



Universidad  
Nacional  
de Loja

## Universidad Nacional de Loja

### Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación

#### Carrera de Comunicación Social

Estudio del uso de la plataforma virtual Zoom como herramienta educativa en la enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo octubre 2020 – marzo 2021.

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social.

#### **AUTORA:**

Anahí del Cisne Riofrío Apolo

#### **DIRECTOR:**

Mg.Sc. Alex Rene Jaramillo Campoverde

Loja - Ecuador 2022

*Educamos para Transformar*

## Certificación

Lic. Alex Rene Jaramillo Campoverde Mg. Sc.  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### CERTIFICA:

Haber orientado, dirigido y revisado cuidadosamente el presente trabajo de investigación denominado: **“Estudio del uso de la plataforma virtual Zoom como herramienta educativa en la enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo octubre 2020 – marzo 2021”**, cuya autoría corresponde a la egresada: **Anahí del Cisne Riofrío Apolo**. Previa a la obtención del grado de **Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social**. En virtud que el presente informe cumple con los requisitos necesarios para su análisis, estudio y sustentación como lo estipula las normas generales de graduación vigente en la Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación, autoriza su presentación.

Loja, 4 de agosto de 2022



Firmado electrónicamente por:

**ALEX RENE  
JARAMILLO  
CAMPOVERDE**

Lic. Alex Rene Jaramillo Campoverde. Mg. Sc.  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Autoría**

Yo, **Anahí del Cisne Riofrío Apolo**, declaro ser autora del presente trabajo de titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido del presente. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación del trabajo de titulación en el Repositorio Institucional- Biblioteca Virtual.



**Firma:**

**Autora:** Anahí del Cisne Riofrío Apolo

**Cédula:** 0707390118

**Correo Electrónico:** anahi.riofrio@unl.edu.ec

**Número Celular:** 0994423640

**Fecha:** Loja, 13 de septiembre de 2022.


**Carta autorización del trabajo de titulación por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total, publicación electrónica del texto completo.**

Yo, **Anahí del Cisne Riofrío Apolo** declaro ser autora del trabajo de titulación: **Estudio del uso de la plataforma virtual Zoom como herramienta educativa en la enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo octubre 2020 – marzo 2021**, como requisito para optar el grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Digital Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de titulación que realice un tercero.

Para constancia de la autorización, en la ciudad de Loja, a los trece días del mes de septiembre del dos mil veintidós.



**Firma:**

**Autora:** Anahí del Cisne Riofrío Apolo

**Cédula:** 0707390118

**Correo Electrónico:** anahi.riofrío@unl.edu.ec

**Número Celular:** 0994423640

**Dirección:** Loja, Sector El Estadio, calles: Av. Emiliano Ortega 207-49 entre Miguel Riofrío y Azuay

**Datos Complementarios:**

**Director del trabajo de titulación:** Mg.Sc. Alex René Jaramillo Campoverde

## **Dedicatoria**

A Dios y a mi madre, pilares fundamentales en mi vida, porque no existen un amor tan verdadero y un apoyo incondicional como el que ellos me brindan a diario.

A mi hermano, de quien espero poder ser el ejemplo a seguir.

A mi abuelita, por ser como una segunda mamá, por sus consejos y oraciones.

*Anahí Riofrío A.*

## **Agradecimiento**

A Dios, por haberme guiado y acompañado a lo largo de mi carrera profesional, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres, por ser mi ejemplo, por su apoyo en todo momento, por los valores inculcados, y por haberme brindando la oportunidad de darme una excelente educación en el trascurso de mi vida.

A mis docentes, porque de cada uno de ellos he aprendido, y me he propuesto brindar a la sociedad nuevas investigaciones que vayan en mejora de la misma.

A mi director de trabajo de titulación Mgs. Alex Jaramillo, quién desde el primer momento me brindó su ayuda y sus conocimientos de la manera más amable, con lo que llegué a sentirme en confianza y segura del trabajo que estaba realizando. Agradezco su paciencia, su dedicación y apoyo en la realización de mi investigación.

A mis compañeros y futuros colegas, quienes me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

*Anahí Riofrío A.*

## Índice de contenidos

<b>Portada</b> .....	i
<b>Certificación</b> .....	ii
<b>Autoría</b> .....	iii
<b>Carta autorización</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>Agradecimiento</b> .....	vi
<b>Índice de contenidos</b> .....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	x
<b>1. Título</b> .....	1
<b>2. Resumen</b> .....	2
<b>2.1. Abstract</b> .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	4
<b>4. Marco teórico</b> .....	6
<b>4.1. Plataformas digitales educativas</b> .....	6
<b>4.1.1. Características de las plataformas digitales educativas</b> .....	6
<b>4.1.2. Ventajas y desventajas de las plataformas digitales educativas</b> .....	6
<b>4.2. Plataforma Zoom Cloud Meeting</b> .....	7
<b>4.2.1. Definición</b> .....	7
<b>4.2.2. Características</b> .....	8
<b>4.2.3. Ventajas y desventajas</b> .....	8
<b>4.2.4. Funciones</b> .....	8
<b>4.2.4.1. Videoconferencia</b> .....	8
<b>4.2.4.2. Chat</b> .....	9

4.2.4.3.	Compartir pantalla.....	9
4.2.4.4.	Pizarra.....	9
4.2.4.5.	Levantar la mano.....	9
4.2.4.6.	Control de escritorio remoto .....	9
4.2.4.7.	Crear grupos .....	10
4.2.5.	Plataforma Zoom vs otras plataformas.....	10
4.2.6.	Implementación de la plataforma Zoom Cloud Meeting en la carrera de Comunicación Social a causa de la pandemia de la Covid – 19.....	10
4.3.	Educación.....	11
4.3.1.	Importancia.....	11
4.3.2.	Educación virtual.....	12
4.3.3.	Las TIC's en la educación.....	12
4.3.4.	La enseñanza como parte del proceso educativo.....	13
4.3.5.	El aprendizaje como parte del proceso educativo .....	13
4.3.6.	Enseñanza – aprendizaje.....	14
4.3.7.	Enseñanza – aprendizaje a través de plataformas digitales .....	14
4.3.8.	Rol del profesor en la educación virtual.....	15
4.3.9.	Rol de estudiante en la educación virtual .....	15
4.3.10.	Entornos Virtuales de Aprendizaje.....	16
4.3.11.	Características del Eva.....	16
4.3.12.	Criterios de calidad del Eva.....	17
4.4.	La comunicación.....	17
4.4.1.	Origen.....	17
4.4.2.	Definición .....	18
4.4.3.	Importancia.....	19
4.4.4.	Proceso de la Comunicación .....	19
4.4.4.1.	Emisor .....	20



4.4.4.2.	Receptor .....	20
4.4.4.3.	Mensaje .....	20
4.4.4.4.	Canal.....	20
4.4.4.5.	Código .....	21
4.4.5.	Comunicación Digital.....	21
4.4.6.	Educomunicación .....	21
4.4.7.	Carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja ....	22
4.4.7.1.	Historia .....	22
4.4.7.2.	Modalidad.....	22
4.4.8.	Implementación de la educación E- learning en la carrera de comunicación social por la pandemia de la Covid -19 .....	22
4.4.9.	Estructura curricular de la carrera de Comunicación .....	23
<b>5.</b>	<b>Metodología.....</b>	<b>26</b>
<b>6.</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>29</b>
<b>7.</b>	<b>Discusión.....</b>	<b>49</b>
<b>8.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>51</b>
<b>9.</b>	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>52</b>
<b>10.</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>53</b>
<b>11.</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>58</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Entrevistas en el ámbito pedagógico y tecnológico.....	29
<b>Tabla 2:</b> Costo de inversión en el manual de uso.....	66

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Cuadro estadístico del acceso a las clases virtuales.....	37
<b>Figura 2:</b> Cuadro estadístico de los tipos de dispositivo electrónico.....	38
<b>Figura 3:</b> Cuadro estadístico de la utilización de la plataforma Zoom.....	39
<b>Figura 4:</b> Cuadro estadístico de las actividades en las clases virtuales.....	40
<b>Figura 5:</b> Cuadro estadístico de las herramientas de la plataforma Zoom.....	41
<b>Figura 6:</b> Cuadro estadístico sobre la adaptación del cambio de modalidad de estudio..	42
<b>Figura 7:</b> Cuadro estadístico sobre la calidad académica del cambio de modalidad ....	43
<b>Figura 8:</b> Cuadro estadístico del proceso de aprendizaje de los estudiantes.....	44
<b>Figura 9:</b> Cuadro estadístico sobre la percepción de la plataforma Zoom.....	45
<b>Figura 10:</b> Cuadro estadístico sobre la interacción en la plataforma Zoom.....	46
<b>Figura 11:</b> Cuadro estadístico sobre la metodología aplicada.....	47
<b>Figura 12:</b> Cuadro estadístico sobre los factores negativos del aprendizaje en línea ...	48

## Índice de anexos

<b>Anexo 1:</b> Ámbito geográfico de la investigación.....	58
<b>Anexo 2:</b> Mapa geográfico y mapa de ubicación de la provincia de Loja.....	59
<b>Anexo 3:</b> Entrevista.....	60
<b>Anexo 4:</b> Encuesta.....	61
<b>Anexo 5:</b> Propuesta Alternativa.....	63
<b>Anexo 6:</b> Certificado de traducción del Abstract.....	81

## **1. Título**

**Estudio del uso de la plataforma virtual Zoom como herramienta educativa en la enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo octubre 2020 – marzo 2021.**

## 2. Resumen

El presente trabajo de investigación estudia el uso de la plataforma Zoom, como herramienta educativa en la enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo octubre 2020 – marzo 2021, debido que en la actualidad el avance de la Internet y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, (TIC's) trasforma la manera en la que se aprende, enseña, comunica y convive en el aula de clase, por ello se planteó como objetivo general, estudiar el uso de la plataforma virtual Zoom y cómo influye en el proceso de enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación de la UNL. Así mismo, se plantearon tres objetivos, establecer las ventajas y desventajas que brinda la plataforma Zoom en la interacción de estudiantes y docentes, determinar si la plataforma Zoom es una herramienta adecuada para el aprendizaje de la malla curricular, de conformidad con las necesidades establecidas en los planes analíticos de las principales asignaturas técnicas que se imparten y analizar el impacto y adaptabilidad que docentes y estudiantes han tenido en el cambio de modalidad presencial a virtual y cómo estos influyen en la calidad académica de la carrera. Para cumplir estos objetivos se aplicó una metodología mixta, es decir, cualitativa - cuantitativa y se determinaron dos técnicas de investigación: La entrevista dirigida a especialistas de la pedagogía y la tecnología sirvió para conocer los beneficios, impacto y adaptabilidad de la plataforma Zoom, la encuesta permitió conocer el proceso de enseñanza – aprendizaje entre los docentes y estudiantes. Finalmente, se planteó como propuesta alternativa la creación de un manual de uso para la correcta utilización de la plataforma Zoom en el aprendizaje de las disciplinas que se imparten en la carrera de comunicación de la UNL.

**Palabras claves:** *TIC's, Plataformas digitales, Plataforma Zoom, Enseñanza – Aprendizaje.*

## 2.1. Abstract

This research studies the use of the Zoom platform as an educational tool in the teaching-learning process between students and teachers of the Communication career of the National University of Loja during the period October 2020 - March 2021. Nowadays, the advance of the Internet and the use of Information and Communication Technologies (ICT's) transforms the way people learn, teach, communicate and live in the classroom, (ICT's) transform the way in which people learn, teach, communicate and coexist in the classroom, therefore, the general objective of this research was to study the use of the Zoom virtual platform and how it influences the teaching-learning process among students and teachers of the Communication career of the UNL. Three objectives were proposed: to establish the advantages and disadvantages of the Zoom platform in the interaction between students and teachers; to determine whether the Zoom platform is an adequate tool for learning the curriculum, in accordance with the needs established in the analytical plans of the main technical subjects taught; and to analyze the impact and adaptability that teachers and students have had in the change from face-to-face to virtual learning and how this influences the academic quality of the career. In order to meet these objectives, a mixed methodology was applied, that is, qualitative-quantitative. Two research techniques were determined: The first one is the interview directed to pedagogy and technology specialists which served to find out the benefits, impact and adaptability of the Zoom platform, and the second is the survey which identified the teaching - learning process among teachers and students. Finally, as an alternative proposal, the creation of a user manual for the correct use of the Zoom platform in the learning of the disciplines taught in the communication career of the UNL was suggested.

**Keywords:** *TIC's, Digital Platforms, Zoom Platform, Teaching - Learning.*

### 3. Introducción

En los últimos años la educación en línea progresó ampliamente en todos los niveles educativos y en situaciones formales y no formales de aprendizaje. Son muchas las causas que están impulsando el auge de este tipo de formación, una de ellas es el avance de la tecnología digital en la vida diaria. Uno de los métodos que se utiliza para este tipo de educación, es el *e-learning*. En este sentido Begoña, afirma que:

El *e-learning* nació en los años noventa como una modalidad de formación asociada a la educación a distancia y al uso de internet en la educación superior y la formación empresarial, (...). La evolución del *e-learning* está sujeta a las transformaciones tecnológicas y a los cambios relacionados con los espacios y tiempos para la formación y el aprendizaje. Inicialmente, el *e-learning* estaba vinculado al uso de los ordenadores personales y actualmente está sostenido por los sistemas distribuidos que han favorecido las redes de aprendizaje y el acceso a las plataformas desde cualquier dispositivo. (2018, p.70)

En este contexto, es necesario remitirnos a los orígenes de la educación superior a distancia en Ecuador.

La Educación a Distancia en Ecuador (EaD), nace en los años 70's con educación secundaria a través de las denominadas "escuelas radiofónicas"; sin embargo, la educación a distancia a nivel universitario se inicia el 2 de septiembre de 1976 cuando la Universidad Técnica Particular de Loja, (UTPL), crea la Modalidad Abierta y a Distancia. (Morocho, 2013, p.73)

En la actualidad, vivimos en un mundo globalizado, en donde las nuevas tecnologías, entornos virtuales, plataformas digitales y redes sociales permiten mantenernos comunicados e informados y estar en constante innovación.

Por otro lado, la pandemia de la Covid-19 le dio un giro total al mundo, y con ello, todas las actividades diarias tuvieron que cambiar y adaptarse a nuevas modalidades para ofrecer y vender sus productos o servicios y, por supuesto, la educación también tuvo que seguir. En Ecuador, desde el 12 de marzo de 2020, los centros educativos e instituciones públicas o privadas tuvieron que cerrar. A raíz de esta emergencia sanitaria, el auge de las plataformas virtuales tomó fuerza a nivel mundial ya que, las instituciones educativas eligieron impartir sus clases de manera virtual para evitar la propagación del virus SARS-CoV-2. Con esta nueva modalidad se logra cumplir con la actividad académica y no retrasar el proceso de aprendizaje en los estudiantes, pero, ¿realmente son eficaces el uso de las plataformas virtuales para la educación?

Para responder esta pregunta se ha seleccionado la plataforma Zoom, la cual es una de las herramientas de comunicación más utilizada para la educación por las diversas funciones que ofrece.

La elección de la plataforma Zoom se debe a que actualmente la herramienta ha adquirido relevancia en diversos ámbitos, especialmente en la educación, el interés por esta plataforma es debido al auge que ha obtenido en los últimos meses, de acuerdo con Cahun (2020) la plataforma cuenta con funciones como grabar las videollamadas, escribir durante la sesión, cambiar el fondo, cuenta con una pizarra, se puede conformar grupos y acepta hasta mil participantes por sesión, estas características han sido su punto fuerte. .

Atendiendo a los estudios de Velasteguí, afirma que:

La plataforma ha sido nuevo ámbito de aprendizaje, una poderosa herramienta de comunicación, información e interacción que trascienden las barreras de espacio y tiempo, permitiendo una comunicación directa y atención personalizada inmediata o diferida entre docente y estudiantes, brindan una variedad de recursos que promueven el proceso de enseñanza – aprendizaje colaborativo y la construcción de nuevos conocimientos a través de ellas. (2017, p.1)

Con estos antecedentes, esta investigación se enfocará en estudiar el uso de la plataforma virtual Zoom, como herramienta educativa en la enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo octubre 2020 – marzo 2021.

Así mismo, es importante justificar su relevancia por medio de recogida de datos a través de encuestas y entrevistas para obtener la mayor información posible. Por último, la siguiente investigación se justifica al ser un requisito para la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, y a su vez, servirá de guía para que oriente a los futuros tesis de la misma área.

## **4. Marco teórico**

### **4.1. Plataformas digitales educativas**

Según Huamán, afirma:

Las plataformas educativas surgen como apoyo a la educación a distancia. Sin embargo, en la actualidad también son usadas en la elaboración de espacios de trabajo en los que se llevan a cabo discusiones y construcciones de informaciones que sirven como enseñanzas a los grupos de investigación, así como también para la formación de comunidades virtuales que comparten información a través de las redes informáticas. (2018, p.22)

En palabras propias, las plataformas digitales educativas son programas que facilitan la comunicación entre usuarios, en este caso, entre docentes y estudiantes, su principal objetivo es que el proceso de enseñanza - aprendizaje alcance un alto nivel de calidad.

Ahora bien, estas plataformas no son utilizadas de la misma manera, se deben tener en cuenta distintos aspectos como el nivel formativo, el número de alumnos y los docentes a cargo, entre otros. Y de esta manera, lograr conocer la herramienta correcta para utilizarla en el entorno educativo.

#### **4.1.1. Características de las plataformas digitales educativas**

Las plataformas digitales educativas son espacios virtuales de aprendizaje para facilitar la educación a distancia, en estas los docentes y estudiantes pueden intercambiar información.

Las características son: flexibilidad, es decir, se adaptan a cualquier plan de estudio. Así mismo, cualquier persona puede hacer uso de las plataformas ya que son de fácil acceso, y finalmente, pueden soportar una gran cantidad de usuarios.

#### **4.1.2. Ventajas y desventajas de las plataformas digitales educativas**

Teniendo en cuenta a Lupión (2020) las ventajas de usar una plataforma educativa para el proceso de enseñanza - aprendizaje son: poseen una comunicación eficaz, ya que, gracias al Internet y modo *online*, los docentes y estudiantes pueden solucionar y despejar dudas. Además, se puede enviar archivos, imágenes, videos. También, se puede acceder desde



cualquier dispositivo móvil, y se puede crear grupos de trabajos, para que exista una comunicación directa.

Pérez & Imperatore (2009) hace referencia que el uso de las plataformas digitales en el aprendizaje son una herramienta mediacional que puede facilitar, pero también obstaculizar los procesos educativos.

Las desventajas de usar las plataformas digitales en la educación son: la falta de socialización y contacto humano, provocando el aislamiento y/o frustración, también debe tener total acceso a las herramientas tecnológicas, así mismo el estudiante debe tener responsabilidad y autocontrol durante el proceso de aprendizaje, finalmente el estudiante realiza pocas actividades prácticas.

## **4.2. Plataforma Zoom Cloud Meeting**

### **4.2.1. Definición**

Zoom Cloud Meeting es una plataforma que ofrece servicios de videollamada, salas de chat, llamadas de audio, grabar reuniones. Además, “permite llevar a cabo una reunión en vivo a estudiantes que estén ubicados en diferentes lugares” (Folse, 2020, p.11). Haciendo uso de una computadora o teléfono móvil conectado a internet. A través de esta herramienta se pueden mantener reuniones de trabajo, de estudio o familiares.

Esta aplicación ha sido diseñada especialmente para el uso empresarial, ya que sus salas pueden albergar un gran número de usuarios de forma simultánea y ofrece diferentes herramientas que facilitan el control de las reuniones. Además, dados los distintos planes que ofrece Zoom Video Communications, esta aplicación es ideal para llevar a cabo reuniones en las cuales es necesario compartir material digital con el resto de los usuarios. Es por ello que ante la situación actual del planeta también se ha utilizado con mayor frecuencia en el área educativa como medio de soporte para realizar clases virtuales. (Calderón, 2020, p.12)

Más allá del uso empresarial, debido a la pandemia del Covid-19 la plataforma sirve como puente de comunicación entre docentes y estudiantes de distintos centros educativos e instituciones públicas y privadas para continuar con el proceso de enseñanza - aprendizaje, ofreciendo servicios de videollamada con más de 1.000 usuarios al mismo tiempo, sala de chat, un pizarrón virtual, compartir pantalla y grabar las clases, poner fondo virtual, entre otras funciones.

