

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Descripción de la comunicación virtual, en época de COVID-19, en un centro educativo**

**Alba Lucía Herrera Rivas**



Guatemala, octubre del 2022

## Consejo Directivo de la Unidad Académica

Director:

- César Augusto Paiz Fernández

Representantes docentes:

- Regina Miranda
- Julio Ochoa

Representantes estudiantiles:

- Guillermo Herrera

Secretario:

- Héctor Salvatierra

## JUNTA EXAMINADORA

- M.A. Jorge Ignacio Paz Ramírez, asesor/presidente.
- M.A. Silvia Regina Miranda López, lectora-examinadora/vocal 1.
- Lic. Hugo René Pérez Caal, lector-examinador/vocal 2.

PARA LOS EFECTOS LEGALES,  
ÚNICAMENTE EL/LA AUTOR ES RESPONSABLE DEL CONTENIDO DE ESTE  
TRABAJO DE GRADO

Guatemala, 14 de Noviembre de 2022  
Orden de impresión  
Ref. CG-Akmg- No. 0053-2022

Licenciada  
Alba Lucía Herrera Rivas  
Carné: 2342 19505 0101  
Registro académico: 201316297  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimada Licenciada

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de Trabajo de Grado por asesor, con el título Descripción de la comunicación virtual, en época de COVID-19 en un centro educativo. Se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados en un plazo no mayor de 30 días calendario

- a) Un (1) ejemplar impreso y un CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado para la Biblioteca Central.
- b) Dos (2) ejemplares impresos para la Biblioteca Flavio Herrera y dos (2) CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

*"Id y enseñad a todos"*



PhD. Aracely Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Grado



Vo.bo. Lic. César Augusto Paiz Fernández  
Director ECC



Autorización Informe final de tesis por asesor derivado a recomendaciones  
de la Junta examinadora

Guatemala, 14 de noviembre de 2022

PhD Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora  
Comisión de Grado  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio Bienestar Estudiantil  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimada PhD Mérida:

Me dirijo a usted en referencia a las recomendaciones de la Junta examinadora, hechas durante el examen privado de licenciatura, llevado a cabo en octubre 14 del año 2022 al informe final de tesis de título: Descripción de la comunicación virtual, en época de COVID-19 en un centro educativo. Del estudiante Alba Lucía Herrera Rivas, Registro académico 2342195050101, Carné 201316297. Me complace informarle que la investigación contiene las correcciones pertinentes a mi entera satisfacción por lo que procede continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,

*"Id y enseñad a todos"*

  
Jorge Ignacio Paz Ramírez  
Asesor

## ÍNDICE

Resumen .....	8
Introducción.....	9
Capítulo I.....	10
Marco Conceptual.....	10
1.1 Tema .....	10
1.2 Antecedentes.....	10
1.3 Justificación.....	12
1.4 Planteamiento del problema.....	13
1.5 Alcances y límites.....	16
1.5.1 Objetivo de estudio.....	16
1.5.2 Ámbito geográfico.....	16
1.5.3 Ámbito temporal .....	16
1.5.4 Ámbito institucional.....	16
Capítulo II.....	17
Marco Teórico .....	17
2.1 Teorías de la comunicación .....	17
2.1.1 Teoría de la comunicación de masas.....	18
2.2 La comunicación digital.....	20
2.2.1 Elementos de la comunicación digital.....	22
2.2.2 Modelo de comunicación virtual.....	23
2.3 De la cultura a la cibercultura .....	25
2.4 El internet: una red de redes.....	27
2.4.1 Las redes sociales .....	28
2.5 La comunicación y la educación en el contexto virtual.....	33
Capítulo III .....	37
Marco Metodológico .....	37
3.1 Método tipo de investigación:.....	37
3.2 Tipo o enfoque de investigación.....	37
3.3 Objetivos.....	38
3.4 Técnicas .....	38

3.5 Instrumentos.....	39
3.6 Población .....	39
3.7 Muestra .....	40
3.8 Procedimiento .....	41
3.9 Análisis de datos .....	41
Capítulo IV .....	42
4.1 Funcionalidad y eficiencia de los medios de comunicación digital.....	47
4.2 Aportes de la comunicación digital.....	55
4.3 Herramientas digitales .....	57
4.4 Recursos digitales .....	63
Conclusiones.....	67
Recomendaciones .....	68
Bibliografía.....	69
Anexos .....	71

## Resumen

La comunicación digital es una herramienta que forma parte importante del desarrollo de las sociedades. En el año 2019 se marca la historia con un suceso que vino a cambiar la forma de vivir y de comunicarse de las personas debido a la propagación del virus del COVID -19. El confinamiento y el distanciamiento social permitió que el ser humano buscara nuevas alternativas para comunicarse; lo que obligó un cambio en el proceso de comunicación distinto al simple con el uso de canales o medios diferentes para lograr su cometido: comunicar.

Los medios de comunicación masivos en esta época se volvieron una fuente de información primordial, incluso en algunas ciudades era la única; sin embargo, empezaron a utilizar en los países desarrollados alternativas de medios de comunicación masivos tecnológicos como la TV, la radio y el periodismo digital para informar a la población.

La tecnología en los últimos años se ha convertido en una prioridad, pues dejó a las generaciones frente a herramientas que trasladan información en cuestión de segundos, lo que sitúa al ser humano al alcance de un sin fin de información instantánea, denominada cibercultura.

La educación siempre ha tenido un estilo estructural y magistral; sin embargo, pedagogos y psicólogos han realizado diferentes estudios que demuestran que el aprendizaje significativo llega al estudiante cuando él es el centro del aprendizaje y el docente es el guía; pero en esta época de pandemia debido al cierre total de las instituciones educativas se vio en la necesidad de cambiar el proceso y modalidad de enseñanza a un nivel tecnológico y llevar el conocimiento hasta los hogares de los estudiantes.

Para resumir, la historia fue marcada por el virus del COVID-19, que dejó al descubierto que las sociedades necesitaban aprender el uso diferentes tecnologías como parte del desarrollo integral de todo proceso con un nivel más complejo por ejemplo en los dispositivos inteligentes, inteligencia artificial, vehículos que trabajan con energía solar, entre otras grandes exposiciones. Por último, se debe mencionar que la tecnología es la principal herramienta para el desarrollo de las comunidades.



## **Introducción**

En las siguientes páginas de éste informe se profundiza en la pregunta de la investigación: ¿cómo se afronta la virtualidad como una nueva normalidad en un centro educativo? y así comprender cuáles son los canales de comunicación que surgen ante el confinamiento provocado por la pandemia a partir de 2019.

Para la educación fue un reto afrontar al cambio del aprendizaje virtual, esto llevó nuevos métodos de enseñar y de aprender, un estilo renovado de adaptarse a la nueva normalidad y asimilar las nuevas tendencias tecnológicas como herramientas enriquecedoras para una mejor comunicación y, por ende, una excelente educación.

El estudio brindará en primer lugar, un análisis de cómo los medios de comunicación digital se fortalecen en tiempos de pandemia, en segundo lugar, presenta las alternativas que surgen para continuar con la nueva normalidad desde sus residencias y, por último, los medios novedosos e innovadores que comienzan a ser indispensable para la comunicación y cómo la sociedad se ajusta a estos cambios.

Seguidamente este informe tiene cuatro marcos: el marco conceptual presenta la justificación del estudio, el planteamiento del problema y sus cambios en la sociedad. El marco teórico permite comprender científica y teóricamente el trabajo de investigación lo que contribuyó análisis de la investigación. El marco metodológico plantea las técnicas y los instrumentos que fueron necesarios para interpretar los resultados y obtener conclusiones válidas para plantear a las recomendaciones. Por último, el análisis de datos, donde se registra la información obtenida junto a una matriz de comparación y la descripción detallada de los resultados para determinar conclusiones válidas.

# Capítulo I

## Marco conceptual

### 1.1 Tema

Descripción de la comunicación virtual, en época de COVID-19, en un centro educativo

### 1.2 Antecedentes

A través del tiempo los seres humanos han utilizado diferentes maneras de comunicarse, desde la pictografía, el lenguaje de señas hasta la comunicación a distancia con dispositivos tecnológicos avanzados.

Diferentes estudios e investigaciones han demostrado que el siglo XXI se caracteriza por el avance continuo de las herramientas tecnológicas que proporcionan a la humanidad estrategias que ayudan a la comunicación, la interactividad y al constante desarrollo en todas las áreas sociales, económicas, religiosas y políticas.

Guillermo Ballina, en su tesis *La evolución del internet como medio masivo*, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación en 2008 afirma que:

El internet es considerado un medio de comunicación masivo por el alcance ilimitado para transmitir mensajes para distintos grupos de personas en diferentes lugares al mismo tiempo, lo que causó una mutación en todos los ámbitos, tecnológicos, sociales, económicos y culturales. (Ballina, 2008)

A lo largo de la vida del ser humano, los medios de comunicación han formado parte importante de su rol dentro de una sociedad a la cual pertenece, estos contribuyen a favorecer la interacción y la información entre las poblaciones, lo cual es una muestra de gran evolución tecnológica que ha permitido superar fronteras en diferentes ámbitos sociales.

Nidia Zulema Beltetón, en su trabajo de tesis titulado: *Internet como medio de comunicación*, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en 1997, concluye:

“...el internet, es una nueva tecnología de comunicación que cumple con el proceso de intercambio de información desde su fase inicial de una fuente de información de donde surge el mensaje que desea enviar el emisor, pasando por el medio o el canal que son las conexiones vía satélite, vía telefónica, por computadoras, y las conexiones por claves, hasta llegar al destinatario o receptor que lo decodifica e inicia la retroalimentación. En este momento el receptor se convierte en emisor y reinicia el proceso, por lo que podemos concluir que es un medio de comunicación bidireccional y a distancia.” (Beltetón, 1997)

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la actualidad, debido a su gran avance en los últimos años, ha logrado que la comunicación se transforme lo que ha mejorado las relaciones dialógicas entre las personas, que fortalece la inteligencia colectiva y el aprendizaje colaborativo; que permite que la comunicación entre el emisor y el receptor se de en un ambiente comunicativo nuevo, siendo rápido, flexible, asincrónicos o sincrónicos.

En la tesis de Licenciatura en Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala con el nombre de *La influencia de las redes sociales cibernéticas en la intersubjetividad de los adolescentes*, las autoras Mindy Herrera y Jennyfer Duque, en 2012, afirman:

“Hoy en día la tecnología ha avanzado tanto, que no se considera difícil conseguir la herramienta del internet para tener acceso a cuentas de correo electrónico, navegación, entretenimiento, grupos de discusión, (chats) uso de redes sociales y más; ya que existen muchos cafés internet, internet en casa e internet en los teléfonos celulares. Es así que los usuarios lo tienen al alcance de la mano y hacer un uso recurrente si así lo desean, convirtiéndose en parte de la sociedad”. (Herrera & Duque, 2012)

En la tesis de grado de Oti Mejía Cruz, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, titulado *Uso de las redes sociales como medio comercial*, se sintetiza:

La red en general, está formado por un grupo de personas afines, quienes se buscan con intereses similares como aficiones, gustos, sentimiento u conocimientos para transmitir mensajes y mantener una comunicación estable formando una relación en lo virtual, lo cual conlleva ventajas y desventajas. (Mejía Cruz, 2012)

José Napoleón Mogollón Archila, en su tesis *Incidencia de los medios de comunicación masiva en el desarrollo educativo de los estudiantes del nivel medio del municipio de Sololá, departamento de Sololá*, de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de 2009 menciona:

“En la actualidad, la influencia que los medios de comunicación masiva ejercen sobre la población en general, es muy evidente y determinante, diversas actitudes sociales. Éstas constituyen un factor muy importante en el proceso evolutivo y educativo de cualquier sociedad. El maestro utiliza los medios para apoyar los esfuerzos de una exposición, investigación o laboratorio, pero estos medios utilizados en la educación no deben sustituir al maestro, son auxiliar en el proceso de enseñanza aprendizaje”. (Mogollón, 2009)

### **1.3 Justificación**

Esta investigación a la Escuela de Ciencias de la Comunicación aporta una descripción del tipo de comunicación y los medios masivos que tomaron un protagonismo singular en tiempos de pandemia; ya que hace tiempo se hablaba de una propuesta de la nueva cibercultura (cultura asociada al mundo de las redes informáticas y a la realidad virtual) la cual se iba desarrollando de forma progresiva; pero debido a la situación de pandemia se tuvieron que adoptar las nuevas tendencias de forma radical. La tecnología y la conectividad pasaron a ser los ejes de comunicación más utilizados en la población.

El aporte para la Universidad es que a través del informe se pueda detallar el proceso de comunicación digital y que sea de utilidad a futuras investigaciones y así podrán consultar y conocer sobre la manera en que se desarrollaron nuevas formas de comunicación en la situación de una pandemia, en medio de una crisis sanitaria o en un estado de calamidad. Esta investigación servirá como fuente de información para saber cómo se lleva a cabo las diferentes formas de comunicación dentro de una institución educativa, las nuevas modalidades de interactuar con los padres de familia y toda la comunidad educativa.

Y para la sociedad, será entender un nuevo sistema de comunicación y cómo la población buscó nuevas alternativas para llevar a cabo sus intereses, ideología y comunicación en sí. Esto dejará al descubierto que las herramientas tecnológicas (TICS) son fundamentales para el desarrollo de cualquier proyecto debido a que brindan la instantaneidad, inmediatez y la interacción con otros seres humanos.

#### **1.4 Planteamiento del problema**

A finales de 2019 sucede un acontecimiento que vino a darle un giro radical a los hábitos de vida en el mundo entero: aparece el virus SARS-COV asociado a la enfermedad del COVID-19, el cual se propagó a nivel mundial lo que trajo consigo un cambio radical en la vida de la población, con impactos multidimensionales inmediatos y con consecuencias a mediano y largo plazo.

Es un virus que se transmite de persona a persona; esto ocurre cuando una persona infectada, estornuda, tose o habla con otras personas, se dispersan partículas provenientes de los pulmones y vías respiratorias, que ocasiona un contagio directo de la enfermedad a las demás personas que le rodean.

