



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:

**VIDEO LLAMADAS GRUPALES COMO TENDENCIA
SOCIAL DURANTE EL CONFINAMIENTO 2020.**

AUTOR:

DOMÉNICA FIORELLA PAREDES DÍAZ

TUTOR:

MSC. JOSELYN ANDRADE

BABAHOYO - ECUADOR

2021



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



DEDICATORIA

Este trabajo, que es un logro más en mi vida se lo dedico a mis padres Eduardo Paredes e Irma Díaz, quienes siempre se han esforzado apoyándome en mis estudios y cuidando de mí para que cada una de mis metas sean cumplidas.

Doménica Fiorella Paredes Díaz



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



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme vida, salud, y sabiduría para escalar un peldaño más en mi formación académica, a mis padres por sustentarme económicamente y esforzarse para que nada me falte, a mi hermano Milton por su compañía y apoyo moral, a mis abuelitos Dalinda Montenegro, Cleofé Díaz, Milton Paredes y Alicia Lombeida por sus sabios consejos que me inspiraron a estudiar y seguir cumpliendo mis sueños. Agradezco también a cada uno de mis docentes que fueron parte de mi proceso de formación universitaria, a mi Tutora MSC. Joselyn Andrade, por impartir sus conocimientos y orientarme en el proyecto de grado y, a todos quienes de una u otra forma contribuyeron para que yo pueda terminar mi carrera universitaria.

Doménica Fiorella Paredes Díaz

RESUMEN

Los avances informáticos jugaron un papel fundamental dentro de la comunicación durante el año 2020, tiempo en que se vivió una nueva normalidad, una pandemia que se suscitó a nivel mundial y, desató la aversión al contacto físico, se impusieron medidas de restricción y distanciamiento que obligaron a las personas a buscar otras alternativas para ver y hablar con sus familiares, llegar a estudiar sin ir al colegio, tele consultas médicas, tele trabajo, entre otras.

Este estudio de caso se efectuó con la finalidad de determinar cómo incidió la video llamada grupal como tendencia social durante el confinamiento 2020, se ejecutó en el cantón Montalvo provincia Los Ríos, utilizando una metodología cuantitativa, las herramientas de recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta llegando con esta última a trescientos treinta y seis personas.

Como resultados de este trabajo se encontró que el 93% de las personas encuestadas no hacía video llamada hasta que se dio el confinamiento, esto quiere decir que, la video llamada se volvió tendencia en el 2020, muchas de las aplicaciones que permite el uso de esta herramienta evolucionaron y mejoraron logrando la competencia entre ellas, estando entre las más usadas Whatsapp, Zoom y Google Meet.

Palabras clave: video llamada, tendencia, confinamiento 2020, aplicaciones.

ABSTRACT

Computer advances played a fundamental role in communication during 2020, a time when a new normal was experienced, a pandemic that arose worldwide and, unleashed aversion to physical contact, restriction and distancing measures were imposed that they forced people to look for other alternatives to see and talk with their relatives, to go to study without going to school, medical teleconsultations, telework among others.

This case study was carried out in order to determine how the group video call had an impact as a social trend during the 2020 confinement, It was carried out in the Montalvo canton, Los Ríos province, using a quantitative methodology, the data collection tools were the interview and the survey reaching three hundred thirty six people with the latter.

As results of this work, it was found that 93% of the people surveyed did not make video calls until confinement occurred, this means that video calls became a trend in 2020, many of the applications that allow the use of This tool evolved and improved achieving competition among them, being among the most used WhatsApp, Zoom and Google Meet.

Keywords: video call, trend, lockdown 2020, applications.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CERTIFICADO DE URKUND.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CERTIFICADO DEL SAI.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	V
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO.....	2
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	2
2.2 OBJETIVO	4
2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS	4
2.4 TÉCNICAS APLICADAS	16
2.5 RESULTADOS OBTENIDOS.....	17
III. CONCLUSIONES.....	20
IV. RECOMENDACIONES.....	21
V. BIBLIOGRAFÍA	22
VI. ANEXOS.....	24

I. INTRODUCCIÓN

El año 2020 marcó un hito en el avance de la tecnología y la adopción de nuevas normas que modificaron las rutinas y hábitos de los seres humanos, fue un año recordado por una pandemia que transformó y trastornó la realidad de muchos, la informática y los avances científicos tuvieron que dar paso acelerados en el área de la comunicación y la salud. Las formas de comunicarse cambiaron totalmente por ello se estableció el uso de herramientas tecnológicas y servicios como es el de video llamada, mismo que cobró gran popularidad en todos los aspectos de la sociedad.

Este estudio de caso se centró en determinar cómo incidió la video llamada grupal como tendencia social durante el confinamiento por covid_19. Aplicando una metodología cualitativa con investigación bibliográfica y usando técnicas como la encuesta y la entrevista se logró explicar en los resultados la incidencia de este servicio tecnológico de comunicación, que dio solución temporal en meses difíciles debido a la gravedad de las circunstancias atravesadas a nivel mundial.

La sublínea de investigación en la que se basa este proyecto es “La comunicación digital” ya que, el uso de herramientas informáticas se ha convertido en parte fundamental para la comunicación al encontrarse la mayoría de los países poblados por la sociedad de la información, estos fue de beneficio al momento de atravesar temporadas de restricción en la movilidad, etapas que se dieron de forma alternada en la mayoría de los países, en donde no quedó otra alternativa para comunicarse que por internet.

Este trabajo se limitó a ejecutarse dentro del cantón Montalvo provincia de Los Ríos, entre las áreas urbana y rural en donde se encuestó a un total de 336 (Tres cientos treinta y seis) personas quienes manifestaron tener acceso al internet, siendo este último en la actualidad una de las herramientas principales para la comunicación. La creación y uso de plataformas, aplicaciones y sitios que admiten la interacción social permitiendo una comunicación sincrónica mediante la que se intercambia información en tiempo real, ha dado relevancia y posicionado a la red como un factor casi indispensable para la vida cotidiana.

II. DESARROLLO

2.1 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el mundo ha experimentado cambios en la forma de comunicarse, de estudiar, laborar y hasta poder ver a los seres queridos, el año 2020 transformó la vida de muchas familias, en este año se vivió una pandemia, una enfermedad conocida como covid-19, que afectó de forma directa a toda la población, el terror se apoderó de muchos que empezaron a sentir fobia al estar en sitios concurridos y compartir con más personas, el contagio de esta enfermedad fue tan rápido que los países cerraron sus fronteras, se exigió un confinamiento obligatorio, cuarentena en la gran mayoría de naciones y es allí donde surge la necesidad de comunicarse con los familiares a distancia, de querer verlos, de estudiar, trabajar y más actividades que requerían de mirar al interlocutor.

Al momento que se vive un confinamiento a nivel mundial la mayor interrogante es ¿Cómo nos reunimos para labores, social o familiar? y es allí donde surge la video llamada con mayor popularidad. Para efectuarla se requiere un software de videoconferencia o un módulo de hardware separado, actualmente las video llamadas se utilizan en casi cualquier lugar: en salas de reuniones, mensajería instantánea, cajeros automáticos, soluciones de telemedicina, sistemas de control de acceso, etc. Y, en este trabajo se va a determinar cómo incidió la video llamada como medida de comunicación sobre las diferentes plataformas sociales en el confinamiento 2020.

Este estudio servirá como fuente bibliográfica para futuras investigaciones que involucren o se relacionen con este tema. Con la implementación de las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, se obtendrán los resultados respectivos de la temática planteada, para de esta manera cumplir con el objetivo de analizar la video llamada grupal como medida de comunicación sobre las diferentes plataformas sociales en el confinamiento 2020 en Montalvo, Provincia Los Ríos. Este estudio se enmarca dentro de una metodología mixta cualitativa y cuantitativa, se indagará sobre el uso de video llamadas durante el tiempo de cuarentena, la frecuencia con que se realizó y las preferencias sobre las aplicaciones. Ya que la video llamada suplió la necesidad de comunicación rompiendo barreras de tiempo y espacio a nivel mundial.

Para efectuar este estudio de caso se tomó la muestra de la población seleccionada y se procedió a hacer una encuesta utilizando la herramienta de formulario de Google, este

cuestionario fue difundido a través de la aplicación Whatsapp para alcanzar mayor diversidad en las respuestas y lograr recoger las opiniones de forma precisa, diligente y breve.

Con la llegada del covid 19 se marcó una nueva era en la comunicación a nivel mundial, el distanciamiento más el confinamiento hicieron a las personas más dependientes de la tecnología para poder sentirse cerca, esta tecnología de video llamadas que hasta el 2019 no se usó de forma tan consecutiva e indispensable es la herramienta que más fuerza cobró durante el año 2020, se modificaron hábitos de visita por tiempos de video llamada, asistencia a centros educativos por video conferencia utilizando aplicaciones, aulas virtuales o plataformas que permitan acceder a este servicio. Lo que permite llegar a la interrogante ¿Cómo incidió la video llamada?

Esta investigación analizará mediante una metodología adecuada el uso de la video llamada durante el periodo antes mencionado en el cantón Montalvo provincia de Los Ríos, para ello se seleccionó un grupo de personas que servirán como la muestra de este estudio. El conocer los efectos que produjo este proceso de cambio en la comunicación y sus aportes es relevante puesto que, el mismo ocasionó mejoras en diversas aplicaciones, que al observar la necesidad en cuestión de meses evolucionaron incrementando desde el número de personas conectadas hasta la forma de vincular y capacidad según las app.

Para alcanzar la finalidad de este estudio primero se identificó las características de las video llamadas grupales diferentes plataformas mediante una investigación en diferentes fuentes bibliográficas, se reconoció las ventajas o diferencias existen entre las video llamadas de unas apps con otras. Luego, a través de una encuesta, utilizando diversas preguntas se indagó sobre el incremento, su uso y ventajas de las video llamadas durante el confinamiento 2020.

2.2 OBJETIVO

Determinar cómo incidió la video llamada grupal como medida de comunicación sobre las diferentes plataformas sociales en el confinamiento 2020.