### **4.2.2. Características**

Las características que posee la plataforma Zoom Cloud Meeting son varias: es utilizada como un medio de comunicación en distintos ámbitos, es una herramienta gratuita, pero cuenta con una opción de pago, ofrece funciones como: sala de chat, videollamadas, llamadas, compartir pantalla, grabar pantalla, pizarrón virtual, reacciones, realizar grupos, transmisión en vivo, fondos virtuales, entre otras, y se puede acceder de 500 personas y hasta 1.000 usuarios a la videollamada.

### **4.2.3. Ventajas y desventajas**

Entre las principales ventajas y desventajas que presenta la plataforma Zoom, son las siguientes:

- Facilidad de uso
- Permite ver y escuchar en tiempo real a los demás, con buena calidad de audio y video
- Permite varias vías de comunicación (audio-video, texto por el chat, pantalla compartida, pizarrón, chat a todo el grupo o individuos)
- Se puede retransmitir por streaming en Facebook o YouTube
- Versión gratuita tiene tiempo de sesión limitado
- Implicaciones de seguridad y privacidad
- Si no se usan principios educativos, la enseñanza y aprendizaje son menos efectivos
- Susceptible de interrupciones por baja calidad de conectividad, energía eléctrica. (Sánchez & Fortoul van der Goes, 2021, p, 83)

### **4.2.4. Funciones**

#### **4.2.4.1. Videoconferencia**

La videoconferencia es “una herramienta que proporciona un servicio de comunicación multimedia para la interacción entre dos o más personas, haciendo posible la transmisión de audio y video en tiempo real” (Moreno, 2016, p.80).

En la plataforma Zoom, la videoconferencia permite la interacción, intercambiar palabras, compartir conocimientos entre docentes y estudiantes.

#### **4.2.4.2. Chat**

El chat es “una herramienta de comunicación síncrona a través de internet que permite el envío y recepción de mensajes de texto, en tiempo real, entre dos o más personas geográficamente distantes” (Moreno, 2016, p.80).

En la plataforma Zoom, el chat es un espacio donde docentes y estudiantes pueden intercambiar mensajes, responder inquietudes en caso de que no funcione el micrófono. También, permite compartir archivos y links, entre otros elementos.

#### **4.2.4.3. Compartir pantalla**

Esta función permite tanto a docentes como estudiantes compartir a través de su pantalla documentos, archivos, videos, diapositivas, entre otros, con el objetivo de que exista una mejor interacción y aprendizaje por parte del estudiante.

#### **4.2.4.4. Pizarra**

La pizarra virtual de Zoom, permite escribir o representar gráficamente algún fragmento del tema que se está abordando y así todos los participantes podrán observar al mismo tiempo.

#### **4.2.4.5. Levantar la mano**

Esta función permite a los estudiantes tener la palabra para poder participar y dar su opinión sobre un tema. Es de gran utilidad en las clases virtuales para que los estudiantes puedan participar uno por uno y que no exista interrupción.

#### **4.2.4.6. Control de escritorio remoto**

La función de control de escritorio remoto permite solicitar y compartir el control sobre la computadora y todo lo que en ella tenga. Es importante para solucionar problemas en el dispositivo y ayudar a los compañeros en documentos y presentaciones.

#### **4.2.4.7. Crear grupos**

Esta función permite a los docentes crear pequeños grupos entre estudiantes dentro de una misma sala de Zoom, con el objetivo de que la clase sea más interactiva y poder debatir temas.

#### **4.2.5. Plataforma Zoom vs otras plataformas**

Actualmente existen muchas plataformas para realizar videoconferencias cada una con sus principales características. A continuación, se detallará cada una de ellas:

**Zoom:** permite reunirse hasta 100 personas, la duración de las reuniones es de 45 minutos o más, chat privado y chat general, funciones como: levantar la mano, compartir y grabar pantalla, se puede ingresar desde un link o un código, se puede programar reuniones

**Microsoft Teams:** Funciones de equipos y canales, almacenamiento de archivos en SharePoint, se lo puede encontrar en Microsoft de forma gratuita, se integra en otras aplicaciones como: OneDrive, Office, etc

**Google Meet:** Se puede realizar reuniones ilimitadas dentro de la cuenta Google Meet, se integra a otras aplicaciones de Google como: Calendario, Gmail, Drive, etc.

Por lo tanto, la plataforma Zoom tiene muchas funcionalidades adicionales sobre Microsoft Teams, Google Meet y Skype, que pueden ser imprescindibles dependiendo de la materia o metodología de la clase.

#### **4.2.6. Implementación de la plataforma Zoom Cloud Meeting en la carrera de Comunicación Social a causa de la pandemia de la Covid – 19**

Tras la pandemia de la Covid – 19, la carrera de comunicación social, como muchas otras, optó por utilizar una plataforma digital para continuar con la educación y no retrasar el proceso de enseñanza – aprendizaje en los estudiantes, durante el periodo abril – septiembre de 2020.

La plataforma que se implementó fue la de Zoom, ya que ofrece diversas funciones y ventajas que se puede utilizar para impartir las clases virtuales. Se desarrolla una metodología diferente a la que se utilizaba en clases presenciales. Los docentes y estudiantes tuvieron que

adaptarse a la nueva modalidad de estudio y al manejo de la plataforma para poder sacarle el máximo provecho.

### **4.3. Educación**

Partiendo de lo más básico, la educación es el proceso de “preparación y formación para investigar y buscar con sabiduría e inteligencia, aumentar el saber, dar sagacidad al pensamiento, aprender de la experiencia y aprender de otros” (León, 2007, p.602). Esto a su vez permite y promueve el desarrollo de conocimientos, habilidades, experiencias, valores, para aplicarlos en la vida diaria.

La educación también implica una concienciación conductual y cultural, es decir, las nuevas generaciones obtienen los conocimientos y modos de ser de las generaciones antiguas. Tomando en cuenta a Abbagnano y Visalberghi, define a la educación como “la trasmisión de la cultura del grupo de una generación a la otra, merced a lo cual las nuevas generaciones adquieren la habilidad necesaria para manejar las técnicas que condicionan la supervivencia del grupo” (1957, p.6).

De este modo, la educación de una persona empieza a partir de su niñez, siendo los padres las principales figuras de autoridad. Tiempo después, al ingresar en institutos, escuelas o colegios, son los docentes los responsables de la formación académica para implantar valores éticos y culturales con herramientas y conocimientos fundamentales para hacer una persona de bien en el futuro.

#### **4.3.1. Importancia**

La educación es considerada como un derecho primordial y universal en las personas, puesto que permite adquirir conocimientos, enriquecer la cultura, el espíritu, los valores, para alcanzar una vida social plena. Además, es necesaria para el desarrollo cultural, social y económico de una sociedad.

En este sentido, Morales (2019) se refiere a la educación como un elemento importante en los individuos como en la sociedad generalmente, por una parte, establece conductas y, por otra, pues pertenece a la identidad cultural y del desarrollo constante de la sociedad y, por ende, de un país.

Así mismo, la tecnología ha sido clave para el desarrollo de la educación dado que ha facilitado la creación de nuevas herramientas y métodos de estudio con la finalidad de hacer de éste un proceso interactivo, práctico, autodidáctico y más eficaz.

#### **4.3.2. Educación virtual**

La educación en línea cada día se expande y consolida rápidamente en todos los niveles educativos, son muchas las causas que están impulsando el auge de este tipo de formación tales como una mayor integración de las tecnologías digitales, la fácil accesibilidad, el aprendizaje activo.

Citando a Velastegui, “la educación virtual es una nueva forma viable de enseñanza que viene a suplir necesidades, precariedades propias de la educación presencial y del mal uso de la tecnología educativa” (2017, p.2).

En este marco de modernidad e innovación, la educación es la encargada de impartir conocimientos, información y proporcionar los medios, aptitudes, habilidades para producirlos y utilizarlos en la práctica pedagógica, creando nuevos escenarios donde desarrollan el proceso educativo. Es dentro de este contexto, donde surgen las herramientas educativas digitales.

De acuerdo con Meneses (2017) entre las principales ventajas y desventajas de la educación en línea son:

#### **4.3.3. Las TIC's en la educación**

La implementación de las TIC's en la sociedad y especialmente en la educación ha ido adquiriendo una creciente trascendencia y ha ido evolucionando durante dichos últimos años, tanto que se ha convertido en una necesidad y un instrumento de trabajo elemental para el profesorado y el alumnado.

Las TIC's incluyen servicios, como telecomunicaciones el correo electrónico, la transferencia de archivos de un computador a otro, y, en especial, la red mundial Internet, que potencialmente permite que estén conectados todos los computadores, dando con ello acceso a fuentes de conocimiento e información almacenados en computadores de todo el mundo. (Ñacata, 2017, p.7)

En nuestro entorno actual muchos docentes utilizan recursos informáticos para impartir las clases. Sin embargo, la incorporación de las TIC's a la enseñanza no sólo supone la

utilización de ordenadores y acceso a internet, sino que su finalidad es incluir las TIC's en los procesos de enseñanza-aprendizaje, en la gestión de los centros y en las relaciones de participación de la comunidad educativa, para mejorar la calidad de la enseñanza.

El Internet es el conjunto de herramientas o recursos digitales a disposición de los usuarios, en este caso estudiantes y profesores, genera en su práctica educativa transformaciones que se pueden considerar como digitales pues éstas derivan de los usos que hacen de las herramientas, de esta manera lo digital como cualidad principal de los instrumentos tecnológicos se vuelve referente de intelección porque implica el surgimiento de símbolos, códigos, lenguajes, gramáticas y formas de comunicación que originan mediaciones digitales que impactan en las formas de cómo interpretamos y comunicamos nuestra realidad. (Moreno, 2016, p.73)

Por lo tanto, los docentes desempeñarán un nuevo rol y nuevos conocimientos, desde conocer adecuadamente la red y sus beneficios hasta cómo manejarla en el aula y enseñar a sus alumnos.

#### **4.3.4. La enseñanza como parte del proceso educativo**

La enseñanza, “es dirigir con técnicas logradas el proceso de aprendizaje de los alumnos en la asignatura” (Oviedo, 2015, p.16). Constituye un proceso de interacción entre el docente y estudiante, es el docente quien guía la clase y brinda los contenidos, estrategias didácticas y técnicas necesarias para las clases. Los alumnos por su parte deben prestar toda la atención posible.

El enseñar en su sentido más amplio significa preparar, educar, instruir para la vida y el trabajo; mientras que el aprender se considera el proceso de construcción y reconstrucción de los saberes sobre cosas, objetos, fenómenos, por parte de los sujetos quienes adquieren no sólo formas de conocimientos, sino que también valores, actitudes, manera de comportamiento, etc. La enseñanza y el aprendizaje se constituyen a partir de una unidad didáctica y, a su vez, dialéctica, siendo procesos no antagónicos sino complementarios. (Escobedo et al., 2016, p.282)

Por esta razón, el proceso de enseñanza tiene como finalidad que los estudiantes puedan alcanzar los conocimientos necesarios para su formación académica.

#### **4.3.5. El aprendizaje como parte del proceso educativo**

El aprendizaje es el proceso en el que el educando junto con el docente desenvuelve sus habilidades, capacidades, hábitos, entre otros, permitiéndole ampliar sus conocimientos.

En la era de la comunicación y la información, se considera que el aprendizaje será la base para el desarrollo, crecimiento y progreso de la sociedad. Por lo tanto, el sistema educativo debe favorecer la formación continua y permanente de los docentes en cada uno de los niveles educativos, a fin de responder a las necesidades, los intereses y los retos de la población estudiantil. Para lograrlo, se requiere facilitar el acceso a internet, a fin de promover el aprendizaje y la formación con las TIC's. (Barreto & Diazgranados, 2017, p.16)

#### **4.3.6. Enseñanza – aprendizaje**

La enseñanza – aprendizaje es el proceso que se relaciona entre sí, no se puede hablar de uno sin mencionar al otro. Mediante este proceso el docente aprende del alumno y el alumno del docente, existiendo un *feed back*.

Rosell (como se citó Marcillo, Caicedo, Rodríguez y Rodríguez, 2016) señalan que los métodos de enseñanza son muy importantes porque permiten la interacción dentro del proceso de enseñanza/aprendizaje, el docente y el alumno gracias a las ventajas que ofrecen los métodos mejoran su comunicación y fortalecen su rendimiento académico.

Los autores Alvarado, Barrera, Brejillo, & Bonilla, plantean que:

El proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) se concibe como el espacio en el cual el principal protagonista es el alumno y el profesor cumple con una función de facilitador de los procesos de aprendizaje. Son los alumnos quienes construyen el conocimiento a partir de leer, de aportar sus experiencias y reflexionar sobre ellas, de intercambiar sus puntos de vista con sus compañeros y el profesor. (2018, p. 611)

#### **4.3.7. Enseñanza – aprendizaje a través de plataformas digitales**

Las plataformas virtuales ofrecen el soporte tecnológico necesario que sustenta entornos de aprendizaje. Estas nacen en los años noventa como elementos facilitadores, accesibles y novedosos del proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito educativo, y más concretamente en el universitario. (Pablos, Colás, López & García, 2019, p.64)

Entonces se puede decir que las plataformas digitales y el proceso de enseñanza-aprendizaje crean nuevos escenarios de e – learning. El proceso de enseñanza-aprendizaje por medio de las plataformas presenta la posibilidad de adaptación de la información a las necesidades y características de los estudiantes, lo que le permite elegir el lugar, tiempo y espacio para estudiar.



#### **4.3.8. Rol del profesor en la educación virtual**

El docente debe realizar siempre una buena planificación de la clase tales como: objetivo de la clase, preparación de los contenidos, metodología, preparar el material didáctico y elaborar un plan de evaluación.

En la educación virtual, el rol del profesor contempla la planificación y el acompañamiento del proceso de aprendizaje del alumno para garantizar que se cumplan los objetivos de la asignatura. En este sentido, el profesor ha de ser capaz de facilitar y favorecer el uso del ecosistema de medios en el que se desenvuelve el alumno, como las redes sociales y los entornos colaborativos digitales. (Tapia & Estrabao, 2020, p.62)

Por su parte Huerta, Pérez, & Alvarado, (2019) hacen referencia que la funcionalidad docente consigue un papel fundamental para poder lograr el aprendizaje. Al predominar la colaboración del maestro sobre los estudiantes y los contenidos curriculares, a la vez que lo convierten, en una figura fundamental y decisiva, además consigue más grande responsabilidad ante los éxitos o fracasos educativos.

#### **4.3.9. Rol de estudiante en la educación virtual**

El estudiante que participa en un aula virtual debe desarrollar ciertas habilidades para poder aprovechar las estrategias educativas impartidas por el profesor. Por ejemplo, debe “primar el compromiso y el autoconocimiento que este por su cuenta puede adquirir” (Salvat, 2011, p.42). Además, tiene que “ser competente de una manera determinada, coherente con el entorno en el que aprende y las herramientas con las que aprende” (Salvat, 2011, p.42).

Dentro de este punto, el estudiante debe tener una comunicación fluida, eficaz y continua con el docente y con los compañeros. Tomando en cuenta a Domínguez & Vázquez, “El alumno, a diferencia de su papel dentro de la educación tradicional, ahora es totalmente activo, se trata de un agente autónomo, responsable de su propio proceso de aprendizaje y capaz de planificarlo y mantenerse activo durante el mismo” (2017, p.27). Finalmente, el estudiante debe dominar las nuevas tecnologías para un aprendizaje efectivo.

#### **4.3.10. Entornos Virtuales de Aprendizaje**

“Un entorno virtual de enseñanza - aprendizaje (EVA) es un conjunto de facilidades informáticas y telemáticas para la comunicación y el intercambio de información en el que se desarrollan procesos de enseñanza – aprendizaje” (Mestre, Fonseca & Valdés, 2007, p.14). De esta manera el estudiante puede realizar foros, ejercicios, formular preguntas al docente, trabajar en equipo, leer documentos, entre otros, posibilitando la comunicación e interacción entre docentes y estudiantes.

Mestre et al. “hacen mención que los Entornos Virtuales de Aprendizaje cuentan con un grupo de herramientas que apoyan todo el trabajo colaborativo, como la presentación de trabajos, participación en foros, actividades, chats y las herramientas propias de administración” (2007, p.16).

Entre estos factores se encuentran la planificación y estructura del contenido de aprendizaje, su coherencia con las características y necesidades de formación de los destinatarios y el modo en que se lleva a cabo la interacción entre educadores y educandos en el proceso de enseñanza – aprendizaje. (Mestre et al., 2007, p.28)

#### **4.3.11. Características del Eva**

Existen cuatro características fundamentales dentro de los entornos virtuales, estos son: Interactividad; esta se refiere a la responsabilidad del estudiante que tiene en su proceso de formación. La flexibilidad, hace referencia al fácil acceso a los contenidos pedagógicos, planes de estudios que se encuentran dentro de la plataforma. Así mismo, la escalabilidad significa la capacidad para soportar a un número pequeño o grande de usuarios. Finalmente, la estandarización es la forma de importar y exportar cursos en formatos estándar como *Sharable Content Object Reference Model*.

Otra de las características de los Entornos Virtuales de Aprendizaje es que cuenta con funcionalidades que permiten la comunicación fluida y activa entre los actores del proceso promoviendo nuevos roles para el docente, que se convierte en un guía y moderador, y para los estudiantes, con un papel más activo en la construcción de los conocimientos. (Cedeño & Murillo, 2019, p.120)

### **4.3.12. Criterios de calidad del Eva**

La calidad de los Entornos Virtuales de Aprendizaje se basa en la calidad del aprendizaje que han logrado los estudiantes.

En el ámbito educativo la calidad está asociada a aspectos como: a) la satisfacción del estudiante, docente y la sociedad; b) la correcta utilización de los recursos disponibles tanto propios como ajenos; y c) el desarrollo de una cultura para la mejora continua de los procesos entre todos los miembros de la institución. (Francisco, 2015, p. 106)

El ambiente de aprendizaje se crea sobre las plataformas, de modo que estas tienen que contar con los recursos que consideremos necesarios para un aprendizaje de calidad, en el cual los estudiantes logren edificar sus conocimientos, comunicándose y colaborando con docentes y otros alumnos para acceder a los foros y debates dentro de la plataforma, se necesitan enlaces externos disponibles en la misma configuración del entorno.

## **4.4. La comunicación**

### **4.4.1. Origen**

La comunicación es una de las conductas que las personas usan diariamente para transmitir mensajes a una o más personas, por esta razón, es fundamental conocer su origen.

Los términos “Comunicar” y “Comunicación” aparecen por primera vez en la lengua francesa en la segunda mitad del siglo XIV. En su sentido básico, suponen una acción comunitaria de participar en común o por poner en relación y remiten al vocablo latino “Comunicar” alude a la idea participar en. (Schneider et al., 2004, p.7)

De esta manera, la comunicación surge de la necesidad de dar a entender lo que uno quiere expresar. Una de las primeras maneras de hacerlo fue a través de gestos, acciones o símbolos, las personas utilizaban las manos, cara, o todo el cuerpo. Después, incluyeron los sonidos, dándole un ruido a cada cosa que realizaban. Y poco a poco, aprendieron un lenguaje más formal. Gómez, hace referencia que: “El lenguaje es la herramienta que posibilita al hombre realizar o expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y que se materializa a través de signos verbales produciendo la comunicación” (2016, p.5).