Ante el fácil contagio y la peligrosidad del virus, por ser algo nuevo para la medicina y no poseer antecedentes con esta enfermedad, se tomaron medidas a nivel mundial para contener el virus en la menor cantidad de personas infectadas, medidas que los gobiernos vieron factibles para preservar la vida de sus poblaciones.

En el informe “El impacto de la pandemia”, declarada así por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 13 de marzo de 2020, agudizó los problemas estructurales ya existentes (pobreza, hambre, cambios climáticos, y otros) que ocasionó un efecto a corto plazo en la economía mundial. Además, el desplome masivo del comercio mundial, los precios de las materias primas caen, mientras sube el gasto público para la lucha contra la pandemia, que dejó un desequilibrio nunca antes visto. (Castro, 2020)

A pesar de que los niños en la pandemia no fueron los más afectados en salud, serán los que sufrirán las consecuencias a largo plazo ya que cuando crezcan sufrirán los cambios económicos,

tecnológicos, sociales y culturales que dejó la crisis a nivel mundial, siendo ellos los más vulnerables a la pobreza y extrema pobreza. (UNIFEC, 2020).

Para afrontar la crisis de la enfermedad muchas empresas se vieron en la necesidad de tomar decisiones que les ayudaron a evitar la mayor cantidad de pérdidas; lo que contribuyó al reconocimiento de la magnitud de la situación, como también acatar las indicaciones de las autoridades para conseguir una nueva construcción social, una nueva “normalidad”.

El COVID-19 representó uno de los desafíos inimaginables para las personas, comunidades e instituciones. Este problema mundial puede ser el primer gran impacto de repercusiones en la historia reciente de un mundo más globalizado.

En la actualidad, las tecnologías y la comunicación forman parte trascendental del cambio en la dimensión social de la comunicación pues gracias a la tecnología las personas pueden relacionarse, intercambiar ideas y buscar soluciones para el progreso de los pueblos.

En ese sentido, la tecnología es el medio que usa la comunicación virtual, tiempo donde se empieza a gestar la cultura virtual, que provoca esto un hecho que marcará un antes y un después en la humanidad, ya que las relaciones interpersonales han cambiado, tomando otros matices de desarrollo en un nuevo mundo virtual.

Debido a que es de suma importancia el preservar la vida, otras de las medidas fue el confinamiento obligatorio para evitar el contagio; sin embargo, esta decisión provocó daños colaterales como el cierre del comercio formal e informal, escuelas, fronteras y en ocasiones un cierre total del país; pero toda causa tiene un efecto, por lo que surgieron nuevos desafíos en la dimensión virtual que exigió soluciones y perspectivas de cómo reducir los daños.

La comunicación virtual en tiempos de pandemia limita del contacto físico, pero es vital ya que logra la convivencia en un entorno no natural y además promueve aprendizajes útiles para crear redes de interacción social.

Son dos pilares los que sostiene la comunicación virtual: el primero es la tecnología, ya que gracias a los avances se ha logrado realizar conversaciones a distancias, congresos nacionales e internacionales para proponer soluciones a la problemática; el segundo es la funcionalidad, mayor

aún en tiempos de crisis de salud. La dinámica entre estos puede caracterizarse por sincronizar mensajes del emisor y receptor por medio de la conectividad.

Por lo antes mencionado la niñez fue afectada por el cierre total de las escuelas privadas y públicas que afectó en el desarrollo de destrezas y habilidades sociales en los niños, cambió la forma de vida, y además en el ámbito emocional, social, económico provocó en los infantes un agujero en su proceso de crecimiento por la falta del contacto con los demás. (UNIFEC, 2020)

Enfrentar los desafíos en materia educativa resulta un semblante muy crítico en donde se tiene como consecuencia un impacto en el aprendizaje de los estudiantes, así como para los docentes enseñar a los niños con calidad distintos aprendizajes en la presente circunstancia. El área social será un punto por analizar debido a los efectos que tendrá en el mediano y largo plazo este cambio en los procesos educativos.

Sin embargo, en Guatemala varias instituciones educativas poseían los recursos didácticos para continuar con el proceso de enseñanza aprendizaje con un estándar alto de calidad educativa. Por lo contrario, las instituciones públicas no cuentan con esos recursos tecnológicos para continuar con este proceso; por consiguiente, el gobierno opta por formas diferentes de llevar el aprendizaje a los estudiantes creando programas educativos: sitio web, programa de televisión y radio pública y cuadernillos impresos.

Las instituciones privadas, las cuales asumieron la postura de adaptarse a la necesidad actual, tomaron estrategias para continuar con el proceso de enseñanza y como principal fuente de contacto la comunicación virtual, medios y disposiciones para mantener la calidad educativa para sus estudiantes. Además, establecieron una estrategia de comunicación teniendo en cuenta: objetivos de comunicación, público prioritario, materiales de uso interno - externo y recursos digitales. (Silva, 2020)

Un centro privado educativo ubicado en Villa Canales por la infraestructura y recursos que este tiene afrontó las adversidades y logró en un mes una respuesta real para mantener el dictado del curso de manera virtual, usando una comunicación virtual certera.

Lo que se buscó con este proyecto es investigar los recursos y medios digitales que utilizaron en dicha institución privada, durante la pandemia, para continuar con el proceso de comunicación

dentro de la comunidad educativa; también, se evaluó la funcionalidad de los medios de comunicación digital, enlistar los aportes de la comunicación digital y explicar las ventajas y desventajas de las herramientas de comunicación digital.

Este estudio dará un gran aporte acerca de cómo la pandemia COVID-19 tiene un impacto en la gestión de la comunicación virtual junto a diferentes medios y estrategias de comunicación para seguir con el proceso de enseñanza aprendizaje. Además, demostrará qué estrategias y herramientas deben aprovecharse para promover la educación y el desarrollo integral de los niños o adolescentes y contribuir así a alcanzar un mayor nivel educativo que proporcione mejor calidad de vida a los estudiantes guatemaltecos.

## **1.5 Alcances y límites**

**1.5.1 Objetivo de estudio:** describir la comunicación virtual, en época de COVID-19, en un centro educativo.

**1.5.2 Ámbito geográfico:** la investigación se realizó con la colaboración de padres de familia y docentes de un colegio en Villa Canales.

**1.5.3 Ámbito temporal:** noviembre y diciembre de 2021.

**1.5.4 Ámbito institucional:** centro educativo privado de Villa Canales.



## Capítulo II Marco teórico

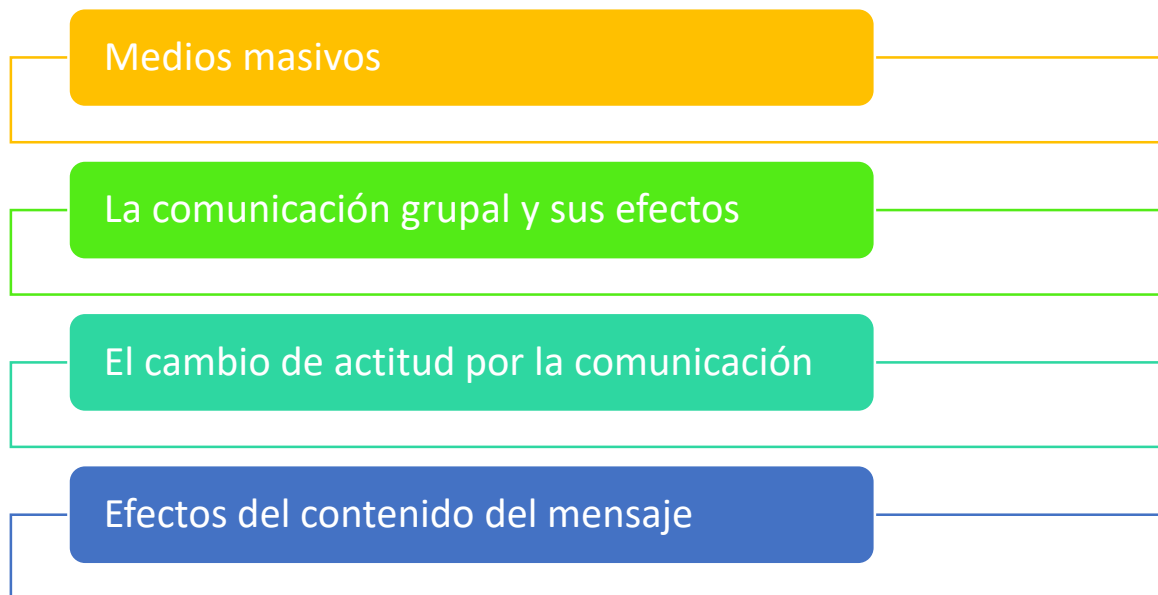
### 2.1 Teorías de la comunicación

El intercambio de ideas, conocimientos, sentimientos y emociones forman para el desarrollo integral de las personas, provocando en el cerebro de los seres humanos signos, aprendizajes y solución de problemas y satisfacción en sus necesidades a través de a interacción con otros.

Hasta en el siglo XX, se toma a la comunicación como una disciplina o ciencia ya que en la antigüedad por la falta de aplicación del método científico no era considerado como tal, sin embargo, a partir de esa fecha, la comunicación empezó a ser considerada como un objeto de estudio, siendo el pilar de todas las demás ciencias.

En un estudio realizado por Antonio Paoli en el texto *La comunicación e información en 1979*, se afirma que: “la comunicación ha sido el auxiliar necesario para la comprensión del comportamiento humano, social y contributiva a otra teoría”.

Las teorías de la comunicación se argumentan en cuatro posturas diferentes:



Fuente: Alonzo, Omar Teoría de la aguja hipodérmica, 2013.

Para comprender el tema de la comunicación como una teoría se deben tener presente dos puntos importantes; Sergio López Ayllon, en su libro *El derecho a la información*, cita:

1. “Una de las columnas que sostienen a la comunicación es la información, pues se entrelazan con la comunicación formando un tejido resistente en la que descansa una sociedad.”
2. “Todas las ciencias y disciplinas pueden tener objetos de estudio diferentes, pero ninguna pueda estudiar su objeto de estudio sin tener a la comunicación como pluma el proceso de investigación”.

Para el siguiente estudio es necesario comprender cómo los medios de comunicación de masas se han convertido en una parte fundamental de la sociedad e incluso en una necesidad en tiempos de pandemia.

### **2.1.1 Teoría de la comunicación de masas**

En el siglo XXI, la tecnología ha sido parte del proceso de comunicación, los avances tecnológicos han evolucionado, los hábitos de vida de las personas han cambiado, desde los teléfonos celulares hasta las redes sociales que permiten una comunión a distancia.

Las teorías de la nueva comunicación tienen una doble función: en primer lugar, ayuda a la investigación en comunicación, en segundo lugar, a partir de esta, interpretar los procesos comunicativos de cada sociedad.

Las tecnologías de la información y de la comunicación (TICS) en la actualidad son parte del proceso comunicativo de la sociedad, su fin es mejorar la calidad de vida de las personas dentro del entorno con servicios tales como redes, software y aparatos que integran un sistema de información interconectado y complementario.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones, (TICS) son herramientas que proporcionan un medio de comunicación entre sociedades, provocando cambios en los hábitos de vida, relaciones interpersonales y formas de comportamiento. (Gabelas Barroso, 2002).

Representan una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos.

Las nuevas tecnologías contribuyen a la emergencia de nuevos valores provocados por las continuas transformaciones en nuestra estructura económica, social y cultural. Las TICS son un conjunto de innovaciones tecnológicas, pero también son las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. (Sancho, 1993)

La tecnología y la comunicación amplían las capacidades físicas y mentales, abren una posibilidad al desarrollo social debido a su fácil acceso a una gran fuente de información, son un proceso rápido y fiable con canales de comunicación inmediato.

¿Cómo impactó el arribo de las nuevas tecnologías en las teorías de la comunicación de masas? (Anleu, 2017)

- Los medios tradicionales se transforman en forma y expresión: convergencia.
- El modelo clásico de uno a muchos deja lugar al de mucho a muchos.
- Mayor impacto económico de los medios que conlleva menor atención a sus funciones sociales.
- Transformaciones de audiencias, nuevos hábitos.
- El consumo mediático sale del ámbito familiar y eso influye en el proceso de interpretación.
- La digitalización de las TICS redefine la vida hogareña.

## Cambios en el esquema de comunicación

### Esquema comunicacional clásico

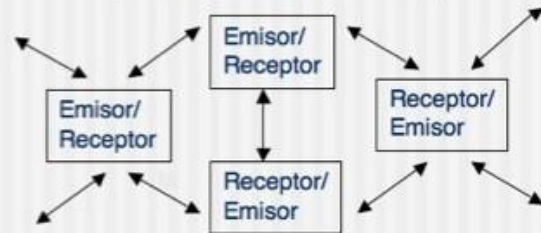
(Sociedad Industrial)



- Transmisión unidireccional
- Comunicación jerárquica
- Hegemonía de los medios de comunicación

### Esquema comunicacional de las TICs

(Sociedad de la Información)



- Multidireccional
- Es transversal. Caótica.
- Se estructura en redes. Genera comunidades virtuales.

Fuentes: Bertolotti, Patricia (2009)

## 2.2 La comunicación digital

En 1936, el sociólogo estadounidense Harold Lasswell definió la comunicación como la unión de las partes de un todo, en su modelo de comunicación explica “quién dice a quien, en qué medio y con qué efecto,” por lo que consiste en la transmisión de información de un sujeto a otro con alguna intención.

La comunicación es de carácter social, trata de entender todos los actos mediante los cuales los seres vivos se relacionan entre sí para transmitir o intercambiar información, ideas, pensamientos y sentimientos. Comunicar se comprende como una puesta en común, lo que involucra a grupos de personas con intereses particulares causando un cambio en el entorno social. Este proceso está ligado al comportamiento humano y a las estructuras de la sociedad.

Las sociedades se transforman usando los modelos de comunicación que evolucionan con el tiempo, pues los hábitos de vida y el comportamiento están cimentados en los cambios que la población tiene ante los nuevos cambios que surgen.