2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS

Una video llamada permite la conexión entre dos personas utilizando recursos de audio y video en teléfonos celulares, u otros dispositivos, simultáneamente y en tiempo real. Sólo se debe seleccionar el modo video llamada cuando se realice la conexión, la captación de imagen se puede desactivar en cualquier momento y continuar con la conexión sólo por voz. Estas llamadas sólo se pueden realizar si ambos equipos tienen tecnología 3G, (la misma empresa de telefonía celular, solo cuando es por llamadas sin utilizar aplicaciones auxiliares) y, se encuentran dentro del área de cobertura. Además de, obviamente, tener la función de video llamada.

Ese servicio es muy útil para personas con deficiencia auditiva, ya que les permite comunicarse con el lenguaje de señas a través del video y observar la expresión facial del otro. Sería muy efectivo que se popularice el uso de la video llamada para poder facilitar la comunicación entre personas con este tipo de discapacidad o cualquier otra que la limite a una comunicación telefónica convencional.

La tecnología de la video llamada nos brinda la posibilidad de establecer una comunicación simultánea, en directo y bidireccional de audio y vídeo, hecho que nos ofrece la posibilidad de entablar conversaciones más fluidas y aumentar nuestra interacción más allá de la distancia geográfica que nos separe de nuestro interlocutor, y al mismo tiempo enriquece notablemente la comunicación, ya que facilita la visualización de las personas, y hasta incluso muchas veces brinda la oportunidad de poder intercambiar archivos y documentos con ellas. (T+I, 2020)

Desde hace algunos años, las video llamadas cobraron un impulso impresionante, debido fundamentalmente a las nuevas tecnologías de construcción y electrónica de dispositivos como teléfonos celulares y computadoras portátiles, las cuales ya desde hace tiempo ofrecen todo lo necesario, es decir cámaras web, micrófonos y demás para hacer una video llamada de calidad a cualquier parte del mundo en pocos segundos.

La video llamada ha ganado tanta popularidad que se ha convertido en una de las opciones de comunicación favoritas. Desde el punto de vista de (Jacome Reyes, 2018) define a la video llamada como:

La video llamada es un servicio de aplicación de audio y video manejada por un servidor central como por ejemplo Asterisk. En donde una llamada de este tipo, intervienen solo dos nodos que al realizar la llamada se comporta de igual forma que en la telefonía IP; Los usuarios deben poseer un videoteléfono o un softphone para poder enviar y recibir sus llamadas. La videoconferencia que es de acuerdo con la página web www.whatis.com “Una conexión entre varias personas ubicadas en diferentes locaciones, que tienen el propósito de comunicarse, incluyendo la transmisión de audio y video. (Jacome Reyes, 2018)

2020 será recordado como el año que vivió confinado por una pandemia. La crisis desatada por la agresiva expansión del COVID-19 transformó por completo la vida cotidiana y, para una buena parte de la población mundial, cuestiones tan normales como dejar la casa por la mañana para ir al trabajo o a estudiar, visitar a familiares o compartir con amistades se han transformado en un recuerdo cada vez más lejano a consecuencia de los cambios.

Las estrictas medidas de confinamiento forzadas o autoimpuestas requeridas para evitar el contagio y la propagación del virus, obligaron a buscar otras maneras de mantener el contacto. Es así como se ha visto un explosivo aumento de las video llamadas. Antes principalmente una herramienta de trabajo, hoy su uso intenta llenar el vacío que ha dejado la imposibilidad de compartir con los otros, y se extiende al abanico completo de “lo social”, desde las reuniones familiares hasta las clases de yoga.

Al momento existen varias plataformas y aplicaciones que brindan servicio de video llamadas algunos evolucionaron en el 2020 y otros ya contaban con este servicio, mientras que para unos que otros fue solo cuestión de implementar mejoras en lo que se refiere a cantidad de usuarios, duración de las llamadas entre otros detalles que, aunque no parecen relevantes, cuentan mucho para ganar la preferencia del usuario.

De acuerdo con (Ifex, 2021) el dispositivo para efectuar este servicio debe tener ciertas características además de un software eficiente por ello enfatiza:

La idoneidad de un software sobre otro dependerá en gran medida de las necesidades específicas de tu video llamada. Además, es necesario recordar que ninguna solución es perfecta y que muchas veces es necesario hacer concesiones. Qué ceder dependerá

de tus prioridades. Tampoco está demás decir que las video llamadas son una de las posibilidades en un abanico bastante nutrido de opciones, que quizás sea buena idea explorar. Alternativas como los correos electrónicos y los llamados telefónicos puedan parecerle anacrónicos, pero, dependiendo de las circunstancias, pueden ser mucho más cómodos y efectivos. Considera además que la tecnología que posibilita las video llamadas está lejos de ser perfecta, los cortes y las interrupciones son comunes, y la experiencia puede volverse bastante ingrata. (Ifex, 2021)

Es relevante puntualizar que algunas operadoras ofrecen el servicio de video llamada sin necesidad de utilizar la ayuda de aplicaciones intermediarias, pero esto genera un gasto adicional puesto que, el cobro por minuto es más elevado en comparación con el servicio que brindan la mayoría de las aplicaciones para las que es suficiente estar conectado a una red wifi y nada más.

En la página de la Empresa claro, se ha podido observar precios y requerimientos para efectuar video llamadas desde esa operadora telefónica en Ecuador “*Con nuestro servicio de Video llamadas, todos los clientes Claro con equipos 3.5G y 4G podrán hacer llamadas de video, donde además de escuchar verán a la persona con la que se están comunicando en tiempo real.*” (Claro, 2021)

Las llamadas que los clientes realicen serán descontadas de su cupo en dólares a la tarifa por evento prepago del servicio. El servicio de video llamadas se cobra por evento: \$0,35+IMP en prepago y \$0,20+IMP para postpago, y las condiciones del servicio según Claro son:

- Servicio disponible para clientes prepago, postpago autocontrol, tarifario y corporativos.
- Para hacer uso del servicio de video llamada, el usuario debe tener un equipo que soporte la tecnología 3.5G o 4G LTE con la función de video llamada disponible.
- Los dos clientes deberán tener un teléfono 3.5G y tener activado el servicio de video llamada.
- Si durante una llamada de voz (en cobertura 3.5G) se pierde cobertura y posterior a esto, se entra a una zona de cobertura 2G, la llamada no se cae. Se realiza un cambio de tecnología 3.5G a 2G, manteniendo la llamada de voz.
- Sólo se puede realizar la video llamada entre 2 personas (uno a uno).
- El servicio de video llamada puede desactivarse en caso de que no lo requiera.

- Los clientes corporativos nacen bloqueados con el servicio de video llamada por evento y podrán activarlo únicamente con autorización del representante legal

¿Cómo surge la video llamada?

Antes de la disponibilidad general de la tecnología de videoconferencia, los desarrolladores tuvieron que pasar por un parche difícil desde enormes sistemas de hardware y precios altísimos hasta un software gratis y servicios basados en la nube.

Videoteléfono Toshiba fue uno de los primeros dispositivos que contó con las características para efectuar videos llamadas mediante un nuevo dispositivo, una caja grande con una pantalla miniatura para transmitir el video del usuario. Luego surgió Picturephone de AT&T hizo el siguiente intento de inventar un punto final de videoconferencia al presentar Picturephone, un pequeño televisor con una cámara incorporada. El video en blanco y negro de usuario fue seguido por muchas interferencias, ya que se utilizaron líneas telefónicas analógicas. Costó 17 dólares estadounidenses por minuto para hacer video llamadas con este dispositivo, lo que no era asequible para la mayoría de las personas. Después de un tiempo Picturephone se convirtió en un objeto expuesto de los museos de ingeniería de radio.

En ese momento, el equipo de videoconferencia era voluminoso y caro, y todavía no podía proporcionar una comunicación de alta calidad. Incluso cuando el primer equipo de videoconferencia comercialmente exitoso comenzó a penetrar en las salas de reuniones a fines del siglo XX, el precio por un punto final no cayó por debajo de 20,000 USD por pieza. Además, era necesario establecer canales ISDN dedicados, lo que era aún más costoso.

Hoy la comunicación por video está disponible para todos. Usted no necesita ningún dispositivo adicional para hacer una video llamada - casi cualquier televisor, teléfono inteligente o computadora portátil moderna soportan video llamadas. Debido al uso generalizado de Internet las video llamadas son varias veces más baratas que la telefonía móvil.

Esta investigación indagó sobre las aplicaciones que brindan este servicio y entre ellas están:

Whatsapp

Whatsapp es una aplicación de chat para teléfonos móviles de última generación, los llamados smartphones. Sirve para enviar mensajes de texto y multimedia entre sus usuarios. Su funcionamiento es similar a los programas de mensajería instantánea para ordenador más comunes, aunque enfocado y adaptado al móvil. Hay un Whatsapp web de escritorio para ordenador y, por tanto, también funciona Whatsapp en iPad y en la mayoría de tabletas.

Cada usuario se identifica con su número de teléfono móvil. Basta con saber el número de alguien para tenerlo en la lista de contactos de Whatsapp... o wasap, que también es correcto. Para conversar es imprescindible que, tanto el emisor como el destinatario, tengan instalada esta aplicación en su dispositivo digital. Los mensajes se envían a través de la red hasta el teléfono de destino. Para poder usar Whatsapp o Whatsapp web hay que contratar una línea móvil y, para eso, conviene consultar las ofertas de telefonía y las tarifas para smartphones. (FotoNostra.com, 2121)

No todos los teléfonos móviles pueden utilizar esta aplicación. El primer requisito es que sea un smartphone y, en consecuencia, tenga sistema operativo. Entre los móviles hay algunos aparatos que no soportan esta App, aunque cada vez menos. En la página web de Whatsapp se puede descargar la aplicación, que viene preinstalada en algunos modelos. La descarga es gratuita. Ha salido muchas veces el bulo "Whatsapp será de pago" en medios digitales y redes sociales. De momento, es gratis, incluso la aplicación Whatsapp Business.

