



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE  
GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:**

PLATAFORMAS ZOOM Y MICROSOFT TEAMS COMO UNA  
APLICACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN EN LA UNIDAD  
EDUCATIVA LA MANÁ, DURANTE LA PANDEMIA 2020

**AUTOR:**

OÑA TOAPANTA EVELYN SELENE

**TUTOR:**

MSC. MORENO BRITO YAHAIRA LISBETH

**BABAHOYO - ECUADOR**

**2021**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**EXAMEN COMPLEXIVO**



**DEDICATORIA**

Dedico este proyecto investigativo, primeramente a Dios por permitirme tener vida, salud y poder lograr concluir mi carrera. En especial, lo dedico con todo mi corazón a mi padre, pues sin él no lo habría logrado, gracias por ser el pilar más importante en mi vida y demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, junto con la bendición de mi madre; quien me protege desde el cielo, aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, sé que esté momento hubiera sido tan especial para ella como lo es para mí. A mi tía María, a quien quiero como una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A Cristina, por todo el apoyo en el transcurso de mi vida, sus palabras sabias que me han ayudado a convertirme en una gran persona con buenos valores.

A mi hermano y primos, Moisés, Mauricio, Oscar y Freddy; que son personas que me han ofrecido el amor y la calidez de la familia a la cual amo.

**OÑA TOAPANTA EVELYN SELENE**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**EXAMEN COMPLEXIVO**



**AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a la Universidad Técnica de Babahoyo, por haberme aceptado y poder ser parte de ella; abriéndome las puertas y así, brindándome oportunidades que han sido incomparables, no me imagine poder llegar tan lejos con conocimientos que ayudaran a todos los que me rodean.

Mi agradecimiento también va dirigido a mis maestros, mis compañeros y a todos que forman parte de esta prestigiosa institución, en especial agradezco a la Msc. Yahaira Moreno por la ayuda a mi investigación y poder concluir con este proceso.

**OÑA TOAPANTA EVELYN SELENE**

## **RESUMEN**

A inicios del año 2020, se originó una pandemia llamada “COVID-19”, sin imaginarnos que esto iría a generar grandes cambios a nivel mundial; teniendo que adaptarnos de un momento a otro a una nueva forma de vida, viéndose afectado varias situaciones, en especial al sistema educativo. A nivel mundial se tomó como medida el confinamiento para no arriesgar la salud de todos, por lo que varias instituciones cerraron sus instalaciones procediendo a una nueva modalidad de comunicación entre docente-alumno, haciendo uso de nuevas técnicas y herramientas tecnológicas.

Zoom y Microsoft Teams, plataformas virtuales utilizadas para video llamadas; en la cual todo el estudiantado está viendo y escuchando lo que el docente está impartiendo en su clase, que viene hacer casi lo mismo a lo que anteriormente hacía en la modalidad presencial, la información que transmite es entendible con ayuda de las herramientas que estas aplicaciones ofrece, aunque existe pocos casos en los que falla la comunicación; ya sean por problemas o faltas de recursos tecnológicos.

En la presente investigación, se analizó y se determinó el cómo Zoom y Microsoft Teams es una aplicación en cuanto a la comunicación entre docente-alumno de la Unidad Educativa La Maná. Utilizando como método, la investigación descriptiva; ya sean las entrevistas y encuestas lo que nos permitió la recolección y obtención de datos.

Palabras clave: COVID-19, educación virtual, plataforma, Zoom, Microsoft Teams

## **ABSTRACT**

At the beginning of 2020, a pandemic called “COVID-19” originated, without imagining that this would generate great changes worldwide; having to adapt from one moment to another to a new way of life, being affected several situations, especially the educational system. At the global level, confinement was taken as a measure so as not to risk everyone's health, so several institutions closed their facilities proceeding to a new mode of communication between teacher-student, making use of new techniques and technological tools.

Zoom and Microsoft Teams, virtual platforms used for video calls; in which all the students are seeing and listening to what the teacher is teaching in his class, which comes to do almost the same as what he previously did in the face-to-face mode, the information transmitted is understandable with the help of the tools that these applications offers, although there are few cases in which communication fails; either due to problems or lack of technological resources.

In the present investigation, it was analyzed and determined how Zoom and Microsoft Teams is an application in terms of teacher-student communication at La Maná Educational Unit. Using descriptive research as a method; either the interviews and surveys that allowed us to collect and obtain data.

**KEYWORDS:** COVID-19, virtual education, platform, Zoom, Microsoft Teams

## ÍNDICE GENERAL

Contenido

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>II. DESARROLLO</b> .....	9
<b>2.1 JUSTIFICACIÓN</b> .....	9
<b>2.2 OBJETIVO</b> .....	10
<b>2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS</b> .....	11
<b>2.4 TÉCNICAS APLICADAS</b> .....	18
<b>2.5 RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	20
<b>III. CONCLUSIONES</b> .....	22
<b>IV. RECOMENDACIONES</b> .....	23
<b>V. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	23
<b>V.I ANEXOS</b> .....	26

## I. INTRODUCCIÓN

El COVID-19, ha afectado a varios sistemas en especial, al educativo, provocando la suspensión de clases presenciales. Lo que ha conducido a que tanto docentes como estudiantes tengan que adaptarse a nuevos desafíos como los que presentarían las nuevas modalidades de estudio como lo es, el sistema virtual, viéndose afectado la comunicación en ambas partes; por lo que buscarían impartir nuevas estrategias de enseñanza-aprendizaje, mediante el uso de plataformas tecnológicas en toda las instituciones de educación.