En el siglo XVIII, aparecen los medios de comunicación dirigidos a grandes poblaciones, conocidos como masas comenzando de un cambio social y un modelo de vida muy concreto, que ocasiona la revolución industrial que provoca cambios radicales en la política, economía, la forma de vida y en la comunicación entre las comunidades. (Bertolotti, 2009)

El proceso de comunicación tradicional se vio afectado hasta la irrupción de los nuevos medios basados en la tecnología digital que cambiaron el esquema tradicional. El receptor cambia su papel en el proceso de comunicación cuando se utiliza la tecnología ya que puede convertirse en emisor al momento de enviar mensajes a otros desarrollando así una red, donde todos los miembros pueden emitir y recibir mensajes y la comunicación se vuelve interactiva.

La realidad es percibida por sociedades con distintos hábitos de vida, costumbres y formas de comportamiento lo que enriquece a las sociedades porque la diversidad es capaz de construir una nueva realidad partiendo de las de cada sociedad.

Las principales características de los nuevos medios para Robert Logan sostuvieron que el internet constituye un lenguaje, también forma una red que transmite información de forma oral y escrita utilizando diferentes disciplinas exactas como la ciencia y la matemática. El internet tiene su base en cinco características:

1. Interacción entre emisor y receptor
2. Accesibilidad
3. Aprendizaje constante
4. Estructura en red
5. Incorporación social (Logan, 1995)

Años más tarde, el profesor de origen ruso Lev Manovich, en su libro *El lenguaje de los nuevos medios* define: a las computadoras y las redes emergentes como un “metamedio” que va más allá de un simple medio de comunicación ya que estos nuevos medios tienen mayor alcance, menor tiempo y mayor velocidad. Estos medios integran contenidos que son de uso frecuente para los usuarios como acceso a la información escrita y numérica, descargas de contenido visual y auditivo desde una computadora siendo esto la traducción de los nuevos medios.

Manovich reduce a los nuevos medios en cinco principios:

1. Representación numérica
2. Modularidad
3. Automatización
4. Variabilidad
5. Tras codificación cultural.

### **2.2.1 Elementos de la comunicación digital**

Lo anterior, permite evidenciar que, con el auge de las TIC, no solo a cambiado las formas de comunicación, también, todo aquello que vincula la información, pues en la evolución de los medios de comunicación han creado formatos propios de la circulación de información.

Según Cabero Román en su libro *Las herramientas de comunicación en un aprendizaje mezclado* afirma: “Todas las sociedades tienen medios y formas diferentes de comunicarse, ya que la comunicación es valorada como una fuente de productividad lo que provoca un elevado avance en los sistemas tecnológicos”. (Cabero, 2001)

En la actualidad las sociedades se han ido adaptando a diferentes hábitos y formas de comportamiento debido a los cambios bruscos en el ámbito social y cultural. Es por ello que Martínez y Solano, analizan los componentes que forman y sientan las bases el proceso de comunicación digital (Martinez & Solano, 2003)

**Espacio:** distancia que existen entre los interlocutores.

Espacio como entorno: Región en donde se desarrolla la comunicación según su cultura.

**Tiempo:** queda anulado cuando la comunicación es digital.

El tiempo como entorno: experiencia vivida por el individuo en determinado lugar y momento.

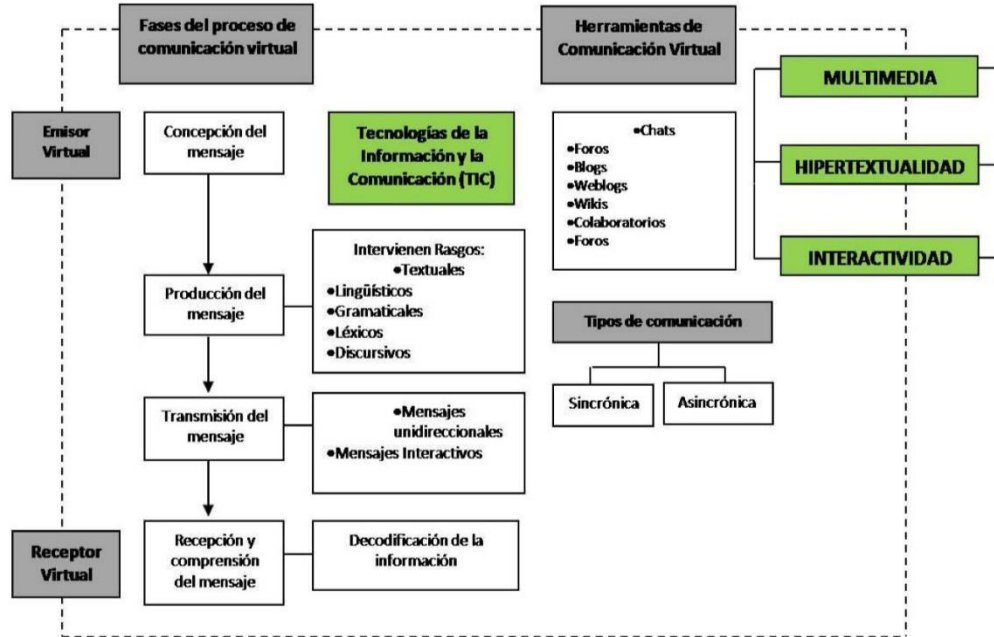
**La cultura:** el individuo es el principal protagonista de su propia formación, conocimiento y educación. En la comunicación digital no se toma en cuenta la cultura y moral.

A consecuencia de introducir la tecnología en la vida cotidiana la humanidad ha experimentado muchos cambios en su formación. La tecnología unida al tiempo y al espacio ha dado como resultado la comunicación virtual que ayuda a que sea con mayor facilidad y mayor alcance.

### **2.2.2 Modelo de comunicación virtual**

La comunicación virtual de acuerdo a la estructura de red ha permitido la interacción entre varios grupos simultáneamente con eficiencia y eficacia.

Partiendo de esto, se le da la real importancia a la comunicación virtual que marca una gran diferencia al resto formas de comunicación.



Fuente: Ayala, Catalina. Modelo de comunicación virtual.

Para la óptima utilización de la comunicación virtual se hace necesario los elementos siguientes:

La **multimedia** es el cimiento donde descansan los demás sistemas que permiten que el usuario pueda realizar diferentes actividades utilizando contenido como imágenes, audios, videos, entre otros. Este cimiento actualmente ha facilitado el acceso al usuario ya que se han creado plataformas o aplicaciones que hacen que el proceso de comunicación sea más rápido y sencillo. Se crean aplicaciones sencillas en estos espacios que hacen más ligera la carga de la web y que se puedan ver y oír en la misma página, sin que remita a ventanas externas.

La **hipertextualidad** rompe la estructura lineal de la escritura dándole una variante novedosa. La naturaleza se basa en los enlaces que permite conectar las páginas entre sí. Los enlaces son componentes fundamentales que dirigen hacia los contenidos cargados por el usuario para seguir presentando mayor información de un tema específico.



La **interactividad** implica un inédito sistema relacional entre los sujetos. Permite el mayor estadio de interactividad posible en la red. No solo existe una comunicación bidimensional, sino una comunicación múltiple, ya que en un mismo instante todas las personas conectadas a la red pueden escribir o comentar los contenidos que suba un determinado usuario.

Tanto el emisor como el receptor dentro de la comunicación tienen un papel pasivo, donde ellos dan y reciben información limitada, en cambio con la comunicación virtual dichos elementos se convirtieron en agentes activos donde amplían su conocimiento y formación de acuerdo a la información que emiten y reciben. (Ayala, 2013)

El internet se constituye como la mejor herramienta de comunicación que permite, este proceso de muchos a muchos simultáneamente (comunicación asincrónica) y de uno a uno, uno a pocos o de unos a muchos, como es en el caso de los chats (comunicación sincrónica) configurándose progresivamente como el tejido de sus vidas.

### **2.3 De la cultura a la cibercultura**

La introducción de la tecnología en la vida cotidiana trae consigo nuevos espacios, nuevas formas de participación, socialización y nuevas maneras de relacionarse y de pensar en el mundo que vivimos.

Así lo explican Marina Moya y Jimena Vázquez en el ensayo cibercultura:

El uso del internet ha dado al hombre grandes saltos en el desarrollo en muchas actividades que se realizan diariamente obteniendo los resultados de forma inmediata, anulando los procedimientos anteriores, por ejemplo, el correo postal que tardaba meses en llegar al destino el mensaje, de igual forma la fotografía o imágenes que se enviaban de diferentes trabajos y que representaban pérdidas en tiempo y dinero, con las redes digitales todo es inmediato e instantáneo. (Moya & Vazquez, 2010)

En la actualidad, la tecnología es accesible para cualquier persona, y lo que se busca es la instantaneidad, ya que permite capturar momentos al instante y compartirlos con las demás personas. La tecnología resulta de la difusión y de la apropiación de elementos que circulaban entre las sociedades.

El termino cibercultura hace referencia a la mezcla de costumbres, tradiciones y diferentes formas de vida de distintas regiones realizables por las redes sociales. (Silver, 2009), es decir, es el conjunto de sociedades unidas por la tecnología. La cibercultura se produce por medio de dispositivos técnicos e implican una serie de prácticas sociales significativas, ya que incorporan las nuevas formas de sentir, de identificarse, de pensar en general.

El rasgo distintivo de la cibercultura sería sumergido por el prefijo ciber que se refiere en el campo de la tecnología informática a una inscripción en un espacio de conocimiento entre los humanos y las máquinas.

La cibercultura enmarca todas las actividades que se realizan entre los diferentes grupos de la sociedad utilizando diferentes dispositivos como la computadora, el teléfono celular entre otros. (Ardevol, 2002), es decir, necesitan de la tecnología y del internet para que se lleve a cabo.

En este sentido, existen tres condiciones de la forma de participar en la cibercultura:

1. La accesibilidad al medio INTERNET
2. La apropiación de un dispositivo
3. Capacidades simbólicas necesarias para su operación

En otras palabras, la tecnología es necesaria para la cibercultura, en la actualidad donde las personas están inmersas en un mundo globalizado, el desarrollo de las sociedades se da apoyándose en cibercultura, usando dispositivos, la red de internet y la capacidad para llevar a la práctica diferentes acciones como la comunicación, el trabajo en línea y diferentes actividades.

Como la tecnología va trasformando a las sociedades en una cultura donde la red de internet es indispensable para el desempeño de diferentes actividades, la tecnología puede ser objetos o máquinas, pero también almacenan emociones y pensamientos de diferentes personas o grupos de personas.

En este sentido podemos también vincular la cibercultura como un conjunto de pensamientos, creencias, acuerdos y desacuerdos que comparten personas con intereses comunes. (Marquez, 1998)

Por lo tanto, la cibercultura se forma por el uso constante de dispositivos tecnológicos que ayudan a desarrollar diferentes funciones en todos los ámbitos de la vida social, política, económica, y otros.; pero también deja al descubierto que es la unión de creencias, hábitos de vida, comportamiento de la sociedad como tal.

#### **2.4 El internet: una red de redes**

El internet por su nombre en inglés, son centenares de redes interconectadas en todo el mundo, las cuales funcionan mediante la utilización de los mismos protocolos de comunicación. (Rueda López, *La tecnología en la sociedad del siglo XXI*, 2007).

Gracias a esta interconexión a escala mundial se puede definir el internet como un medio de comunicación importantísimo que llega a millones de personas

Además, constituye un medio de comunicación interpersonal, que forma una comunicación propia de la relación entre individuos que se desarrollan actualmente. Debido al avance inimaginable de la tecnología, abarca además de la televisión, la radio y la telefonía lo que hace que la red sea versátil y múltiple.

El internet cumple con el proceso de interacción o transacción básico en la comunicación, desempeñando además sus objetivos señalados por Berlo “logra que el hombre se comunique influyendo intencionalmente en los otros a través de la emisión de diversos tipos de información. Y como esta intención es inconsciente, siempre existiría la comunicación. (Berlo, 1969)

La teoría de la comunicación humana de Watzlawich quien plantea que se hace necesario la comunicación entre personas ya que se realizan gestos, señas o diferentes movimientos corporales y conductuales que emiten de cierta manera algunos mensajes los cuales son una manera de

comunicación, incluso personas en silencio y sin movimiento representan una forma de comunicación (Watzlawich, P; Beavin, J; Jackson, D, 1989)

La comunicación por la red de internet es complementaria en relación a Individuo –internet, es decir, el sujeto utiliza la red para obtener información que necesita y, a su vez, el mismo sujeto aporta la información a esta red, de modo que la relación individuo-internet es mutuamente complementaria, ya que existe un encaje directo.

La revolución de información con el uso de internet es cada vez más dependiente de la red y sobre todo, si es un fenómeno que irá en crecimiento, con el internet se consigue mucho conocimiento pues conseguimos mover información que antes no se podría mover.

El escenario de la red bien utilizada brinda la cantidad de información útil que se presenta de manera eficiente para funcionar como un mundo desarrollado o en vías de globalización.

Actualmente el internet es un recurso indispensable y necesario que ha contribuido al desarrollo de múltiples actividades que si en algún momento llegara a faltar desaparecerían infinitas actividades que podrían provocar un retroceso enorme a nivel mundial.

#### **2.4.1 Las redes sociales**

Las personas siempre se relacionan por grupos: familiares, laborales, sentimentales, entre otros. En una red social los individuos están interconectados, interactúan y llegan a tener más de un tipo de relación entre ellos.

Las redes sociales son sitios de internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común que permiten el contacto entre estos de una manera que se puedan comunicar y/o intercambiar información. (Anleu, 2017)

Las redes sociales pueden llegar a ser un servicio moderno y surgió hace más de una década, pero en la actualidad debido a diferentes situaciones como la pandemia, la distancia, entre otras ha tenido mayor furor en los últimos años.

El internet es un elemento necesario para las diferentes redes sociales ya que se han convertido en un medio que ofrece a sus usuarios un lugar común para desarrollar comunicaciones contantes.

Fernández Borja explica que: “las redes sociales son webs que permiten a los usuarios entrelazar comunicación entre sí, como amigos dentro de su propia red, intercambiando fotografías, videos, mensajes instantáneos, entre otras facilidades” (Fernández, 2011)

La red social es un lugar donde conservar y conformar una comunidad, para compartir interese, afinidades y que haya un sentido de pertenencia entre sus miembros.