Incluso para poder usar Whatsapp web desde un ordenador es necesario que el móvil asociado tenga Whatsapp con una cuenta activa, ya que la versión web es sólo una extensión de la App, sincronizada. Si la aplicación del móvil está apagada, desactivada o sin cobertura, Whatsapp web tampoco funcionará. Las posibilidades de Whatsapp varían en función del teléfono o dispositivo que se utilice. Existen modelos que aceptan una versión básica y otra más avanzada. Hay versiones para Android, iPhone, Mac, Windows Phone y Windows de escritorio (versión 8 o superior, de 32 o 64 bits). (FotoNostra.com, 2121)

La aplicación permite, además del chat de texto, enviar fotografías, audio y vídeos. Tiene acceso directo a las llamadas convencionales, que se cobran por el operador de telefonía contratado, y a llamadas de Whatsapp, o incluso video llamadas, que se transmiten por internet y pueden, o bien salir gratis si se halla conectado a una wifi, o consumir datos.

Se puede personalizar la aplicación, usar emoticonos o bloquear usuarios entre otras cosas. En general, la configuración es sencilla. También es posible compartir nuestra ubicación con el usuario con quien se conecta.

¿Cómo se usa Whatsapp? ¿Es seguro?

Una de las claves del éxito de esta aplicación reside en su accesibilidad. Tiene un funcionamiento sencillo y su aprendizaje es muy fácil. Todo el mundo puede empezar a enviar y recibir whatsaps de inmediato. Elija qué quiere compartir, escriba (o no) un mensaje y pulsa el botón de enviar. Para recibir, abre la aplicación y selecciona la conversación.

“El otro punto fuerte es la seguridad que protege las conversaciones gracias a su sistema de cifrado de extremo a extremo”. (FotoNostra.com, 2121) La empresa californiana Facebook compró Whatsapp en 2014, pero no la ha integrado en la estructura de su red social, que de momento sigue usando Messenger como sistema de mensajería privada entre sus usuarios. Desde entonces se reforzó la seguridad, permitiendo incluso que los participantes en un chat puedan confirmar el código de encriptación. Según Whatsapp, nadie puede descifrar los mensajes, ni siquiera ellos. Mientras no se demuestre lo contrario.

Zoom

Esta herramienta permite la interacción virtual entre equipos de trabajo y es usada hasta por grupos de amigos. Es una excelente aliada cuando la distancia no permite realizar reuniones presenciales. Como se trata de una conexión de vídeo, esta forma hace que la comunicación parezca mucho más humana en comparación con el email o la mensajería instantánea. Lo mejor de todo, es que puede ser usada por equipos pequeños, medianos y grandes. Esto con la finalidad de mantenerse informados sobre el flujo de trabajo diario. No cabe duda de que hoy en día no estar en una oficina no es sinónimo de lejanía ni de objetivos no cumplidos.

Hablar de Zoom es hacer referencia a un servicio de videoconferencia basado en la nube. Gracias a esta plataforma se pueden efectuar reuniones virtuales tanto por vídeo, como usando solo audio. Todo esto ocurre en vivo. Sin embargo, también ofrece la opción de grabar esas sesiones para verlas luego. Para formar parte de estas reuniones solo se debe disponer de un ordenador, un móvil o una tablet, lo fundamental es que cuente con cámara y conexión a Internet. La aplicación utiliza dos servicios que son conocidos como Zoom Meeting y Zoom Room. (Artevenio, 2020)

En el primer caso, se trata de videoconferencia alojada en la plataforma. Mientras que la segunda opción, es la configuración del hardware físico con el que se programan y realizan conferencias.

¿Por qué dice ser líder en el mercado? Esta herramienta ha demostrado que ofrece todo lo necesario para que la distancia no dificulte la realización de las actividades. Cada vez serán más las empresas que se sumen al home office y seguramente optarán por este medio para comunicarse.

Cuáles son las principales características de Zoom

Es cierto que este no es el único servicio con el que se puede realizar video llamadas, pero cuenta con unas características únicas. Y es sumamente necesario conocerlas para saber con todo lo que se puede trabajar. Los tres principales aspectos a destacar de Zoom son:

Herramientas para usar	Detalles
Zoom	
“Inicio y Chat”.	En este caso, ambas secciones aparecerán juntas como dos pestañas de escritorio. Puede hallar las opciones principales en la parte superior tales como “Nueva reunión”, “Unirse”, “Programar” y “Compartir pantalla”. Luego, podrá ver el historial reciente de llamadas y chat, así como las solicitudes de contacto pendiente. En el ícono de estrella, podrá ver sus favoritos y si presiona el del lápiz le permitirá redactar un nuevo mensaje.
Pestaña de “Reuniones”.	También le muestra una lista de los eventos venideros. Si quiere, puede iniciar una llamada, enviar una invitación o editar una reunión actual. Ahora si vas a comenzar una reunión individual, diríjase a “ID de reunión personal”. Dar clic a “una próxima reunión” para ver los detalles o eliminarla por completo.
Opción “Contactos”.	En este caso es semejante a la versión de escritorio. Aquí puede enumerar a sus contactos favoritos o a cualquier otro en el directorio de tu empresa. Dele clic al símbolo “+” que está en la esquina superior derecha para abrir un menú emergente que le

	permite agregar un contacto, crear un nuevo canal o unirse a uno público.
“+”	Aquí se puede enumerar a los contactos favoritos o a cualquier otro en el directorio de la empresa. Se debe dar clic al símbolo que está en la esquina superior derecha para abrir un menú emergente que permite agregar un contacto, crear un nuevo canal o unirse a uno público.
Configuración.	Aquí puede realizar cambios en su cuenta. Solo tiene que tocar tu nombre en la parte superior de la pantalla y permite actualizar la foto de perfil, nombre a mostrar o modificar tu contraseña. Como se puede ver es muy similar a la mayoría de las opciones de configuración de las aplicaciones o plataformas digitales.

Videoconferencia desde la app móvil

Cabe destacar que la aplicación de Android, iPhone o iPad es diferente a la web. La realidad es que brinda una versión más práctica y simple que la de la plataforma online. Si se piensa trabajar con la app móvil, entonces es necesario conocer la información del cuadro anterior.

Facebook Messenger

Conocida como la red social más usada a nivel mundial, se encuentra en todos los países y en varios idiomas, definida por (Gonçalves, 2018) como:

Facebook es la principal red social que existe en el mundo. Una red de vínculos virtuales, cuyo principal objetivo es dar un soporte para producir y compartir contenidos. Llegó para ampliar las posibilidades de relación social y causó una revolución sensible en el mundo de las comunicaciones. El marketing no fue ajeno a este cambio encontrando en esta modalidad un terreno fértil para nuevos conceptos y abordajes. (Gonçalves, 2018)

Facebook es una red social gratuita que permite a los usuarios interconectarse para interactuar y compartir contenidos a través de internet. Fue lanzada en 2004. Su fundador es Mark Zuckerberg. Inicialmente fue una red para estudiantes de la Universidad de Harvard,

donde, estudiaba Mark Zuckerberg. Sin embargo, rápidamente se expandió también para otras universidades estadounidenses.

La palabra facebook está formado por dos términos ingleses que son “face” que proviene del latín “facies” que significa “cara”, además de la expresión “book” que quiere decir “libro” y deriva del germánico “boka” que es “letra”. El facebook es un sitio web o red social que fue creado por tres personas: Mark Zuckerberg que es un programador y empresario estadounidense, junto con Eduardo Saverin, que es un empresario brasileño y Chris Hughes es un propietario estadounidense que junto a sus amigos idearon e impulsaron la creación de esta popular red social; pero fue en el 2010 que se realizó su inauguración y se convirtió en un gran éxito a medida que transcurría el tiempo. (Teemby, 2021)

A mediados de 2007, Facebook tuvo versiones en español (la primera en una lengua diferente del inglés), francés y alemán, habiendo sido traducido por usuarios voluntarios, y se expandió hacia diferentes países. Con un vertiginoso crecimiento, en 2012 Facebook alcanzó los 1.000 millones de usuarios en todo el mundo.

Facebook es gratuito para los usuarios y genera ingresos por la publicidad expuesta, lo cual incluye banners y grupos patrocinados.

Facebook puede ser usado tanto por usuarios particulares, que lo utilizan para estar en contacto con sus amistades, publicar textos, fotos, videos, etc., como por empresas, marcas o celebridades, que potencian a través de esta red social su comunicación publicitaria. (Rocha, 2020)

Los usuarios pueden registrarse a través de su correo electrónico y crear perfiles que contengan fotos, listas de intereses personales e información pública y privada. Facebook, además, permite el intercambio de mensajes privados y públicos entre sus usuarios, siendo una comunicación a dos bandas, de ida y vuelta.

La visualización de los datos detallados de los miembros está restringida a los miembros de la misma red, a los amigos confirmados, o puede ser libre para cualquier persona. Así, los perfiles en Facebook, así como los contenidos publicados en la red social, son visibles para cualquier persona que tenga permiso de acceso por parte del usuario.

Algunas de las principales herramientas que ofrece Facebook al usuario son:

Herramienta	Función o Servicio
--------------------	---------------------------

El perfil	Es lugar donde el usuario pone las fotos que lo identifican y sus datos personales (lugar y fecha de nacimiento, institución en que estudió, lugar de trabajo, intereses, etc.).
El muro	Es un espacio en la página del perfil del usuario que permite tanto al usuario como a los amigos de este escribir mensajes o publicar fotografías, vídeos y enlaces en él.
Notificaciones	Es donde aparecen interacciones y diferentes acciones de todos los contactos.
Eventos	Es donde se puede invitar a todos los amigos a un evento o una actividad en particular.
Botones de interacción	(Me gusta, me encanta, me divierte, me asombra, me entristece y me enfada), que son las diferentes opciones para interactuar con los contenidos publicados por otros usuarios en la red.
Mensajería instantánea o chat y video llamadas	Servicio que permite hablar en tiempo real con los amigos conectados.

Esta red social cuenta con aplicaciones para dispositivos móviles, que facilitan la visualización y la accesibilidad de los usuarios en teléfonos móviles, teléfonos inteligentes o smartphones y tablets.

Facebook por tanto cada día más se convierte en un centro ideal de comunicaciones. Su uso en el aula TIC parece ser el futuro. De hecho, Facebook ha rediseñado su Centro de Seguridad para familias hace poco con información dirigida exclusivamente a profesores para su uso en el aula TIC sin tener que usar perfiles personales ni estudiantes ni profesores (www.facebookforeducators.org). (Viñas, 2020)

Así mismo, para los que temen por temas de privacidad, Facebook da información muy detallada de cómo proteger, controlar y bloquear personas desde cualquier cuenta.