A medida que pasaba el tiempo las personas fueron adaptándose y adquiriendo nuevos conocimientos e información, convirtiéndose en personas más civilizadas. Por esta razón, su forma de comunicarse también fue evolucionando.

Una vez que los hombres comenzaron a hablar, la palabra constituyó el primer y más importante medio de comunicación, (...). No obstante, desde las etapas tempranas del desarrollo, la sociedad se vio acompañada por el perfeccionamiento de los medios de comunicación. La aparición de la escritura posibilitó el desarrollo de la comunicación por signos, la que permitió la transmisión y recepción de toda la experiencia socio - histórico cultural alcanzada a través de los tiempos. (Sánchez, Vázquez & Hernández, 2006, p. 3)

#### **4.4.2. Definición**

La comunicación es un fenómeno importante en la vida de las personas, “es el proceso por medio del cual los individuos interactúan y se relacionan el uno al otro” (Vidales, 2015, p.27). Permitiéndole seguir en contacto con el ámbito en el cual está inmerso, y permite el intercambio de ideas, sentimientos y emociones.

Citando a Santos, la comunicación podría definirse como “un proceso dinámico, en el que necesariamente participan una fuente o emisor que envía un mensaje a través de un canal o medio a un potencial receptor que, a su vez, puede convertirse también en emisor” (2012, p.11).

Por otro lado, Diez, Herrera & Flores, describen a la comunicación como:

El intercambio de ideas y sentimientos entre dos o más personas de forma oral o escrita; no obstante, desde hace diez años las formas de comunicación tradicionales han cambiado: ahora la comunicación digital desempeña una función más importante que la comunicación cara a cara. (2017, p.11)

En términos generales, la comunicación necesita un emisor, un mensaje y un receptor, sin embargo, el receptor no necesariamente tiene que estar presente en el acto comunicativo para que la comunicación se efectúe. En este proceso, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y otorga una contestación.

Finalmente, la comunicación puede ser oral a través de signos o palabras habladas, también, puede ser escrita a través de códigos escritos y visual, por medio de elementos visuales e imágenes.

#### **4.4.3. Importancia**

Si nos detenemos en este punto, tenemos la posibilidad de darnos cuenta de la relevancia que tiene la comunicación en la vida de las personas, pues somos seres sociales que constantemente estamos relacionándonos con nuestro alrededor y esto involucra, precisamente, la implementación de la comunicación como nexo, enlace que nos posibilita valorar nuestro entorno y da la posibilidad de expresarnos al respecto.

Así mismo, la comunicación permite el desarrollo y el progreso de las comunidades empleada como instrumento importante en la difusión de innovaciones, en los procesos políticos, en las interrelaciones de familia, de amigos y en la labor de cada una de las empresas e instituciones presentes en el marco social permitiendo el intercambio de criterios que llevan al cambio al desarrollo.

Pascual (2007) hace referencia que el ser humano ha vivido constantemente en sociedad. En los grupos sociales nos relacionamos entre sí, hacemos común lo propio, compartimos nuestras experiencias, pensamientos, ideas y sentimientos. La comunicación es fundamental para el ser humano ya que es una cualidad que ha favorecido la supervivencia y la adaptabilidad en los distintos lugares del mundo.

#### **4.4.4. Proceso de la Comunicación**

Desde épocas muy antiguas, uno de los primeros en investigar sobre el proceso de la comunicación fue Aristóteles, llegando a la conclusión que el hombre se diferencia de los animales debido a que tiene la capacidad de comunicar y crear un proceso de comunicación que abarca emisor, receptor, mensaje, canal, y código.

Teniendo en cuenta a Berlo (1984), la comunicación tiene como fin importante cambiar el ámbito, es decir, la gente se comunica con el fin de persuadir la forma de pensar de los demás. Sin embargo, aspira producir las bases de un proceso ideal de comunicación, en otros términos, enseñar cómo debe ser un proceso eficaz de comunicación.

A continuación, se describe cada uno de ellos:

#### **4.4.4.1.Emisor**

Se denomina emisor, a la persona o grupo de personas encargados de transmitir un mensaje, a través de un canal hacia un receptor.

El emisor emite un mensaje claro, conciso y contundente, para lo cual utiliza un tipo concreto de lenguaje, de forma tal que el receptor es capaz de escuchar y asimilar el concepto que le ha sido transmitido, puesto que conoce el lenguaje. El mensaje consta de forma y de contenido; es tan importante lo que se dice como la forma de expresarlo, porque ambos aspectos influyen en la interpretación que haga el receptor. (Begoña, Rodríguez & Camino, 2010, p. 270)

#### **4.4.4.2.Receptor**

Se denomina receptor a la persona que recibe e interpreta un mensaje, que transmitió el emisor, es decir, es quien se encarga de decodificar los signos del mensaje recibido. “Las habilidades del receptor para comunicarse son importantes para decodificar y tomar decisiones con respecto a un mensaje” (Berlo et al. 1984, p.31).

#### **4.4.4.3.Mensaje**

El mensaje es el contenido o información que el emisor transmite al receptor y puede ser de forma oral o escrita.

Según Berlo et al. (1984), los mensajes son la forma de transmitir ideas de una manera concreta, por medio de sonidos, movimientos del cuerpo, e imágenes.

#### **4.4.4.4.Canal**

El canal es el medio por el cual se transmiten los mensajes, permitiendo una comunicación eficaz entre el emisor y receptor. Para Berlo et al., “Todos los mensajes deben ser transmitidos a través de un canal y que la elección de este es importante en la determinación de la eficiencia y efectividad de la comunicación” (1984, p.39).

#### **4.4.4.5.Código**

El código son los signos empleados para transmitir un mensaje sea verbal o no verbal, y ayuda a evitar la pérdida de información. “Este puede definirse como todo grupo de símbolos que puede ser estructurado de manera que tenga algún significado para alguien” (Berlo, et al. 1984, p.33).

Un modelo que nace de estas bases aristotélicas es el de Laswell, quien alude la comunicación como un proceso que se da en forma de pregunta y respuesta, al que se le agregan algunos aspectos. Se le atribuye la gran frase “Un modo adecuado de describir un acto de comunicación consiste en responder a las preguntas: ¿quién, ¿qué dice, en qué canal, a quién y con qué efectos?” (Aguado, 1948, pág. 201).

#### **4.4.5. Comunicación Digital**

“En líneas generales, la comunicación digital puede entenderse como el proceso de producción, circulación y puesta en juego de sentidos, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, TIC's, con base en el código binario: bit.” (Sánchez, 2006).

Así mismo, la comunicación digital se reconoce actualmente como una de las áreas más representativas de la comunicación social, por esto, se necesitan consolidar de forma rigurosa técnicas e implementación de herramientas que aporten al desarrollo de tácticas educativas, publicidad y conocimientos. La Tecnologías de la Comunicación e Información a partir de todos los tiempos han logrado concentrar a las audiencias en los entornos de moda, es así como se incluyeron en los hábitos provocando transformaciones y pertinencias en las sociedades.

#### **4.4.6. Educomunicación**

La educomunicación es un campo de estudios interdisciplinar y transdisciplinar que aborda las dimensiones teórico-prácticas de dos disciplinas: la educación y la comunicación. Es vital aprender a leer, tanto textos como imágenes, y los ordenadores y sus programas se convierten en instrumentos para lograrlo con mayor calidad. (Díez, 2018)

Así mismo, sólo se puede comprender en un entorno de cambio cultural, revolucionario, dialógico, dialéctico, universal, interactivo, que consigue su pleno sentido en la enseñanza - aprendizaje, en la que comunicadores/educadores y receptores/alumnos, enseñan y aprenden simultáneamente, puesto que son alternativamente emisores y receptores.

Con este fin, desarrollamos la Educomunicación en varias direcciones: educación sobre el papel de los medios de comunicación en la sociedad en general y en nuestras vidas en particular, desarrollo de las capacidades comunicativas de las personas para la creación de sus propios mensajes alternativos, creación de productos mediáticos para la educación, desarrollo de la capacidad educativa del uso de los medios en procesos de aprendizaje, educación a través de los medios de comunicación, etc. (Díez, 2018)

#### **4.4.7. Carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja**

##### **4.4.7.1. Historia**

La carrera de Ciencias de la Comunicación Social fue creada el 20 de septiembre de 1989, y pertenece a la Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación. Inició sus labores en el mes de octubre del mismo año, con 120 estudiantes; quedando como Carrera de Ciencias de la Comunicación Social desde el 02 de agosto de 2002.

Actualmente, la carrera cuenta con dos mallas curriculares 2009 y 2013 y en el campo de estudio cuenta con laboratorios de radio y televisión. Finalmente, forma a futuros profesionales, otorgando el título de Licenciatura en Comunicación.

##### **4.4.7.2. Modalidad**

La Universidad Nacional de Loja y la carrera de Comunicación Social ofrecen dos modalidades presenciales y a distancia. Desde el año 1997, se implementa la Modalidad de Estudios a Distancia en el mes de abril y se pone en funcionamiento dicha modalidad el 19 de junio del mismo año, la finalidad de la modalidad es para los estudiantes que no podían asistir a las clases presenciales, puedan seguir con el proceso de educación a través de la modalidad a distancia.

#### **4.4.8. Implementación de la educación E- learning en la carrera de comunicación social por la pandemia de la Covid -19**

Actualmente, tras la pandemia de la Covid 19 que ha golpeado fuerte al país y al mundo entero se han tomado importantes medidas para evitar su propagación, sobre todo, en la educación. Muchas Universidades tuvieron que cerrar sus puertas, incluida La Universidad Nacional de Loja.



Por esta razón, la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja optó por la modalidad de estudios e – learning, es decir, una educación virtual utilizando la tecnología y de esta manera no atrasar con el proceso educativo en los universitarios.

#### **4.4.9. Estructura curricular de la carrera de Comunicación**

La malla curricular en plan de estudio de cualquier carrera, son las asignaturas que se tendrá por todo el año. Además, en esta costa la duración de la carrera, salidas intermedias y el momento en el que se obtiene el grado o título. Rosario & Alvarado, señalan que “la malla curricular es una guía donde consta el plan de estudios o plano curricular de un programa educativo” (2019, p.15).

En primer ciclo, aborda la unidad de Problemática global de la realidad social y las materias que se imparten son: Lenguaje uno, Educomunicación, Educación ambiental para el buen vivir y Filosofía de la comunicación.

En segundo ciclo, se aborda la unidad Fundamentos básicos de la formación profesional en la carrera de comunicación social y las materias que se imparten son: Lenguaje dos, Métodos de investigación científica, Semiótica de la imagen, Teorías de la comunicación y Antropología social.

En tercer ciclo, se aborda la unidad Comunicación interpersonal y social y las materias que se imparten son: Redacción y estilo periodístico, Producción de medios impresos, Comunicación corporativa, Psicología social y Epistemología de la comunicación.

En cuarto ciclo, se aborda la unidad Medios impresos y radio y las materias que se imparten son: Periodismo cultural, Fotografía y fotoperiodismo, Producción de radio, Ética periodística y Redacción para radio.

En quinto ciclo, se aborda la unidad Comunicación electrónica: la radio y las materias que se imparten son: Comunicación de la ciencia, Tecnología y saberes ancestrales, Foto reportaje, Televisión, Radio y radiodifusión y Estrategias de la comunicación.

En sexto ciclo, se aborda la unidad Comunicación electrónica: la televisión y las materias que se imparten son: Redacción periodística: la televisión, Edición digital de video, Producción de televisión, Apreciación cinematográfica, Montaje y escenografía.

En séptimo ciclo, se aborda la unidad Comunicación institucional y las materias que se imparten son: Opinión pública, Diseño de investigación social, Periodismo digital y multimedia, Periodismo ecológico y Comunicación institucional.

En octavo ciclo, se aborda la unidad Investigación de la comunicación y las materias que se imparten son: Fundamentos de empresa en la comunicación, Legislación de la comunicación, Comunicación política, Redacción dos y Trabajo de titulación.

En primer ciclo, las materias que se imparten son: Teorías de la Comunicación Uno, Historia de la Comunicación, Epistemología de la Investigación, Historia General y Nacional, y Lenguaje Uno.

En segundo ciclo, las materias que se imparten son: Teorías de Comunicación Dos, Teorías, Historia y técnica de la Imagen, Historia Audiovisual, Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Comunicación y Lenguaje Dos.

En tercer ciclo, las materias que se imparten son: Comunicación para el Desarrollo, Redacción y Producción Periodística para Medios Digitales, Análisis del Discurso Literario, Antropología Social y Redacción Periodística y Producción de Medios Impresos. Unidad profesional. Segundo núcleo problémico: Producción de medios.

En cuarto ciclo, las materias que se imparten son: Antropología Audiovisual, Guión para Cine y Televisión, Métodos y Técnicas Cuantitativas de Investigación en Comunicación, Radio Uno, Fotografía y Fotoperiodismo.

En quinto ciclo, las materias que se imparten son: Marketing y Publicidad, Producción de Televisión y Escenografía, Radio Dos, Formulación de Proyectos de Investigación en Comunicación, y Comunicación Género e Interculturalidad.

En sexto ciclo, las materias que se imparten son: Legislación de la Comunicación, Edición Digital de Video y Postproducción Audiovisual, Investigación en Periodismo de Datos, Comunicación Ambiental y Comunitaria, y Ética de la Comunicación.

En séptimo ciclo, las materias que se imparten son: Educomunicación, Producción Publicitaria para Radio y Televisión, Investigación en Educomunicación, Tecnologías de la Comunicación, Dirección Audiovisual y Dramaturgia.

En octavo ciclo, las materias que se imparten son: Agenda Setting, Comunicación Organizacional, Contenidos Crossmedia y Transmedia, Administración de Medios y Fotografía Artística y Publicitaria.

En noveno ciclo, las materias que se imparten son: Proyecto de Investigación y Redacción de Informe Final.

## 5. Metodología

El proyecto tiene como objetivo estudiar el uso de la plataforma virtual Zoom como herramienta educativa en la enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de comunicación social de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo octubre 2020 - 2021.

En primer lugar, se definirá el tipo de investigación a realizarse, las técnicas y los instrumentos que se utilizarán para recopilar la información.

La metodología que se aplicará en el presente estudio es una investigación mixta: cualitativa – cuantitativa, lo que quiere decir que, “este método implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio para responder al planteamiento del problema” (Hernández, 2014, p.532).

El enfoque mixto nos aproxima a una investigación interpretativa y descriptiva, pues permite estudiar los conceptos y analizar los datos.

Partiendo del concepto, el método cualitativo, “se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Taylor & Bogdan, 1984, p.7).

La parte cualitativa en el proyecto parte de aplicar entrevistas a docentes en pedagogía y a expertos en tecnología para obtener dicha información.

Por otro lado, la parte cuantitativa en el proyecto hace referencia a la aplicación de una encuesta digital a los estudiantes de la carrera de comunicación de la Universidad Nacional de Loja, para obtener información sobre el proceso de aprendizaje a través de esta nueva modalidad de estudio.

### **Técnica**

Se utilizará la investigación de campo, con el objetivo de recoger datos de fuentes de primera mano, a través de instrumentos como la encuesta y la entrevista.

Para Rodríguez, “la técnica de campo pone en contacto directo al objeto de estudio con el sujeto que lo estudia y lo hace mediante la observación directa, recolección de información y testimonios para probar la teoría con la práctica” (2007, p.19).

## **Instrumentos**

Para aproximarnos al objeto de estudio y obtener la información sobre el uso de la herramienta Zoom, se utilizará los siguientes instrumentos:

### **Entrevista**

Es un instrumento fundamental para recolectar información y aportar con datos en la investigación. De acuerdo con Ruiz (2012), la entrevista es un diálogo entre una o varias personas en donde el investigador pretende obtener información para un estudio específico.

En el proyecto se realizarán entrevistas a docentes en pedagogía y a expertos en tecnología, tecnología e información y comunicación, con el objetivo de recopilar información sobre el uso de la plataforma Zoom como una herramienta educativa.

### **Encuesta**

En una investigación se aplica una encuesta cuando se requiere obtener datos empíricos que no están disponibles. “Se conoce por encuesta a la técnica de investigación que, mediante un instrumento de preguntas y categorías de respuesta, y una muestra de actores, permite obtener datos cuantitativos” (Cárdenas, 2018, p.22).

En la presente investigación, la encuesta se realizó a los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad Nacional de Loja, el cual se seleccionó a través de una muestra obtenida por la fórmula de universo infinito. Según datos de la secretaría de la carrera de Comunicación, existen 2.790 estudiantes que pertenecen a la Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación, y finalmente 240 estudiantes pertenecen a la carrera de Comunicación Social. (Vea el cuestionario de la encuesta en el apartado de Anexos). Para realizar esta técnica de investigación se aplicará la siguiente fórmula:

n: tamaño de la muestra

o: nivel de confianza

N= población bajo estudio

p= probabilidad de que ocurra el evento estudiado 50%

q= probabilidad de que no ocurra el evento estudiado 50%

E= margen de error 5%

$$n = \frac{o^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + o^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{2^2 \times 50 \times 50 \times 240}{5^2(240 - 1) + 2^2 \times 50 \times 50}$$

$$n = \frac{4 \times 50 \times 50 \times 240}{25(239) + 4 \times 50 \times 50}$$

$$n = \frac{24,000,000}{5.975 + 10.000}$$

$$n = \frac{24,000.000}{15,975}$$

$$n = 150$$

Una vez aplicada la fórmula se determinó que la muestra a encuestar será de 150 estudiantes.

## 6. Resultados

### Resultados de la entrevista

**Tabla 1.**

*Entrevistas en el ámbito pedagógico y tecnológico.*

<b>Temática</b>	<b>Mg.Sc. Erika Gonzalez</b>	<b>Mg.Sc. Tatiana León</b>	<b>Mg.Sc. Marlon Maldonado</b>	<b>Mg.Sc. Ana María Beltrán</b>
<b>Trayectoria laboral</b>	Docente en Comunicación, tiene un Máster en Comunicación y Educación. Actualmente trabaja en la Universidad Nacional de Loja	Docente en Comunicación, tiene un Máster en Comunicación Política y Empresarial por la Universidad Camilo José Cela de Madrid – España. Actualmente trabaja en la Universidad Nacional de Loja.	Técnico docente de la carrera de Informática Educativa. Actualmente. Trabaja en la Universidad Nacional de Loja.	Docente del Departamento de Ciencias de la Comunicación de la UTPL. Actualmente Trabaja en la Universidad Técnica Particular de Loja.
<b>¿Cuál cree que fue el impacto del cambio de</b>	Considero que el impacto fue enorme, los pudiese catalogar así, un impacto	Las instituciones educativas de ninguno de los niveles que existen en	Los procesos de formación han sido exponenciales, la tecnología. educación es	El impacto se puede traducir en el factor emocional de los

---

**modalidad presencial a** enorme, porque esté nuestro sistema estaban un proceso que se ha estudiantes y los  
**modalidad virtual?** cambiando modalidad preparadas para afrontar venido dando desde hace profesores, se puede  
trajo consigo grandes retos una situación de estas, muchos años. Y la traducir en un nivel de  
en diferentes áreas del salvo las que obviamente tecnología siempre ha sido brecha, brecha entre lo  
conocimiento, ya trabajan así, como son un modelo mediador de digital, en el acceso a las  
específicamente en el las modalidades abiertas, esos procesos, ya sea tecnologías digitales, en  
ámbito de la docencia, en las modalidades semi trabajando en una las condiciones socio  
el ámbito de la docencia presenciales las modalidad de estudios a demográficas tan  
universitaria, en el ámbito modalidades en líneas. Sin distancia con educación diferentes que tenemos  
de la educación general. embargo, si fue un reto por medio de cartas, radio, sobre todo en Ecuador y se  
Implicó tener que emigrar súper grande, tanto como televisión y demás. Todos puede traducir también en  
hacia la digitalización, el para docentes y también estos medios y todas estas la inminente necesidad de  
tener que atravesar los para los estudiantes tecnologías han sido preparación que tuvo que  
docentes varios procesos tomando en cuenta que se mediadoras del proceso de existir ahora pasados 2  
de la alfabetización tuvo que capacitar al formación, y la pandemia años de la pandemia y de la  
mediática. cuerpo docente en temas lo que hizo fue acelerar lo educación virtual, como  
de software que permitan que ya se venía dando, que generalizada porque ya se  
realizar esta labor, y a los es una educación eficiente veía iniciativas que iban  
estudiantes también fue en modalidades híbridas y contagiando la virtualidad  
una cuestión de parte y modalidades virtuales.  
parte.