Las redes sociales se pueden clasificar por el contenido que presentan y el beneficio que pueden obtener quien las utiliza, así pues redes de entretenimientos como Facebook, y YouTube en cambio existen redes sociales con objetivos distintos como LinkedIn que es usado para ofrecer y buscar empleo” (Anleu, 2017)

Las redes sociales implican un proceso de construcción permanente tanto individual como colectiva. Es un sistema abierto, metacéntrico, que a través de un intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo y con los integrantes de otros colectivos posibilitan la potenciación de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades.

Las redes sociales son bastantes significativas ya que son un mundo de oportunidades y experiencias que puede ser aprovechadas, porque se presentan contenidos como textos, imágenes, audios y videos que solo internet y las redes sociales ofrecen y que acentúa su singularidad en el sistema comunicativo.

Así lo afirma Juan Rueda López en la *Revista de Ciencias Sociales*:

“por la tecnología se han alcanzado logros significativos como los trenes de alta velocidad, medios aéreos sofisticados, cables de comunicación, la telefonía celular, la televisión por cables y un largo etcétera de mecanismos de última vanguardia logrando con ello rapidez, protegiendo el medio ambiente y generando buenos beneficios económicos”. (Rueda López, La tecnología en la sociedad del siglo XXI, 2007)

En el libro *El proceso de la comunicación* de David Berlo menciona:

El hombre no puede vivir solo y aislado ya que para poder subsistir necesita de la comunicación con los demás en un entorno cómodo y en armonía aún cuando esa comunicación sea de modo inconsciente y sin intención. (Berlo D. , 1969).

La pandemia del COVID-19 sorprendió a la humanidad a inicio del año 2020 lo que obligó a la mayor parte de personas hacer uso del mundo digital para realización de sus actividades sin salir de sus casas; lo que marcó un antes y un después para la comunicación, sobre todo, porque los seres humanos se vieron forzados a convivir en un mundo virtual. Hoy en día, gracias a la tecnología, el mundo puede estar conectado, en comunicación y así evitar el contagio, lo que hizo que la humanidad realizará cambios muy importantes en los ámbitos sociales, culturales y económicos.

El COVID -19, es un virus altamente contagioso que se transmite de una persona infectada a otras con el simple hecho de estar en el mismo lugar, compartir e interactuar porque el virus se trasmite por el aire, lo que hace fácil su contagio. Debido a esta situación surge el confinamiento social, necesario para proteger la salud, hecho que trajo consigo nuevos retos y experiencias en la dimensión virtual.

Krebs V (2020) cuestiona:

“Una sociedad sin la información oportuna de una eventualidad mortífera tendría consecuencias inimaginables de mortalidad de la cual ningún organismo en salud nacional o internacional podría darle solución. ¿con la existencia de la dimensión virtual se afrontó la pandemia de una forma menos mortal? Sí, porque se recibió la información oportuna que obligó a tomar medidas sanitarias que dieron como resultado menos mortalidad”

La necesidad del hombre por comunicarse, interactuar, mantener el vínculo, compartir y poner en común, hizo que se apoyara en la tecnología para lograr seguir en comunicación con los otros sin estar en el mismo lugar y tiempo. El entorno virtual se hace más valioso cuando brinda el acceso para la comunicación siendo el intermediario, conectando a las personas, promoviendo los conocimientos masivos y aprendizajes útiles para crear redes de interacción social.

## La comunicación virtual

Se caracteriza por el intercambio de mensajes entre el emisor y el receptor utilizando la vía más eficaz y la que permite estar conectados de una forma dinámica y divertida, como lo son las redes sociales, plataformas y aplicaciones porque mantienen el interés de la comunicación por la reciprocidad de los mensajes. (Montalva Miñan, 2020)

La tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), en la actualidad, debido a su gran avance en los últimos años, ha logrado que la comunicación se transforme mejorando las relaciones dialógicas entre las personas, que fortalece la inteligencia colectiva y el aprendizaje colaborativo, que permite que la comunicación entre el emisor y el receptor se de en un ambiente comunicativo nuevo, siendo rápido, flexible, asincrónicos o sincrónicos.

La comunicación virtual hace que los seres humanos puedan comunicarse; sin embargo, hace que se pierda el contacto visual y físico, esto puede sustituirse por un mejor lenguaje: con buena entonación, haciendo las pausas correspondientes y dar las explicaciones necesarias y así lograr que el mensaje llegue de forma correcta haciendo aclaraciones si fuera necesario

Cabe señalar que la comunicación virtual se define desde dos aspectos: la funcionalidad, para interactuar con otras personas, y lo tecnológico, lo que hace que se logre un intercambio de información mediante soportes tecnológicos. Para Martínez y Solano La comunicación virtual es la creación, el intercambio y el compartir ideas, pensamientos, conocimientos a través de las diferentes plataformas virtuales generadas por los avances tecnológicos. (Martínez, 2003)

Es importante resaltar que las personas pasan la mayor parte del día conectadas, esto creó diferentes hábitos de vida, cambio en el entorno social, familiar y laboral recibiendo una cultura tecnológica o una cibercultura, produciendo cambios en la interacción de una forma creativa y novedosa.

Esta forma de vida ha sorprendido a la humanidad porque nos encontramos diariamente frente a desafíos y cambios constantes y debemos estar preparados para nuevos y grandes cambios que en el futuro se nos presentarán en nuestras actividades. (Barrico, 2008).

Por lo tanto, el ser humano está sometido a un mundo tecnológico y globalizado donde cada avance es un empuje a la globalización cultural virtual, en tal sentido, la red de internet es la que ofrece un

proceso comunicativo permanente sin interferencias y limitaciones como lo son el tiempo y espacio.

La comunicación virtual es la respuesta creada ante la necesidad de comunicación en el confinamiento social obligatorio, usando la tecnología para llevar a cabo la función de poner en común ideas o pensamientos, informar a los demás y crear vínculos.

El uso de la tecnología en el campo educativo afectó directamente el proceso de aprendizaje del alumno, en el rol de maestro, en los contenidos y evaluaciones en general de toda comunidad educativa.

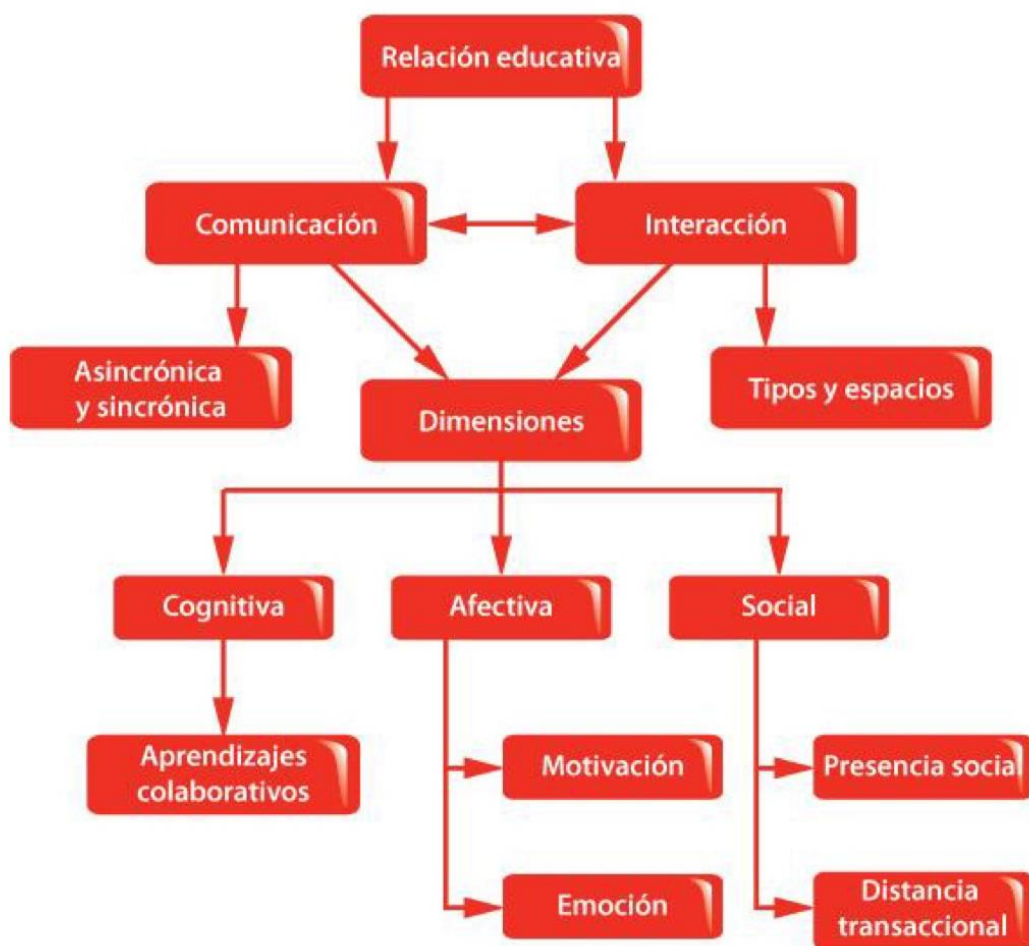
En la actualidad, según Capdet Dolors “el aprendizaje virtual resultó significativo y a la vez potencializó el trabajo autónomo. Esto permite desarrollar habilidades como la organización de la información, permite desarrollar conceptos y vocabulario que favorece la comunicación y la educación” por esa razón surge nuevas formas de comunicación entre estudiante maestro, directivos y padres de familia en distintos canales de comunicación para continuar con la enseñanza de los niños”. (Capdet, 2011)

Para Marta Tennuto “la educación virtual puede intercambiar varias unidades de información (gráficas, imágenes, archivos, sonidos, base de datos, etc.)” lo que hace que sea una manera más enriquecedora de transmitir los aprendizajes. Además, de que la conectividad y la tecnología proporcionan posibilidades infinitas de aprendizaje formal, no formal, metodologías innovadoras ajustadas a las necesidades del estudiante, no así a otras instituciones a través de diferentes recursos.

En el campo de la educación ha quedado de manifiesto que el uso de la tecnología representa un avance importante para cobertura de todos los contenidos en el ciclo escolar. Ola (2020). El proceso de enseñanza virtual provoca una enseñanza autónoma y significativa mediante el uso de herramientas digitales interactivas.



## 2.5 La comunicación y la educación en el contexto virtual



1

Fuente: Comunicación e interacción, 2007

La educación a distancia parece un desafío bastante complejo, ya que rompe con una modalidad casi ritual que hay en la relación interna que se genera en un espacio físico y mental llamado aula, entre el docente y el estudiante.

Según (Soler, 2005) Educar a distancia en cualquiera de sus modalidades presentará un desafío comunicacional, didáctico y psicosocial:

1. **Desafío comunicacional:** presenta una serie de complejidades, la comunicación a distancia por medios tecnológicos puede presentar una multiplicidad de variaciones, producto de las combinaciones y particularidades que cada medio de transmisión puede generar, independientemente o de forma combinada.
2. **Desafío didáctico:** la estructura de los contenidos para ser transmitidos de forma comprensible, interesante y amena debe ser una prioridad en la educación a distancia, pues es una de las claves para obtener la cuota de motivación que se pierde al no estar inserto en una dinámica colectiva presencial de aprendizaje.
3. **Desafío psicosocial:** la educación en sí misma es un fenómeno típicamente social que afecta, estimula, y modifica los procesos de comportamiento del individuo. La mediación a distancia debe ser capaz de generar estos aspectos esenciales para cumplir con el fin último de la educación que es perfeccionamiento de los individuos.

El desafío que presenta la construcción de una estructura destinada a la enseñanza a distancia plantea una serie de oportunidades a nivel tecnológico y social, las cuales compensan de alguna forma las dificultades que podemos encontrar.

1. **Nivel tecnológico:** la tecnología ayuda a la enseñanza, puede ser apoyo directo del aprendizaje, puede transformarse en un instrumento analítico para pensar sistemáticamente en la educación y en ayuda a la investigación intelectual, científica o a la creación artística.
2. **Nivel social:** es satisfacer las necesidades de los estudiantes que no puede asistir a clases regulares, alcanzar mayor audiencia de estudiantes, involucrar a expertos de otras áreas que se localizan en otras partes, reunir a estudiantes en ambientes diferentes ya sea culturales, económicos, sociales y con variadas experiencias laborales y de conocimiento.

Las características generales de la nueva tecnología de la información y comunicación son:

1. Inmaterialidad.
2. Interconexión.
3. Interactividad.
4. Instantaneidad.
5. Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.
6. Digitalización.
7. Más influencia sobre los productos.
8. Presentación de los sectores (culturales, económicos, educativos e industriales).
9. Creación de los nuevos lenguajes expresivos.
10. Potencialización de la audiencia segmentaria y diferenciadas.
11. Innovación.
12. Tendencia a la automatización.
13. Diversidad.
14. Capacidad de almacenamiento.

Sobre la interacción, otros autores como Barbera, Bardia y Mominó (2001, p. 164) opinan que:

La interacción es la relación entre los sujetos que intervienen en un contexto educativo y que ayudan a mejorar los contenidos para el aprendizaje significativo de los estudiantes. La interacción es entendida como un discurso que facilita los procesos de enseñanza – aprendizaje con una orientación hacia la construcción social del conocimiento.

Para el aprendizaje en el contexto virtual es necesario tomar en cuenta el aspecto cognitivo, afectivo y social de los estudiantes logrando así un entorno cómodo y armónico para aprender. Además, se debe entender que siguiendo las instrucciones como son, se llegará a la comprensión de los contenidos de una mejor manera. (Suarez, 2007)

Los modelos de comunicación utilizados en el proceso virtual educativo hacen referencia que deben ser procesos dialógicos y emocionales donde el estudiante sea quien exprese sus mensajes

de diferentes maneras y se les de la importancia necesaria para crear un ambiente afectivo y estable. (Segura, 2007)

La comunicación horizontal presenta varias ventajas importantes como promover la participación grupal, ayuda la cooperación entre sus miembros utilizando diversos lenguajes de la tecnología de la información y la comunicación que obliga al maestro y al estudiante a fomentar la lectura y escritura.