Cabe mencionar que la educación es un derecho muy importante, porque está depende en que la sociedad genere grandes cambios tanto como lo económico, social y cultural. En el ámbito educativo, distintos países del mundo han tenido que tomar diferentes medidas las cuales han sido adaptadas ante la crisis que actualmente el mundo está viviendo.

Como una de las medidas y muy importante, se realizó la suspensión de las clases presenciales en todos los niveles, lo que ha dado como origen a varias acciones; algunas ya son utilizadas pero para el ámbito presencial son algo nuevo: aumento de modalidades de aprendizaje a distancia o virtual, utilización de tecnología y sus plataformas; el apoyo de toda la comunidad educativa e incluso cuentan con los ministerios como es la salud para buscar el bienestar de todo el estudiantado.

A nivel educativo, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) del Ecuador, es una institución pública que rige, planifica y coordina la calidad de la educación de tercer nivel en el país, que tiene a su cargo la regulación, planificación y coordinación del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior. El CACES, ha dispuesto llevar las clases presenciales a entornos virtuales debido a la contingencia sanitaria como respuesta a la pandemia del COVID-19. En este contexto, las IES deben aplicar planes de capacitación emergentes para estudiantes y docentes con el objetivo de desarrollar competencias en el uso adecuado del entorno de la enseñanza-aprendizaje (CACES, 2020).

En este caso, interviene el uso de grandes tecnologías, instrumentos del que hoy en día somos dependientes en todos los aspectos. Dentro de ello, se entablan una serie de plataformas, en el ámbito educativo encontramos una de las principales y más utilizadas por docentes para la comunicación con el alumno; como lo son Zoom y Microsoft Teams.

Estas plataformas se convierten hoy en día en el principal recurso de comunicación entre docente-alumno generando un mejor aprendizaje, dando una sensación de cercanía entre ambas partes o a lo que era anteriormente, una clase presencial; cabe mencionar que es de vital importancia la implementación de estrategias didácticas en toda la sesión o clase virtual para que dé como resultado una enseñanza significativa, en ellas pueden interactuar y compartir diferentes ideas. En este sentido, la línea de esta investigación se basa en las tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad red, siendo de gran ayuda para todo este proceso y ayudando a la comunidad educativa.

## II. DESARROLLO

### 2.1 JUSTIFICACIÓN

Más de 1300 millones de estudiantes que se encontraban cursando su proceso educativo a nivel mundial se han visto afectados por la pandemia COVID-19, la educación mundial y ecuatoriana enfrenta varios retos, porque de un momento a otro todo el entorno educativo cambio por completo, los decretos de gobierno para detener el brote de propagación determinaron cerrar los establecimientos educativos, marcando una brecha significativa en la educación. (Guachamín, 2020)

Ante esta situación, el Ecuador y todos los países han sufrido un gran cambio en cuanto a la educación y sus diferentes instituciones como son aulas junto con las diferentes instalaciones físicas; lo cual ha tenido que ser cambiadas por la nueva modalidad virtual. Haciendo uso de plataformas digitales para así, impartir conocimientos a todo el estudiantado y continuar brindando servicios de calidad a los educandos del país.

La educación en tal forma es un derecho de todas las personas por todo el camino de su vida, pero al atravesar una pandemia mundial se ha tenido que tomar y a adaptar diferentes medidas una de ellas es la educación online, lo cual ha causado que millones de estudiantes tengan que hacer uso de diferentes plataformas educativas como lo son Microsoft Teams y Zoom, convirtiéndose así en una nueva era de aprendizaje y sobre todo de comunicación entre docente-alumno.

La presente investigación tiene como interés principal, conocer a fondo la problemática que actualmente estamos viviendo, la pandemia del COVID-19; lo cual ha afectado al sistema educativo teniendo que recurrir a nuevas modalidades de enseñanza; dando uso a las plataformas que anteriormente se mencionaron y que tiene como tema principal, por ello es importante este estudio. Zoom y Microsoft Teams, es un sistema mixto en el que, durante todo el proceso se adaptan a una mejor enseñanza o aprendizaje, beneficiando tanto a docentes como alumnos; además de ello esta investigación genera un conocimiento nuevo, utilizando métodos de investigación en el que analicen la información que será presentada utilizando fuentes confiables.

## **2.2 OBJETIVO**

Conocer el proceso de comunicación entre docente-alumno, mediante el uso de plataformas Zoom y Microsoft Teams; durante la pandemia 2020 en la Unidad Educativa La Maná.

## **2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS**

### **PANDEMIA – COVID-19 EN EL AÑO 2020**

A inicios del 2020, el mundo sufre una pandemia llamada Covid-19, lo que ha provocado que gran parte de la población mundial se encuentre en cuarentena dando como resultado diferentes problemas sociales y económicos.

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informo sobre un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, incluyendo siete casos graves. El inicio de los síntomas del primer caso fue el 8 de diciembre de 2019. El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae que posteriormente ha sido denominado SARS-CoV-2, cuya secuencia genética fue compartida por las autoridades chinas el 12 de enero. (NCBI, 2020)

Actualmente, se crearon diferentes vacunas pero aun así, los diferentes estados toman como medida el confinamiento. Por el momento la manera de poder prevenirla es con el frecuente lavado de manos con agua y jabón, el uso de gel con una concentración de alcohol, todo está en un respectivo aseo personal y sobre todo el respectivo distanciamiento social. Aunque como bien sabemos, todo ello afecta en especial a la educación de cientos de niños y jóvenes; quienes algún día serán el futuro de un país, hoy en día han tenido que adaptarse a las nuevas medidas impuestas por los Estados.