---



<p><b>¿Hasta el día de hoy los docentes y los estudiantes han logrado adaptarse a este cambio?</b></p>	<p>Yo creo que, en su mayor parte, tanto docentes como estudiantes a nivel de la Universidad Nacional de Loja, por mencionarle un ejemplo, un caso práctico, hemos recibido procesos de capacitación constante de formación docente para poder utilizar correctamente las plataformas digitales.</p>	<p>Depende de muchos factores, entre ellos la conectividad, el software o el equipo que tengan los estudiantes para conectarse a estas clases, no sólo depende de la de la aplicación como tal, sino que intervienen muchísimos otros factores.</p>	<p>Para que la comunicación sea efectiva debe ser bidireccional para ser eficiente, pero el problema es que, en esta ocasión por emergencia, fue una solución en un momento complejo para la humanidad.</p>	<p>Los estados también ya veían que era hora de implementar planes de digitalización cuando fue el momento de poner a prueba esto y los planes de contingencia no funcionaron y no es tanto un tema de negación de derechos fundamentales sino de que concebimos a la educación como un espacio que es más llevadero cuando es presencial.</p>
<p><b>¿Cómo influye el uso de las plataformas digitales en el campo educativo de los estudiantes?</b></p>	<p>las plataformas digitales influyen de una manera positiva en el campo educativo a nivel general, ya que todos los resultados de aprendizaje en este caso</p>	<p>Hay algunas plataformas aplicadas en el área del conocimiento, aplicadas en la matemática, química, física, que en conjunto nos brinda recursos muy</p>	<p>El docente siempre tiene que hacer un análisis de cuales las necesidades propias de los estudiantes, los recursos con los que cuenta y luego de definir</p>	<p>Influye porque el proceso de preparación del conocimiento es otro, Zoom no es algo que funciona específicamente para enseñar a aprender,</p>

---

de los estudiantes, de los favorables. Todas estas con qué recursos el viene desde el mundo educandos son valorados plataformas digitales, estudiante cuenta y cuáles empresarial, desde la en función de los aportes plataformas educativas, son las necesidades de necesidad que tenían de académicos que cada brindan un gran apoyo en aprendizaje intrínseca, no diversificar los espacios y estudiante sube a través de la práctica porque son necesidades los escenarios de una plataforma digital. contribuyen para brindar educativas especiales, conexión, pero llega al un acompañamiento al necesidades propias del aprendizaje, creo que más estudiante. estudiante con respecto al bien la forma en la que tema, yo defino qué somos como humanos ahora mediado por la recurso voy utilizar. tecnología digital.

---

**Al utilizar una plataforma digital, un punto fuerte debe ser la interacción entre el docente y estudiante, ¿cómo se puede generar la interacción en un aula virtual?** Consideraría que la interacción es el ingrediente principal dentro de las clases virtuales ni se diga en las clases presenciales, pero más aún en un contexto virtual, ¿y como generar esta interacción? pues para Bueno sí, de hecho, el punto fuerte de estas plataformas tiene que ser precisamente la interacción, ¿cómo se puede generar esta interacción en un aula virtual? Principalmente conociendo las Eso sería muy eficiente pero no depende de la herramienta, depende de la planificación del docente con respecto no sólo el contenido sino también a las necesidades intrínsecas de los estudiantes. Piensó que debe ser un espacio que se debe planificar muy bien, con herramientas metodológicas, con los propios constructos pedagógicos más allá del ambiente de Zoom, tenemos que trasladar el

---

	<p>sorprende de algunos o herramientas que tiene quizás algunos también ya Zoom, por ejemplo, el lo conozcamos, pues se tema de levantar la mano, puede hacer uso de el tema de las cámaras, el herramientas de realidad tema de hacer grupos. virtual inmersiva.</p>	<p>ambiente pedagógico a la plataforma.</p>
<p><b>¿Cree que se puede considerar a la plataforma Zoom, como una herramienta adecuada para la educación?</b></p>	<p>Es muy interesante utilizar esta herramienta es fundamental sobre todo para lo que son las videoconferencias o clases de forma síncrona. Yo creo que esta herramienta tiene muchísimas potencialidades y tiene muchísimas formas de, por ejemplo, formar grupos, levantar la mano, que son potencialidades de interacción.</p> <p>Es muy interesante utilizar esta herramienta es fundamental sobre todo para lo que son las videoconferencias o clases de forma síncrona. Yo creo que esta herramienta tiene muchísimas potencialidades y tiene muchísimas formas de, por ejemplo, formar grupos, levantar la mano, que son potencialidades de interacción.</p> <p>podemos generar una interacción virtual, que más allá de ser un tanto lúdicos, tanto divertido, también es necesario porque nosotros estamos atravesando todavía una época de aislamiento.</p>	<p>Zoom es una plataforma, pero existen muchas más y cuando hablamos de un modelo pedagógico, como mediador de un proceso de formación deberíamos hablar siempre de un sistema de videoconferencias y no tanto de una plataforma específica como Zoom, porque podemos hacer lo mismo en otras herramientas que nos dan la misma utilidad.</p> <p>Sí, claro, pero no es la herramienta si no el uso como le den los docentes, se debe trabajar en capacitar a los docentes en la práctica, contagiarlos de ejemplos poderosos, hacerles ver que se puede trabajar diferente, no es un espacio para trabajar una clase magistral-presencial, debemos trabajar en otro espacio, los momentos son más reducidos.</p>

<p><b>¿Qué ventajas y desventajas cree que existen al utilizar la plataforma Zoom en la educación?</b></p>	<p>Yo considero que la plataforma Zoom tiene muchísimas ventajas, la principal de ellas es la facilidad de uso, es una plataforma al 100% amena con el usuario. Ahora las desventajas de la plataforma son que, si como docentes o como hospedadores de la reunión no tenemos las precauciones necesarias en cuanto a seguridad.</p> <p>Sí efectivamente, considero que como docentes y como estudiantes le sacáramos el jugo a la tecnología, a todos lo que tenemos en</p>	<p>Yo creo que la principal desventaja es esa parte de no poder ver a tiempo real lo que está pasando con el estudiante, de no poder saber exactamente qué es lo que está pasando con el estudiante, si esa persona está entendiendo todo lo que el docente está explicando. Y también la conectividad.</p> <p>Las TIC's pueden mejorar los resultados académicos de los estudiantes, yo creo que sí se consolidan como una buena herramienta</p>	<p>Una ventaja es la grabación de la clase, tener un bagaje de recursos tecnológicos para poder organizar y usted poder hacer 4 o 5 veces una práctica o tener un ejercicio 10 veces o que tenga el espacio para poder comunicarse con sus compañeros. Desventaja, la conexión, es una de las desventajas más grandes de que hay una brecha digital tremenda.</p> <p>Las tecnologías de la información y la comunicación en sí son elementos comunicacionales, la comunicación eficiente es</p>	<p>Considero que la principal ventaja es que se puede trabajar en un aula más amplia, que utiliza la digitalización de intermedio. Y la principal desventaja es que falta de capacitación a los docentes respecto a la herramienta Zoom.</p> <p>Sí, pero antes de cualquier TIC's viene la formación y la empatía que el docente tenga con esas tecnologías y con el discurso pedagógico actual, si no lo tiene y utiliza muchas herramientas, muchas TIC's por más que lo tenga todo el centro educativo o</p>
--	--	---	---	---

---

**¿Considera que las TIC's en el aula virtual puede mejorar los resultados académicos en los estudiantes?**

internet, obviamente en el aspecto positivo el entorno sería diferente, pero también consideró que la voluntad es el ingrediente principal, por parte de los implicados, por parte de docentes y por parte de estudiantes.

que, de tener el estudiante, todas las características.

llegar con mensaje el docente no vale ese prácticamente. Las tecnologías son muy importantes para poder propiciar aprendizajes significativos porque sirven como un canal.

---

Autora: Elaboración propia

## **Análisis e interpretación de resultados**

Los entrevistados tienen una amplia experiencia dentro del ámbito pedagógico y tecnológico. De acuerdo a la entrevista realizada a la Mg. Erika Gonzalez, la idea o iniciativa de investigar nace del propio investigador, el desear brindar mejoras para utilizar la herramienta Zoom con ayuda de las TIC's, por medio de una investigación científica.

Por otro lado, de acuerdo a la entrevista realizada a la Mg. Tatiana León, la interacción dentro de un aula virtual es sumamente importante, principalmente conociendo las herramientas que ofrece la plataforma Zoom, por ejemplo, levantar la mano, la cámara, formar grupos. Sin embargo, se puede utilizar otras herramientas que podría mejorar el proceso de enseñanza - aprendizaje, por ejemplo, las herramientas de gamificación.

Así mismo, de acuerdo a la entrevista realizada a Marlon Maldonado, menciona que la metodología es muy importante para hacer un correcto uso de una plataforma virtual. Es decir, que el estudiante tiene que ser un actor activo del proceso de formación, el docente por su parte debe prestarle actividades para que le ayuden a trabajar el conocimiento y, por ende, la clase sea más didáctica.

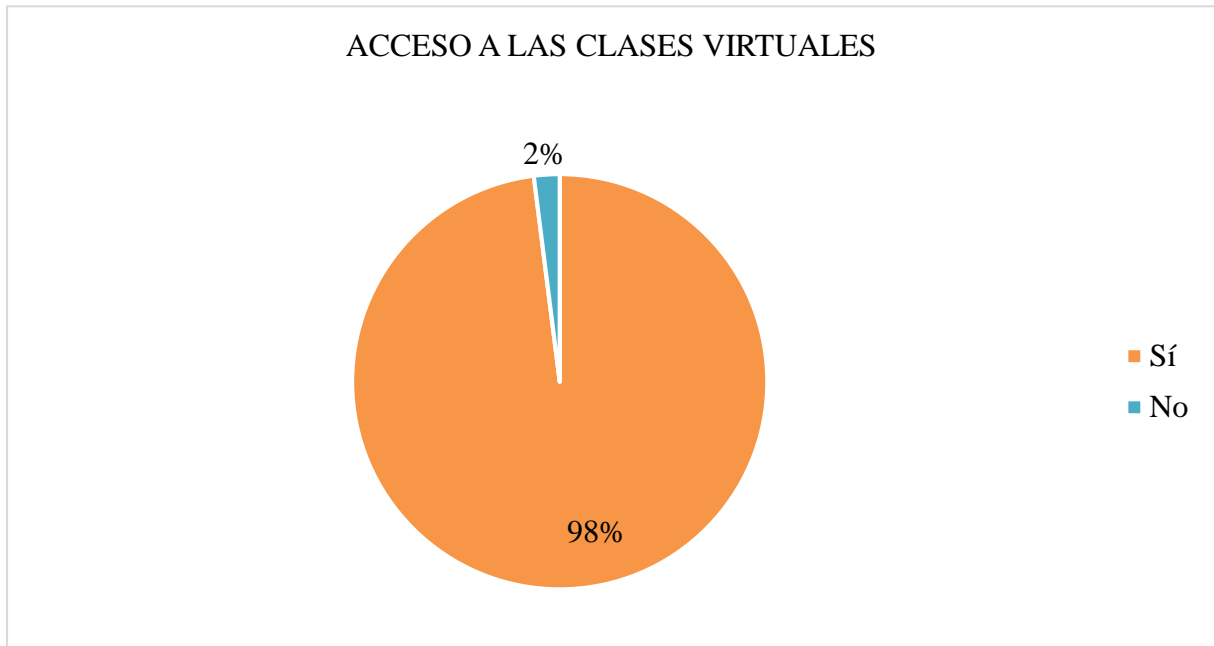
Finalmente, de acuerdo a la entrevista realizada a la docente Ana María Beltrán, menciona que se debe trabajar en nuevas lógicas de utilizar el espacio digital, debe ser un espacio que se tiene que planificar muy bien, con herramientas metodológicas.

## Resultados de encuestas

### 1. ¿Tiene acceso a un dispositivo electrónico para las clases virtuales?

#### Figura 1.

*Cuadro estadístico del acceso a las clases virtuales*



Autora: Elaboración propia.

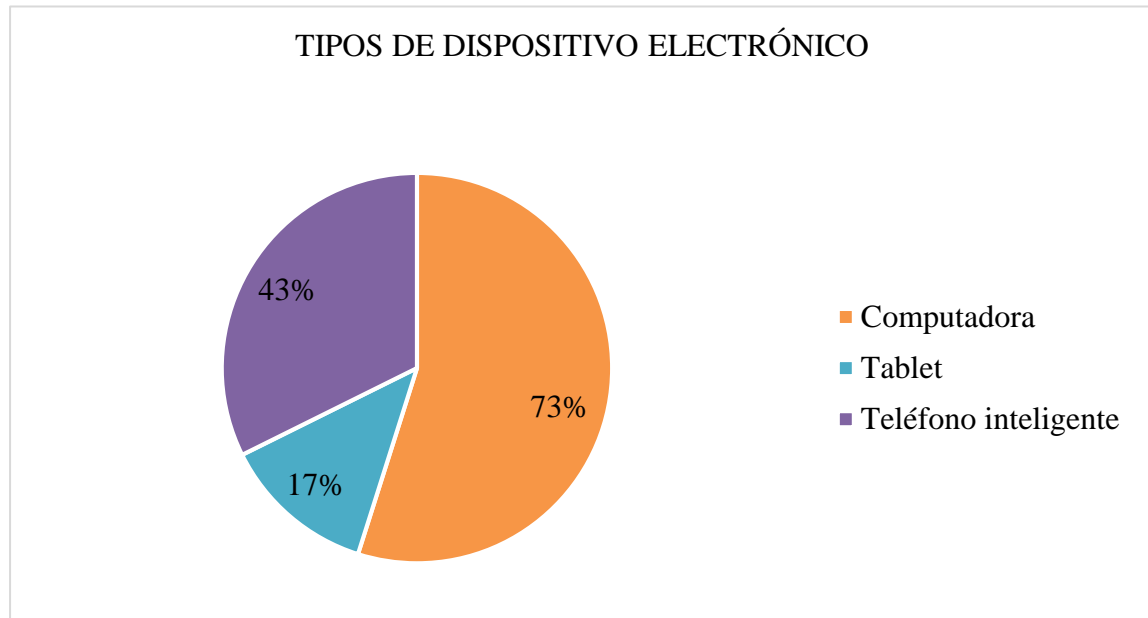
#### Análisis e interpretación de resultados

En la figura 1 se detalla que el 98% de los estudiantes de la carrera de Comunicación, sí tienen acceso a un dispositivo electrónico para recibir las clases virtuales de las distintas materias que se imparte. A este dato, le siguen los estudiantes que no tienen acceso a un dispositivo electrónico con 2%, siendo un porcentaje muy bajo.

## 2. ¿Qué dispositivo electrónico utiliza?

**Figura 2.**

*Cuadro estadístico de los tipos de dispositivo electrónico.*



Autora: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de resultados**

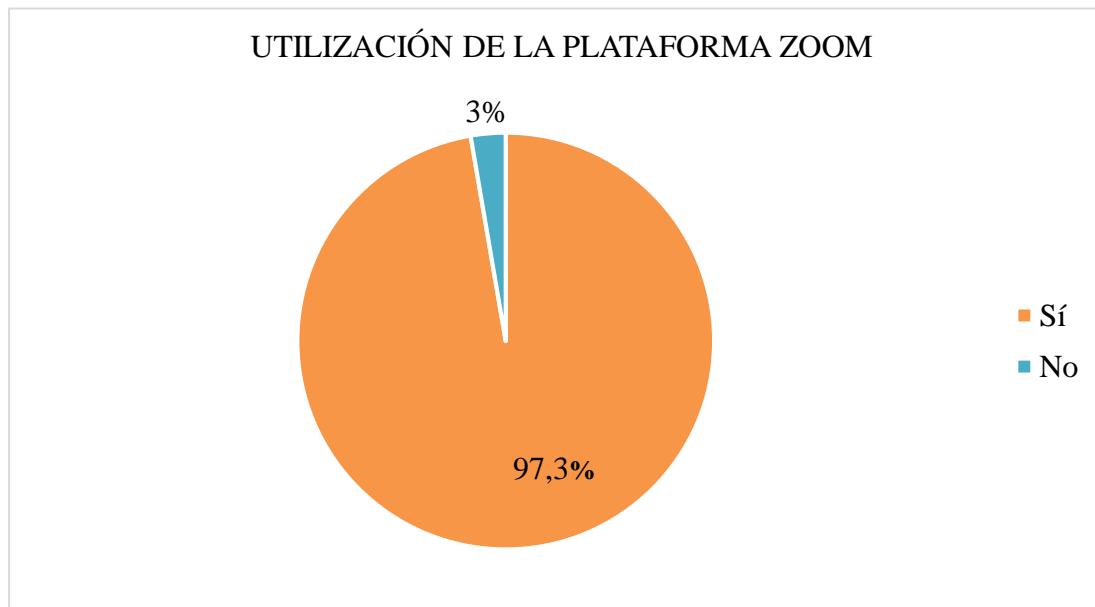
En la figura 2 se muestra que el dispositivo electrónico que los estudiantes más utilizan es la computadora con un porcentaje de 73%, siendo un dispositivo que tiene una configuración operativa más avanzada y es más profesional. Sin embargo, con un 43% el teléfono inteligente también ha sido una herramienta importante para recibir las clases, ya que también permite descargar la plataforma Zoom, entre otras plataformas. Y tan solo un 17% de los estudiantes utilizan una tablet.



### 3. ¿Utiliza la plataforma Zoom para sus clases virtuales?

**Figura 3.**

*Cuadro estadístico de la utilización de la plataforma Zoom*



Autora: Elaboración propia.

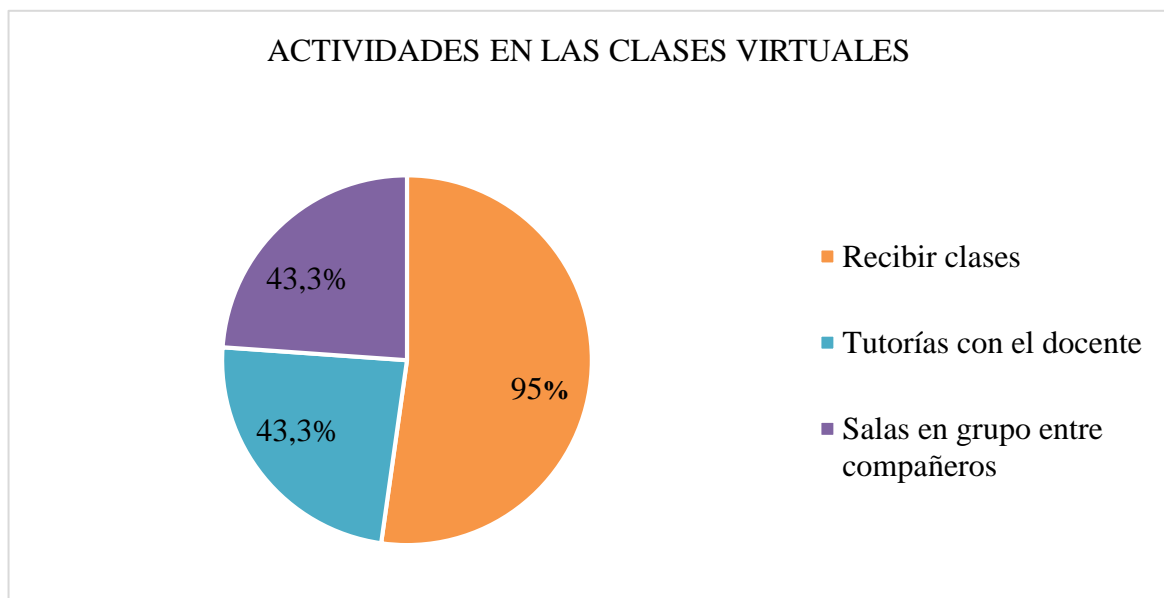
#### **Análisis e interpretación de resultados**

Según los resultados presentados en la figura 3, un total de 146 estudiantes efectivamente utilizan la plataforma Zoom como una herramienta educativa para las clases virtuales debido a la versatilidad de sus herramientas, correspondiendo al 97,3. Por otro lado, 4 estudiantes correspondiente al 3% no usan la plataforma Zoom para las clases virtuales.

