

# UACM

Universidad Autónoma  
de la Ciudad de México

*Nada humano me es ajeno*

COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

**Retos educativos, de lo presencial a lo digital:  
Estudio de la satisfacción de los usuarios del grupo de Facebook  
Estudiantes UACM sobre sus clases en línea**

TESIS QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADAS EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

PRESENTAN

**Yoseline Díaz Álvarez y  
Karla Gabriela Sánchez Rondero**

Directora del Tesis

**Dra. Maribel Reyes Calixto**

Ciudad de México, abril de 2023.

## SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

### RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

#### DERECHOS RESERVADOS<sup>©</sup>

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

## ***Agradecimientos***

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento principalmente a nuestras queridas madres, por su incondicional apoyo en el camino de nuestra formación académica y personal.

Gracias por ser nuestras primeras maestras, por enseñarnos con su ejemplo la importancia del esfuerzo y la perseverancia y por motivarnos a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.

Gracias a ustedes por escucharnos y por brindarnos su sabiduría y consejos. Su paciencia y comprensión han sido fundamentales para nuestro éxito en este proyecto y agradecemos también por su constante amor y dedicación, por estar siempre presentes en cada etapa de nuestras vidas, por ser nuestro refugio en los momentos de incertidumbre, y por celebrar con nosotros cada uno de nuestros logros.

Esperamos que esta tesis sea una muestra de nuestro agradecimiento y de nuestro compromiso y que sirva como un pequeño tributo a su amor y sacrificio.

Con gran emoción y satisfacción presentamos nuestra tesis, resultado de un arduo trabajo de investigación y dedicación. Nos complace compartir con ustedes este logro, que no hubiera sido posible sin el apoyo y la colaboración de varias personas.

En primer lugar, queremos expresar nuestro agradecimiento a nuestra director/a de tesis, Dra. Maribel Reyes Calixto por su invaluable orientación y guía en el desarrollo de este proyecto. Gracias a su sabiduría y paciencia, hemos logrado consolidar nuestras ideas y profundizar en el tema de estudio.

También agradecer a nuestros lectores, por su compromiso y apoyo en distintas etapas de nuestra formación académica, y en especial en la revisión de nuestra tesis. Sus valiosos comentarios y sugerencias nos han permitido enriquecer nuestro trabajo.

## INDICE

Introducción.....	5
Planteamiento del problema.....	7
Preguntas de investigación.....	9
Objetivos.....	10
<b>CAPITULO I UNA MIRADA A LA WEB.....</b>	<b>11</b>
Internet.....	12
Redes sociales.....	15
➤ <i>Redes sociales de relaciones</i> .....	17
➤ <i>Redes sociales de entretenimiento</i> .....	18
➤ <i>Redes sociales profesionales</i> .....	18
Nacimiento de Facebook.....	19
Meme.....	23
Estudiantes UACM.....	24
Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM).....	24
COVID-19.....	26
Historia de la educación a distancia.....	27
Educación a distancia en México.....	35
<b>CAPITULO II VIRTUALIDAD Y EDUCACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19.....</b>	<b>41</b>
Teoría de la industrialización.....	42
Funcionalismo.....	44
Usos y Gratificaciones.....	45
Educomunicación.....	52
Internet como medio de comunicación: Teoría de actos comunicativos en los entornos virtuales.....	53
La Hipermediación como nueva tecnología digital.....	54
Identidad Hipermedial.....	57

Teoría de los factores de Herzberg.....	59
<b>CAPITULO III METODOLOGÍA.....</b>	<b>62</b>
Metodología Cuantitativa.....	63
Metodología Cualitativa.....	64
Metodología Mixta.....	65
Definición de Técnica de investigación.....	66
Etnografía Virtual.....	66
Encuesta.....	67
Análisis de Contenido.....	68
Criterios de selección de informantes.....	69
Diseño de estrategia metodológica .....	69
Aplicación de la etnografía virtual.....	70
Aplicación de la encuesta.....	83
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>88</b>
Resultados y hallazgos.....	88
Análisis Cualitativo.....	88
Análisis Cuantitativo.....	90
Triangulación de resultados.....	92
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>94</b>
Conclusión.....	94
Bibliografía.....	97
Anexos.....	105

## INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de la siguiente tesis es analizar las interacciones de los usuarios que pertenecen al grupo de Facebook “Estudiantes UACM” para que a partir del análisis de contenido conozcamos el nivel de satisfacción o insatisfacción de los estudiantes respecto a las clases en línea, por ello la primicia de esta investigación se desarrolla a partir de la siguiente pregunta, ¿Cómo manifiestan su satisfacción o insatisfacción los usuarios del grupo de Facebook “Estudiantes UACM” respecto a las clases en línea?