#### **La educación en tiempos de pandemias**

Aunque es una crisis sanitaria, la universidad pública también ha padecido las consecuencias de la pandemia mundial de la COVID-19. En este sentido, ha tenido que afrontar un cambio repentino, moviéndose de la presencialidad a la no presencialidad. Esta educación, medida por tecnología, ha solicitado de un esfuerzo de aprendizaje exprés para muchos docentes (Cáceres-Muñoz, Jiménez Hernández, & Martín-Sánchez, 2020). Como resultado, los contextos mediados por un acceso a la educación a distancia, a través de tecnologías digitales, han sido desiguales; en particular, para los grupos sociales de mayor vulnerabilidad (Cervantes Holguín & Gutiérrez Sandoval, 2020).

“La educación juega un papel fundamental en el desarrollo de una sociedad, y es debido a ello que los sistemas educativos deben estar atentos a las características de los momentos históricos, a las demandas sociales, a los intereses de los ciudadanos y a las metas que la sociedad se propone alcanzar”. (Leymonié & Porciúmcula, 2010)

Dentro del ámbito educativo, mediante el surgimiento de la pandemia se tomó como medida la modalidad de estudio virtual para todos los niveles a nivel mundial. Esto dio origen a tres campos de acciones principales: extensiones de nuevas maneras de aprendizaje a distancia, uso de las novedosas plataformas junto con el uso de las tecnologías, apoyándose en la traslación de los grupos de las diferentes comunidades educativas; y el estudio entero de los estudiantes.

Las comunicaciones y las nuevas tecnologías de la información, ayudan a un nuevo espacio social-virtual para la ayuda de las interrelaciones humanas, desarrollándose en el área de la educación, ya que posibilita nuevos procesos de aprendizajes y transmisión del conocimiento a través de las nuevas tecnologías que vendrían siendo las redes modernas de comunicaciones.

Esta crisis, ha provocado que el docente desarrolle nuevas técnicas para poder brindar un excelente aprendizaje al alumno utilizando la tecnología, la nueva modalidad tomada hoy en día, educación virtual. Tomando en cuenta que son pocos los docentes o alumnos que manejan este nuevo sistema, lo que dan como resultado a capacitarse para el uso y condiciones de las mismas.

Según la UNESCO, más de 861.7 millones de niños y jóvenes en 119 países se han visto afectados al tener que hacer frente a la pandemia que ha ocurrido este año (Villafuerte, 2020). Esto afecta principalmente en la comunicación entre docente-alumno, ya que se corre un gran riesgo de poca atención a cada material de estudio y abandone la clase mediante las plataformas que son utilizadas para impartir las sesiones de estudio.

Como se mencionó al principio la mayoría de países, adaptaron un nuevo proceso educativo tomando en cuenta recursos en línea, como las diferentes plataformas en especial Zoom y Microsoft Teams; ofreciendo una comunicación única entre docente-alumno, al igual que ello se implementan gran cantidad de recursos pedagógicos, generando así nuevos conocimientos. En toda América Latina, hoy en día la

infraestructura digital en la educación ha tenido una gran inversión convirtiéndose en algo de suma importancia en cuanto a su uso.

Luego se comenzó a priorizar el objetivo de dar acceso a las y los estudiantes a equipamiento, prestando especial atención a los sectores de menor nivel socioeconómico como estrategia de nivelación y búsqueda de equidad. En los últimos años, con la masificación de la conectividad sobre la base de Internet móvil y el incremento de dispositivos digitales más accesibles, las políticas han redirigido sus esfuerzos a la formación de habilidades digitales de las y los estudiantes (Trucco & Palma, 2020).

Gracias a las nuevas tecnologías implementadas dentro de la educación, el aprendizaje y la comunicación en el ámbito educativo ha tomado grandes avances para ambas partes. Aunque hay que tener en cuenta que no todos cuentan con ello, ya sea un dispositivo móvil o no cuentan con acceso a Internet, convirtiéndose en una gran amenaza para el aprendizaje y desarrollo de nuevos conocimientos, sobre todo la comunicación que genera el docente con el alumno; esto es provocado por la falta de recursos.

### **Las plataformas virtuales dentro del sistema educativo**

Las plataformas virtuales son ambientes que facilitan el aprendizaje, es por ello que son considerados como conectores de comunicación entre los docentes y sus alumnos, además de ello incorporan otras herramientas virtuales que forman parte del nuevo modelo de enseñanza –aprendizaje, las plataformas virtuales tienen incorporadas una amplia gama de aplicaciones informáticas las que permiten un intercambio de información las cuales están instaladas en un servidor y se encuentran a disponibilidad de los actores educativos por lo que podemos concluir que las plataformas virtuales son de gran ayuda para los docentes por lo que a través de ellas se puede gestionar contenidos enfocándose en un objetivo común y la creación de cursos para estudiantes y dar el seguimiento correspondiente al curso o a la asignatura (José, 2009).