Crear una página (Facebook Page) permite a tu centro educativo o clase crear una presencia pública en Facebook. Al contrario de un perfil personal, las páginas de Facebook son visibles a todo el mundo. Estudiantes, padres y profesores pueden conectarse haciéndose fan y

recibir todas las publicaciones en sus cuentas. Este es el sitio para compartir fácilmente enlaces web educativos como artículos en periódicos, videos online, el blog de la clase, etc. Es una buena manera de extender el aprendizaje más allá del horario escolar.

Crear un grupo o varios grupos reducidos (Facebook Group) permite enviar un correo electrónico a los miembros que se desea invitar y solamente pueden unirse al grupo con tu previa aprobación. En general los grupos son privados asegurando la privacidad de los estudiantes. Esta es la mejor manera para que los estudiantes trabajen en un proyecto colaborativo. Cuando un profesor realiza una pregunta de un proyecto de clase, todos los miembros recibirán una notificación. Existen videos tutoriales para aprender a crearlos. A continuación se detallan los pasos a seguir para crear un grupo en Facebook durante un curso.

Una vez has creado la Página y/o Grupo en Facebook ya se puede empezar a usarla en el aula TIC a diario. Uno de los casos de éxito más interesantes que he visto se encuentra en EEUU de la mano de la profesora de 1° de primaria Erin Schoening, quien en una presentación mostraba las 8 maneras en que Facebook había enriquecido sus clases de primaria:

- ✓ Los alumnos actualizan la página o el grupo de Facebook cuatro veces al día, comentando alguna idea o evento interesante que ha ocurrido en clase. El profesor puede sugerir a los padres lectura adicional o promover el debate. Los padres asimismo pueden mostrar su experiencia en la materia o dar su opinión.
- ✓ La clase comparte fácilmente el trabajo realizado en el aula con fotos y álbumes que se cargan fácilmente. Los padres ven el resultado de proyectos y dejan sus comentarios.
- ✓ Los estudiantes o padres comparten un enlace a un artículo educativo que es relevante al proyecto o tema que se está estudiando en clase
- ✓ La sección de eventos permite fácilmente anunciar a los padres nuevos eventos, celebraciones, reuniones y actividades. Los padres además pueden confirmar su asistencia en un solo clic, ver quién va asistir y realizar cualquier pregunta.
- ✓ La sección de notificaciones es una manera genial de actualizar a los padres de importantes noticias en la clase, por ejemplo una nueva política o cierre del colegio por mal tiempo. Los padres recibirán la notificación igualmente a través del correo electrónico del grupo y dejan sus comentarios o dudas con respecto al tema.
- ✓ Los alumnos publican videos de clase o de un viaje educativo y la profesora puede ofrecer a través de videos, métodos de aprendizaje para que los padres apliquen en casa: ¿Cómo hacer que tu hijo lea más deprisa?, ¿Cómo usar Facebook?, etc.

- ✓ Los alumnos colaboran con otros centros escolares del distrito y se comunican y comparten ideas durante el trabajo de un proyecto.

En este caso el profesor se comunica de forma privada con un padre sin que éste tenga que conectarse a su cuenta de correo electrónico y asimismo los alumnos se comunican con sus padres de forma privada cuando es necesario.

Google Meet

Google Meet es un servicio de la plataforma Google, este brinda la posibilidad de videollamada y chat en tiempo real. En un principio Meet fue lanzada como un producto comercial pero, en 2020 se compartió a los usuarios de manera gratuita fue revelado en el año 2017 como una app para hacer video conferencia con un máximo de treinta participantes y descrita como una versión empresarial. Descrita por (Inc., 2021) como “La aplicación funciona en sincronización con la cuenta de Gmail y permite comunicarse a través de mensajes de texto y llamadas de audio y video”.

La gratuidad de Meet se dio en respuesta a la crisis por covid-19 en marzo 2020 Google comenzó a ofrecer las funciones avanzadas de Meet que anteriormente requerían una cuenta de empresa a cualquiera que usara G Suite o G Suite for Education. El uso de Meet se multiplicó por 30 entre enero y abril de 2020, con 100 millones de usuarios al día accediendo a Meet, comparado con los 200 millones de usos diarios de Zoom a partir de la última semana de abril del mismo año.

Los planes a largo plazo de Google incluían poner Meet a disposición de los titulares de cuentas de Google, pero la crisis de COVID-19 aceleró el proceso. Las llamadas gratuitas de Meet solo pueden tener un único anfitrión, pero hasta 100 participantes, según un análisis de la política de privacidad de Meet, Google se reserva el derecho de recopilar datos sobre la duración de las llamadas, quiénes participan y direcciones IP de los participantes.

Los usuarios necesitan una cuenta de Google para iniciar llamadas y, al igual que los usuarios de G Suite, cualquier persona con una cuenta de Google podrá iniciar una llamada Meet desde Gmail. Las llamadas gratuitas de Meet no tienen límite de tiempo, pero se limitarán a 60 minutos a partir de septiembre de 2020. Por razones de seguridad, los anfitriones pueden negar la entrada y eliminar a los usuarios durante una llamada.²⁷ Google también planea desplegar un filtro de audio que cancela el ruido, un modo de luz baja y una vista de cuadrícula

para Meet que permite a los usuarios ver hasta 16 participantes a la vez, respondiendo a la popularidad de la vista de galería de Zoom.

Telegram

Con su slogan “la nueva era de la mensajería” esta app se presenta como una herramienta decidida a participar de la simpatía de los usuarios, de propiedad también de Mark Elliot Zuckerberg, quien posee además las acciones de Whatsapp y Facebook. Telegram es compatible con sistemas operativos como Android, Windows y navegadores que se ejecutan en otros sistemas.

La actualización número 7.4 de Telegram trae más opciones que son una ventaja para el usuario como por ejemplo permite transferir el historial de mensajes desde otros servicios, cuenta con un sistema que permite importar los mensajes de Whatsapp, se pueden también compartir archivos como fotos desde Telegram hacia estados de Facebook y Whatsapp.

Telegram como herramienta ha modificado los hábitos de los periodistas que laboran dentro de medios o empresas de difusión, implantando otras formas de producir información y transmisión con noticias en formato digital que produce cambios sociales, económicos y políticos, se han convertido en un gran desafío por la velocidad de transmisión son considerados una gran competencia. (Granados, 2019)

Granados, 2019 también define a Telegram como una herramienta política, ya que esta cuenta canales que son seguidos por millones de personas en donde, dependiendo de la información que proporcionen a sus seguidores, obrarán cambiando ideologías o creencias como por ejemplo los antivacunas, canales que han persuadido a un gran número de personas a nivel mundial. Con estas nuevas formas de comunicación se tendrá que reconstruir de manera mucho más creativa los valores del periodismo en la noticia.

2.4 TÉCNICAS APLICADAS

Técnicas de investigación

Para efectuar esta investigación se utilizó la metodología cualitativa, que permite recopilar la información necesaria de diversas fuentes, se efectuó la entrevista a una profesional de la comunicación con el tema video llamada durante el confinamiento 2020 y, se efectuó una

encuesta para así analizar el uso que hicieron de la video llamada como principal fuente de comunicación durante ese tiempo.

Investigación bibliográfica

Además se empleó la investigación bibliográfica siendo de gran ayuda ya que, a través de ella se puede encontrar información de diferentes fuentes y esto, brindará soporte al sustento del tema, se ha recopilado información de otras fuentes previas como tesis, libros, revistas, páginas, portales y diferentes soportes y se ha añadido conocimiento a lo ya existente.

Técnicas e Instrumentos de recolección de Información.

Encuesta:

Esta técnica tiene varias formas de aplicación entre las que se puede identificar: Encuesta personal, por teléfono, por correo, online. Para la presente encuesta se tomó como herramienta el formulario de Google y se difundió a través de la red social WhatsApp, para tener el alcance necesario y llegar a toda la población prevista para la encuesta. De esta forma se obtuvieron los resultados que se muestran en los gráficos que constan en este estudio.

Entrevista:

Es una técnica de investigación que permite acercarse al objetivo efectuando la obtención de datos referentes a este tema. A través de la utilización de un cuestionario, varias preguntas fueron abiertas y cerradas, según se haya planificado para indagar de la manera más profundo el tema a investigar. La entrevista fue dirigida a la Lcda. Yuli Salvatierra quien labora como productora de noticias de Monvisión Tv, canal de televisión local del cantón Montalvo.

2.5 RESULTADOS OBTENIDOS

Las encuestas fueron enviadas a través de un link utilizando la plataforma Whatsapp para su difusión en el cantón Montalvo. De todas las respuestas recibidas el 74,9% equivalen a personas que viven en la zona urbana del cantón Montalvo, el 25,10% restante están ubicados en el área rural, los encuestados se encuentran en varios rangos de edades, siendo el mayor

porcentaje 22,90% entre menor de 20 años, el 22% cubre personas mayores de 36 años, el 18,70% equivale a población de entre 21-25 años, el 20,20 que se observa en el gráfico número dos según el formulario de google está en un rango entre 26 y 30 años y quienes respondieron con edad entre 31-35 años equivalen al 16,10% de los encuestados.

Al preguntarles sobre el acceso a internet del 100% de las respuestas el 99,40 respondió que si cuenta con acceso a internet, se puede inferir que, como no todos lo que respondieron viven en la zona urbana, puede existir alguna falencia en el servicio de internet que brindan los proveedores en la zona rural o, a su vez puede deberse a un problema de falta de cobertura de las operadoras móviles en el cantón Montalvo, por lo que el 0,60% de los encuestados manifestó no contar con acceso a internet lo que equivale a dos personas de 336 encuestadas.

De ese 99,40% que manifiesta tener acceso a internet, el 99,10% ha brindado una respuesta afirmativa al consultarles si han accedido a alguna aplicación de video llamadas durante el confinamiento 2020.