#### 4. ¿Qué actividades realiza mediante la plataforma Zoom?

**Figura 4.**

*Cuadro estadístico de las actividades en las clases virtuales*



Autora: Elaboración propia.

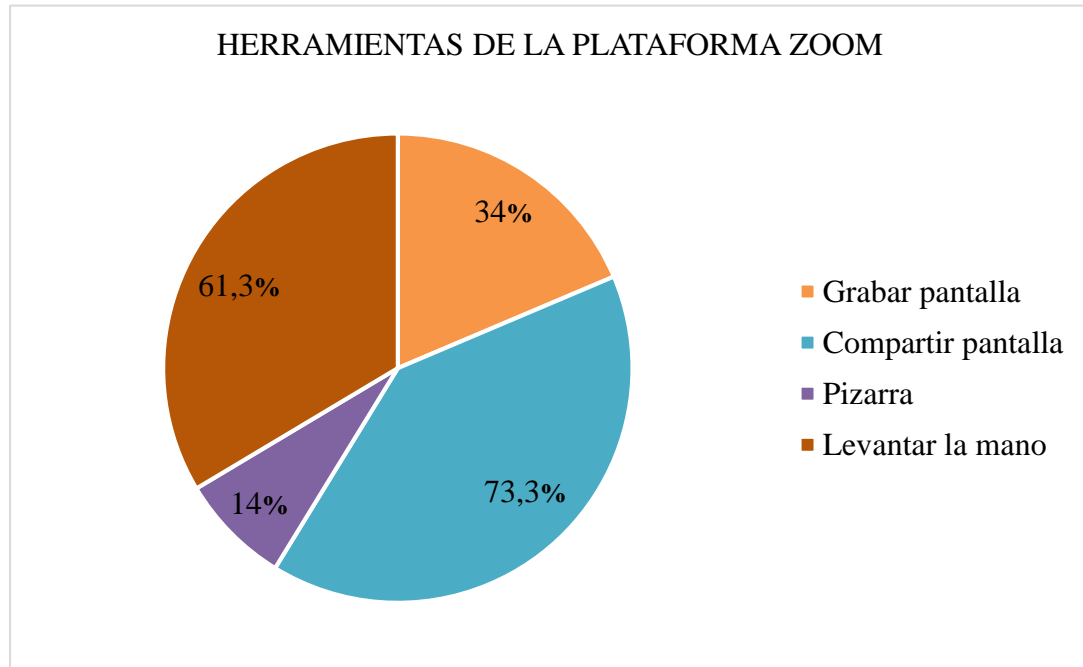
#### **Análisis e interpretación de resultados**

En la figura 4 se muestra que la mayoría de los estudiantes, correspondiente al 95% manifestaron que usan la plataforma Zoom para recibir clases virtuales, ya que ha sido una forma de comunicación entre estudiantes y docentes. Pero con un 43,3%, la plataforma también es utilizada para tutorías con los docentes sobre cualquier tema que quedó pendiente en las horas de clases. Y finalmente, para reuniones entre compañeros permitiéndoles socializar y realizar trabajos grupales, tal y como se efectuaba de forma presencial.

## 5. ¿Qué herramientas de las que ofrece la plataforma Zoom utiliza?

**Figura 5.**

*Cuadro estadístico de las herramientas de la plataforma Zoom*



Autora: Elaboración propia.

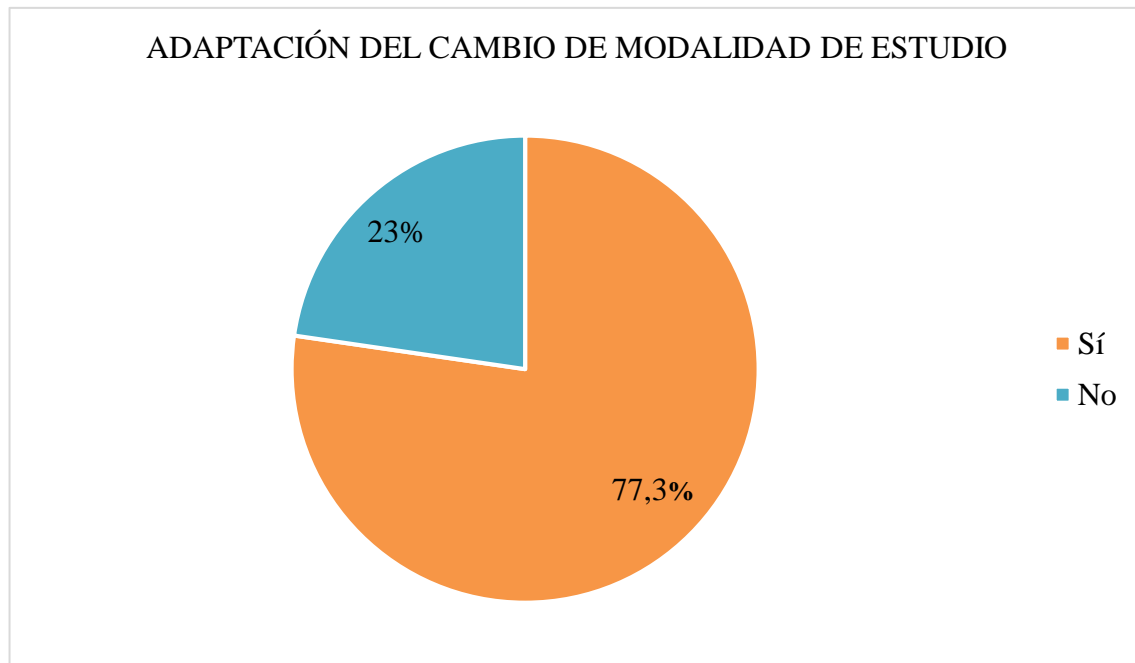
### **Análisis e interpretación de resultados**

En esta sección se puede observar que la herramienta que los estudiantes más utilizan en sus clases virtuales es la función de compartir pantalla, con un porcentaje de 73,3%. Esta función permite compartir documentos, videos, imágenes o cualquier elemento que permita que la clase sea más interactiva. Seguidamente con un porcentaje de 61,3 % los estudiantes manejan la función de levantar la mano, permitiéndoles participar y dar su opinión de forma ordenada. Por otro lado, con un total de 34% la función de grabar pantalla no es tan utilizada por los estudiantes, pero si sería importante que se utilice con más frecuencia con el objetivo de recordar las clases. Finalmente, la función de pizarra es la menos utilizada con un porcentaje de 14%.

## 6. ¿Logró adaptarse al cambio de modalidad presencial a virtual?

**Figura 6.**

*Cuadro estadístico sobre la adaptación del cambio de modalidad de estudio*



Autora: Elaboración propia.

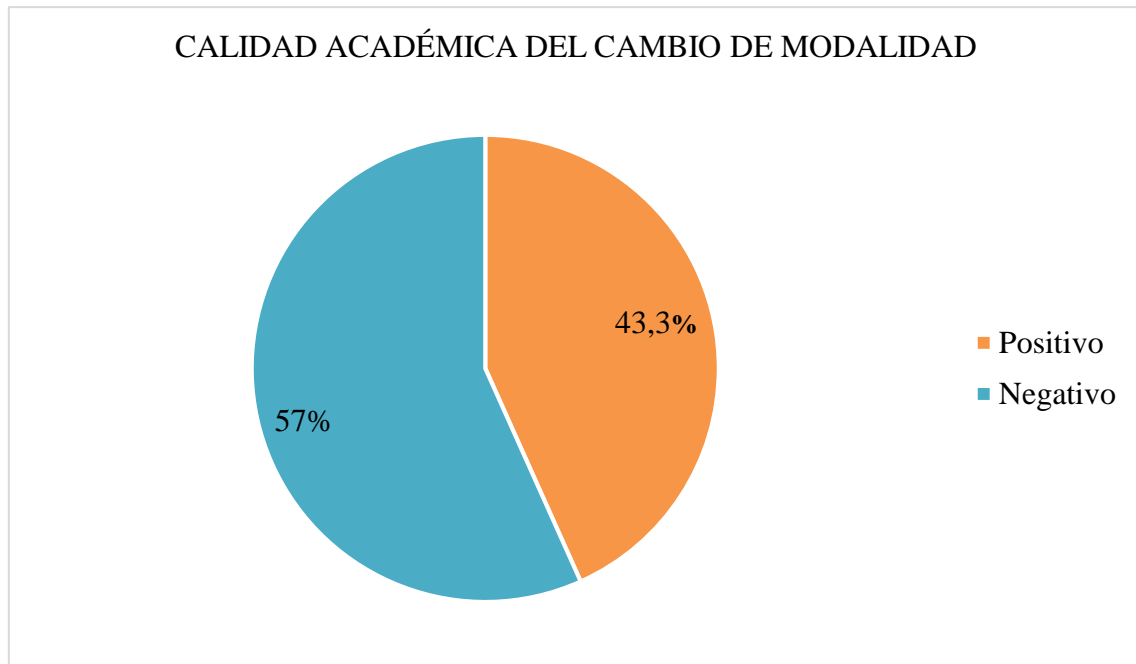
### **Análisis e interpretación de resultados**

En este apartado, las respuestas obtenidas son favorables. El cambio de modalidad presencial de enseñanza a uno online supone un gran reto. Sin embargo, con un porcentaje de 77,3% los estudiantes si se han logrado adaptar a este cambio con ayuda de los docentes. Pero también está la contraparte, un 23% de los estudiantes no se han logrado adaptar a este cambio de modalidad.

**7. ¿De qué manera cree que influye en la calidad académica el cambio de modalidad presencial a virtual?**

**Figura 7.**

*Cuadro estadístico sobre la calidad académica del cambio de modalidad*



Autora: Elaboración propia.

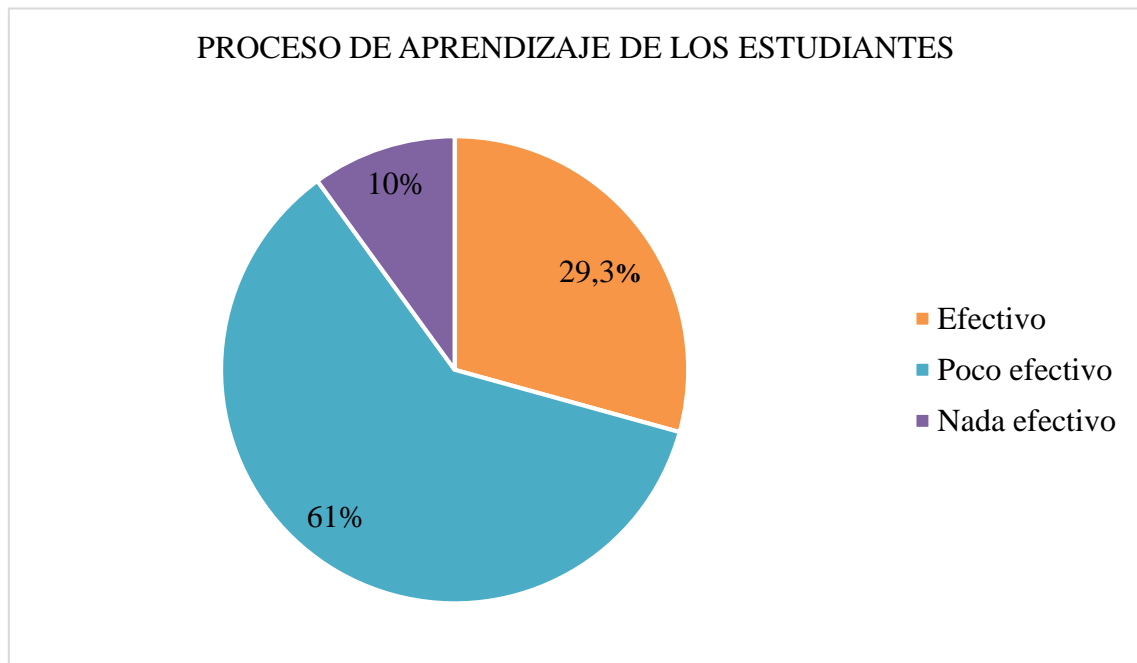
**Análisis e interpretación de resultados**

Los resultados que se reflejan en la figura 7 demuestran que la calidad académica de los estudiantes por el cambio de modalidad presencial a virtual influye de manera negativa, esto corresponde a un 57% de la población encuestada. Sin embargo, con 43% que casi se aproxima, le siguen los estudiantes que consideran que el cambio de modalidad presencial a virtual influye de manera positiva en su aprendizaje.

## 8. ¿Cómo ha sido el proceso de aprendizaje a través de la plataforma Zoom?

**Figura 8.**

*Cuadro estadístico del proceso de aprendizaje de los estudiantes*



Autora: Elaboración propia.

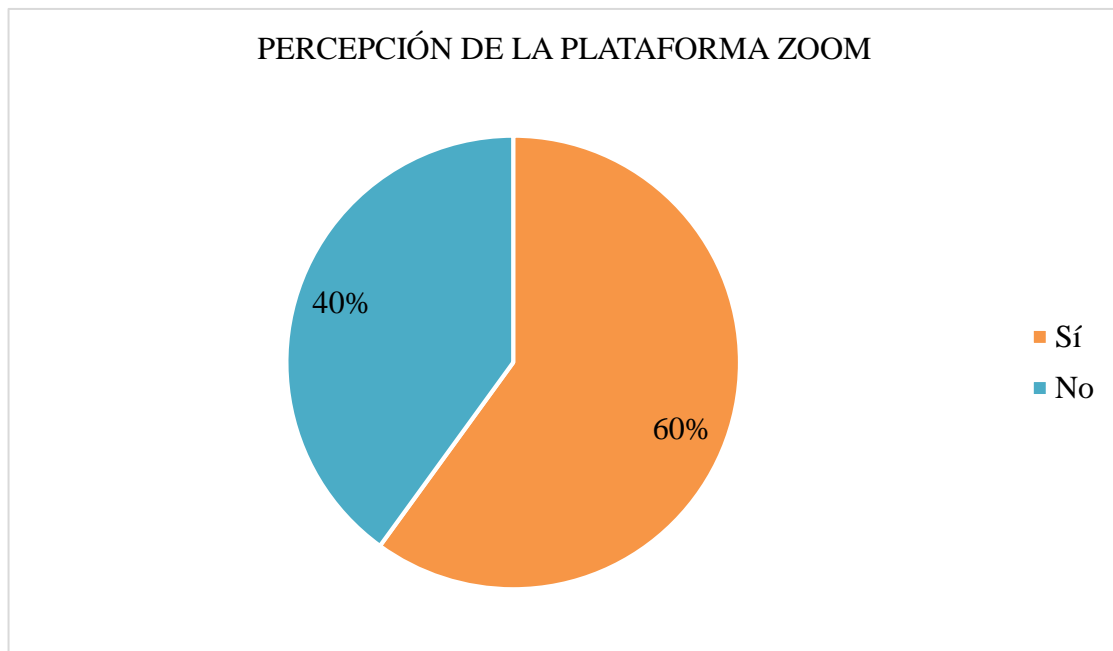
### **Análisis e interpretación de resultados**

En la figura 8 se refleja que los estudiantes de la carrera de Comunicación consideran que el proceso de enseñanza – aprendizaje que se imparte a través de la plataforma Zoom ha sido poco efectivo, con un 61% de la población encuestada. Ya que como se menciona en el apartado anterior, el aprendizaje influye de manera negativa por el cambio de modalidad. A este dato, le siguen los estudiantes que consideran sí efectivo este proceso, con 29,3%. Y finalmente, con un 10% que viene a ser mínimo, consideran que el proceso no ha sido efectivo en lo absoluto.

9. ¿Cree que la plataforma Zoom es una herramienta adecuada para el aprendizaje de las materias que se imparten, especialmente las materias técnicas de la malla curricular?

**Figura 9.**

*Cuadro estadístico sobre la percepción de la plataforma Zoom*



Autora: Elaboración propia.

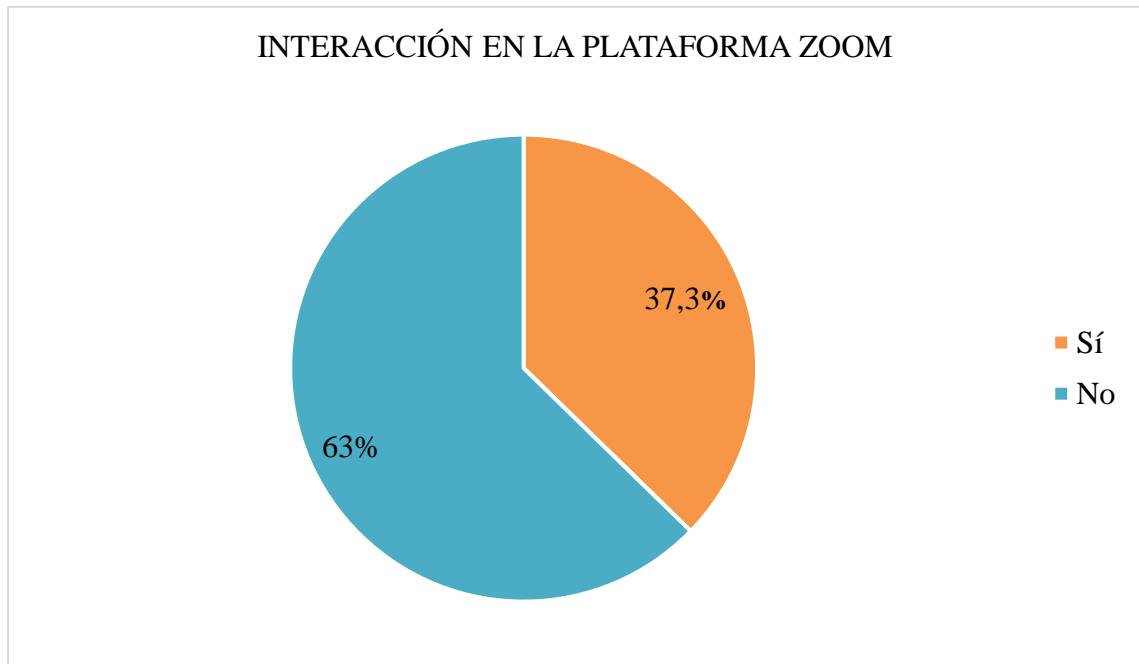
### **Análisis e interpretación de resultados**

Las respuestas obtenidas en la figura 9 son favorables con respecto a la hipótesis planteada en la investigación. La plataforma Zoom es una herramienta adecuada para el aprendizaje de las materias que se imparten con un rotundo sí por un 60% de la población encuestada. Seguidamente le siguen los estudiantes que consideran que la plataforma Zoom no es una herramienta adecuada para su aprendizaje con un 40%.