Hoy en día, ante la situación emergente que se está viviendo a nivel mundial; se ha visto en la necesidad de incorporar el uso de las diferentes plataformas virtuales dentro del proceso educativo, ya que estas permiten una mejor comunicación entre los partícipes de este sistema, permitiendo así un mejor intercambio y distribución de información, generando un aprendizaje significativo y colaborativo entre el docente y el estudiante.

Como afirma (Fernández, 2000) “la video-enseñanza en la clase es una de las herramientas más prometedoras de la instrucción tecnológica en nuestros días. El bajo precio al que podemos encontrar en el mercado los elementos necesarios para realizar una comunicación de este tipo, ha permitido también que el uso de ella crezca por momentos”.

### **El poder de uso de las plataformas zoom y Microsoft Teams**

Se han creado diferentes plataformas ya sean de pago y gratuitas, esto depende la licencia y del uso que se le va a dar, los docentes optan por utilizar las de acceso gratuito y establecen un particular como son las creadas por la misma institución, siendo fácil de accederlas.

Entre las herramientas más utilizadas están:

#### Zoom

Es una herramienta que se acoge a un medio de solución dentro de la industria, cuando esta se refiere al tema de las video comunicaciones, su plataforma cuenta con una nube en el que ofrece video, voz, uso compartido de contenidos y chat en el cual está permitiendo ejecutar diferentes dispositivos ya sean estos móviles o de escritorio.

La herramienta zoom está demostrando que es una propuesta oportuna de videoconferencia de software comunicacional virtual, que entre otras, es interesante y completada con otros software, son en general, paliativos para que los escolares primarios y secundarios no pierdan un año de su escolaridad y los estudiantes universitarios, un año su formación. (Fainholc, 2020)

#### Microsoft Teams

Esta plataforma es considerada la más usadas por organizaciones, siendo una aplicación que facilita a la organización y comunicación entre todo un equipo de trabajo, ya que cuenta con varias combinaciones como chat, almacenamiento de archivos, reuniones de video desde cualquier punto de ubicación.

Microsoft TEAMS es una herramienta que ha sido diseñada para el trabajo en equipo de forma colaborativa sincrónica o asincrónica. La plataforma unifica las herramientas para la comunicación así como para la colaboración. En lo referido a la

comunicación. TEAMS nos ofrece un servicio de mensajería directa entre los usuarios/as, un chat grupal a través del muro del equipo y la realización de video llamadas. (Sancha, s.f)

#### Ventajas

- Pueden acceder fácilmente los menores de 13 años, sin la necesidad de un e-mail por parte de los alumnos.
- Son fáciles de instalar y usar, tanto como un dispositivo móvil o de escritorio
- Revisión de las clases que suelen ser grabadas
- La información presentada puede ser accedida por los participantes en la cual pueden editarlas en tiempo real.

#### Desventajas

- Aislamiento entre docente y estudiante
- El estudiante muestra menos empeño
- Mala conectividad
- El ingresar a estas plataformas suelen dirigirse a otras ventanas lo cual no da como objetivo a que el estudiante se dirija únicamente a sus clases.

### **La educación presencial y la educación virtual**

La educación a distancia ha pasado por varios periodos y ha evolucionado desde aquella sostenida por un sistema de correo convencional a uno apoyado en medios tecnológicos y multimedia, donde la interacción ya no es bidireccional sino que permite la comunicación multidireccional entre docente-estudiante y estudiante-estudiante (Cooperberg, 2002).

Los docentes deben ser mediadores en el proceso de enseñanza-aprendizaje de manera especial en la educación virtual por lo que debe utilizar la tecnología para llegar a sus estudiantes para que a su vez se genere un aprendizaje autónomo y flexible donde los alumnos puedan investigar y generar su propio aprendizaje en base a las directrices que los docentes brinden y a la vez que se brinde tutorías por parte de los mismos a sus alumnos para así aclarar dudas, los maestros debe conocer del uso de las plataformas

virtuales para que exista una coordinación en el momento de agregar contenidos para que se dé una mediación entre las metas de aprendizaje, el objetivo y las destrezas según lo tenga establecido en su planificación para que se dé un buen proceso de Enseñanza-Aprendizaje en todos los niveles de educación. (Vargas-Cubero & Villalobos-Torres, 2018)

### **Unidad Educativa La Maná, el uso de Zoom y Microsoft Teams**

Antes de vivir esta pandemia el COVID-19, la educación tradicional en la cual el docente llegaba a su clase con algún tipo de temario a mostrar y explicar durante horas y horas o dictarlo a todo el estudiantado, mientras que ellos copiaban todo lo impartido en esas horas; pasó a la historia desde el surgimiento de la crisis mundial, provocando el uso de la tecnología y sus plataformas, utilizando nuevas técnicas de enseñanzas y que la comunicación entre docente-alumno genere más confianza al compartir sus conocimientos.

Estamos de acuerdo cuando se afirma que “las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) han irrumpido a ritmo vertiginoso en nuestra sociedad, brindando una serie de herramientas y contextos de comunicación y de aprendizaje, de enorme potencialidad, que debemos y tenemos que aprovechar para mejorar, en general, la Educación y, en particular, el proceso de enseñanza” (Pérez Navío, Vázquez, Manuel, & Aurora, 2006)

En el cantón de La Maná como recurso para un mejor aprendizaje para la Unidad Educativa La Maná, un centro educativo de Educación Regular y sostenimiento Fiscal, con modalidad presencial; se acudió a la utilización de dos plataformas virtuales como lo son: Zoom y Microsoft Teams, ya que estos ayudan al desarrollo de las actividades académicas, en donde no se limita al docente ni al alumno, porque estas brindan numerosas formas de interactuar entre compañeros y docentes, permitiendo incluso que exista una retroalimentación.