Derivado de la contingencia sanitaria por Covid-19, el mundo entero hizo el cierre de sus sistemas educativos y ante esta situación millones de estudiantes tuvieron que adaptarse a un modelo educativo a distancia, migrando a la era digital y al uso por necesidad de las plataformas digitales, sin tener en cuenta que este modelo de estudio para muchos estudiantes tal vez no era favorable.

Es importante señalar que esta investigación surge a partir de la hipótesis de que los estudiantes de la UACM mostraban por medio del grupo de Facebook una gran insatisfacción respecto a este modelo de estudio, lo cual nos hizo pensar que es importante estudiar, cuál era su nivel de satisfacción.

Por lo tanto es importante hacer estos estudios para abrir una nueva línea de investigación por que la comunicación en este momento no está estudiando el impacto que han tenido las nuevas medidas de utilización de las TIC´S en la población, y por lo tanto no se ha tomado en cuenta que existe ignorancia digital y no se está preparado para utilizar las TIC´S como herramientas de aprendizaje pues existe una brecha digital y por eso es relevante aportar conocimiento y elementos de categorías de análisis para trabajar con redes sociales.

Para poder entender este fenómeno cultural, en el primer capítulo contextual se describe históricamente como fue surgiendo esta modalidad de educación online.

Para el segundo capítulo, se construyó un marco teórico dividido en dos ejes: comunicación y nuevas tecnologías, en dicho apartado se integran las teorías y disciplinas que ayudarán enriquecer la investigación en torno al área académica, se sustenta desde un enfoque funcionalista de la comunicación basado en la teoría de los Usos y gratificaciones y en la teoría de Motivaciones de Maslow, ya que estos dos

cuerpos de conocimientos nos ayudarán a comprender las gratificaciones y las necesidades de los estudiantes.

Y por otro lado, esta tesis tiene como área de trabajo las plataformas digitales conocidas como redes sociales por medio de las cuales los jóvenes interactúan y crean su propio contenido, por ello es de suma importancia indagar en el proceso que han tenido las nuevas tecnologías y cómo éstas han innovado nuevas formas de comunicación e interacción entre los sujetos.

En el tercer capítulo se desarrollarán las metodologías que ayudarán a probar la hipótesis planteada en dicha investigación, las metodologías serán con un enfoque mixto, el cualitativo tendrá dos técnicas, etnografía virtual y análisis de contenido, los cuales nos ayudarán a entender la problemática central del presente trabajo recepcional, además de apoyarnos en la metodología cuantitativa haciendo una encuesta con la finalidad de llegar a los objetivos propuestos dentro de la investigación, los cuales son observar de qué manera los usuarios del grupo “Estudiantes UACM” expresan su satisfacción acerca de las clases a distancia e identificar a partir de las interacciones que les gusta y que no les gusta de sus clases en línea; al aplicar dichas técnicas se dará paso al desarrollo de resultados y hallazgos.

Finalmente, se establece un capítulo de conclusiones en el cual sabremos si se cumplió la hipótesis y los objetivos planteados en un inicio.

## 1. Planteamiento del problema:

La utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC<sup>1</sup>, han cambiado sustancialmente la manera de percibir al mundo y por consiguiente la forma como hoy en día podemos establecer relaciones y comunicación a través de plataformas digitales.

Según un estudio del Congreso Internacional AE-IC Málaga 2013 titulado "Comunicación y desarrollo en la era digital" las prácticas de interacción social se modificaron, creando alrededor de éstas, todo un ámbito que transformo los hábitos y costumbres.

Actualmente derivado de la contingencia sanitaria del Covid-19, 102 países, incluido México, hicieron el cierre total o parcial de sus sistemas educativos. Ante esta situación millones de estudiantes a nivel mundial han tenido que adaptarse a un modelo educativo a distancia; sin embargo, este modelo para muchos alumnos ha traído consigo desigualdades pues existen aspectos de la formación personal que será muy difícil trasladar a la modalidad en línea; no obstante, es obligatorio en este contexto migrar a una educación no presencial (Monge, 2020).

En el mundo hubo más de mil quinientos millones de estudiantes afectados por el coronavirus SARS-COV2, lo que supone un 89,4% del total de estudiantes inscritos en países que implementaron cierres (UNESCO 2020).

El problema que hemos observado es que había una gran insatisfacción por parte de los estudiantes al emplear las nuevas tecnologías como recurso para continuar con su formación académica, es decir, que no se sienten satisfechos con esta modalidad de estudio ya que no se tomó en cuenta que existe ignorancia digital y no se estaba preparado para utilizar las TIC como herramientas de aprendizaje ya que existe una brecha digital.