**10. ¿Considera que la interacción entre estudiantes y docentes que se da a través de la plataforma Zoom es la más adecuada?**

**Figura 10.**

*Cuadro estadístico sobre la interacción en la plataforma Zoom*



Autora: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación de resultados**

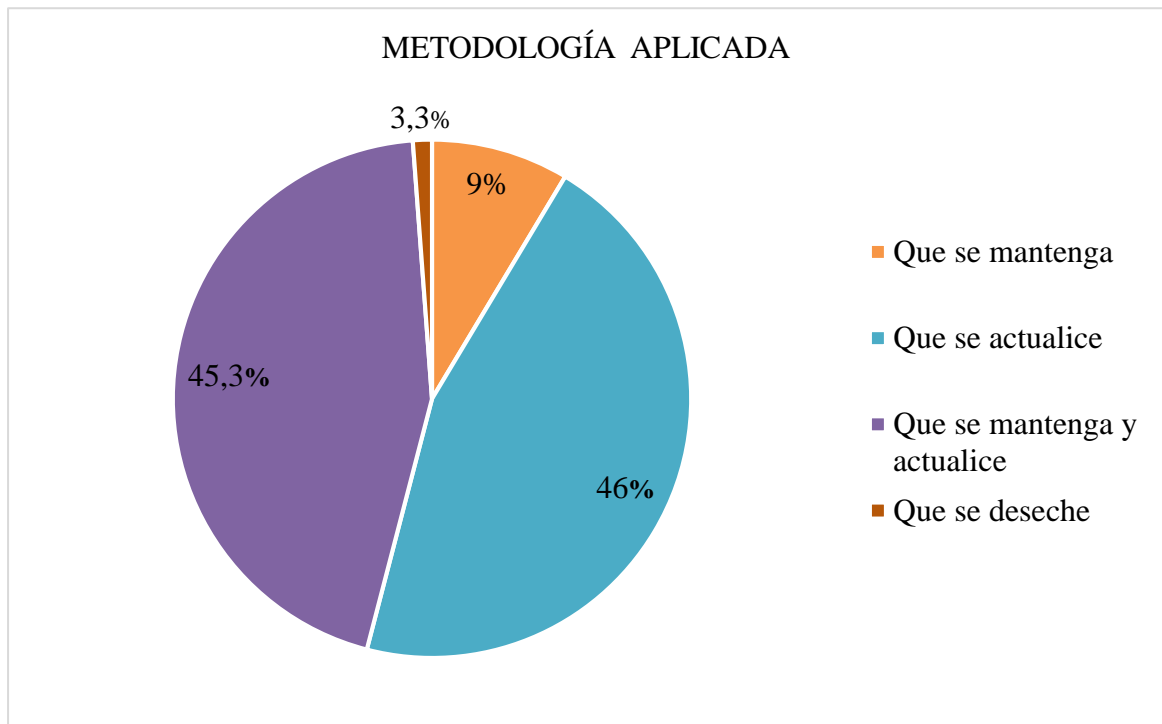
En esta sección, los estudiantes consideran que la interacción que se da entre sus compañeros y docentes a través de la plataforma Zoom no es la más adecuada por un 63%. Ya que existen diversos factores mencionados anteriormente en la investigación que impiden una buena interacción como, por ejemplo, implementar las TIC's o juegos de gamificación. Mientras que el 37,3% consideran que la interacción sí es buena.



**11. ¿Considera que la metodología aplicada por los docentes a través de la plataforma Zoom debe permanecer o actualizarse a las nuevas tecnologías?**

**Figura 11.**

*Cuadro estadístico sobre la metodología aplicada*



Autora: Elaboración propia.

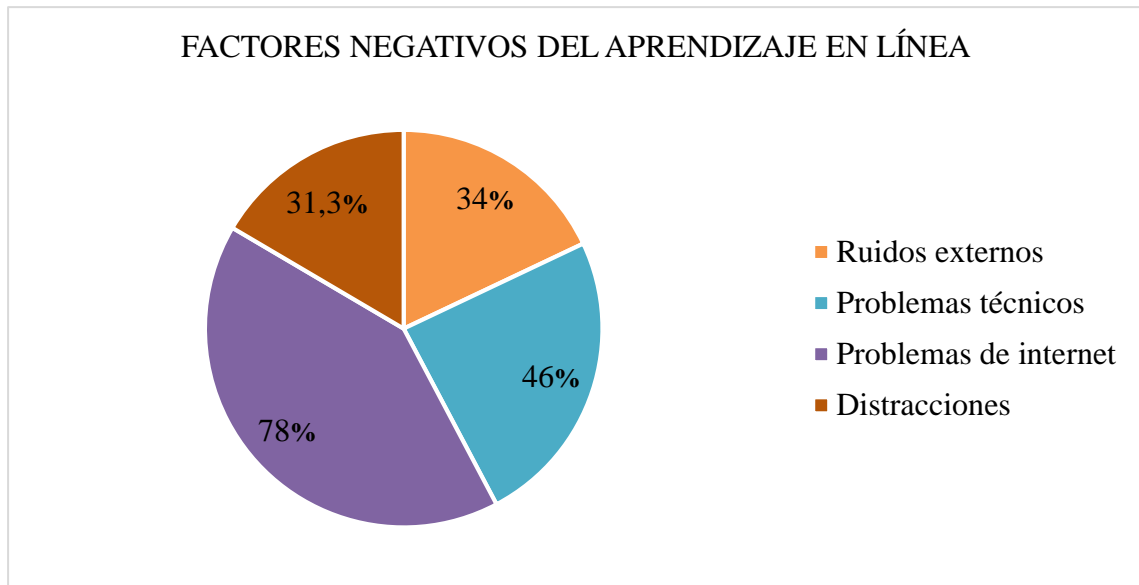
**Análisis e interpretación de resultados**

La figura 11 muestra que la metodología que utilizan los docentes a través de la plataforma Zoom debe actualizarse con un definitivo sí por un 46% de los estudiantes encuestados. Sin embargo, con un 45,3% una cifra que se acerca a la anterior, la metodología debe mantenerse y actualizarse. También existe un 9% de los estudiantes que consideran que la metodología debe mantenerse y 3,3%, una cifra bastante baja que consideran que debe desecharse.

## 12. ¿Qué factores influyen para que no se dé un correcto aprendizaje a través de la plataforma Zoom?

**Figura 12.**

*Cuadro estadístico sobre los factores negativos del aprendizaje en línea*



Autora: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la última figura muestra que el factor negativo que más influye en el proceso de aprendizaje de los estudiantes a través de la plataforma Zoom es el problema de internet con un 78%. Tomando en cuenta que la calidad de internet no es tan buena. Seguidamente, con 46% se toma en cuenta que los problemas técnicos también afectan al aprendizaje. Así mismo, con un 34% los ruidos externos también son un factor negativo durante las clases virtuales. Finalmente, con un 31,3% las distracciones se vuelven un punto negativo para los estudiantes a la hora de prestar atención en las clases.

## 7. Discusión

Tras analizar y describir los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos como la encuesta a los estudiantes de la carrera de comunicación y entrevistas a diferentes actores sociales, se procede ahora a realizar la discusión tomando en cuenta los objetivos planteados al inicio de la investigación, lo cual sirve para consolidar lo obtenido.

### **Objetivo general**

Estudiar el uso de la plataforma virtual *Zoom* y cómo influye en el proceso de enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación de la Universidad Nacional de Loja.

Este objetivo se cumplió mediante la entrevista que se realizó a la docente Erika Gonzalez presente en la enseñanza de los estudiantes de la carrera de comunicación. Además, de la Mg. Ana María Beltrán, experta en tecnología en la educación, esto con el fin, de conocer la manera adecuada de utilizar la plataforma *Zoom* para una enseñanza – aprendizaje efectivo. El resultado que se obtuvo es que, *Zoom* no es algo que funciona específicamente para enseñar y aprender ya que viene desde el mundo empresarial, por eso, el proceso de preparación del conocimiento debe ser distinto para poder llegar al aprendizaje del educando.

Ahora bien, en lo que respecta a cómo la plataforma influye en el proceso de enseñanza – aprendizaje entre estudiantes y docentes, ésta influye de una manera positiva en el campo educativo a nivel general. Sin embargo, los entrevistados recomiendan lograr una interacción amena con ayuda de actividades lúdicas, herramientas de realidad virtual. Todo esto bajo una buena planificación y metodología por parte del docente, y también, con responsabilidad del estudiante.

### **Objetivos específicos**

**Primer objetivo específico:** Establecer las ventajas y desventajas que brinda la plataforma *Zoom* en la interacción de estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación de la Universidad Nacional de Loja.

Se efectuó este objetivo mediante la entrevista realizada al docente investigador, Marlon Maldonado, experto en tecnología y educación, donde se puede destacar que la principal ventaja es que mediante las plataformas digitales se puede establecer un espacio comunicativo entre docentes y estudiantes, utilizando herramientas interactivas que las mismas

plataformas ofrecen. Por otro lado, una de las desventajas de la plataforma es la mala conectividad de la internet y el mal uso de los canales de comunicación, se los debe utilizar específicamente para una situación educativa y no personal.

**Segundo objetivo específico:** Determinar si la plataforma Zoom es una herramienta adecuada para el aprendizaje de la malla curricular de Comunicación en la Universidad Nacional de Loja, de conformidad con las necesidades establecidas en los planes analíticos de las principales asignaturas técnicas que se imparten.

Se ejecutó este objetivo con la aplicación de la encuesta a los estudiantes de comunicación de la Universidad Nacional de Loja, misma en la que se obtuvo como respuesta que la plataforma Zoom es una herramienta adecuada para el aprendizaje de las materias que se imparten en la malla curricular y de esta manera cumpliéndose la hipótesis planteada en el inicio de la investigación. Sin embargo, la metodología que utilizan los docentes a través de la plataforma Zoom debe actualizarse a las nuevas tecnologías para que pueda existir una mejor interacción entre estudiantes y docentes.

**Tercer objetivo específico:** Analizar el impacto y adaptabilidad que docentes y estudiantes han tenido en el cambio de modalidad presencial a virtual y cómo estos influyen en la calidad académica de la carrera.

Se cumplió este objetivo mediante la entrevista realizada a la docente Tatiana León, experta en comunicación digital, donde se destaca que las instituciones educativas con modalidad presencial no estaban preparadas para afrontar una situación tan radical. Sin embargo, tanto docentes como estudiantes tuvieron que capacitarse en temas de software que permitan realizar esta labor. Con el pasar del tiempo el impacto y el cambio de modalidad ha mejorado, pero sigue siendo un reto para poder impartir las materias prácticas.

## 8. Conclusiones

- La plataforma Zoom es una herramienta que se le puede sacar mucho provecho, la principal ventaja es que se puede establecer un espacio comunicativo entre docentes y estudiantes. Así mismo, dispone de múltiples funciones necesarias para llevar a cabo una clase virtual más efectiva. Sin embargo, una de las desventajas que puede presentarse al realizar la clase, es la mala conectividad a internet.
- La plataforma Zoom se considera una herramienta adecuada para el aprendizaje de las materias que se imparten en la malla curricular de la carrera de Comunicación. Así mismo, el rol de los docentes es llevar una buena planificación, metodología y actualizarse a las nuevas tecnologías para que las clases no sean muy monótonas. Todo esto, con el objetivo de que exista una buena enseñanza, interacción y atención por parte del estudiante.
- El cambio de modalidad presencial a modalidad virtual fue radical. Sin embargo, tanto docentes como estudiantes poco a poco se fueron adaptando. Tuvieron que capacitarse en función del aprendizaje de los complementos que presenta la plataforma Zoom, por ejemplo, la implementación de herramientas comunicativas, como: videos, podcast, transmisiones en vivo, transmedia, juegos de gamificación; como: Kahoot!, Mozilla Hubs, que permitirán que la clase sea más práctica y comunicativa.
- La conectividad a partir del dispositivo debe ser el más óptimo para que se pueda dar una buena interacción y receptividad de la clase virtual. Por esta razón, el dispositivo más eficaz para ingresar a la plataforma Zoom y conectarse, es desde la computadora, dado que todas las características y funciones que presenta se pueden potenciar en la misma, más no, en el dispositivo móvil.

## 9. Recomendaciones

- Las plataformas digitales son herramientas muy importantes para establecer una comunicación, crear espacios didácticos en un aula virtual y mejorar el proceso de enseñanza - aprendizaje en los docentes y estudiantes. Por eso, para que la comunicación sea efectiva debe ser bidireccional, se recomienda que el docente tenga conocimiento de todas las funciones que presenta la plataforma para sacarle el máximo provecho.
- La plataforma Zoom ya ofrece diversas funciones que ayudan a crear el aula virtual más didáctica. Sin embargo, se recomienda que los docentes trabajen en nuevas lógicas para utilizar el espacio digital, trabajando con metodologías que estimulen la curiosidad educativa del estudiante con recursos potentes, como: audiovisual, registro sonoro,
- Se recomienda que los docentes, mantenga una capacitación constante para poder utilizar correctamente las plataformas digitales, entornos virtuales de aprendizaje, diferentes herramientas y poder llevar de una mejor manera el proceso educativo.
- Se recomienda que el estudiante tenga voluntad por aprender y en la medida de lo posible, pueda ingresar a las clases virtuales a través de una computadora, ya que se adapta a diversas funciones que puede hacer uso y de esta forma permitirá mejorar su conocimiento.

## 10. Bibliografía

- Abbagnano, N. y Visalberghi, A. (1957). *Historia de la pedagogía*. España: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de: <https://bit.ly/3wFS0by>
- Abad, G. S. (2021). *Percepción de docentes acerca de educación en línea en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19 caso 001* (tesis de pregrado). Universidad Casa Grande, Guayaquil. Recuperado de: <https://bit.ly/3pHFAM8>
- Aguaced, I., y Vizcaíno, V. A. (Ed). (2020). *Redes sociales y ciudadanía*. Madrid, España: Editorial Grupo Comunicar Ediciones. Recuperado de: <https://bit.ly/2JhwBSs>
- Aguado, J. M. (1948). *Teorías y modelos de la comunicación colectiva: Modelos básicos para el estudio de la comunicación colectiva*. Murcia, España: Diego Marín. Obtenido de <https://bit.ly/3aORGRO>
- Albert, M. (1997). What makes alternative media alternative?: Z Magazine. Recuperado de: <https://bit.ly/3pQbxIC>
- Alejo, L. G. (2020). *Uso de la plataforma Zoom y la competencia se comunica oralmente en inglés como lengua extranjera en estudiantes de secundaria, Lima 2020* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2P8xLIT>
- Alvarado, Y., Barrera, A., Brejillo, T., y Bonilla, W. (2018). El proceso de enseñanza aprendizaje - de los Estudios Lingüísticos: su impacto en la motivación hacia el estudio de la lengua. *Mendive*, 16(4), 610-623. Recuperado de: <https://bit.ly/3zi7sMP>
- Aruguete, N. (2017). Agenda setting y framing: un debate teórico inconcluso. *Más Poder Local*, (30), 36-42. Recuperado de: <https://bit.ly/2Vto6JR>
- Begoña, G. S. (2018). La evolución del e-learning: del aula virtual a la red. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), 69-82. Recuperado de: <https://bit.ly/3wCqlYq>
- Begoña, G., Rodríguez, M. I., y Camino, M. (2010). El papel de los medios de comunicación actuales en la sociedad contemporánea española. *Signo y Pensamiento*, XXIX (57), 268-285. Disponible en: <https://bit.ly/3v3rEyE>
- Barreto, C., y Diazgranados, F. (2017). *Las TIC's en educación superior: Experiencias de innovación*. Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de: <https://bit.ly/3v00QiA>
- Berlo, D. (1984). *El proceso de la comunicación*. Argentina: El ateneo. Recuperado de: <https://bit.ly/3ulO7bg>

- Cahun, A. (2020). *Qué es y cómo funciona Zoom: la "nueva" app de videollamadas para trabajar desde casa*. México: Xataka México. Recuperado de: <https://bit.ly/3fAeOBJ>
- Calderón, P. B. (2020). *Uso de Zoom Cloud Meeting como Herramienta Tecnológica en el Proceso de Enseñanza de Matemática Financiera Aplicado al Primer Ciclo del Nivel Secundario en Centros Educativos del Distrito 06-05 La Vega Este, 2019-2020* (tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Santiago, República Dominicana. Recuperado de: <https://bit.ly/3ssWPT5>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación Cuantitativa*. Berlín: TrAndeS. Recuperado de <https://bit.ly/3m7pc4ZT>
- Castellanos, L. (2017). *Técnica de Observación*. Recuperado de: <https://bit.ly/3fDO18j>
- Cedeño, E., y Murillo, J. (2019). Entornos Virtuales de Aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza. *ReHuSo*, 4(1), 119-127. Recuperado de: <https://bit.ly/3pBTzVa>
- Corrales, G. F & Hernández, F. I. (2009). La comunicación alternativa en nuestros días: un acercamiento a los medios de la alternancia y la participación. *Razón y palabra*, (70), 1-35. Recuperado de: <https://bit.ly/3pKKEzg>
- Diez, G., Herrera, B., y Flores, J. (2017). El éxito de la comunicación oral y escrita en español: un curso en línea. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 2-26. Recuperado de: <https://bit.ly/3r8s1aW>
- Díez, E. (2018). Educomunicación. GlossariumBITri. Recuperado de: <https://bit.ly/3D2Kmy1>
- Domínguez, E. (2012). *Medios de comunicación masiva*. México: Red tercer milenio S.C. Recuperado de: <https://bit.ly/37zQIK3>
- Domínguez, L. H., y Vázquez, C. H. (2017). El uso de las TIC's y sus implicaciones en el rendimiento de los alumnos de bachillerato. Un primer acercamiento. *Education in the Knowledge Society*, (18)1, 21-38. Recuperado de: <https://bit.ly/36wYAWu>
- Escobedo, C., y Arteaga, V. (2016). El proceso de enseñanza-aprendizaje de los métodos de investigación social en un contexto de vulnerabilidad económica, social y cultural. Un estudio desde las carreras de la facultad de Ciencias Sociales de la Uc Temuco, *Prisma Social*, (16), 278-321. Recuperado de: <https://bit.ly/3gck0h9>
- Fernandez, P. S, y Díaz, P.S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Investigación Educativa*, (9), 76-78. Recuperado de: <https://bit.ly/3gM1meA>
- Folse, K. (2020). *Enseñar con Zoom: Una Guía para Principiantes*. Orlando, Florida, USA: Wayzgoose Press. Recuperado de: <https://bit.ly/3vb3fYd>



- Francisco, J. (2015). Calidad en Entornos Virtuales de Aprendizaje. *Compendiumm*, 15(29), 97-107. Recuperado de: <https://bit.ly/2TVOZpd>
- García, A., Troyano, Y., Curral, L., y Chambel, M. J. (2010). Aplicación de herramientas de comunicación de la plataforma webct en la tutorización de estudiantes universitarios dentro del espacio europeo de educación superior. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (37), 159-170. Recuperado de: <https://bit.ly/3xv90S5>
- Gómez, J. F. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(03), 5-6. Recuperado de: <https://bit.ly/3pHt1IG>
- Hernández, R., Fernández, C., y Pilar, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MC Graw Hill. Recuperado de: <https://bit.ly/33e5tL2>
- Hernández, A., Carro, E., y Martínez, I. L. (2015). Plataformas digitales en la educación a distancia en México, una alternativa de estudio en comunicación. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 19(60), 2-27. Recuperado de: <https://bit.ly/359HbCo>
- Hernández, S. G. (2020). *Impacto del cambio a educación virtual en los estudiantes de básico del Instituto Nacional de Educación Básica Experimental, ubicado en la zona 1 de Mixco del departamento de Guatemala* (tesis de maestría). Universidad Galileo, Guatemala. Recuperado de: <https://bit.ly/3bKt0a5>
- Huamán, J. C. (2018). *Plataformas educativas* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZN1tPB>
- Huerta, J., Pérez, I., y Alvarado, M. (2019). *Dimensiones Del Proceso Enseñanza Aprendizaje En Educación Superior*. Bloomington: Palibrio. Recuperado de: <https://bit.ly/3cqAa4f>
- Lagunes, A. (2018). *Estrategias organizacionales e innovación tecnológica*. México: Cenid AC. Recuperado de: <https://bit.ly/3dP1bA2>
- León, A. (2007). Qué es la educación. *Educere*, 11 (39), 595-604. Recuperado de: <https://bit.ly/3iTB79e>
- Lupión, T. (2020). *Para qué sirven las plataformas digitales*. España: GMO Solutions. Recuperado de: <https://bit.ly/3pViKR0>
- Llorente, M. C. (2007). Moodle como entorno virtual de formación al alcance de todos. *Comunicar*, XV(28), 197-202. Recuperado en: <https://bit.ly/3cJvpmH>
- Marcillo, F., Caicedo, C., Rodríguez, A., y Rodríguez, L. (2016). *Aplicación de los entornos virtuales en las aulas universitarias*. España: Área de innovación y desarrollo, S.L. Recuperado de: <https://bit.ly/3pvbDAj>
- Meneses, N. (2017). *Ventajas y desventajas de la educación virtual y presencial*: Formate. Recuperado de: <https://bit.ly/3uUuOWL>