La primera es una plataforma, al igual que Microsoft Teams; que pueden acceder fácilmente, mediante una descarga ya sea en un dispositivo móvil o computadora; teniendo como función principal el poder realizar videoconferencias. Facilitando así, la comunicación entre docente-alumno, en ella pueden compartir diferentes ideas por ambas partes.

La comunicación entre docente-alumno mediante estas plataformas ha venido mejorando ya sea en algunos casos, se puede mencionar que tanto docentes como alumnos al principio tenían dificultades en sus comunicaciones por motivo que no contaban con los recursos suficientes o no estaban capacitados para usar estas plataformas.

En el ámbito comunicacional, usando estas plataformas que permiten un intercambio de información, es importante tener sesiones dinámicas y así, no volverse algo aburrida provocando que el estudiante abandone la clase y muestre poco desempeño en todo el periodo lectivo, a pesar que existen algunos casos en los que no cuentan con los recursos necesarios para acceder a las plataformas virtuales.

El uso de estas plataformas se convierte en una correa de transmisión en la cual pueden acceder fácilmente, donde la educación antigua pasa a ultimo plano ya sea comunicacional, sino didáctico dados a través de una pantalla. El docente puede explicar y corregir algún error de alguna materia con los estudiantes, generando autoconfianza; tanto del estudiante como de sí mismo; siendo de gran ayuda en esos tiempos de pandemia.

## 2.4 TÉCNICAS APLICADAS

En la educación, el alumno siempre ha sido el eje principal; pero desde el inicio de la pandemia, la educación virtual pasa a ser el protagonista. Utilizando como medidas el uso de plataformas virtuales que ofrecen videoconferencias para así, poder acceder a información valiosa y el realizar actividades que permitan al alumno a afianzar el conocimiento y desarrollar competencias.

En la Unidad Educativa La Maná, tomaron como recurso tecnológico el uso de las plataformas virtuales Zoom y Microsoft Teams que tienen como objetivo el poder desarrollar diferentes actividades que se impartirían en una educación presencial, mejorando así la comunicación de docente a alumno.

Como primer punto, es importante mencionar lo que es una investigación para poder llevar una correcta línea de exploración, teniendo como fin una colección de varios procesos ordenados, sistemáticos, y empíricos que son usados para el análisis de un fenómeno en estudio.

Para la realización de esta investigación se recolectaran datos a través de diversas técnicas:

Entrevistas semiestructuradas: dirigidas a los docentes de la institución antes mencionada, ya que son los principales actores ante el uso de estas plataformas. El objetivo es conocer y observar, por qué prefieren estas plataformas virtuales antes que otras y como las están manejando con todo el estudiantado. Conociendo a su vez cómo reaccionan y la forma de comunicación ante esta situación entre docente-alumno, entender las dificultades o bien sus ventajas y desventajas al utilizar Zoom y Microsoft Teams.

Se podría esperar que a partir de los hallazgos investigativos se emprendan acciones que permitan, que la forma de comunicación entre docente-alumno ayude a un mejor desarrollo de actividades y el poder así, manejar con eficacia las plataformas virtuales.

De esta manera, se realizaría una entrevista al Lcdo. Wilson Moreira, rector de la Unidad Educativa La Maná (La Maná), siendo de gran ayuda para la investigación; ya que como máxima autoridad y a su vez como docente de la institución aborda y maneja información sobre las plataformas virtuales en tiempos de pandemia y al Lcdo. Guillermo Velazco, tutor designado del curso 3ro de bachillerato paralelo “A”.

Encuestas: Se realizan encuestas con el fin de investigar a fondo como fue la comunicación entre docente-alumno en tiempos de pandemia, teniendo como tema el Análisis de las plataformas Zoom y Microsoft Teams como herramientas educativas durante la pandemia en estudiantes de 3ro de bachillerato paralelo “A” de la Unidad Educativa La Maná del cantón La Maná año 2021.

Aplicando preguntas que tienen contenidos relacionados al tema tratado, con las cuales se realizara conversaciones con los docentes y estudiantes que están expuestos a esta investigación, encuesta que será realizada a los mismos.

También se analizara minuciosamente toda la información sobre las plataformas Zoom y Microsoft mediante la recolección de datos debidamente comprobados, que se encontraran dentro de los sustentos teóricos. Con el fin de poder especificar el estudio que será recopilado en los resultados obtenidos. Se basara en la investigación descriptiva, para conocer las principales características del problema, dando como resultados más precisos a la realidad investigativa.

En esta investigación se realizara entrevistas dirigidas a dos docentes de máxima autoridad de la Unidad Educativa La Maná ubicada en el Cantón del mismo nombre, junto con ello realizara encuesta a los 33 estudiantes del tercer año de bachillerato, paralelo “A”.

## **2.5 RESULTADOS OBTENIDOS**

### **Resultados de la entrevista**

Se realizaron dos entrevistas, las cuales estuvo dirigidas al rector y máxima autoridad de tal institución antes mencionada, y al docente tutor de 3ro de bachillerato paralelo “A”, dando a conocer mediante sus criterios, el cómo manejaron la comunicación entre docente-alumno utilizando Zoom y Microsoft Teams.