Además, la interacción propicia las relaciones sociales y afectivas que se presentan en diferentes espacios de cada uno de los ambientes virtuales. Para lograr un aprendizaje significativo es necesario la emoción junto a la cognición.

La interacción es un concepto importante para los procesos educativos ya que a través de ella se puede fortalecer las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes y, en consecuencia, lograr que la distancia afectiva se aminore a partir de la comunicación.

El rol docente en el entorno virtual educativo es considerado uno de los protagonistas principales en el proceso de enseñanza aprendizaje, porque dicta las instrucciones a seguir para la consecución de los objetivos.

Miguel Quintanilla en su libro *La tecnología un enfoque filosófico* menciona: “nunca había estado la sociedad en su conjunto tan articulada en torno a la actividad tecnológica y nunca la tecnología había tenido tan fuertes repercusiones sobre la estructura social y en especial sobre la estructura cultural en una sociedad”

El proceso actual de transformación tecnológica se expande de forma exponencial por su capacidad para crear una interfaz entre los campos tecnológicos mediante un lenguaje digital común en el que la información se genera, se almacena, recobra, procesa y se trasmite. Vivimos en un mundo que, en expresión de Nicholas Negroponte, se ha vuelto un mundo digital.

“si el mundo es un cambio contante y las certezas parecen alejarse y perderse en el horizonte, la educación que venga deberá enseñar para un futuro abierto y aprenderse a sí misma bajo el signo de la transformación” (Corzo, 2020)

## **Capítulo III**

### **Marco metodológico**

#### **3.1 Método tipo de investigación**

El método utilizado para la investigación fue inductivo, “que es un razonamiento que analiza una porción de un todo; parte de lo particular a lo general. Va de lo individual a lo universal. La característica de este método es que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación es de carácter general. El método se inicia con la observación individual de los hechos, se analiza las conductas y características de los fenómenos, se hacen comparaciones, experimentos, etc. Y se llega a conclusiones universales para postularlas como leyes, principios o fundamentos. (Alvarez, 1970).

Ésta investigación se inició con la observación y de entrevistas a docentes y padres de familia que son parte de la comunidad educativa de la institución privada; se analizó la funcionalidad de los medios de comunicación utilizados, los aportes que brindó la comunicación digital y se describieron las ventajas y desventajas de las herramientas digitales para comparar los puntos de vista y las observaciones realizadas para así llegar a conclusiones y fundamentos.

#### **3.2 Tipo o enfoque de investigación**

El enfoque fue cualitativo, porque se realizó un análisis profundo de todas las circunstancias vividas en los participantes en un ambiente cotidiano y su entorno general. (Hernández Sampieri, 2014)

El enfoque cualitativo profundiza en su experiencia, perspectivas, opiniones y significados. Michel Patton en su libro *Métodos cualitativos de la investigación y evaluación* cita:

Las necesidades que se deben cumplir en el planteamiento cualitativo son:

1. Experiencias vividas por los participantes
2. Análisis de cada uno de los aspectos del área
3. Características que diferencian a cada uno de los participantes en el proceso.

### 3.3 Objetivos

#### **Objetivo general**

Describir de la comunicación virtual, en época de COVID -19, en un centro educativo.

#### **Objetivos específicos**

- Evaluar la funcionalidad y eficiencia de los medios de comunicación digitales en la entidad educativa en tiempos de pandemia COVID-19.
- Listar los beneficios de la comunicación digital que obtuvo la entidad educativa en tiempos de pandemia COVID-19.
- Presentar ventajas y desventajas de las herramientas de comunicación digital utilizadas en la entidad educativa en tiempos de pandemia COVID-19.

### 3.4 Técnicas

Las diferentes técnicas que se utilizaron en el proyecto fueron las siguientes:

- **Observación:** Ha sido una técnica muy importante para la adquisición del conocimiento. A través de ella se han realizado estudios donde se contemplan diferentes procesos de evolución de la naturaleza. (Alvarez, 1970)

Participante como observador: El rol del participante es mucho más sencillo y consiste en profundizar en el objeto que observa.

- **Entrevista:** La técnica de la entrevista es una herramienta que nos permite obtener información desde el punto de vista del entrevistado, recopilando datos de sus experiencias. Steinar Kvale, define que el propósito de la entrevista en la investigación cualitativa es “obtener descripciones del mundo de vida del entrevistado respecto de la interpretación de los significados de los fenómenos descritos (Lerner, 1974)

La guía de la entrevista indica los temas y su secuencia desde las dimensiones temática y dinámica.

Criterios para evaluar la entrevista:

- El mejor resultado de la entrevista se obtiene entendiendo de mejor manera a el entrevistado
- El entrevistador debe comprender muy bien las respuestas del entrevistado.
- En la entrevista debe perseguir respuestas claras, sencillas y de fácil entendimiento.
- **Cuestionarios no estructurados:** esta técnica sirve para que el entrevistado responda de una manera abierta y general de todas las interrogantes que se le hagan.

### 3.5 Instrumentos

Se utilizaron los cuestionarios para obtener información sobre la funcionalidad con los medios de comunicación escogidos por la institución educativa privada para trasladar información a toda la comunidad educativa.

Se manejó la observación para obtener información sobre los aportes de la comunicación digital en tiempos de pandemia.

Se empleó la entrevista semiestructura para entrevistar a los docentes y explorar ventajas y desventajas de las herramientas de comunicación digital usadas por la institución.

### 3.6 Población

La institución educativa que se utilizó para realizar la investigación, está ubicada en Villa Canales, Carretera a El Salvador. Es una institución que tiene como propósito impartir una educación con altos niveles de excelencia educativa, su misión es proveer una educación sólida, creativa emocional, vivencial y espiritual. Su visión es formar líderes creativos con una base sólida que posean principio y valores.

Dicha institución antes del año 2020, año en que se declara pandemia por el COVID-19, ya contaba con los recursos digitales como apoyo y auxiliar para la enseñanza y medios digitales para la comunicación con los padres de familia, sin embargo no era el medio que se utilizaba Para trasladar la información.

La comunidad educativa, como docentes y directores sí tenían el conocimientos de herramientas tecnológicas para uso diario y capacitaban constantemente al personal para llevar la educación con altos niveles de excelencia, pero en pandemia siguieron capacitando y trabajando junto al personal docente para continuar con el proceso de enseñanza desde casa de una forma sólida e integrada.

El personal docente cuenta con dispositivos tecnológicos brindados por la institución para enriquecer el proceso de enseñanza. (Computadoras de escritorio, laptop, iPad, cañoneras, bocinas, audífonos, la banda de internet en la institución educativa)

La comunidad educativa de esta institución privada está formada por 60 padres de familia, 20 maestros en todos los niveles, 15 personas del personal administrativo y operativo.

### **3.7 Muestra**

La muestra fue de oportunidad contando con 30 padres de familia, 4 profesionales del manejo de las herramientas digitales y 15 docentes de la institución educativa privada. Dicha muestra no es representativa al universo, pero arrojó los resultados necesarios para obtener la información. (Hernández Sampieri, 2014)



### **3.8 Procedimiento**

El procedimiento para obtener los datos de la muestra fue de oportunidad, debido al tiempo en que se logró pasar los instrumentos, en esas fechas en Guatemala no había actividades presenciales por el confinamiento obligatorio. Cada municipio estaba regido por el semáforo el cual indicadas qué actividades se podrían realizar de forma presencial.

Las actividades educativas en este tiempo no eran de forma presencial sino solamente de forma virtual, lo que hizo que se dificultara un poco la obtención de la información, también el ciclo escolar 2021 ya estaba a punto de concluir.

### **3.9 Análisis de datos**

Se realizó un análisis detallado de los datos recabados en las técnicas o herramientas, en esta investigación se usó una matriz de comparación.

En esta técnica se analizó cada uno de los aspectos importantes de la investigación lo cual permite la interpretación de los datos con mayor facilidad y así generar conclusiones (Hernández Sampieri, 2014)

## Capítulo IV Análisis de datos

Matriz de comparación de datos

Variables	Cuestionario de padres de familia	Entrevista de docentes	a Personal medios de comunicación	de Análisis de datos
<b>Evaluar el funcionalidad y eficiencia de los medios de comunicación digital</b>	Funcionalidad y eficiencia	Medios utilizados para la comunicación con docentes.	Rapidez del intercambio de información para toda la comunidad educativa.	El 64% de los entrevistados evaluó la eficiencia como excelente, el 28% muy bueno; el 8% regular, evidenciando el buen manejo de las herramientas de comunicación digital utilizadas en pandemia.
<b>Aportes obtenidos en tiempos de pandemia</b>	Aspectos positivos, la cantidad de aplicaciones que sirven para la educación, el interactuar de forma digital con	Capacitaciones constantes para un mejor desempeño laboral, la brecha para utilizar la tecnología para un paradigma	Aportes sociales, económicos, políticos dentro de la comunidad educativa. Se aumentó la actividad de redes sociales, los diferentes canales	En gran medida fueron económicos y de aprendizaje sobre los medios de comunicación digital como la mejor alternativa ante la dificultad y

	los compañeros y maestros.	educativo integral.	o medios establecidos por la institución fueron productivos y rentables.	mantener la comunicación en el confinamiento.
<b>Ventajas de las herramientas digitales usadas</b>	Aportes positivos de los medios digitales, los recursos son infinitos, la creatividad de los maestros es impresionante y la innovación por parte de la institución educativa es satisfactoria.	Ayuda recibida por los medios digitales para su trabajo de docente, el material puede ser tan lúdico que se puede enseñar jugando usando recursos que despiertan el interés de los estudiantes.	Ventajas de los medios digitales, la reducción de gastos, la cantidad de personas que puede evaluar nuestro desempeño como institución educativa, la interacción con la comunidad educativa fue eficaz.	Permite la comunicación a distancia, actualización constante sobre información, los diferentes canales y medios disponibles amplían considerablemente las posibilidades de conectar con los demás. El mensaje se puede difundir empleando elementos de diferente tipo: imágenes, audio, video, animaciones, texto, entre otros.

<b>Desventajas de las herramientas digitales usadas</b>	Aspectos que desmejoran la calidad educativa, el tiempo es muy corto, las distracciones son mayores para los pequeños.	Contratiempo que surgen con las herramientas digitales, el trabajo independiente por parte de los estudiantes se hace un poco subjetivo.	Problemas provocados por las herramientas digitales, como la conectividad y sin la red estamos incomunicados.	Falta de interacción con el mundo real; abuso de herramientas digitales, depresión, soledad, entre otras.
---	--	--	---	---

Fuente: Elaboración propia.

La comunicación ha pasado a ser digital en más de un 80% en los últimos años, esta comunicación digital ha presentado un cambio en todos los aspectos para la humanidad. Desde la informática hasta el internet y la conectividad han divulgado un formato con el que podemos comunicarnos de formas más rápidas y cómodas.

A lo largo de la historia la comunicación ha sufrido cambios ya que debe adaptarse a las diferentes situaciones a que es sometido el proceso de intercambiar ideas, en el caso de la comunicación digital las características principales como la inmediatez, la interactividad y la intertextualidad hace que el proceso sea más rápido y el canal o medios sean diferentes.

Los medios de comunicación se han transformado y combinado con las nuevas tecnologías y necesidades, versiones virtuales de medios televisivos, radiales e impresos además de sitios web.

#### COMUNICACIÓN DIGITAL EN TIEMPOS DE COVID



La comunicación siempre ha sido un valor para el desarrollo de las sociedades, este hecho distingue cada etapa de nuestra civilización como factor relacional.

Las relaciones interpersonales en general se han visto modificadas por los sucesos que marcan a las sociedades, en esta ocasión una pandemia. Con este hecho que marca un antes y un después se revela hoy que las formas de comunicación son como el pulso del progreso. Los avances tecnológicos de la mano del internet revolucionan los elementos clásicos del esquema comunicativo.

Así cómo comunicarnos, con quién, a quién, para qué, a qué velocidad, con qué duración, en qué soporte, qué códigos; son algunos de los aspectos que marcan los nuevos parámetros del proceso de comunicación.

En el año 2020 a causa de la pandemia provocada por el virus COVID-19, las tecnologías han jugado un papel fundamental en este contexto de cambios, esto está cambiando al mundo, desde la manera de trabajar y aprender de formar remotas, hasta la forma de comprar, cuidar la salud y socialización de las personas. Siendo la tecnología un soporte para mantener la fibra social.

Algunos sectores de la sociedad han sabido adaptarse, aprovechar e impulsar las nuevas tecnologías frente a la situación actual. La pandemia por el COVID-19 aceleró el proceso de implementación de la tecnología en la educación de manera positiva, en este ámbito se ha logrado aprovechar la tecnología cuidando el equilibrio entre la eficiencia, eficacia y seguridad informática.

En el blog México Social, en secciones del Editor cita:

“...Sin embargo, en esta ocasión, se ha generado una situación en la que todo está migrando hacia el tema tecnológico. El distanciamiento social nos hizo sentir desconcertados y los grupos rápidamente empezaron a reunirse en plataformas de videojuegos, videoconferencias para trabajar, conversar y convivir. La pandemia trajo consigo diferentes cambios en nuestra manera de vivir y trabajar, sustituyó medios de comunicación existente por otros más completos y actualizados de acuerdo a las necesidades tecnológicas. (25 de noviembre 2020).



La penetración de internet por los dispositivos móviles en el mundo aumentó en medio de la emergencia sanitaria. El análisis de Data Reportal indica que 4,570 millones de personas se conectan ahora a internet lo que supone un incremento de al menos 30 millones de usuarios debido al brote de COVID -19, al final del año 2020 más

del 80% de la población mundial está conectado a las redes sociales y acceden a uno o varios de los servicios en línea.

El confinamiento acercó aún más a las personas a las controvertidas redes sociales digitales, con toda la riqueza de intercambio, comunicación e información que proporcionan y también la carga de falsedades que se difunden por estos medios.