- Mestres, L. (2007). *Los medios de comunicación y la educación*: Educaweb.com. Recuperado de: <https://bit.ly/3B0c0II>
- Mestre, U., Fonseca, J., y Valdés, P. (2007). *Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje*. Las Tunas: Universitaria. Recuperado de: <https://bit.ly/2VE5erQ>
- Morales, A. (2019). *Importancia de la educación*: TodaMateria.com. Recuperado de: <https://bit.ly/3gOTc5A>
- Moreno, R. H. (2016). Incorporación de las TIC's en las prácticas educativas: el caso de las herramientas, recursos, servicios y aplicaciones digitales de Internet para la mejora de los procesos de aprendizaje escolar. *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (72),71-92. Recuperado en: <https://bit.ly/2UGMDeh>
- Morocho, Q. M., y Germán, G. J. (2013). Calidad y evaluación de la educación superior a distancia en Ecuador. *La Educación a Distancia y Virtual En Ecuador*, 71-92. Recuperado de: <https://bit.ly/33iiXp2>
- Ñacata, W. (2017). *Metodología en la construcción de aulas virtuales para la mejora del proceso enseñanza – aprendizaje de los estudiantes bachillerato técnico de la Unidad Educativa “Telmo Hidalgo Díaz” 17d11 Rumiñahui, periodo 2014 – 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de: <https://bit.ly/3xqPiXw>
- Ortiz, C. (2016). La televisión ecuatoriana: pasado y presente. *Razon y palabra*, 20(93), 135-152. Recuperado de: <https://bit.ly/3bvjZ4i>
- Oviedo, P. E. (2016). *Estrategias para la enseñanza y el aprendizaje en la educación superior*. Colombia: Unisalle. Recuperado de: <https://bit.ly/3fWjC6r>
- Pablos, J., Colás, M.P., López, A. y García, I. (2019). Los usos de las plataformas digitales en la enseñanza universitaria. Perspectivas desde la investigación educativa. REDU. Revista de Docencia Universitaria, 17(1), 59-72. Recuperado de: <https://bit.ly/3iyml0o>
- Pascual, R. M. (2007). *Fundamentos de la comunicación humana*. España: Club Universitario. Recuperado de: <https://bit.ly/3fU4JBo>
- Pérez, S., y Imperatore, A. (2009). *Comunicación y Educación en Entornos Virtuales de Aprendizaje: Perspectivas Teórico – Metodológicas*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Recuperado de: <https://bit.ly/3vS58Kl>
- Retamoso, G. (2007). Educación y Sociedad, *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 7(12), 171-186. Recuperado de: <https://bit.ly/3zF1qWH>
- Rodriguez, C. F. (2007). Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa. *Paradigmas*, 2(1), 9–39. Recuperado de: <https://bit.ly/37VGK0n>

- Rosario, V., y Alvarado, M. (2019). *Innovar En El Desarrollo Curricular: Una Propuesta Metodológica Para La Educación Superior*. México: Palibrio. Recuperado de: <https://bit.ly/3fWL2t1>
- Ruiz, I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Cedro. Recuperado de: <https://bit.ly/37WvJMu>
- Sánchez, A. M., Vázquez, M. D., y Hernández, I. (2006). La comunicación oral, sus características generales. *Ciencias Holguín*, XII(2), 1-7. Recuperado de: <https://bit.ly/3x4dZbS>
- Sánchez Upegui, Alexander (2006). Comunicación digital: nuevas posibilidades y rigor informativo. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (17), Recuperado de: <https://bit.ly/3Bkr5H4>
- Fortoul van der Goes, Teresa I., & Sánchez Mendiola, Melchor (2021). Zoom y la educación en ciencias de la salud: ¿medio o mensaje?. *Investigación en Educación Médica*, 10(38),76-88. Disponible en: <https://bit.ly/3BjThKj>
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Red tercer milenio S.C. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZzYoIP>
- Staff, F. (2020). *Zoom supera los 300 millones de usuarios durante la cuarentena*: Forbes. Recuperado de: <https://bit.ly/3pRxUqN>
- Shnaider, R., Zarowsky, M., y Llamazares, K. (2004). *Comunicación para principiantes*. Buenos Aires, Argentina: Era Naciente SRL. Recuperado de: <https://bit.ly/2UKzHUq>
- Tapia, H. D., y Estrabao, A. E. (2020). El sílabo: sus fundamentos fácticos y epistemológicos. *Cognosis. Revista de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación*, V(4), 65-80. Recuperado de: <https://bit.ly/3gk27vO>
- Tapia, J., Faican, J., Checa, N., Quinche, F., y Chicaiza, T. (2020). Educación Virtual en tiempos de pandemia. *Cognosis*, V(3), 57-68. Recuperado de: <https://bit.ly/3gbunBR>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos*. Nueva York: Editorial Paidós. Recuperado de: <https://bit.ly/3oMLbka>
- Travez, P. (2014). *Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas* (tesis de pregrado). Universidad San Francisco de Quito, Quito. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZCQ6cN>
- Velasteguí, P. (2017). Plataformas virtuales y su impacto en la Educación Superior. *Explorador Digital*, 1(2), 5-21. Recuperado de: <https://bit.ly/366o4KP>
- Vidales, G. C. (2015). Historia, teoría e investigación de la comunicación. *Comunicación y sociedad*, (23), 11-43. Recuperado de: <https://bit.ly/3coT5MQ>

## 11. Anexos

### Anexo 1: Ámbito geográfico de la investigación

ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN											
BIBLIOTECA: ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN											
TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR / NOMBRE DEL DOCUMENTO	FUENTE	FECHA / AÑO	ÁMBITO GEOGRÁFICO						OTRAS DEGRADACIONES	NOTAS / OBSERVACIONES
				NACIONAL	REGIONAL	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	BARRIOS / COMUNIDAD		
TRABAJO DE TITULACIÓN	ANAHÍ DEL CISNE RIOFRÍO APOLO  ESTUDIO DEL USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL ZOOM COMO HERRAMIENTA EDUCATIVA EN LA ENSEÑANZA – APRENDIZAJE ENTRE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DURANTE EL PERIODO OCTUBRE 2020 – MARZO 2021	UNL	2021	ECUADOR	ZONA 7	LOJA	LOJA	PUNZARA	LA ARGELIA	CD	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

**Fuente:** Biblioteca de la Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación.

**Anexo 2:** Mapa geográfico y mapa de ubicación de la provincia de Loja



**Fuente:** Mapa de ubicación del cantón Loja

**Autoría:** Diego Bravo

### **Anexo 3: Entrevista**

Se realizará las siguientes preguntas:

- ¿Cuál cree que fue el impacto del cambio de modalidad presencial a modalidad virtual?
- ¿Cómo influye el uso de las plataformas digitales en el campo educativo de los estudiantes?
- Al utilizar una plataforma digital, un punto fuerte debe ser la interacción entre el docente y estudiante, ¿cómo se puede generar la interacción en un aula virtual?
- ¿Cree que se puede considerar a la plataforma Zoom, como una herramienta adecuada para la educación?
- ¿Cómo debe ser el proceso de enseñanza – aprendizaje a través de la plataforma Zoom?
- ¿Qué ventajas y desventajas cree que existen al utilizar la plataforma Zoom en la educación?
- ¿Considera que las TIC's en el aula virtual pueden mejorar los resultados académicos de los estudiantes?

**Anexo 4:** Encuesta

**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación**  
**Carrera de Comunicación Social**

**Código:** ccs/ar/pz

Estimado estudiante con la finalidad de elaborar la investigación, titulada: Estudio del uso de la plataforma virtual Zoom, como una herramienta educativa entre estudiantes y docentes de la carrera de Comunicación de la Universidad Nacional de Loja durante el periodo octubre 2020 -marzo 2021. Solicito a usted de la manera más comedida responder a las siguientes interrogantes.

Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

- 1. ¿Tiene acceso a un dispositivo para las clases virtuales?**
  - a) Sí ( )
  - b) No ( )
- 2. ¿Qué dispositivo utiliza?**
  - a) Computadora ( )
  - b) Tablet ( )
  - c) Teléfono inteligente ( )
- 3. ¿Utiliza la plataforma Zoom para sus clases virtuales?**
  - a) Si ( )
  - b) No ( )
- 4. ¿Qué actividades realiza mediante la plataforma Zoom?**
  - a) Recibir clases ( )
  - b) Tutorías con el docente ( )
  - c) Salas en grupo entre compañeros ( )
- 5. ¿Qué herramientas de las que ofrece la plataforma Zoom utiliza?**
  - a) Grabar pantalla ( )
  - b) Compartir pantalla ( )
  - c) Pizarra ( )
  - d) Levantar la mano ( )
- 6. ¿Logró adaptarse al cambio de modalidad presencial a virtual?**
  - a) Si ( )
  - b) No ( )

- 7. ¿De qué manera cree que influye en la calidad académica el cambio de modalidad presencial a virtual?**
- a) Positivo ( )
  - b) Negativo ( )
- 8. ¿Cómo ha sido el proceso de aprendizaje a través de la plataforma Zoom?**
- a) Efectivo ( )
  - b) Poco efectivo ( )
  - c) Nada efectivo ( )
- 9. ¿Cree que la plataforma Zoom es una herramienta adecuada para el aprendizaje de las materias que se imparten, especialmente las materias técnicas de la malla curricular?**
- a) Si ( )
  - b) No ( )
- 10. ¿Considera que la interacción que se da a través de esta plataforma es la más adecuada entre estudiantes y docentes?**
- a) Sí ( )
  - b) No ( )
- 11. ¿Considera que la metodología aplicada por los docentes a través de la plataforma Zoom debe permanecer o actualizarse a las nuevas tecnologías?**
- a) Que se mantenga ( )
  - b) Que se actualice ( )
  - c) Que se mantenga y actualice ( )
  - d) Que se deseche ( )
- 12. ¿Qué factores influyen para que no se dé un correcto aprendizaje a través de la plataforma Zoom?**
- a) Ruidos externos ( )
  - b) Problemas técnicos ( )
  - c) Problemas de internet ( )
  - d) Distracciones ( )

**Gracias por su colaboración.**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

MANUAL DE USO PARA LA CORRECTA UTILIZACIÓN DE LA  
PLATAFORMA ZOOM EN EL APRENDIZAJE DE LAS DISCIPLINAS QUE  
SE IMPARTEN EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Propuesta alternativa de trabajo de  
titulación previo a la obtención del título  
de licenciada en Ciencias de la  
Comunicación Social

**AUTORA:**

ANAHÍ DEL CISNE RIOFRÍO APOLO

**DIRECTOR:**

MG.SC. ALEX RENE JARAMILLO CAMPOVERDE

**LOJA - ECUADOR**

2021 – 2022

## **Introducción**

Las plataformas digitales, han adquiriendo relevancia en el ámbito de la educación y han evolucionado a lo largo de estos últimos años, tanto que la utilización de estas tecnologías en el aula ha pasado de ser una posibilidad a dirigirse como una necesidad y como una herramienta de trabajo básica para los docentes y estudiantes.

La plataforma Zoom, es una de las herramientas más usadas para interactuar a tiempo real con nuestros semejantes, usándose como medio para que docentes y estudiantes puedan trabajar de manera conjunta desde sus hogares.

En una encuesta enfocada sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje entre los docentes y estudiantes a través de la plataforma Zoom dio como resultado que la misma es adecuada para el aprendizaje de las materias técnicas de la malla curricular que se imparten. Sin embargo, la metodología que utilizan los docentes debe actualizarse para que exista una mejor interacción dentro del aula virtual.

El presente manual sobre el correcto uso de la plataforma Zoom en el aprendizaje de las disciplinas que se imparten en la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja, presenta al lector, qué es la plataforma Zoom, cómo utilizar las herramientas que ofrece, cómo implementar herramientas comunicativas y de gamificación, con el fin de mejorar la interactividad y el proceso de enseñanza - aprendizaje de entre los docentes y estudiantes.

## **Justificación**

Con esta investigación se pretende dar solución a la problemática planteada, de esta manera se mejorará la deficiencia en el aprendizaje de los estudiantes, se reforzará la interacción en las clases virtuales, se potenciará una buena metodología por partes de los docentes.

Así mismo, tras realizar un análisis sobre sí la plataforma Zoom es la más adecuada para la interacción entre estudiantes y docentes los resultados que se obtuvieron no fueron positivos, se observó diversos factores la metodología de clase, problemas de internet, muchas horas de clases, entre otros. Dejando así de lado las ventajas que puede favorecer utilizar herramientas de gamificación en clase.

Por esta razón, es necesario que los docentes dispongan de un manual de uso para que tengan una guía de cómo utilizar la plataforma Zoom y sus funciones. De esta manera, se mejorará el aprendizaje de los estudiantes y existirá una participación activa durante las clases.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Implementar un manual de uso para la utilización de la plataforma Zoom en el aprendizaje de las disciplinas que se imparten en la carrera de Comunicación de la UNL.

### **Objetivos específicos**

Contribuir al conocimiento y a una buena utilización de la plataforma Zoom para las clases virtuales por parte de los docentes y estudiantes.

Mostrar a los docentes una guía de como potenciar las funciones que ofrece la plataforma, la importancia de implementar herramientas comunicativas, para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje durante las clases virtuales.

### **Viabilidad**

Se considera viable el manual de uso para la utilización de la plataforma Zoom ya que está basada en la investigación. Además, con la ayuda del manual los docentes y estudiantes tendrán la oportunidad de conocer los beneficios que presenta la plataforma y poder cumplir con los objetivos de la clase.

### **Forma de difusión**

El presente manual sobre el uso de la plataforma Zoom será difundido a través de la página de la Universidad Nacional de Loja para que los docentes y estudiantes tengan acceso fácilmente.

### **Presupuesto y financiamiento**

La realización del manual fue financiada por la investigadora; debido a que, cuenta con el presupuesto monetario necesario para cubrir los gastos que se produzcan a lo largo de su desarrollo.

**Tabla 2.**

*Costo de inversión en el manual de uso*

<b>Recursos</b>	<b>Costos</b>
Computadora	\$500
Internet	\$25
Diseñador gráfico	\$80
<b>Total</b>	<b>\$605</b>

Autoría: Elaboración propia

# HERRAMIENTA

## ZOOM MEETINGS



Manual de uso para una correcta utilización de la plataforma Zoom en la educación



AUTORA  
**ANAHÍ RIOFRÍO**

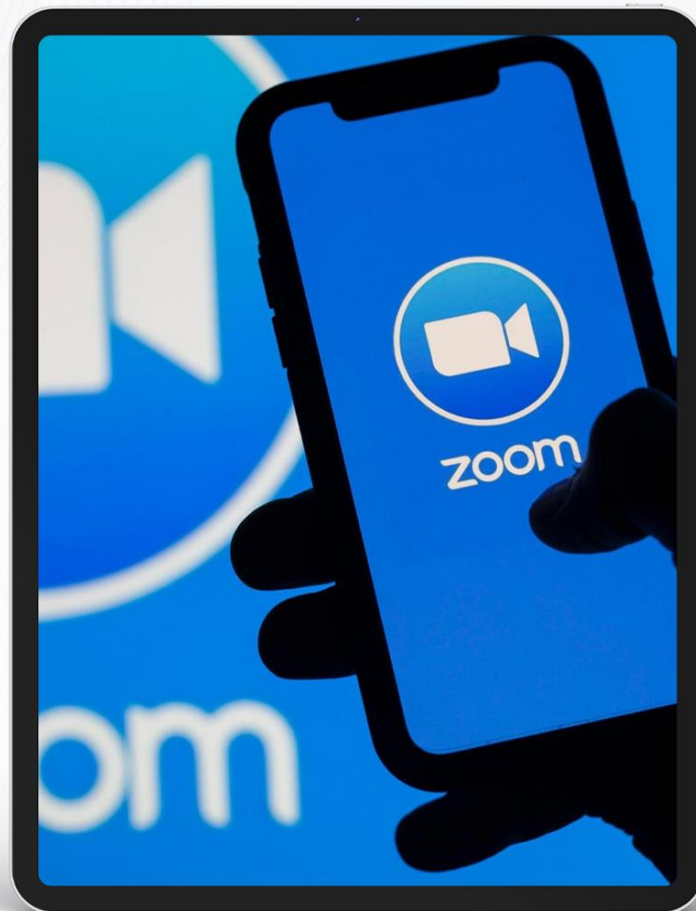
*“El futuro de la educación estará profundamente signado por la tecnología de la información venidera. Pero más aún, por cómo los educadores y estudiantes utilizan las TIC para el aprendizaje continuo”*

*(Stanley Williams)*



### ¿Qué es Zoom?

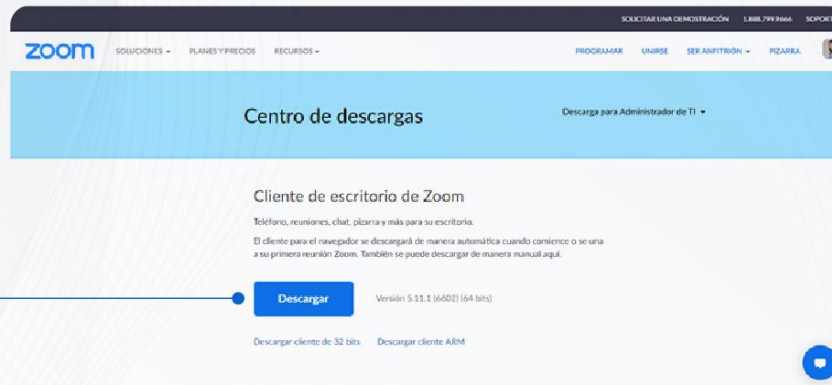
Zoom es una plataforma que permite realizar videoconferencias, chatear e impartir webinars de forma rápida y sencilla. Con esta herramienta se puede realizar videollamadas, reuniones y entrevistas con clientes, alumnos y amigos.