En cuanto al entrevistado rector de la Unidad Educativa La Maná, argumento que la pandemia afecto de sobremanera, ya que nadie se esperaba este cambio de clases presenciales a virtuales y en muchos casos tanto docentes como estudiantes no conocían o manipulaban los medios tecnológicos, o no contaban con los mismos como laptops, teléfonos inteligentes o internet para mantener una comunicación entre docentes y estudiantes.

Por otro lado también menciono, el tutor del curso de 3ro de bachillerato de la misma unidad; en el cual el uso de las plataformas virtuales los docentes pueden interactuar con los estudiantes en tiempo real y de esta manera satisfacer diversas inquietudes que suscitan en las clases y además de ello puedan interactuar con sus compañeros y amigos.

Al usar estas plataformas se han realizado una serie de capacitaciones y siendo así, sencillo al interactuar con los estudiantes, además en Microsoft Teams pueden monitorear desde Zona si se realiza el trabajo con los estudiantes o no, así que por lo general se debe actualmente trabajar con dicha plataforma.

Por lo general a más de las plataformas mencionadas, la aplicación que se ha utilizado es WhatsApp, siendo una de los menos costosa en relación a cancelar mensualidad de internet o realizar una recarga, y se envía o recibe información, ya sean fotos o vídeos que evidencian las tareas realizadas.

### **Resultados de la encuesta**

Mediante a la encuesta realizada a los 33 estudiantes de 3ro de bachillerato del paralelo “A”, en la cual se aplicaron preguntas para poder conocer sus criterios relacionados al tema de comunicación entre docente-alumno; utilizando las plataformas

Zoom y Microsoft Teams durante esta pandemia que se vive a nivel mundial. Podemos determinar mediante la realización de esta encuesta, en que los estudiantes son pocos escuchados al usar estas plataformas, aunque sus ideas pueden ser compartidas pero no de la misma forma; cuando se encontraban en una educación presencial, Zoom y Microsoft tienen como ventaja el poder compartir sus archivos con ambas partes e incluso sus sesiones son grabadas, pudiendo así acceder fácilmente en caso de que no ingresaron a una clase virtual.

La mayoría de ellos acceden mediante el uso de celulares, mencionando que su aprendizaje ha sido algo bajo, ya que la comunicación en algunos casos falla por la conexión de internet o no cuentan con algún recurso tecnológico. Aunque consideran muy importante el cambiar de plataformas para una mejor comunicación entre docente-alumno.

Todos los encuestados mencionan que sus opiniones mediante el uso de estas plataformas Zoom y Microsoft Teams son escuchadas, generando confianza en la comunicación entre el docente-alumno. En donde el 56% menciona que SI, mientras que un 44% expresa que NO, por lo que se puede determinar que este último porcentaje puede tener algún tipo de problema en cuanto a conexión a la Internet o bien al usar estas plataformas.

Por otro lado, el 96% de estudiantes utilizan el dispositivo móvil para poder acceder a estas plataformas y es claro que en la época que vivimos, en una sociedad moderna prefieren los celulares antes a cualquier dispositivo. Aun así, un 40% de estudiantes encuestados dan a conocer que la enseñanza impartida mediante nuevas didácticas es buena, aunque existe un 64% en el que mencionan que no ha adquirido conocimientos, mediante esta nueva modalidad, llegando a la conclusión de que existen varios factores de distracción o bien puede ser por fallas de las plataformas lo cual no permite que se comuniquen de manera adecuada entre el docente y alumno.

### III. CONCLUSIONES

La pandemia llegó sin duda alguna, a dar un giro de 180 grados a nivel mundial y en todos los aspectos, algo para lo que evidentemente no estábamos preparados, en especial, la educación. Por ello, se tomaron varias medidas a nivel mundial, obligando a cientos de centros educativos a cerrar sus instalaciones y a sus alumnos a trasladarse a una nueva modalidad virtual, junto con ello todo el grupo que pertenece al sistema educativo como lo son, los docentes tuvieron que adaptarse al nuevo proceso educativo, aunque no todos logran utilizar las nuevas tecnologías y sus plataformas; tomando como medida capacitaciones para poder dar un mejor uso de las mismas y que la comunicación durante todo el periodo lectivo entre docente-alumno sea confiable, entendible para ambas partes.

Todo el sistema de educación virtual, ante esta situación de emergencia que dio como resultado el confinamiento, ayuda a mejorar el aprendizaje y comunicación entre varios docentes y alumnos que existen y se ven obligados a quedarse en casa. Para poder acceder a esta modalidad, es necesario hacer uso de las diferentes plataformas mejorando la comunicación con el estudiantado, todo ello fue impartido por los diferentes gobiernos.

En esta investigación, se tomó en cuenta a la Unidad Educativa La Mana, en la cual utilizaron las plataformas Zoom y Microsoft Teams; como una aplicación de comunicación, en la que mencionan que son pocos los casos en los cuales existe poca comunicación entre docente y alumno, ya sean por fallas de las plataformas, teniendo que cambiar a otras para mejorar la enseñanza, aun así los docentes de tal institución desconocen algunas de las ventajas que brindan estas aplicaciones, como el compartir archivos entre ambas partes, sus ideas son escuchadas mediante voz o mensaje al mismo tiempo.