Respondiendo además en la siguiente pregunta que un 79,10% han efectuado video llamadas más de tres veces en la semana durante el confinamiento y, si bien se recuerda que fue una época difícil para todo el mundo, el no poder visitar a los familiares, acercarse a los adultos mayores y movilizarse libremente debido a las restricciones, hizo que aún aquellos que no conocían de Smartphone se familiaricen con la tecnología de manera forzada para poder ver y saber de sus parientes y amigos.

El equivalente al 10,70% de quienes respondieron esta pregunta manifestó hacer video llamadas tres veces por semana durante el confinamiento 2020, el 8.70% las realizaron dos veces por semana y el 1,50% una sola vez a la semana. De este total el 67,50% efectuaron su video llamadas a través de teléfonos celulares, tomando en cuenta que hasta la modalidad de estudios se modificó por causa de la pandemia de la covid-19. Quienes no contaban con un Smartphone se vieron en la obligación de adquirirlo puesto que en el Ecuador es más económico comprar un teléfono que una computadora.

El 20,30% de la población encuestada realizó video llamadas por medio de computadoras, se puede inferir que dentro de este porcentaje están quienes en su mayoría entraron a plataformas estudiantiles y usaron programas en los que se comparte pantalla para

exposiciones entre otras opciones. El 11,00% ejecutó la video llamada empleando tablets y solo en 1,20% otro tipo de dispositivos.

En cuanto al grado de satisfacción que tuvieron los usuarios de las video llamadas durante el confinamiento 2020 puede notarse que solo el 24% marcó un nivel de máxima satisfacción, esto puede deberse a que muchas plataformas o apps tuvieron que evolucionar durante el tiempo de confinamiento para incrementar más opciones en el servicio de video llamadas como por ejemplo Whatsapp que en un inicio permitía llamadas con video con un número máximo de 4 personas luego pasó a permitir 8 usuarios conectados para interactuar y una plataforma que cobró fama durante este tiempo fue zoom, quien al permitir muchos más usuarios comenzó a ser una de las más usadas para reuniones y estudios hasta que se popularizó Meet y se posicionó en algunos centros educativos por encima de zoom ya que no todos disponen de cuenta Premium en zoom por tanto cada 45 minutos deben salir de la video llamada para volver a ingresar.

Al examinar las respuestas del motivo de las llamadas se puede observar en los gráficos que, el 35.1% de estas se efectuaron por razones de estudios, fueron los jóvenes y niños quienes usaron esta tecnología cambiando las aulas físicas por un dispositivo electrónico para alcanzar a nivelarse en conocimientos o no desertar en su educación. El 26.20% llamó por asuntos familiares, las restricciones de movilidad y el cuidado a los abuelos y otras personas vulnerables también hizo que sea necesario mirarlos a distancia, un 15,50% se reunieron con amigos por video llamadas, el 13,40% utilizaron este medio por trabajo y si se hace memoria el teletrabajo fue una de las medidas impuestas durante ese confinamiento el 2,4% seleccionó la opción otros, el 0,60% celebró cumpleaños por este mismo medio, el 5,40% respondió utilizar la video llamada por ocio.

Finalmente al preguntar si antes de la pandemia se utilizaba la video llamada el 93,50% respondió que No, lo que deja claro en esta investigación que la gran popularidad y uso de la video llamada se debió al confinamiento, el permitir ver al interlocutor en tiempo real, compartir pantallas archivos y otros detalles hicieron de este servicio la cercanía virtual más posible en este año.

Al efectuar la entrevista a una profesional en la rama de comunicación, manifestó que la plataforma zoom fue una herramienta muy útil durante el confinamiento por la pandemia de

covid_19, que no utilizaba normalmente la video llamada antes del confinamiento, coincidiendo con el 93,50 de los encuestados, quienes afirmaron lo mismo. Corroborando el enunciado que la video llamada se volvió tendencia durante el tiempo de pandemia.

Zoom y Google Meet son aplicaciones que permiten grabar las sesiones o reuniones de manera que estos archivos de audio y video pueden ser utilizados para las labores que se convengan entre los participantes, esto es considerado una ventaja que no se ha visto en otras aplicaciones como Whatsapp y Messenger de Facebook, quien a pesar de haber creado el Messenger Classroom no tuvo tanta acogida como Zoom y Meet.

III. CONCLUSIONES

La video llamada se volvió tendencia social durante el confinamiento 2020 al ser el medio que de la mejor forma posible permite la visualización de los participantes esto obligó a muchas empresas creadoras de aplicaciones a innovar para poder competir, así Whatsapp amplió el número de participantes en la video llamada, Zoom se dio a conocer como salvadora de las clases online hasta que Meet lo superó en tiempo límite y número de participantes.

Aun así, la aplicación más utilizada por los encuestados fue Whatsapp con un 48,80% superando a las demás. Se puede deducir además que la gran mayoría de niños de escuela en grados como inicial, y los primeros cursos de educación básica desconocen del manejo de plataformas por lo que en muchos sectores se utilizó Whatsapp para grupos de estudios y trabajos las clases o tareas se efectuaron por este medio.

Telegram se actualizó y permitió videos llamadas con más de mil participantes, esta novedad se dio a conocer en 2021 ya que la pandemia no termina y esta app también busca la forma de competir. Con un 28% de aceptación y uso en los encuestados, la plataforma Zoom ocupa el segundo lugar entre las herramientas más utilizadas; seguida de Meet que llega con un 17% luego Messenger de Facebook quien con su classroom creado durante el confinamiento llega en cuarto lugar con un 5,40% también usado por amigos para romper la distancia.

IV. RECOMENDACIONES

Por medio de la realización de este proyecto se ha podido notar que las personas no utilizaron aplicaciones más didácticas para video llamadas, gran parte de ellos utilizó Whatsapp al parecer por la facilidad en manejo y acceso, muchos de los que manifestaron usar Whatsapp lo integraron para estudios y labores, por lo tanto se recomienda efectuar socializaciones que refieran sobre el uso de las plataformas virtuales a más de las redes sociales, si la población obtiene más conocimiento sobre diversas herramientas y, el aprovechamiento de las bondades que brinda la tecnología, mejorarán las posibilidades de educación, aun a distancia y reforzarán lazos familiares y sociales, adicionado a un correcto uso de la tecnología.

Con el uso de estas plataformas o redes se puede aplicar además el uso de estrategias virtuales para persuadir a los jóvenes sobre todo a aprender y dedicar a través de interacciones más tiempo a su preparación académica. Teniendo en cuenta que la tecnología es el patrón que cautiva a la niñez actual es mucho más fácil acercarlos a diversos conocimientos que permitan el desarrollo de sus habilidades y aporten de forma positiva a su vida.

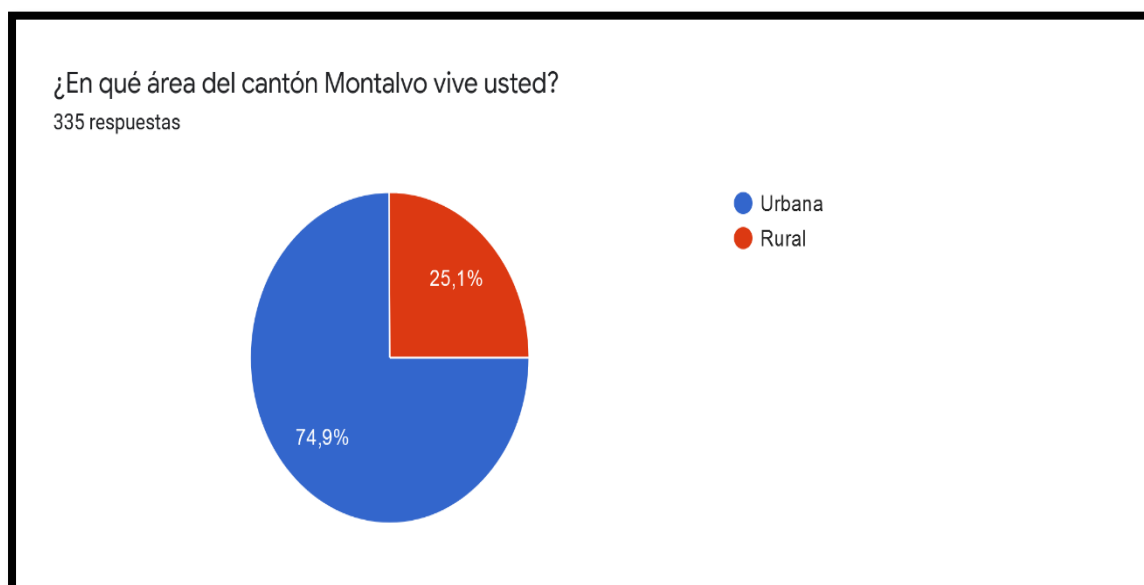
V. BIBLIOGRAFÍA

- Artevenio. (26 de Junio de 2020). *ARTEVENIO.COM*. Obtenido de ARTEVENIO.COM:
<https://www.artevenio.com/blog/2020/06/zoom/>
- Ayala, A. M. (17 de agosto de 2018). *Lifeder.com*. Obtenido de Lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Claro. (30 de junio de 2021). *Claro.com.ec*. Obtenido de Claro.com.ec:
<https://www.claro.com.ec/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/videollamada/>
- FotoNostra.com. (abril de 05 de 2121). *FotoNostra.com*. Obtenido de FotoNostra.com:
<https://www.fotonostra.com/digital/whatsapp.htm>
- Gonçalves, W. (1 de septiembre de 2018). *Rockcontent*. Obtenido de Rockcontent:
<https://rockcontent.com/es/blog/facebook/>
- Granados, I. M. (5 de mayo de 2019). *ACOP*. Obtenido de ACOP:
<https://compolitica.com/telegram-herramienta-de-comunicacion-politica/>
- Ifex. (11 de ABRIL de 2021). *DERECHOS DIGITALES*. Obtenido de DERECHOS DIGITALES Y TECNOLOGÍA DE AMÉRICA LATINA:
<https://www.derechosdigitales.org/videollamada/>
- Inc., C. (25 de junio de 2021). *Capterra.ec*. Obtenido de Capterra:
<https://www.capterra.ec/software/176572/google-hangouts>
- Jacome Reyes, J. R. (26 de mayo de 2018). *DSpace en ESPOL*. Obtenido de DSpace en ESPOL:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/25379/1/Resumen%20de%20tesis%20JJacome%20y%20DFaria%2c%20directora%20de%20tesis%20MSc.%20Patricia%20Chavez%2004%20dic%202013.pdf>
- N.n. (9 de octubre de 2017). *Survey Monkey*. Obtenido de Survey Monkey:
https://es.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/?cmpid=&cvosrc=&keyword=&matchtype=b&network=g&mobile=0&searchntwk=1&creative=270077068729&adposition=1t1&campaign=60_Shared_Google_WW_Spanish_DynamicSearch_Propecting&cvo_campaign=60_Sh
- Rocha. (16 de abril de 2020). *Significado*. Obtenido de Significado:
<https://www.significados.com/facebook/>
- T+I. (12 de diciembre de 2020). *Tecnología + Informática*. Obtenido de Tecnología + Informática:
https://www.tecnologia-informatica.com/videollamadas-servicios-aplicaciones/#Que_es_una_Videollamada?

