades y conocimiento”. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 8, no. 15: 363-386. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.303>

Sutikno, Tole, Lina Handayani, Deris Stiawan, Munawar Agus Riyadi y Imam Much Ibnu Subroto. 2016. “WhatsApp, viber and telegram: Which is the best for instant messaging?”. *International Journal of Electrical & Computer Engineering* 6, no. 3: 909 - 914. <http://doi.org/10.11591/ijece.v6i3.pp909-914>

Tejada Fernández, José. y Pozos Pérez, Katia. 2018. “Nuevos escenarios y competencias digitales docentes: Hacia la profesionalización docente con TIC”. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado* 22, no.1: 25-51. <https://cutt.ly/bnzw39g>