En un informe de CUBADEBATE publicado por Randy Alonzo Falcán explica como las redes sociales aumentaron debido a la pandemia. Las redes sociales se expandieron a consecuencia del confinamiento provocado por la pandemia, las estadísticas más frecuentes muestran que Facebook, YouTube, WhatsApp, cada uno agrupan en su mundo digital más personas que China, Estados Unidos y Rusia juntos.

Twitter, tiene más de 47 millones de usuarios, mientras que los videos cortos de Tik Tok y las videoconferencias se convirtieron en ídolos, en estos tiempos de temores y distanciamientos.

Tik Tok encabeza la lista de descargas de aplicaciones globales luego de Instagram. Zoom otra aplicación que ha sido un claro ganador porque ha tenido 200 millones de usuarios activos en los últimos meses. Más de 700 millones de cuentas de WhatsApp y Messenger participan en llamadas todos los días, las llamadas grupales también experimentaron un salto significativo.

La prolongación de la crisis sanitaria en el mundo aceleró las renovaciones tecnológicas entre otros fenómenos y planteó no pocos desafíos inmediatos o a largo plazo a los medios de comunicación.

La ruta más visible es la consolidación del entorno digital frente al físico. La prevalencia del trabajo a distancia, las videoconferencias y las transmisiones en directo.

Las consecuencias próximas por la implementación de la tecnología a la mayoría de las acciones de los seres humanos, por ejemplo: 5G en IoT (internet de las cosas); analítica avanzada (Big Data); Deep Learning; Impresiones en 3D e Inteligencia artificial. Por lo que la comunicación se ve sometida a un cambio radical que provoca algunos cambios en la forma de vivir.

Finalmente, la comunicación entre las personas en un futuro traerá consigo más innovación y una alta conectividad móvil que ayudará al desarrollo de las sociedades que podrán interactuar con seguridad y privacidad tanto en comercio como en educación; traerá avances que estando a grandes distancias sentiremos como si estuviéramos al lado de los demás.

## 4.1 Funcionalidad y eficiencia de los medios de comunicación digital



Un colegio de Villa Canales ante el desafío de la pandemia del año 2020 y 2021, enfrentó de forma eficiente los cambios que se dieron ante el problema de llevar el dictado del curso a los hogares de los estudiantes para lograr continuar con su aprendizaje, pero desde casa ya que como institución educativa debía seguir las medidas impuestas por el

Gobierno de Guatemala.

Para conocer el punto de vista de los padres de familia de cómo se manejó la información por parte de la institución educativa al momento de entrar a esta emergencia sanitaria, se realizó un cuestionario para recopilar la información y así evaluar el funcionamiento de las herramientas

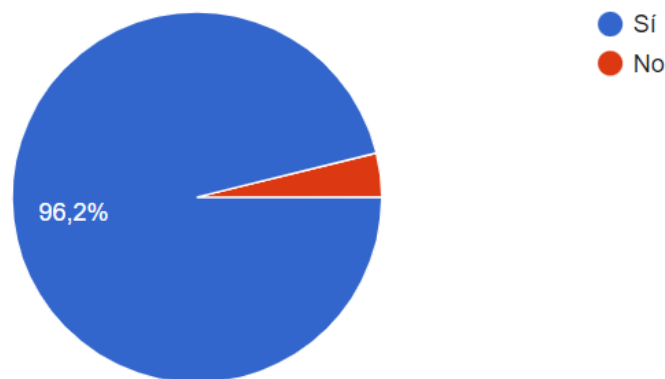
digitales que la institución decidió utilizar como medio para formar una comunidad educativa virtual.

La institución educativa privada contaba desde antes de la pandemia con los recursos digitales necesarios para continuar con la enseñanza de la población estudiantil, cuenta con correo electrónico institucional, fax y servicio telefónico, redes sociales, plataforma digital, plataformas de editoriales de libros.

Ante los cambios radicales que se implementaron en el sistema de comunicación de las instituciones educativas con los padres de familia y estudiantes, se realizó un cuestionario para conocer el nivel de funcionalidad y la eficacia que esta comunicación tuvo en la época de pandemia. Se obtuvieron los siguientes resultados:

A continuación, se presenta la información obtenida del cuestionario resuelto por los padres de familia del colegio privado.

Gráfica 1: ¿Es la primera vez que utiliza un espacio virtual para los estudios de sus hijos?



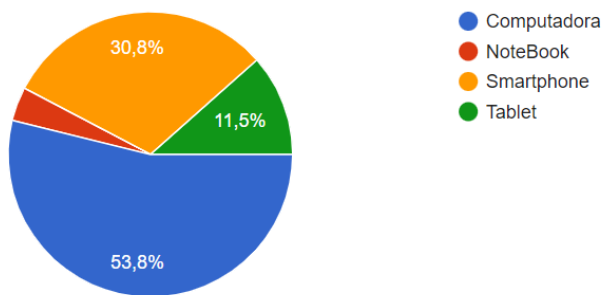
Fuente: Elaboración propia

- La pandemia para muchos padres de familia fue un cambio radical en sus rutinas diarias, algunos se quedaron en casa trabajando en línea, otros se dedicaron al cien por ciento al cuidado de sus hijos; sin embargo, no todos los padres tenían el conocimiento del manejo



de plataformas digitales para el apoyo en la enseñanza de sus hijos o incluso ellos debían aprender a usar diferentes herramientas para ser apoyo de sus pequeños. Del total de los padres de familia entrevistados el 96 % manifestó que fue una experiencia totalmente nueva el tener a su hijo en la enseñanza de modalidad virtual, mientras que el resto sí tenía contacto con herramientas digitales para la enseñanza de sus hijos.

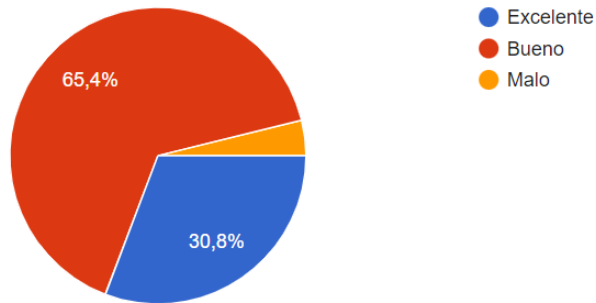
Gráfica 2: ¿Qué dispositivos tecnológicos utiliza con más frecuencia para recibir la información enviada por las autoridades de la institución educativa?



Fuente: Elaboración propia

- El dispositivo con el que reciben la información por parte de la institución educativa para llevar los procesos de comunicación y mantenerse informado de los aspectos importantes del proceso de enseñanza con un porcentaje mayor fue el de computadora, por el contexto de los estudiantes y su estatus económico, sí contaban con diferentes dispositivos tecnológicos y acceso a internet para recibir la información.

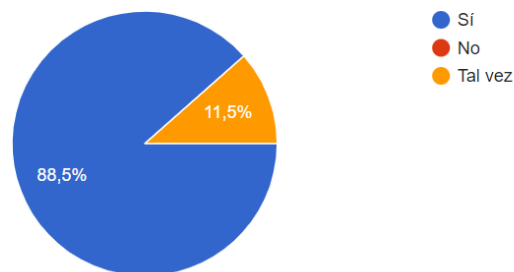
Gráfica 3: ¿Cómo califica su experiencia en modalidad virtual?



Fuente: Elaboración propia

- Al ser un cambio abrupto para toda la humanidad por el distanciamiento social y el confinamiento todos buscaron formas de adaptarse a lo que requería la misma situación. El desafío de la enseñanza en modalidad virtual fue un traslado de lo físico a lo digital siendo para los padres de familia de la institución educativa privada como una experiencia excelente y buena.

Gráfica 4: ¿Cree que el cambio en las formas de enseñar y aprender en esta emergencia dará lugar a modificaciones más profundas en el sistema educativo?

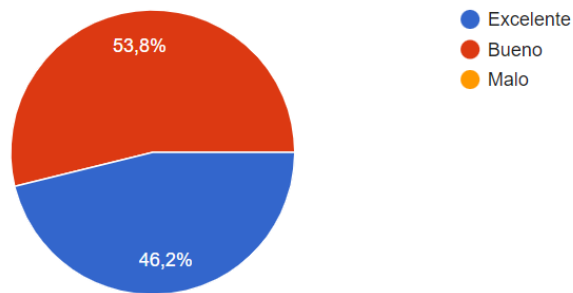


Fuente: Elaboración propia

- Los cambios al inicio no serán tan agradables ante diferentes situaciones; sin embargo, siempre se puede mejorar y obtener ante esta situación una mejor experiencia y aprovechar

los recursos desde otra perspectiva; lo mismo pasó con el sistema educativo, luego de este cambio la educación tendrá en cuenta que las herramientas digitales son parte de la formación de los estudiantes en una forma integral.

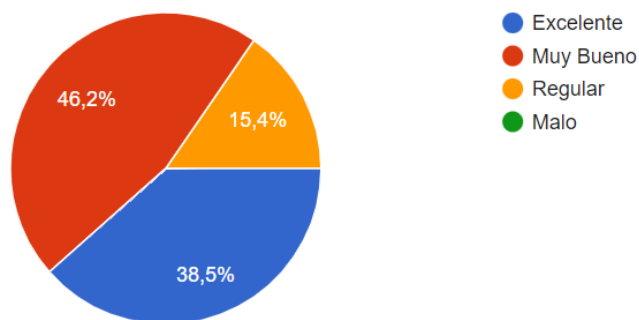
Gráfica 5: ¿Cómo evalúa la funcionalidad de los medios de comunicación digitales usados por la institución en el tiempo de confinamiento?



Fuente: Elaboración propia

- En la experiencia de los padres de familia de la institución educativa la evaluación fue buena para la mayoría de los entrevistados, cuando se trasladó la información para ellos y sus hijos y así lograr el proceso de comunicación interactivo con las modificaciones que el proceso comunicativo presentaba.

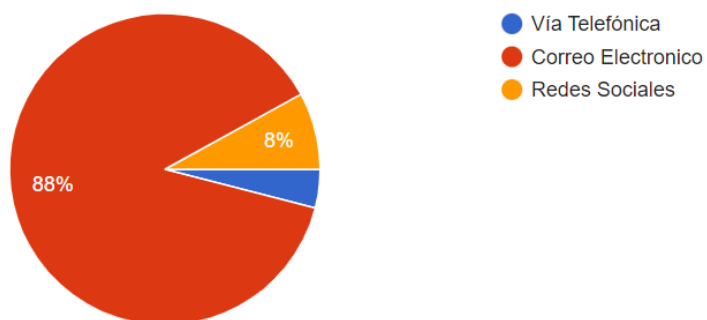
Gráfica 6: ¿Cómo califica la eficiencia de los medios de comunicación digitales utilizados por la institución educativa hacia padres de familia?



Fuente: Elaboración propia

- La eficiencia de los medios utilizados por la institución educativa para los padres de familia en la modalidad virtual fue en la mayoría buena, con el 46% y para el 38.5 % fue excelente.

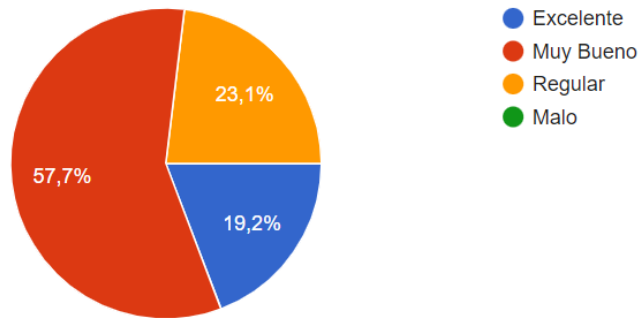
Gráfica 7: ¿Cuál es el medio de comunicación que más usa para comunicarse con la institución educativa?



Fuente: Elaboración propia

- El 88% de los entrevistados manifiestan que el medio más usado para comunicarse con la institución fue el correo electrónico, por la inmediatez y velocidad en respuesta por parte del equipo de docentes.

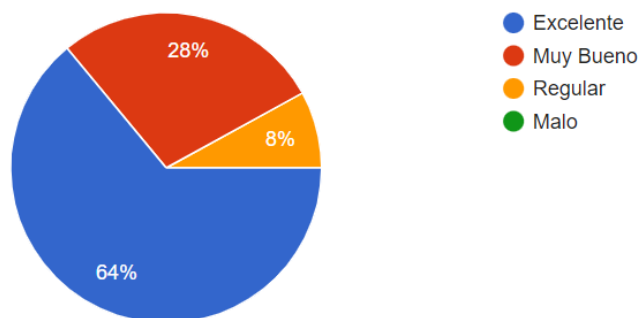
Gráfica 8: ¿Cómo califica los medios de comunicación usados para la enseñanza?



Fuente: Elaboración propia

- Desde el punto de vista de los padres de familia los medios usados por los docentes para la enseñanza fueron muy buenos; el cual tuvo el 58% de las respuestas; seguido por el 23 % de regular.

Gráfica 9: ¿Cómo califica la eficiencia con la que la institución actuó ante la pandemia con los medios de comunicación digital?



Fuente: Elaboración propia

- La eficiencia se define como la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función; ante la pandemia la institución educativa tomó decisiones para afrontar el cambio de forma rápida y aceptada por los padres de familia, quienes evalúan la eficiencia de los medios que se usaron durante la pandemia, con un 64% como excelente, 28% como muy bueno y un 8 % como regular.

En palabras de los padres de familia, “ha sido un desafío muy grande que la institución educativa como tal enfrentó al momento de cerrar las escuelas y colegios; en nuestro caso fue una de las formas más aceptables y accesibles para nuestros hijos el llevar su ciclo escolar usando las directrices y las herramientas digitales propuestas por la institución ya que fue un aprendizaje a nivel familiar, pues debíamos como padres hacer lo más que pudiéramos para demostrar el apoyo a nuestros hijos.”

Otro comentario de los padres de familia señala: “Fue un cambio radical, pero a la larga es algo que nos unió como familia para que la tecnología forme parte de nuestra vida haciéndonos más competentes y capacitados ante los medios digitales y la vida tecnológica que se aproxima”.