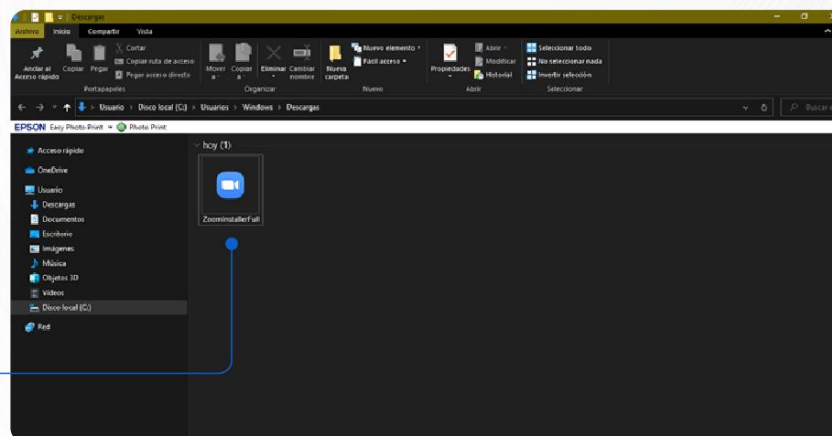


## ¿Cómo crear una reunión de forma rápida?

### 1 Descargar la plataforma Zoom



### 2 Instalar la plataforma Zoom y abrirla

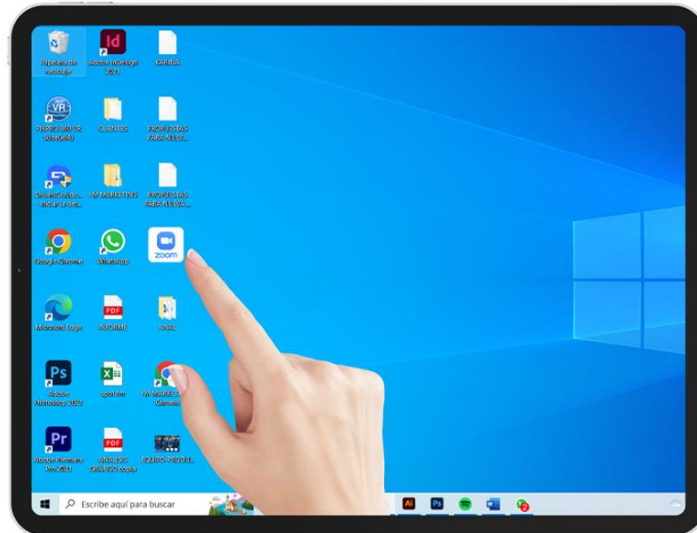




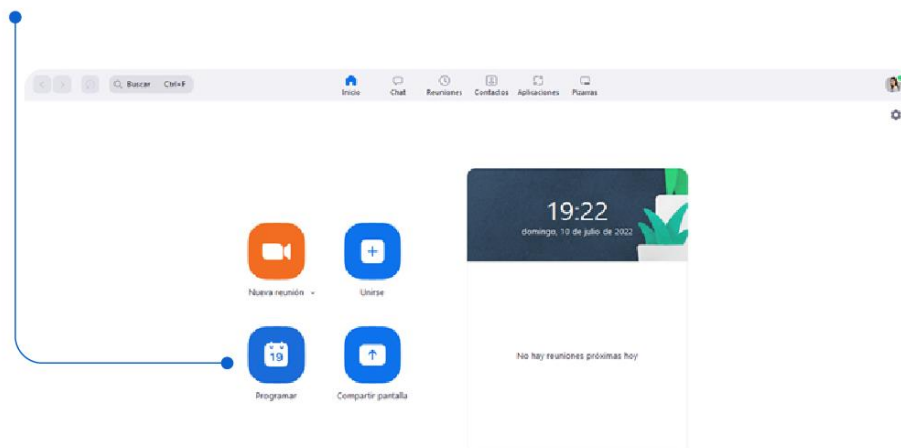


## ¿Cómo programar una reunión?

**1** Abrir la plataforma **Zoom** una vez instalada



**2** Seleccionar programar

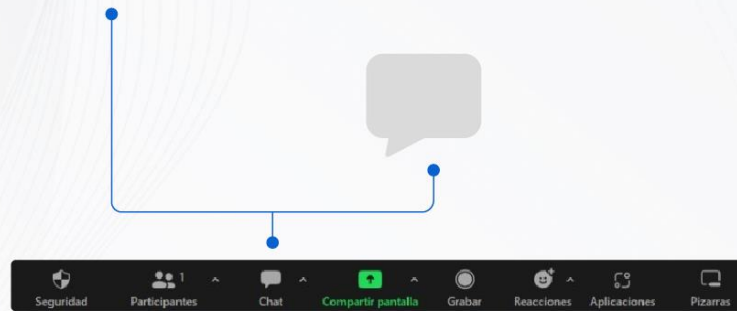




## FUNCIONES

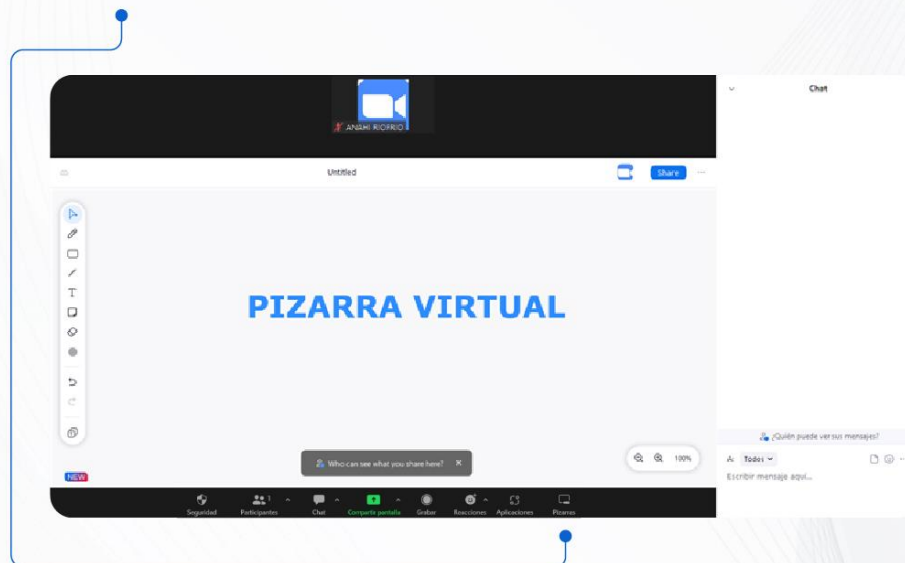
### 1 CHAT

La función de chat permite enviar mensajes a otros usuarios dentro de una reunión. Se puede enviar un mensaje privado a un usuario individual o enviar un mensaje a todo un grupo. Como anfitrión, puede elegir con quién chatear o deshabilitar el chat por completo.



### 2 PIZARRA

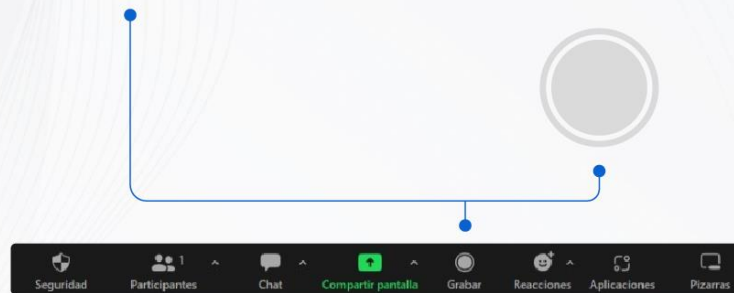
La función de pizarra permite a los usuarios plasmar ideas, información, trabajar juntos para resolver problemas y disfrutar de un desglose visual de los conceptos y las lecciones.





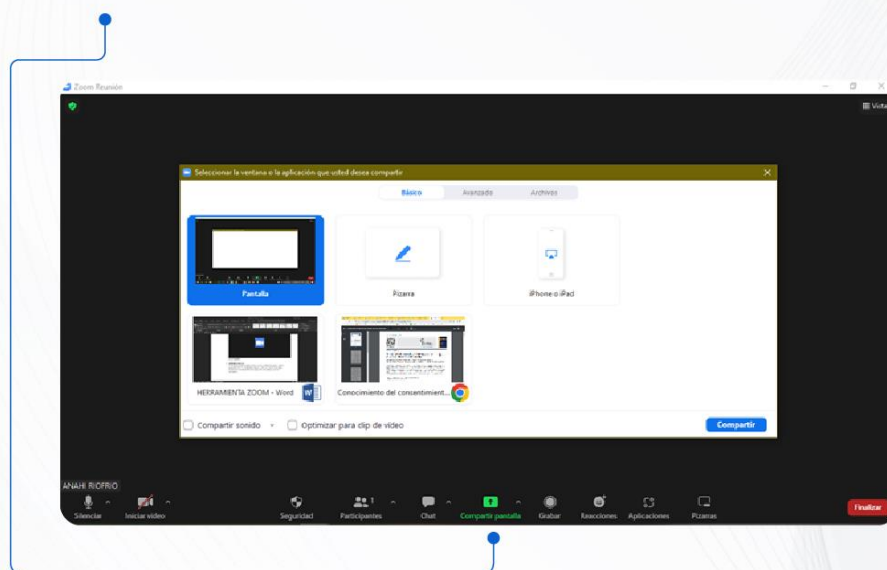
### 3 GRABAR REUNIÓN

La función de grabación permite a los participantes grabar audio y vídeo de la reunión de manera local en un ordenador. Los archivos grabados podrán cargarse luego a un sitio web de almacenamiento de archivos como Dropbox, Google Drive o un servidor de transmisiones públicas como YouTube o almacenarse en el mismo ordenador.



### 4 COMPARTIR PANTALLA

La función de compartir pantalla permitir que varios participantes puedan compartir sus pantallas de forma simultánea durante una reunión. Esto puede ser útil para la comparación en tiempo real de documentos u otros materiales por parte de los participantes.





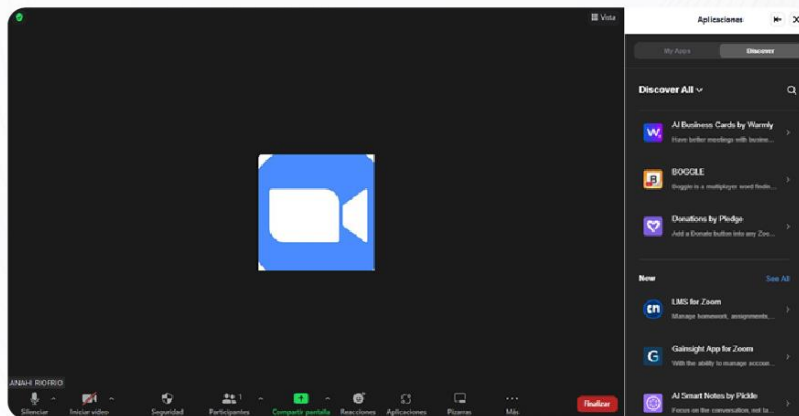
## 5 REACCIONES

La función de reacciones permite agregar una reacción, como un emoji de corazón, de sorpresa o de celebración sin romper el flujo de la reunión. Además, el emoji de levantar la mano permite dar una opinión en una reunión para mantener el orden entre los participantes



## 6 APLICACIONES

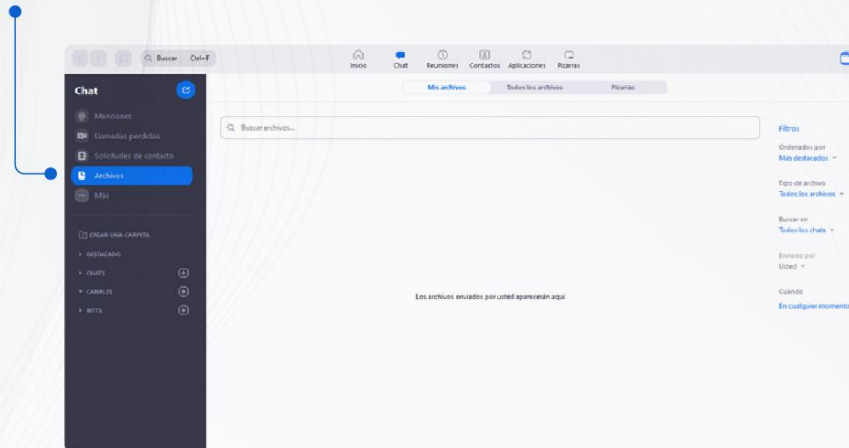
La función de Zoom Apps, permite a todos los participantes de sus reuniones acceder a las mismas aplicaciones y trabajar juntos en ellas, lo que mejora la productividad en equipo. También puede compartir y enviar Zoom Apps directamente a otros asistentes a la reunión para facilitar la colaboración y la interacción.





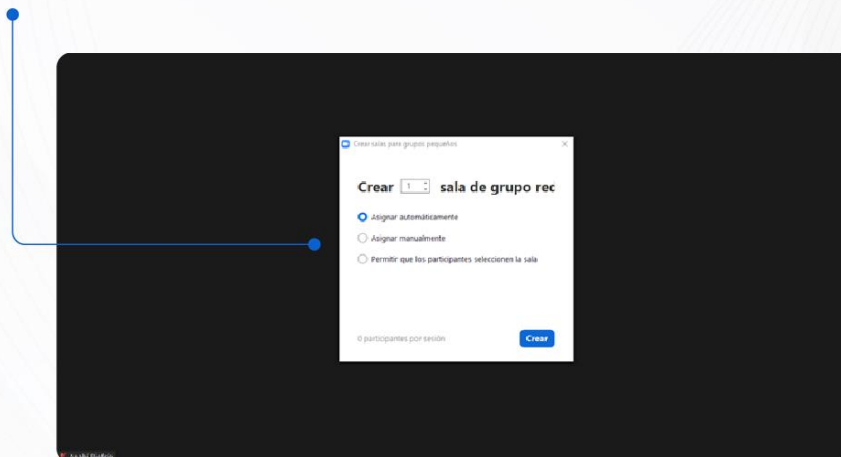
## GUARDAR DOCUMENTOS

La función de guardar documentos permite almacenar información para poder compartir a los participantes en la reunión.



## CREAR GRUPOS

La función de crear grupos permite dividir a los participantes de manera uniforme en cada una de las salas. Es de gran utilidad en las clases virtuales para tratar diferentes temas con los participantes, brindándole una dinámica más atractiva a las clases.





## IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS MULTIMEDIA EN LA PLATAFORMA ZOOM

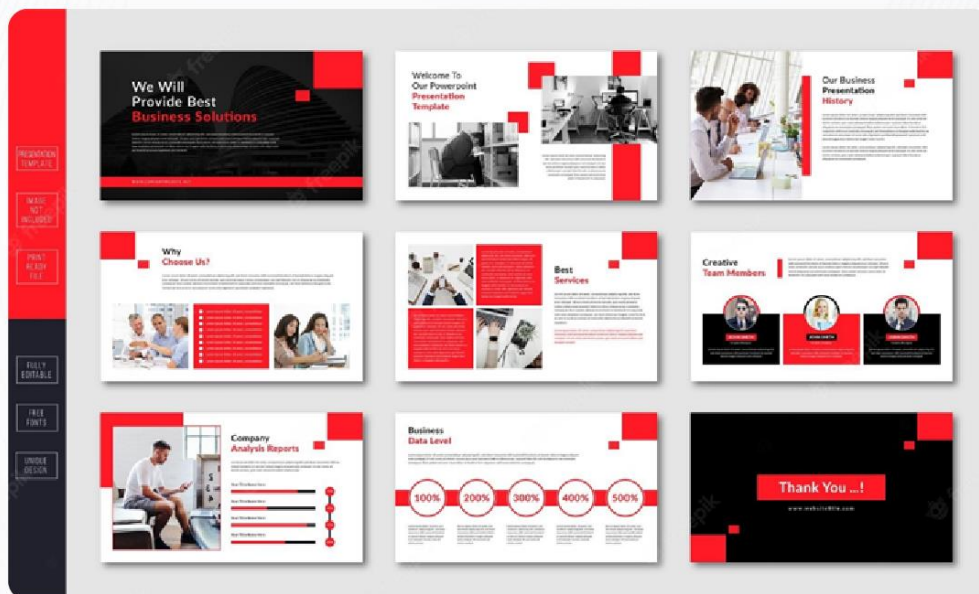
Los recursos multimedia son sistemas de comunicación que resultan de la convergencia de tecnologías audiovisuales y computacionales. Tienen como objetivo principal transmitir información a una audiencia amplia y dispersa, a través de contenidos claros, atractivos y, en la mayoría de los casos, interactivos.

Estos tipos de medios puede ser de audio, video, texto o imagen.



### Por ejemplo:

Una presentación de diapositivas, donde sean utilizadas imágenes, textos y vídeos.





## 1 PODCAST

Los podcasts consisten en un archivo de audio digital con contenidos educativos, creado por profesores, por estudiantes o instituciones a partir de un proceso de planificación didáctica. Ofrecen un cambio de ritmo que ayuda a mantener la atención del alumno y entrena su capacidad de escucha, además de facilitar la conversación que da contexto al conocimiento y lo afianza.



### ¿Para qué se debería usar podcast?



**GRABAR INSTRUCCIONES:** Se puede utilizar el podcast como recurso para dar a los estudiantes, instrucciones con claridad, con relación a las actividades o tareas. De este modo se evitará, por parte de los estudiantes, las consultas al respecto.



**LECCIONES CORTAS:** Se puede crear podcasts relacionados a un tema específico de la clase y discutirlo en ésta, luego de escucharlo.

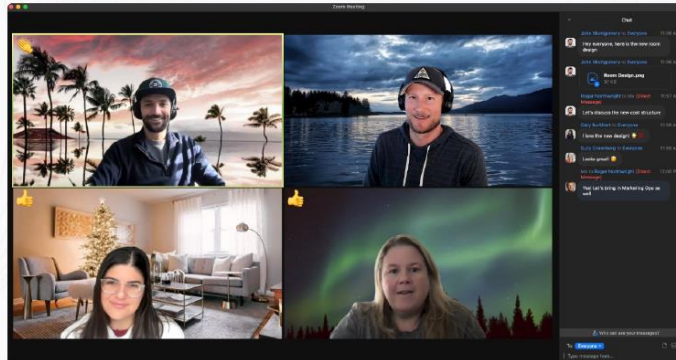


**ENTREVISTAR:** Crea un material donde se fomente el análisis de un tema y el punto de vista de personas expertas.



## 2 TRANSMISIÓN EN DIRECTO POR YOUTUBE

La plataforma YouTube es una herramienta muy enriquecedora a la hora de las reuniones o videoconferencias, ya que cuenta con la función de transmitir en vivo, convirtiendo la clase más entretenida y amena.



<https://www.youtube.com/>

## 3 TRANSMISIÓN EN DIRECTO POR FACEBOOK LIVE

Esta es una funcionalidad es sumamente interesante. La plataforma Zoom posibilita realizar un streaming en Facebook, directamente desde su interfaz. Basta con elegir la opción en su panel de herramientas. Pero poder acceder a ella, se tiene que contratar uno de los planes de pago, como Zoom Pro.

Utilizar este tipo de herramientas de comunicación son efectivas para crear una clase virtual mas interactiva y llamar la atención de los estudiantes.



<https://www.facebook.com/formedia/tools/facebook-live>





## IMPLEMENTACIÓN DE JUEGOS DE GAMIFICACIÓN A TRAVÉS DE ZOOM

La gamificación es una técnica de aprendizaje que se utiliza la mecánica de juegos en el ámbito educativo-profesional, con la finalidad de conseguir mejores resultados, ya sea para absorber mejor algunos conocimientos, mejorar habilidades e interacción o recompensar acciones concretas, entre otros objetivos.

Esta técnica ayudará a los docentes a motivar a los estudiantes, personalizar las actividades y contenidos en función de las necesidades de cada estudiante, favorecer la adquisición de conocimientos y mejorar la atención.

Entre las utilizadas estan:

### 1 KAHOOT!

Es una herramienta que permite crear juegos de preguntas y respuestas de forma muy intuitiva.



<https://kahoot.it/>



## 2 MOZILLA HUBS

Es un sistema de chat de realidad virtual que permite caminar y hablar en este entorno, sin importar en qué parte del mundo se encuentren los participantes.



<https://hubs.mozilla.com/>

## Anexo 6: Certificado de traducción del Abstract



María Eduarda Ludeña Piedra

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN IDIOMA INGLÉS**

Certifico. -

Que la traducción del documento adjunto por la señorita **ANAHÍ DEL CISNE RIOFRÍO APOLO** con número de cédula de ciudadanía **0707390118**, cuyo tema de investigación se titula **“ESTUDIO DEL USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL ZOOM COMO HERRAMIENTA EDUCATIVA EN LA ENSEÑANZA – APRENDIZAJE ENTRE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DURANTE EL PERIODO OCTUBRE 2020 – MARZO 2021”**, ha sido realizado por mi persona en calidad de licenciada en pedagogía del idioma inglés.

Esta es una traducción textual del documento adjunto, y el traductor es competente para realizar traducciones.

Lo certifico en honor a la verdad, facultando al portador del presente documento, hacer el uso legal pertinente.

María Eduarda Ludeña Piedra

**Licenciada De Inglés**

**C.I: 1105333825**

**Número de registro: 1031-2020-2199488**