#### **IV. RECOMENDACIONES**

Estamos de acuerdo que no todos estuvimos preparados para tal situación, como lo es la pandemia COVID-19, afectándonos tanto a nivel económico, social y sobre todo psicológico. Por lo que varios países, tomaron en cuenta el confinamiento, mediante ello el sistema educativo se vio afectado, por lo que docentes y alumnos que trabajan con el sistema presencial; aun no teniendo algún tipo de dominio de alguna plataforma virtual, sobre todo el manejar la tecnología.

Tanto el docente como alumno no estaban preparados, por lo que es recomendable desde sus inicios, dar paso a capacitaciones relacionados al uso estas plataformas; según las brinda el Ministerio de Educación, ya que se evidencio desde el principio que no fue tan fácil el impartir clases a todo el estudiantado, afectando a la comunicación entre el docente – alumno; mostrando así, en algunos casos el poco desempeño del estudiante a toda la sesión.

El no contar con algún dispositivo tecnológico, también se ha convertido en una amenaza a esta situación, el Ministerio de Educación debería proporcionar; tanto a docentes y estudiantes recursos para poder acceder al uso de las plataformas (Zoom y Microsoft Teams); ya sea dispositivos móviles o el acceso a internet.

La educación virtual paso a un segundo plano, por lo que este nuevo sistema; en el que la comunicación entre docente-alumno se torna aburrida, el docente deberá implementar nuevos métodos y estrategias para impartir mejor las clases; el uso de Zoom y Microsoft Teams puede ayudar con ello, ya que cuentan con varias herramientas en las que ambas partes desconocen.

Utilizar las redes sociales también cuenta como un apoyo de comunicación o incluso el compartir recursos educativos, jugando así un papel de apoyo importante para esta modalidad de estudio virtual, como por ejemplo WhatsApp, la aplicación más utilizada hoy en día y fácil de accederla. Es recomendable que en toda la Unidad Educativa La Maná cuente con un buen servicio de internet para que no existan fallas de conexión y así, la comunicación entre el docente-alumno; al utilizar estas plataformas no se vea afectado junto con su aprendizaje.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Cáceres-Muñoz, J., Jiménez Hernández, A. S., & Martín-Sánchez, M. (2020). Cierre de Escuelas y Desigualdad Socioeducativa en Tiempos del Covid-19. Una Investigación Exploratoria en Clave Internacional. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3). Obtenido de <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.011>
- CACES. (2020). *La importancia de las TICs en Educación*. Obtenido de Emagister: <https://www.emagister.com/blog/la-importancia-las-tics-educacion>.
- Cervantes Holguín, E., & Gutiérrez Sandoval, P. R. (2020). Resistir la Covid-19. Intersecciones en la Educación de Ciudad Juárez. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3). Obtenido de <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.001>
- Cooperberg, A. F. (2002). *Las herramientas que facilitan la comunicación y el proceso de enseñanza-aprendizaje en los entornos de educación a distancia*. (Vol. III). Revista de Educación a Distancia. Obtenido de <http://revistas.um.es/red/article/view/25211/24491>
- Fainholc, B. (2020). *El ZOOM y la educación. Un abordaje desde lo comunicacional, social y pedagógico*. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/dim/dim\\_a2021n39/dim\\_a2021n39a5.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/dim/dim_a2021n39/dim_a2021n39a5.pdf)
- Fernández, M. G. (2000). *La videoconferencia aplicada a la enseñanza del español técnico en proyectos internacionales*. Artículo, Congreso Internacional de Español para Fines Específicos, Ámsterdam.
- Guachamín, J. A. (25 de Mayo de 2020). LAS DOS CARAS DE LA EDUCACIÓN EN EL COVID-19. *CienciAmérica*, IX(2). Obtenido de CienciAmérica: <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/294/462>
- José, S. R. (2009). *PLATAFORMAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL PARA ENTORNOS EDUCATIVOS*. Sevilla, España: Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*(34). Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36812036015>
- Leymonié, J., & Porciúncula, P. (2010). *Nativos e inmigrantes digitales: ¿cómo aprendemos y enseñamos?* (UCUAL, Ed.) DIXIT.

- NCBI. (23 de Enero de 2020). *Wuhan seafood market pneumonia virus isolate Wuhan-Hu-1, complete genome*. Recuperado el 07 de Febrero de 2020, de NCBI: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/nuccore/MN908947.3>
- Pérez Navío, E., Vázquez, L., Manuel, F., & Aurora, M. B. (2006). *Evaluación de la videoconferencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la universidad veracruzana (México)*. Artículo, V Congreso de Internacional Educación y Sociedad, Granada.
- Sancha, J. R. (s.f). Microsoft TEAMS, un entorno virtual de aprendizaje sencillo para todos. *Observatorio de tecnología educativa n° 59*. doi:10.4438/2695-4176\_OTE\_2019\_847-19-121-5
- Trucco, D., & Palma, A. (2020). *“Infancia y adolescencia en la era digital: un informe comparativo de los estudios de Kids Online del Brasil, Chile, Costa Rica y el Uruguay”*,. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/18), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Santiago.
- Vargas-Cubero, A., & Villalobos-Torres, G. (2018). *he Use and Impact of Virtual Platforms in the Learning Process: Experience with Students of Criminology and Police Science at Universidad Estatal a Distancia Costa Rica*. Costa Rica: Revista Electrónica Educare. Obtenido de <https://doi.org/10.15359/ree.22-1.2>
- Villafuerte, P. (2020). *Educación en tiempos de pandemia: COVID-19 y equidad en el aprendizaje*. Obtenido de Observatorio de Innovación Educativa, Tecnológico de Monterrey: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/educacion-en-tiempos-de-pandemia-covid19>