## 4.2 Aportes de la comunicación digital



Para conocer los diferentes aportes de la comunicación digital en tiempos de pandemia dentro de la comunidad educativa, desde el punto de vista de quién maneja los medios de comunicación con padres de familia, estudiantes y personal, se realizaron entrevistas al personal encargado del manejo de las diferentes herramientas digitales, de las

cuales las principales son las siguientes:



- Redes sociales, correo electrónico, fax y teléfono, plataforma del colegio y plataformas de libros.

#### HERRAMIENTAS



- Alto debido al confinamiento obligatorio propuesto por los gobiernos. Fue la única forma de mantener la fibra social y una buena comunicación para el buen desempeño por parte de la institución educativa.

#### IMPACTO



- Reducción de uso instalaciones, de gastos de transporte, de contagio al no estar en forma presencial o contacto entre personas.
- El aprendizaje para personas que no tenía contacto con medios digitales y se capacitaron para lograr estar al nivel de los medios y así poder sacarles el mayor provecho.

#### BENEFICIOS



- Acceso a todo tipo de información, bloqueos de correo, pérdida de la intimidad, acciones ilegales, estafas o robos, diferentes adicciones como redes sociales y compras impulsivas.

#### RIESGOS



- Los medios digitales se hicieron más eficientes para la demanda que se creó. Salieron nuevas opciones a bajo costo. Resolvieron el problema de no poder reunirse en persona.

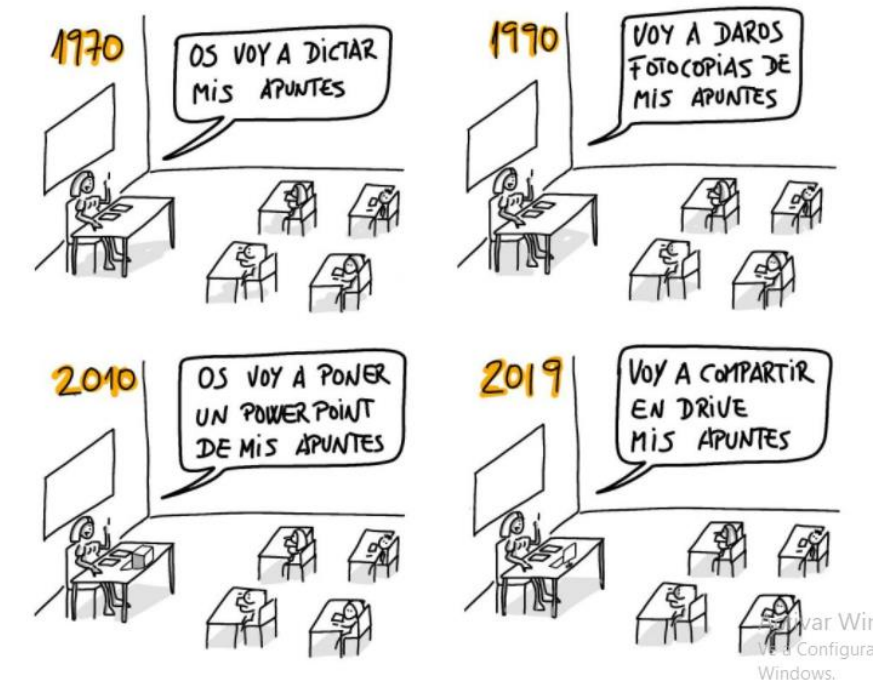
#### EVALUACIÓN



Fuente: elaboración propia.



### 4.3 Herramientas digitales



En la educación digital las tecnologías sociales están muy presente en las comunidades facilitando en gran medida el aprendizaje, la comunicación y la cultura lo cual ayudará al desarrollo integral de los estudiantes.

Los padres han visto cómo sus hijos se han adaptado a la utilización de la tecnología para adquirir conocimiento de una forma más simple, divertida y autónoma; muchos jóvenes han adquirido protagonismos en su casa al enseñar a sus familiares a utilizar herramientas comunicativas como las videollamadas.

“La educación digital no es la digitalización de la educación” para llegar se necesita tener en cuenta los agujeros que como educación se debe cubrir para la buena enseñanza.

<b>Primera brecha</b>	<b>1. Acceso a instrumentos</b>	Tener un dispositivo conectado a internet.
<b>Segunda brecha</b>	<b>2. Uso de aplicaciones</b>	Utilizar contenidos textuales, audiovisuales e interactivos.
<b>Tercera brecha</b>	<b>3. Tratamiento de la información</b>	Seleccionar razonadamente entre fuentes diversas.
	<b>4. Dominio del lenguaje</b>	Entender la lógica de la programación computacional.
	<b>5. Personalización del aprendizaje</b>	Definir nuestro entorno personal de aprendizaje.
	<b>6. Identidad digital y emociones</b>	Construir nuestra identidad dentro y fuera de la red.
	<b>7. Aprendizaje social y redes sociales</b>	Colaborar, crear conjuntamente y publicar conocimiento.
	<b>8. Participación y comunicación</b>	Netiqueta, educación mediática y pensamiento crítico.
	<b>9. Conciencia de la cultura digital</b>	Seguridad, privacidad, sostenibilidad, soberanía y ética.
	<b>10. Diseño de la ciudadanía digital</b>	Actuar para mejorar nuestros derechos y deberes.

Fuente: Educación digital

Para llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje, los docentes de la institución educativa privada fueron capacitados en el área de herramientas tecnológicas para seguir desempeñando un buen trabajo y enseñar de forma competente e integral.

Cada uno de los docentes cuenta con el material necesario para planificar sus clases desde casa y llegar a los estudiantes de una forma creativa, pero sobre todo establecer un ambiente armonioso y confiable, una relación de interacción, no cara a cara, pero con la misma calidez cuando eran clases de forma presencial.

Para conocer el punto de vista de los docentes, puesto que fue un cambio para toda la comunidad educativa, se les realizó entrevistas sobre varios pilares importantes en el desarrollo de la educación, como lo son:

- Herramientas digitales
- Educación en línea (enseñanza y aprendizaje virtual)
- Recursos y capacitaciones constantes

# Herramientas digitales



## Ventajas

- Empleo de recursos innovadores que mejoraba el interés de los estudiantes. También, la facilidad de brindar retroalimentación instantánea al aprendizaje de los estudiantes. Finalmente, hacer del aprendizaje un proceso lúdico.
- Nuevas técnicas de aprendizaje según las necesidades de los estudiantes.
- Es más sencillo enviar información y que en ocasiones se puede calificar automáticamente por programación.
- Los estudiantes son más autónomos.
  
- Las herramientas digitales facilitan en aprendizaje de los estudiantes.
  
- Son útiles sobre todo en la modalidad virtual, son muy entretenidas y



## Desventajas

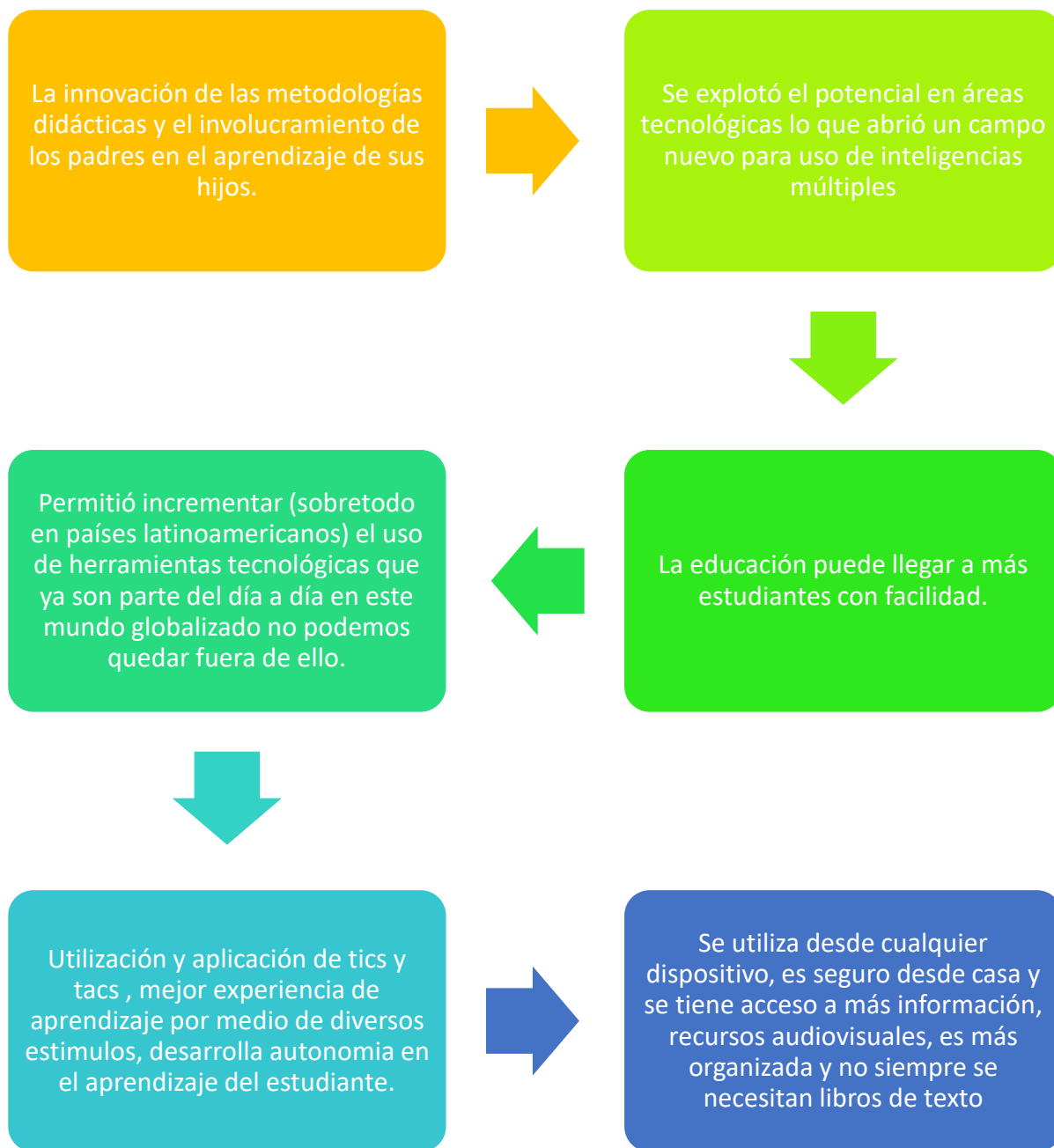
- La dificultad para constatar que el estudiante trabajara de manera autónoma; el exceso de tiempo que implicaba el empleo de recursos digitales. Así como el desconocimiento y falta de autonomía en el empleo de las aplicaciones o dispositivos, por parte de los estudiantes.
- Fue un ensayo y error, por la poca práctica.
- En contra que la evaluación no es objetiva.
  
- La poca convivencia con los estudiantes y la apertura a nuevos temas de interés por limitarse a responder algo a través de la tecnología.

<p><b>llaman mucho la atención de los alumnos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estás herramientas permitieron mantener el proceso educativo a distancia, de manera constante, dinámica y autónoma.</b></li> <li>• <b>Facilidad en la aplicación, eficiencia de la herramienta virtual Integración del aprendizaje</b></li> <li>• <b>Aprenden jugando, dinámicas y mejora la comprensión.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El abuso de las herramientas digitales los vuelve más dependientes a ellas.</li> <li>• Es necesario entrenamiento previo para un mejor aprovechamiento.</li> <li>• Se ha perdido la parte social en la que el contacto humano se vio muy reducido.</li> <li>• Problemas para la conexión, dificultad para la interacción simultanea debido a la red tiempo para la ejecución del recurso</li> <li>• Toma mucho tiempo y no todos tienen la facultad o el equipo para realizarlo.</li> </ul>
---	--

Fuente: elaboración propia.

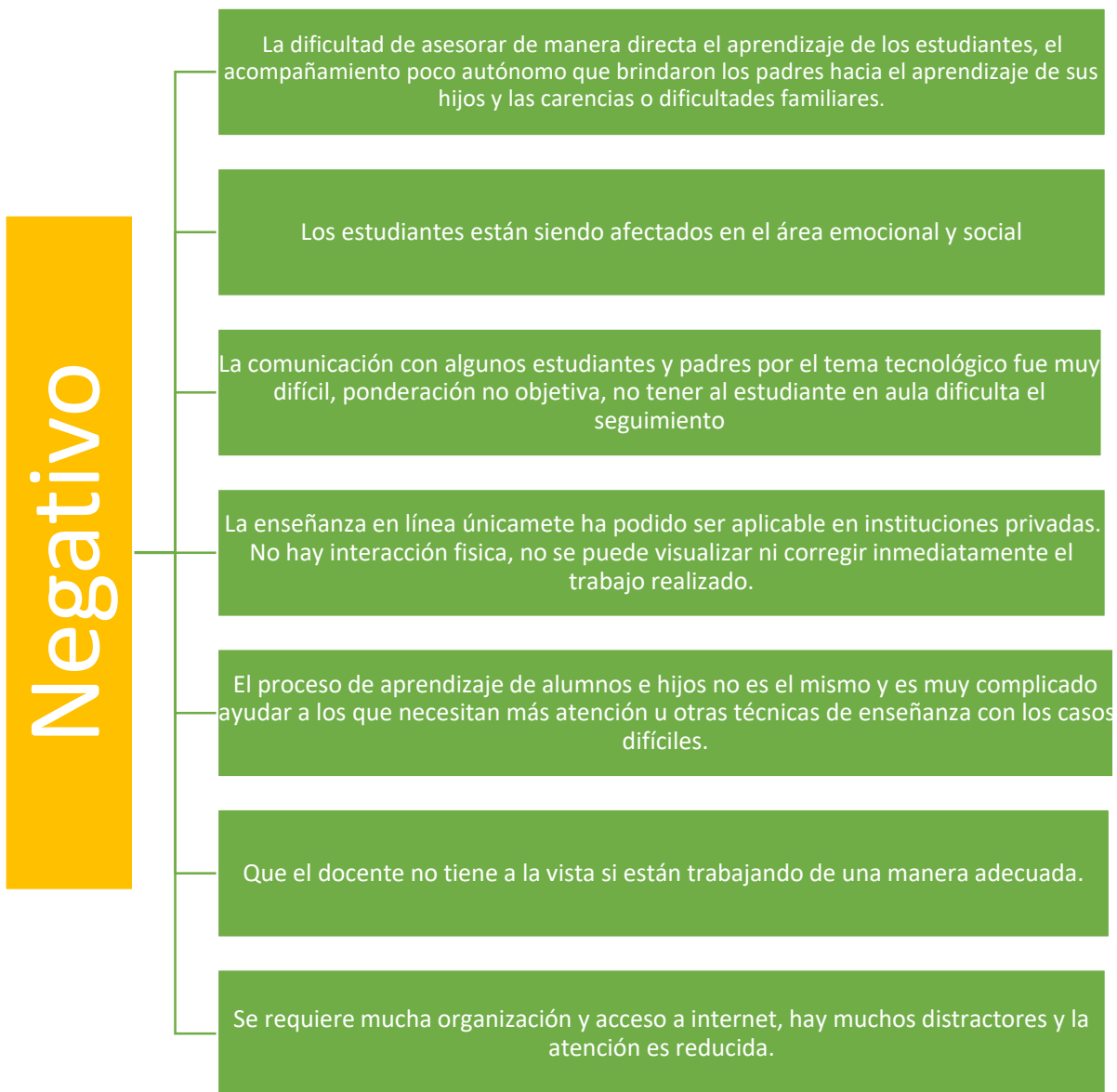
El proceso de enseñanza en modalidad virtual llevó consigo diferentes barreras que durante la pandemia o el proceso se debían ir superando con el paso del tiempo. El dar clases de forma virtual, adaptar contenidos de forma lúdica e interesante para los estudiantes representó un reto que los maestros o docentes asumieron practicando en casa, informándose sobre la didáctica de las asignaturas de forma virtual, herramientas asignadas para cada curso o simplemente con la búsqueda de capacitaciones que los hicieron mejores en su área.