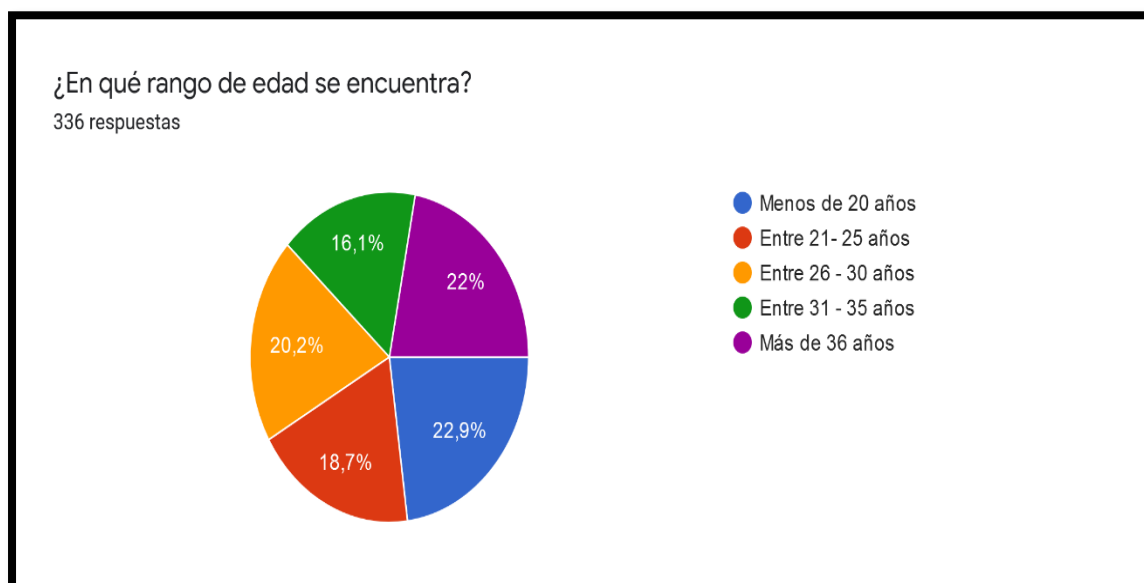
Teemby. (26 de abril de 2021). *Ciencia Definición*. Obtenido de Ciencia Definición:
<https://conceptodefinicion.de/facebook/>

Viñas, M. (20 de septiembre de 2020). *ACADEMY TOTEMGUARS*. Obtenido de ACADEMY
TOTEMGUARS: <https://www.totemguard.com/aulatotem/2011/05/facebook-para-profesores-como-usar-esta-red-social-en-el-aula/>

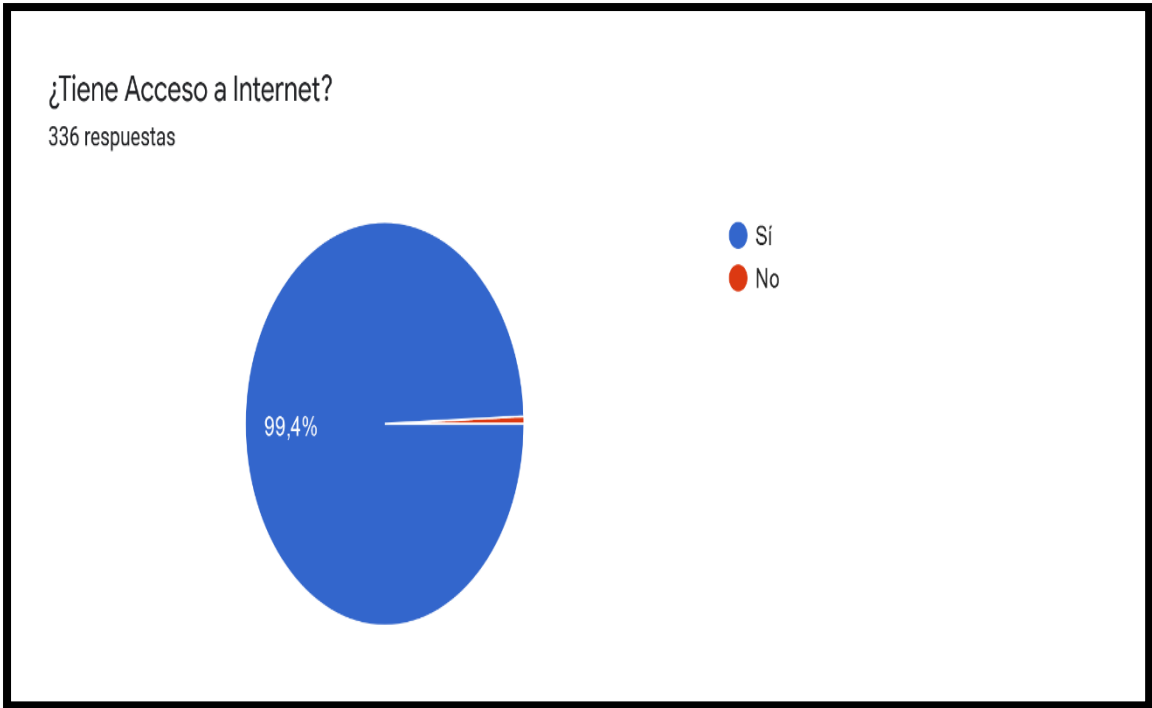
VI. ANEXOS



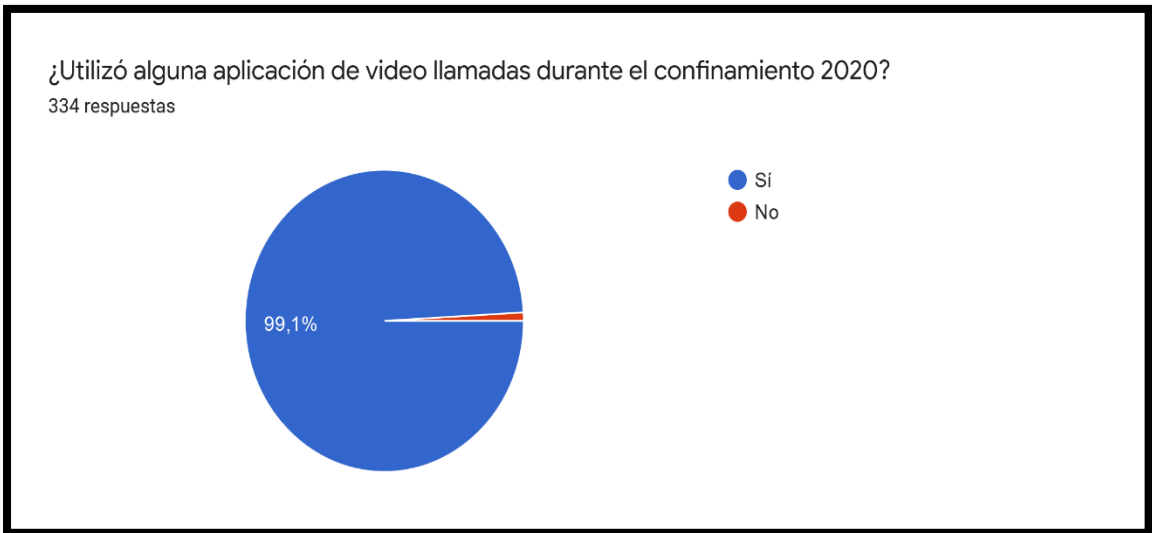
Aquí se observa que la mayoría de las respuestas han sido dadas por personas que viven en la parte urbana del cantón Montalvo, solamente un 25,10% de respuestas fueron captados de pobladores del área rural.



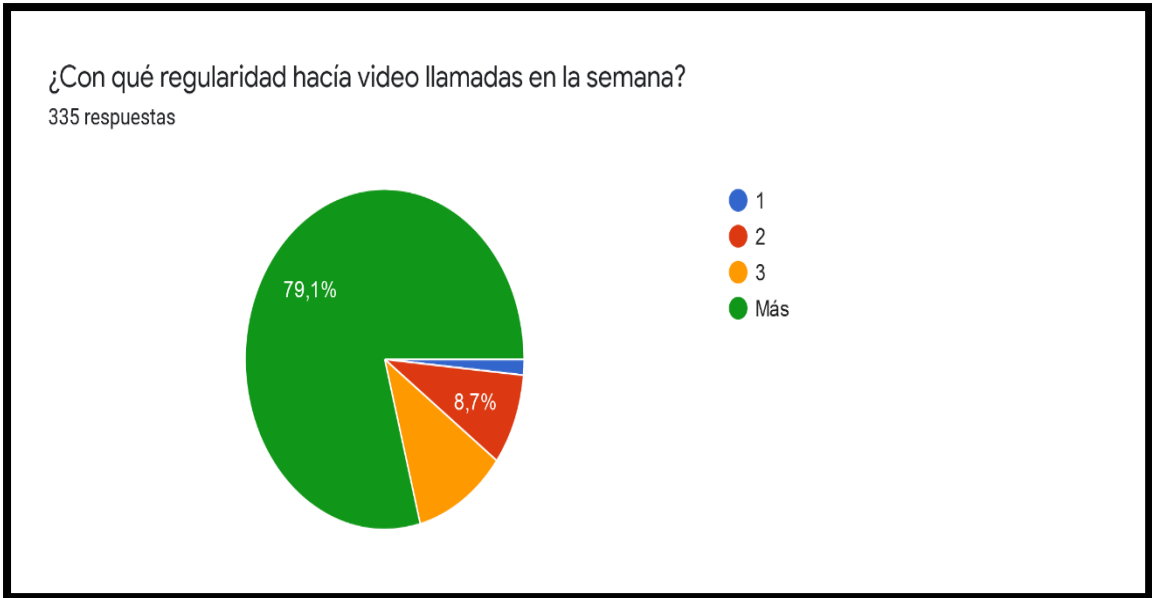
De acuerdo con los datos obtenidos en esta pregunta el mayor porcentaje de respuestas se obtuvo de un rango de edades entre personas de 20 años y menores.