Por brecha digital se entiende según Jesús Vera "cualquier distribución desigual en el acceso, en el uso, o en el impacto de las tecnologías de la información y la

---

<sup>1</sup> Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

comunicación entre grupos sociales. Estos grupos pueden definirse con base en criterios de género, geográficos o geopolíticos, culturales, o de otro tipo. Debido al alto costo de las TIC, su adopción y utilización es muy desigual en todo el mundo” (Cortés, 2009).

Según un estudio de la INEGI realizado en 2021 en México, se estimó que una población de 84.1 millones de usuarios, que representan 72.0% de la población tienen acceso a internet y nuevas tecnologías como celular, computadora y televisión.

Mientras que el 30% de la población restante que se encuentra en zonas rurales y urbanas no cuenta con acceso a internet y a las TIC.

Sin duda, uno de los cambios más grandes fue la educación sobre todo porque de un momento a otro la modalidad pasó de presencial a distancia. Según un estudio titulado “Las nuevas fronteras de la Educación a distancia” el problema al que se enfrentan los estudiantes es que había una gran insatisfacción sobre el uso de nuevas tecnologías pues la educación en línea estaba llena de obstáculos, para algunos estudiantes representa un nuevo reto en cuanto aprendizaje, acceso a internet y herramientas tecnológicas (Monge, 2020).

En relación con la idea anterior, de acuerdo con una encuesta realizada por la Central de Estudiantes Universitarios (CEU) de la UNAM, que tuvo el objetivo de observar y evaluar el desarrollo de las clases no presenciales a las que ha recurrido la máxima casa de estudios, derivada de la pandemia, arrojó que las condiciones de aprendizaje y enseñanza no son las adecuadas y sostuvieron que “las clases en línea improvisadas no garantizan plenamente el derecho a la educación” (BAUNAM, 2020).

Casi la mitad de los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) declararon que la falta o mala conexión a Internet es la principal desventaja de tomar clases en línea, el 59.1% de los estudiantes encuestados opinó que el modelo de enseñanza en línea “es insuficiente para continuar el curso”, y el 79.3% respondió que dicho modelo “no garantiza la calidad del aprendizaje”

además de que mostraron su “insatisfacción” con este esquema de enseñanza aplicado (BAUNAM, 2020).

Este hecho ha constituido uno de los fenómenos sociales de mayor relevancia en 2020, transformando de manera clara y profunda la educación, pues la pandemia obligó a hacer esta migración a la era digital y al uso por necesidad de las plataformas digitales.

Es por eso, que nos interesa analizar qué tan satisfechos o insatisfechos se encuentran los estudiantes que interactúan en el grupo de Facebook “Estudiantes UACM”, pues más allá de los cambios culturales a los que nos vemos enfrentados en nuestra cotidianidad derivado del COVID- 19, cabe preguntarse qué opinión tienen los usuarios respecto de las clases en línea, y este grupo de Facebook permite la accesibilidad de interactuar con otros usuarios que tienen intereses en común y al ser un grupo no oficial las reacciones son más libres.

**Título:**

Retos educativos, de lo presencial a lo digital: Estudio de la satisfacción de los usuarios del grupo de Facebook Estudiantes UACM sobre sus clases en línea.

**Preguntas de investigación**

**Pregunta General:**

¿Cómo manifiestan su satisfacción o insatisfacción los usuarios del grupo de Facebook Estudiantes UACM respecto a las clases en línea?

**Preguntas particulares:**

- ¿Cómo surge el grupo de Facebook Estudiantes UACM?
- ¿De qué manera los usuarios del grupo de Facebook Estudiantes UACM expresan su satisfacción acerca de las clases a distancia?
- Según las interacciones en el grupo ¿Qué les gusta y que les disgusta a los usuarios de las clases en línea?

**Objetivo general:**

Analizar las interacciones de los usuarios que pertenecen al grupo de Facebook “Estudiantes UACM” para que a partir del análisis de contenido conozcamos el nivel de satisfacción o insatisfacción respecto a las clases en línea.

**Objetivos particulares:**

- Conocer cómo surge el grupo de Facebook Estudiantes UACM.
- Observar de qué manera los usuarios del grupo Estudiantes UACM expresan su satisfacción acerca de las clases a distancia.
- Identificar a partir de las interacciones que les gusta y que no les gusta de sus clases en línea a los usuarios del grupo.

# **CAPÍTULO I**

## **UNA MIRADA A LA WEB**

En este primer capítulo, el lector encontrará un panorama contextual e histórico sobre elementos relevantes para esta investigación.

## **Internet**

Los orígenes del internet se remontan al año de 1958 cuando el Departamento de Defensa de los Estados Unidos, el cual era el responsable del desarrollo de las nuevas tecnologías para el uso militar, creó la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados de Defensa más conocida como *DARPA* (Hafner y Lyon,1996).