## V.I ANEXOS

### Anexo 1: Ficha de preguntas de la entrevista

#### ENTREVISTA DIRIGIDA AL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA MANÁ

1. ¿Cómo considera el inicio de la pandemia afecto al ámbito educativo?
2. ¿Considera usted que el uso de las plataformas virtuales mejoro la comunicación entre docente alumno?
3. ¿Por qué prefieren utilizar Zoom y Microsoft Teams para comunicarse con el alumnado?
4. ¿Existe problemas de comunicación al utilizar estas plataformas?
5. ¿Han utilizado otras formas o aplicaciones para comunicarse con el estudiantado?

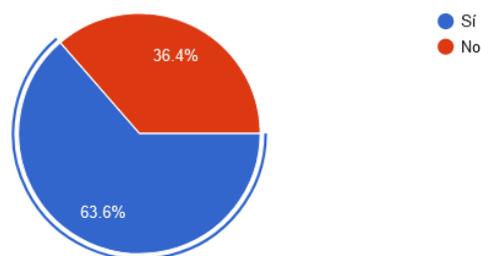
### Anexo 2: Ficha de preguntas para la encuesta

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE TERCERO DE BACHILLERATO PARALELO “A” DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA MANÁ

1. La pandemia afecto a nivel mundial, en especial al sistema educativo y su comunicación entre docente-alumno, dando como resultado la educación virtual. ¿Consideras que tus opiniones son escuchadas mediante este sistema educativo virtual? **Si / No**

La pandemia afectó a nivel mundial, en especial al sistema educativo y su comunicación entre docente-alumno, dando como resultado la educación virtual. ¿Consideras que tus opiniones son escuchadas mediante este sistema virtual?

33 respuestas



**Fuente:** Encuesta dirigida a los estudiantes de tercero de bachillerato, paralelo “A” de la Unidad Educativa La Maná

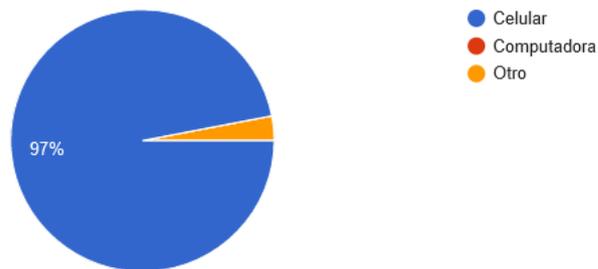
2. Mediante que dispositivos accedes a las plataformas Zoom y Microsoft Teams

Celular

Computadora

Otro

Mediante que dispositivo accedes a las plataformas Zoom y Microsoft Teams  
33 respuestas



**Fuente:** Encuesta dirigida a los estudiantes de tercero de bachillerato, paralelo “A” de la Unidad Educativa La Maná

3. ¿Cómo considera que ha sido el avance de su aprendizaje mediante el uso de las plataformas?

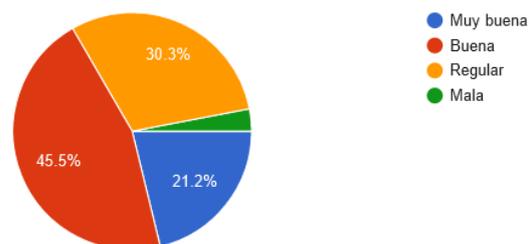
Muy buena

Buena

Regular

Malo

¿Cómo considera que ha sido el avance de su aprendizaje mediante el uso de las plataformas?  
33 respuestas



**Fuente:** Encuesta dirigida a los estudiantes de tercero de bachillerato, paralelo “A” de la Unidad Educativa La Maná

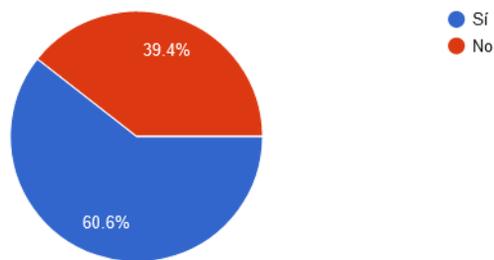
4. ¿Consideras cambiar de plataformas virtuales para una mejor comunicación con tu docente?

Si

No

¿Consideras cambiar de plataformas virtuales para una mejor comunicación con tu docente?

33 respuestas



**Fuente:** Encuesta dirigida a los estudiantes de tercero de bachillerato, paralelo “A” de la Unidad Educativa La Maná

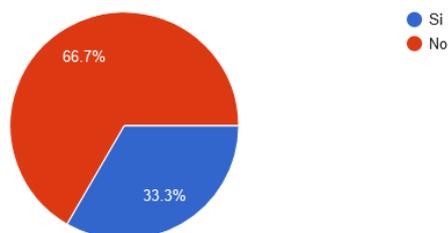
5. ¿Considera que el uso de estas plataformas le ayudarían a obtener un mejor desempeño en su vida personal o profesional?

Si

No

¿Considera que el uso de estas plataformas le ayudarían a obtener un mejor desempeño en su vida personal o profesional?

33 respuestas



**Fuente:** Encuesta dirigida a los estudiantes de tercero de bachillerato, paralelo “A” de la Unidad Educativa La Maná