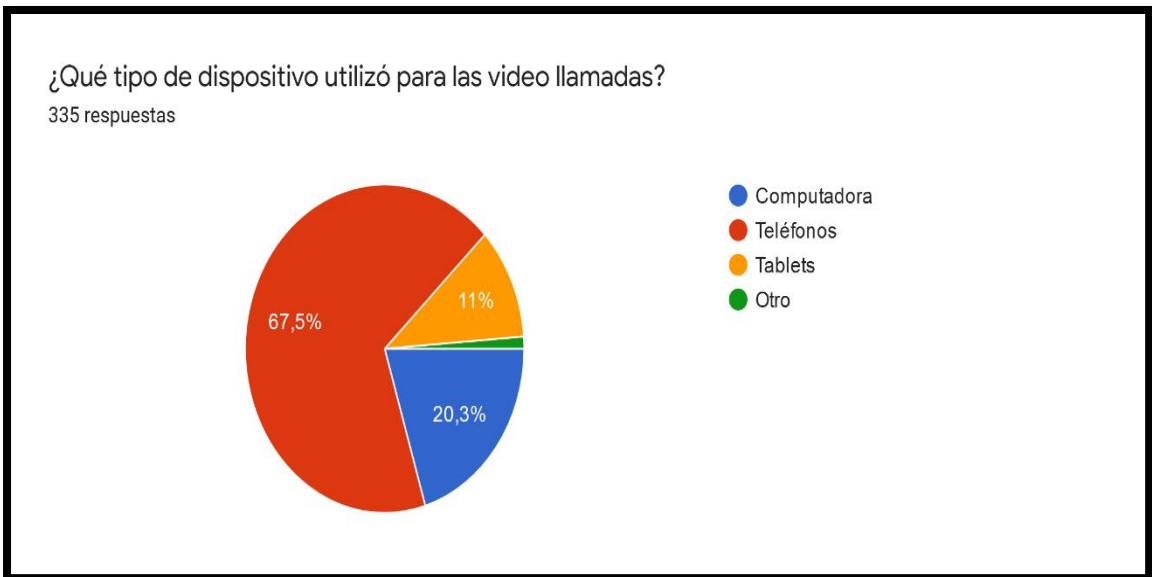
De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si los encuestados tienen acceso a internet o no se puede observar que el 99,40% si cuenta con el servicio por tanto se puede inferir que la gran mayoría de la población aun en el área rural, tienen al internet como un servicio básico más dentro del hogar.



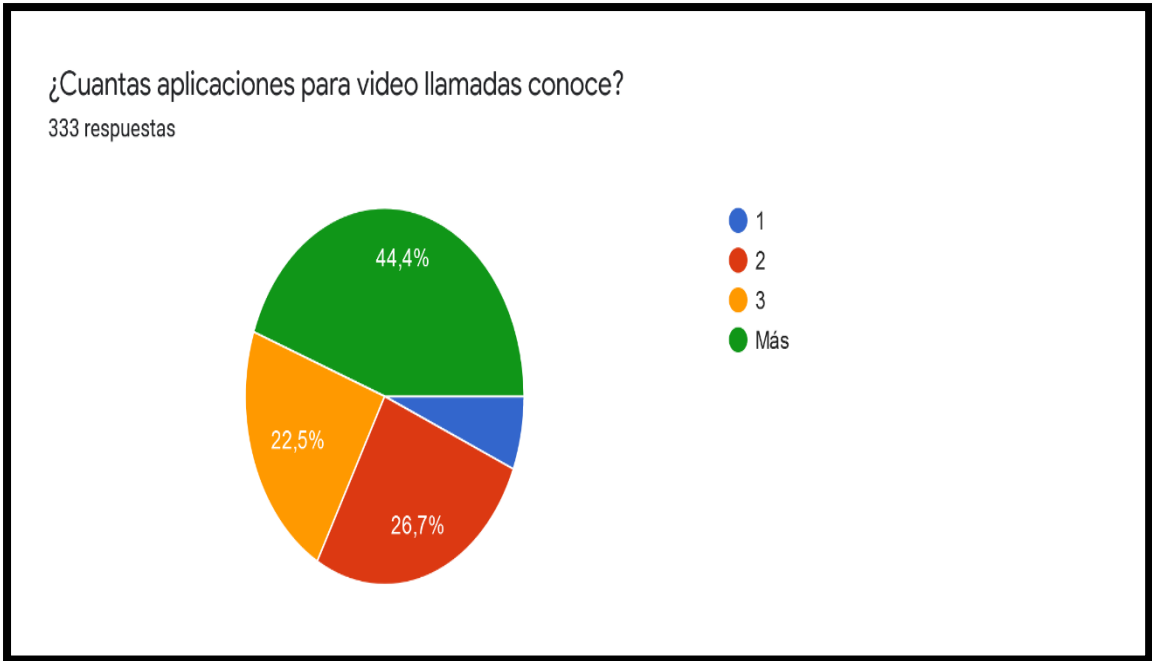
Se puede deducir que la video llamada fue un factor en común a nivel mundial durante los tiempos de confinamiento. Esta afirmación se sustenta en las respuestas obtenidas en esta pregunta “¿utilizó alguna aplicación para video llamada?” En donde un 99.1% afirmaron haber utilizado alguna de estas herramientas.



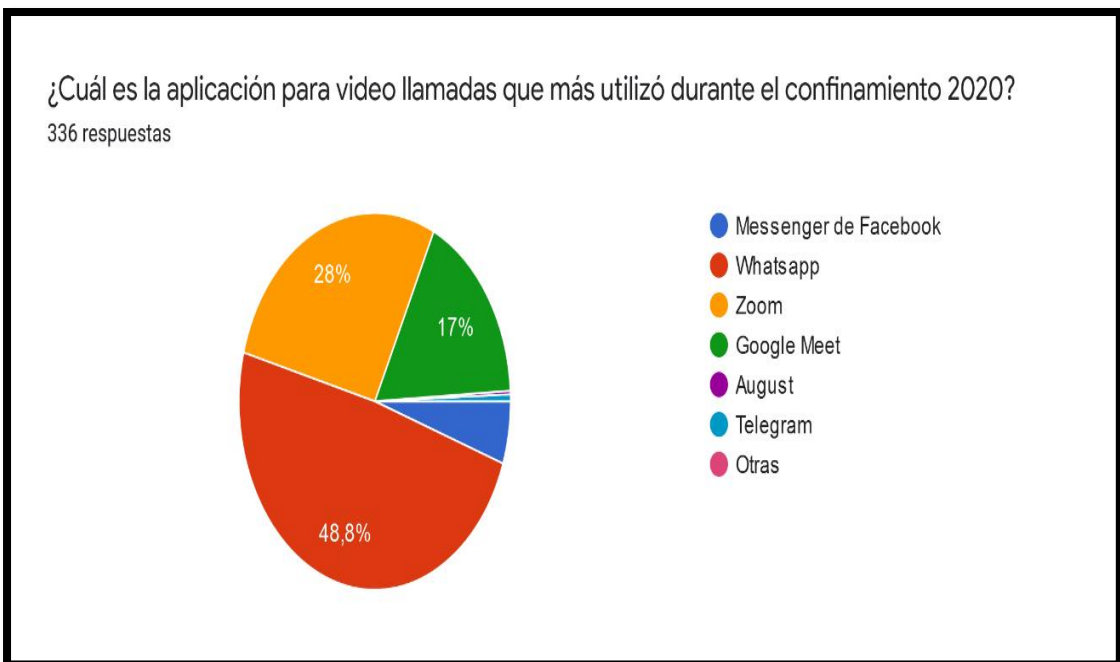
En su gran mayoría, quienes efectuaron video llamadas lo realizaron más de tres veces a la semana. Por cualquier motivo que hayan expuesto y varios dispositivos pero lo hicieron, demostrando dependencia de la tecnología para poder comunicarse.



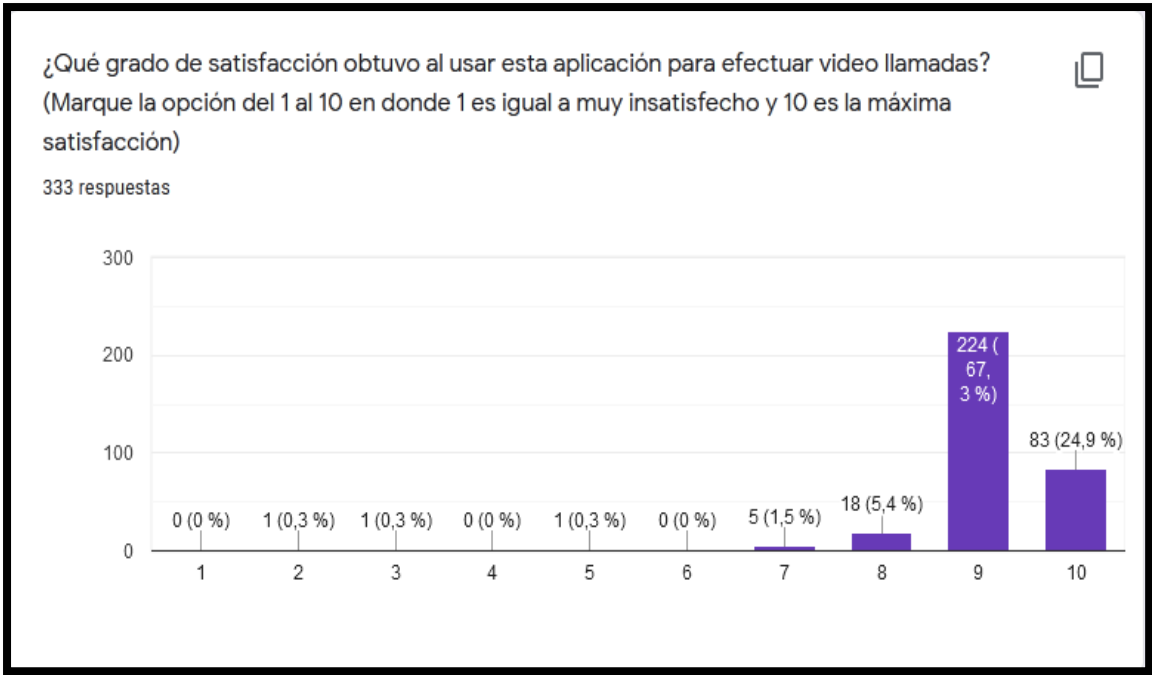
Entre los tipos de dispositivos de TIC más utilizados están los teléfonos que llegaron con un 67,50 en primer lugar, aunque la ciencia ha avanzado parece que no en todos los hogares hay computadoras aún. Los siguientes dispositivos más usados fueron las computadoras con un 20% y las tablets con un 11%.