Los aspectos positivos de la enseñanza en modalidad virtual según la opinión de los maestros de la institución educativa son:



Fuente: elaboración propia.

Pero fue una situación en la que sacó a los docentes de su zona de confort donde ellos eran los protagonistas de la enseñanza que dejó al descubierto que en el sector de la educación es una herramienta de gran ayuda la tecnología teniendo en cuenta todos los beneficios que el buen uso de ella puede brindar a la formación de manera integral a los estudiantes.



Fuente: elaboración propia.

## 4.4 Recursos digitales

Los recursos digitales facilitan el almacenamiento, la organización y la recuperación de enormes cantidades de datos. Los docentes ante la pandemia se vieron forzados a adquirir nuevos conocimientos para estar capacitados con nuevas metodologías y clases innovadoras para transmitir diferentes contenidos a sus estudiantes.

Las competencias digitales a las que fueron sometidos obligaron la búsqueda, selección, edición y recreación de recursos educativos digitales, como medios para facilitar el aprendizaje al estudiantado.

Los diseños de herramientas digitales o recursos multimedia educativos deben estar enfocados en estos elementos según el sitio web: [campuseduccion.com](http://campuseduccion.com)

- Objetivo
- Guardar contenido
- Características del estudiantado
- Contexto
- Estrategias de didáctica según el área



Además, cita “los cambios digitales son una herramienta que posibilita el proceso de enseñanza-aprendizaje haciéndolo mucho más dinámico e innovador contribuyendo a captar, mantener la atención y la motivación del estudiante y son aplicables en todas las asignaturas.”

Los docentes de la institución educativa privada fueron entrevistados para conocer los recursos más utilizado para impartir sus clases o asignaturas. Las herramientas, los recursos o los materiales digitales más usados son los siguientes:







Google Hangouts





## Conclusiones

- A principio del año 2019 por la pandemia provocada por el virus del COVID-19 y el confinamiento obligatorio surge como consecuencia inmediata la comunicación digital, siendo una de las fibras que mantuvo la interacción entre las personas y las sociedades en su totalidad.
- En un centro educativo privado de Villa Canales se evaluó la funcionalidad y eficiencia con la que la institución actuó ante la pandemia con los medios de comunicación digital, cuyos resultados fueron: el 64% excelente, 28% muy bueno, el 8% regular. Esto evidencia que la pronta respuesta por parte de la institución ante la emergencia sanitaria fue capaz de seguir su curso de forma virtual sin tener problemas ya que se contaba con los recursos digitales y las direcciones estables al momento de trasladar la información por medio de canales digitales.
- Los modelos pedagógicos han sido los aspectos más afectados al cerrar las instituciones educativas privadas y públicas; sin embargo, las nuevas tecnologías aplicadas al mundo educativo han impulsado un cambio de modelo educativo con raíz tecnológica.
- Los beneficios de la comunicación digital para el sector de educación fue una brecha amplia y positiva ya que se redujeron algunos aspectos como el gasto de transportes, el porcentaje de contagios, el uso de instalaciones, entre otros; y aumentó el aprendizaje sobre el uso de herramientas actualizadas como la comunicación digital.
- De las herramientas digitales utilizadas por la institución las ventajas más frecuentes son: recursos innovadores, retroalimentación instantánea, aprendizaje lúdico, calificación automática, integración del aprendizaje; por el contrario, sus desventajas son: problema al iniciar con el trabajo de forma autónoma, evaluación no objetiva, abuso de las herramientas digitales, la pérdida del contacto humano y la poca convivencia entre estudiantes.

## **Recomendaciones**

- Que la comunicación digital, sea indispensable y efectiva en el mundo actual que necesita comunicarse de forma rápida y eficaz que ayude a mantener a las sociedades en interacción.
- Que las herramientas que surgieron ante la pandemia como medios de comunicación sigan siendo una vía de fácil acceso y la utilización en todos los ámbitos sociales por los beneficios que los mismos proporcionan.
- Que todas las instituciones educativas privadas y públicas faciliten el acceso al internet y la conectividad ya que son el medio para llevar la educación a un nivel más auténtico con los diferentes modelos pedagógicos más eficaces y modernos.
- Que los beneficios de la comunicación digital sean aprovechados por todos los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje y lograr así un aprendizaje significativo en el uso de diferentes plataformas que le servirán en su formación integral.
- Que todos los participantes en el proceso de enseñanza aprendizaje trabajen en supervisar los aspectos negativos como el trabajo autónomo, el abuso de las redes sociales y la objetividad en la realización de tareas lo cual ayudará a la formación integral de los estudiantes.

## Bibliografía

- Alvarez, J. L. (1970). *Como hacer investigacion cualitativa* . Mexico : Paídos .
- Anleu, A. M. (2017). *Aportes de la red social Facebook en el campo de la comunicación digital* . Guatemala : USAC .
- Ardevol, E. (2002). *Cibercultura: la cultura del internet*. Barcelona : FAAEE.
- Ayala, C. (2013). *Un modelo de comunicacion Virtual* . Pereira, Colombia : Miraton .
- Ballina, G. (2008). *La evolcuón del internet como medio de comunicación masivo*. . Guatemala : Tesis ECC-USAC.
- Barrico, A. (2008). *Los bárbaros. Ensayo sobre la mutaci6n* . Barcelona .
- Beltet6n, N. Z. (1997). *Internte como medio de comunicaci6n* . Guatemala : Tesis ECC-USAC.
- Berlo, D. (1969). *El proceso de la Comunicaci6n*. Argentina: El ateneo.
- Berlo, D. K. (1969). *El proceso de la comunicaci6n*. Buenos Aires : El ateneo .
- Bertolotti, P. (2009). *Conceptos basicos de la comunicacion digital* .
- Cabero, R. (2001). *Las herramientas de comunicaci6n en un aprendeizaje mezclado* .
- Capdet, D. (2011). *Conectivismo y aprendizaje informal* . Cayaluña : UOC .
- Castro, B. (2020). *Impacto de la pandemia* . Guatemala .
- Corzo, L. (2020). Herramientas digitales de comunicaci6n en contexto COVID19. *Comhumanitas* , 98-122.
- Gabelas Barroso, J. (2002). *Las TIC en la educaci6n. Una persepetiva desmitificadora y practicas sobre los entornos de aprendizaje generdos por las nuevas tecnologias*.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigaci6n*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, M., & Duque, J. (2012). *Influencia de las redes sociales ciberneticas en la intersubjetividad de los adolescentes* . Guatemala : Tesis Ciencias Psicologicas -USAC.
- Krebs, V. (24 de abril de 2020). Cuarentena virtual, mas concetados.
- Lerner, M. (1974). *Introduccion a la psicoterapia de Rogers*. Buenos Aires : Nueva Vision .
- Logan, R. K. (1995). *El sexto lenguaje* .
- Marquez, M. (1998). La construccion de la tecnologia. *FAMECOS*, 50-62.
- Martinez, F. y. (2003). *Proceso comunicativo en situaciones virtuales* . Barcelona : Paidos .
- Martinez, F., & Solano, I. (2003). *El proceso de comunicacion en situaciones virtuales* .

- Mejía Cruz, O. E. (2012). *Uso de las redes sociales como medio comercial (FB)*. Guatemala : Tesis ECC-USAC .
- Mogollón, J. (2009). *Incidencia de los medios de comunicación masiva en el desarrollo educativo de los estudiantes del departamento de Sololá*. Guatemala : Tesis de la facultad de Humanidades-USAC.
- Montalva Miñan, A. W. (2020). *Los desafíos de la comunicación virtual en tiempos de pandemia* . Lima, Perú : Asociación de Docentes de la universidad de San Martín de Porres .
- Moya, M., & Vazquez, J. (2010). *De la cultura a la cibercultura* . Cuadernos de Antropología Social .
- Paoli, A. (1979). *Comunicación e información* . México .
- Rueda López, J. J. (2007). La tecnología en la sociedad del siglo XXI. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 28.
- Rueda López, J. J. (2007). La tecnología en la sociedad del siglo XXI . *Aposta Revista de Ciencias Sociales* , 1-28.
- Ruiz, J. A. (2006). *Comunicación virtual: elementos y dinámicas*. Vision Libros.
- Sampiere, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Sancho, J. (1993). *Grandes discursos pequeñas prácticas* . Cuaderno de Pedagogía .
- Segura, S. (2007). Modelo comunicativo de la educación a distancia apoyada en las TICs. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa* , 17.
- Silva, D. (2020). *La comunicación* . Guatemala .
- Silver, D. (9 de diciembre de 2009). *Introducción a la cibercultura*. Obtenido de <http://otal.umd.edu/~rccs/>
- Soler, P. (2005). *Modelo de comunicación para la enseñanza a distancia en internet*. España.
- Suarez, C. (2007). La zona de desarrollo próximo, categoría pedagógica para el análisis de la interacción en contextos de la virtualidad. *Revista de medios de comunicación* , 24.
- Tennuto, M. (2020). *Del aprendizaje de escenarios presenciales a aprendizaje virtual en tiempos de pandemia*. Valdivia .
- UNIFEC. (2020). *El impacto de la pandemia COVID-19*. Argentina : UNICEF .
- Watzlawich, P; Beavin, J; Jackson, D. (1989). *Teoría de la comunicación humana* . Barcelona : Herder.

## Anexos



### Entrevista a docentes

Guía de entrevista sobre el tema: *Descripción de la comunicación virtual, en época de COVID 19, en un centro educativo.*

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistadora: \_\_\_\_\_

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Introducción: el objetivo de la entrevista es conocer las ventajas y desventajas de las herramientas de comunicación digital usadas por la institución en tiempos de pandemia.

Temas que abordar:

- Puntos a favor y en contra de:
  - Herramientas digitales de comunicación
  - Enseñanza en línea
  - Aprendizaje virtual
- Recursos usados para la comunicación digital
- Conocimientos adquiridos en época de la pandemia sobre comunicación digital



## Entrevista

### Personal de comunicación digital



Guía de entrevista sobre el tema *Descripción de la comunicación virtual, en época de COVID 19, en un centro educativo.*

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Entrevistadora: \_\_\_\_\_

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Introducción: el objetivo de la entrevista es conocer los aportes de la comunicación digital en tiempos de pandemia para la institución educativa privada.

- Mecanismos usados en tiempos de pandemia para la comunicación entre la comunidad educativa
- Impacto de los medios de comunicación en la sociedad
- Beneficios que se observó por la comunicación digital
- Aspectos que se vieron afectados en la comunicación digital
- Evaluación de los medios de comunicación usados.





### Cuestionario a padres de familia

Marca con una X

1. ¿Es la primera vez que utilizaba un espacio virtual para los estudios de sus hijos?

Sí

No

2. ¿Qué dispositivo tecnológico utiliza para recibir la información enviada por parte de las autoridades de la institución educativa?

Computadora

notebook

Smartphone

Tablet

3. ¿Cómo calificaría su experiencia virtual?

Excelente

Bueno

Malo

4. ¿Cree que aprender en la virtualidad lleva más tiempo que en la modalidad presencial?

Si

No

A veces

5. ¿Cree que el cambio en las formas de enseñar y aprender en esta emergencia, dará lugar a modificaciones más profundas en el sistema educativo?

Si

No

Tal vez

6. ¿Evalúe la funcionalidad de los medios de comunicación digitales usados por la institución en el tiempo de confinamiento?

Excelente  Bueno  Malo

7. ¿Cómo califica la eficiencia de los medios de comunicación digitales utilizados por la institución educativa hacia padres de familia?

Excelente  Muy bueno  Regular  Malo

8. ¿Cuál es el medio de comunicación que utiliza con más frecuencia para comunicarse con la institución educativa?

Vía telefónica  Correo electrónico  Redes sociales

9. ¿Cómo califica los medios de comunicación usado para la enseñanza?

Excelente  Muy bueno  Regular  Malo

10. ¿Cómo calificaría la eficiencia con la que la institución actuó ante la pandemia con los medios de comunicación digital?

Excelente  Muy bueno  Regular  Malo

11. ¿Sigue las redes sociales de la institución educativa?

Si  No  Algunas

12. Escriba dos ventajas y dos desventajas de las herramientas digitales utilizadas por la institución educativa

1. 2.	1. 2.