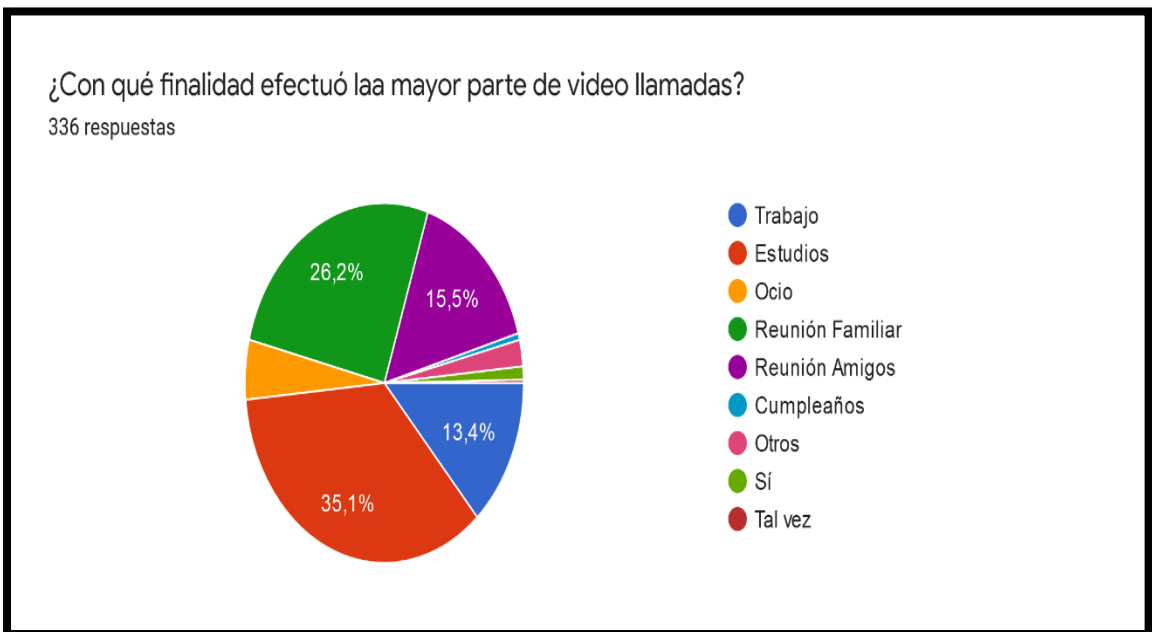
El 44,40% de los encuestados admitió conocer más de tres aplicaciones o plataformas para efectuar video llamadas, un porcentaje de 26,70% que es considerado importantes si se compara cuánto ha avanzado la tecnología y se compara a los conocimientos de las personas en torno a esta.



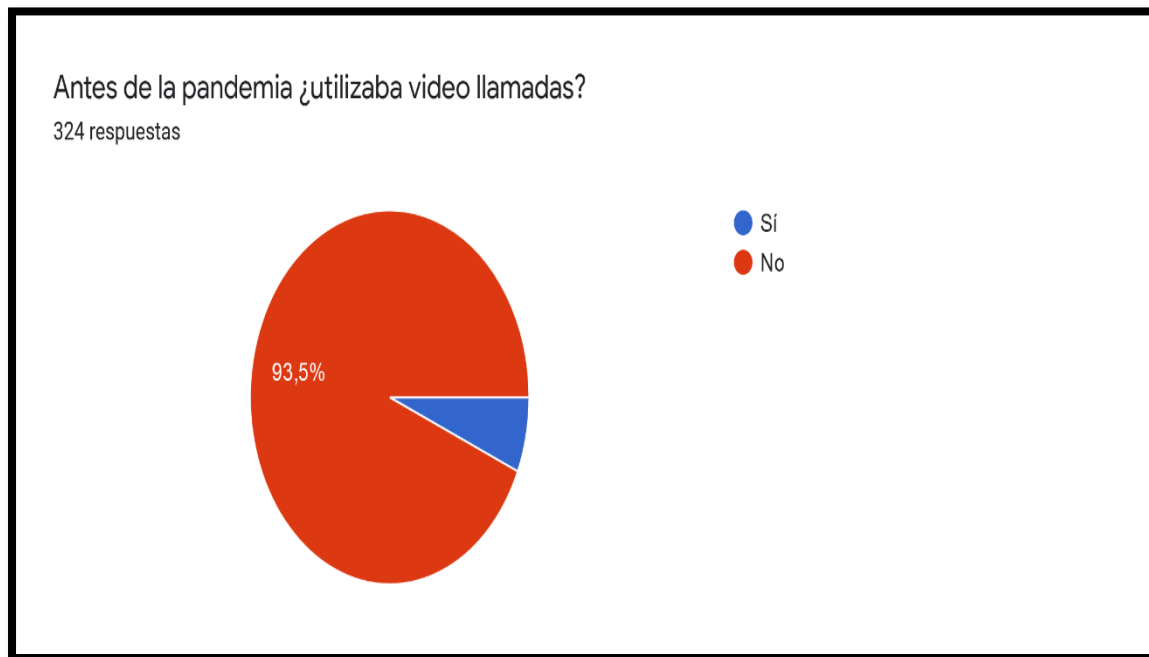
A pesar de conocer la mayoría de personas más de tres aplicaciones un 48,80% utilizó más la app Whatsapp. Fue la aplicación que se ve en primer lugar, esto puede deberse a la sencillez de su estructura o su fácil manejo que se vuelve amigable para niños y adultos.



En este gráfico se muestra que el 67,30% de los encuestados calificaron al servicio de video llamadas que utilizaron con un porcentaje de 9/10 demostrando quedar satisfechos, con la calidad de audio y video que recibieron durante esta prestación. Aunque el uso de las aplicaciones depende también de la particularidad del internet y cada vez hay más ofertas de servidores generando competencia, esto provocó mejoras en el ancho de banda ofertado por las empresas que proveen internet.



Fueron muchos los motivos por los que las personas utilizaron las video llamadas, los estudios y las reuniones familiares ocuparon los primeros lugares en esta encuesta.



La afirmación de que la video llamada se convirtió en tendencia durante el confinamiento se sostiene en lo que refleja el gráfico sobre su uso.

ENTREVISTA

Entrevista con la Lcda. Yuli Salvatierra Almeida, colaboradora de Monvisión Tv medio de comunicación del cantón Montalvo.

¿Qué es para usted la video llamada?

Muy buenas tardes, para mí la video llamada es una herramienta tecnológica que nos permite mantener una comunicación a través de una red de telecomunicaciones entre dos o más personas, que pueden oírse y verse en la pantalla de un dispositivo. Para ello se pueden usar distintas plataformas o redes, también se efectúan por medio de las operadoras telefónicas como claro, movistar y cnt, no recuerdo el costo del minuto al momento porque por lo general la mayoría de personas usamos las aplicaciones que permiten el servicio y la red de wifi.

¿Qué tan útil fue para usted la video llamada durante el confinamiento 2020?

Para compartir en familia

Para el trabajo, las entrevistas se hicieron por zoom, para los medios de comunicación e informativos, fue más que necesaria, era una pesadilla salir a las calles todo el mundo tuvo miedo y ni las autoridades permitían que las personas se acerquen, cuando se solicitaban entrevistas la vía digital era la mejor forma, recuerdo que antes cuando los funcionarios o personas entrevistadas no podían asistir, era solo por llamada de audio. La tecnología ahora nos da la ventaja de poder ver al entrevistado, mirar sus gestos y percibir sus emociones.

Para celebrar fechas especiales con familiares y amigos.

Yo diría la principal forma de comunicación durante la época de pandemia.

Antes de la pandemia usted ¿utilizaba la video llamada de forma repetitiva?

Bueno hace ocho años atrás estudié en una universidad a distancia, era medio complicado porque todos los compañeros que nos comunicábamos entre sí vivíamos a mucha distancia el uno del otro y, para ayudarnos con los cuadernillos y repasos antes de las evaluaciones efectuamos video llamadas. La misma universidad nos vendía tablets en donde se incluían nuestros libros la plataforma EVA. Pero nosotros añadíamos a las computadoras cámaras cuando eran de escritorio o sino las laptop ya empezaban a venir con cámaras integradas pero hace años.

Es más, no utilizaba ya la video llamada, sino solo llamadas de audio o convencionales.

¿Cuál fue la plataforma que más utilizó?

En lo personal Whatsapp, por allí festejamos el día de la madre, cantábamos con mis hermanos y mamá, nadie quería reunirse porque a algunos nos dio temor por la enfermedad fue mejor evitar, y con amigos lo mismo Whatsapp.

En lo laboral Zoom, porque me permitía grabar la entrevista fue una herramienta muy usada en todos los medios de comunicación. Para asuntos personales y visitas a mis hermanos usaba siempre Whatsapp.