La misión de *DARPA* era generar un sistema que permitiera que los investigadores pudieran compartir recursos a través de la utilización de enlaces, si esta idea funcionaba, les permitiría hacer más eficiente su trabajo y así evitarían la compra innecesaria de más computadoras, considerando que para esa época eran sumamente costosas y complicadas de trasladar e instalar.

El proyecto fue inicialmente aprobado para su desarrollo por *ARPA*, qué aunque en principio se dedicaba a financiar las investigaciones académicas, luego pasó a ser parte del Departamento de Defensa estadounidense. Para muchos, de allí se extiende la creencia de que la internet fue un proyecto desarrollado con fines militares, cuando en realidad se trató de una solución diseñada y financiada con fines civiles y de investigación (Castells 2001).

En 1969 con el afán de impulsar la investigación y el desarrollo tecnológico se realizó la primera conexión entre los ordenadores de las Universidades de Stanford<sup>2</sup> y UCLA<sup>3</sup>, siendo esta última la seleccionada para ser el primer nodo de ARPANET y estos se comunicaban a través de las líneas telefónicas; con esta

---

<sup>2</sup> Santa Clara County, California.

<sup>3</sup> Universidad de California en Los Ángeles.

conexión se marca el nacimiento de *ARPANET*, que fue el embrión de lo que hoy en día se conoce como Internet (Castells 2001).

El origen de internet fue fundado por el doctor *Licklider* profesor del instituto Tecnológico de Massachusetts, quien fue el primero en descubrir la posibilidad de que existiera una red de ordenadores a nivel mundial, en agosto de 1962.

*“proponía el establecimiento de una “red galáctica” la cual formaba un conjunto de ordenadores interconectados entre sí y con la posibilidad de acceder rápidamente a datos y programas desde cualquier lugar” (Martínez, 2002: pp89).*

En un principio la red estaba conformada por solo cuatro ordenadores, los de las universidades mencionadas con anterioridad, y posteriormente el de la Universidad de California y la Universidad de Utah. La red fue creciendo hasta alcanzar a enlazar después de dos años un total de 15 ordenadores entre diferentes universidades y centros de investigación.

Posterior a ese hecho, en 1980 el Ejército norteamericano adoptó un protocolo que permitió que todos los ordenadores se puedan comunicar entre sí, sin importar las diferencias de *hardware*<sup>4</sup>, logrando que cualquier persona pudiera tener acceso a la red (Martínez, 2002).

Por consiguiente, el desarrollo de las redes fue un auge, creando nuevas redes de acceso libre y en 1985 internet ya era una tecnología establecida, aunque muy poco conocida ya que en la época era básicamente textual.

Para 1990 el centro de investigaciones nucleares (CERN), buscaba crear un sistema de almacenamiento y recuperación de datos y es así como aparece el nombre del sistema *World Wide Web* (www), este protocolo permitió de forma sencilla la consulta remota de archivos de hipertexto utilizando internet como medio de transmisión (Martínez, 2002).

---

<sup>4</sup> Parte física de un ordenador o sistema informático.

La *World Wide Web* (WWW) en México tiene 32 años de presencia y su nacimiento fue puramente con fines académicos. La primera conexión “mexicana” se dio en 1989 entre el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey y la Universidad de Texas en San Antonio.

Tiempo después, en 1991, la Universidad Nacional Autónoma de México y el ITESM<sup>5</sup> instalaron “servidores espejo” para empezar a generar enlaces entre universidades a través del país, gracias al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) y la secretaria de Educación Pública (SEP).

Ese mismo año, la compañía Telmex comenzó a instalar redes de fibra óptica en las principales ciudades y 1992 surgió la MEXNET, una asociación que pretendía discutir las políticas, estatutos y procedimientos de la red en el país (AMIPCI 2021).

Los dos administradores del Sistema en esa época eran la UNAM y el ITESM, que apenas manejaban 48 direcciones IP entre las dos; para entonces en 1995 fue denominado como el “Año de internet” porque ya se contaba con 111 enlaces en todo el territorio nacional.

Las primeras líneas comerciales para conexión llegaron de la mano de Infotec<sup>6</sup>, institución pública creada en 1974 bajo el apoyo del Conacyt<sup>7</sup> y Nacional Financiera (Nafin), mientras que la Red UNAM fue el primer proveedor de servicios de conexión, alojamiento o renta de espacio en servidor y plataforma de correo electrónico para lugares externos a la universidad (AMIPCI 2021).

La web 1.0 fue la primera, que apareció alrededor de 1990, y solo se podía consumir contenido, tenía que ver con información que se podía ingresar, pero con la que apenas se interactuaba.

Para 1997, el internet ya funcionaba en Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Chihuahua, Tijuana, Puebla, Mérida, Nuevo Laredo, Saltillo, Oaxaca y

---

<sup>5</sup> Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

<sup>6</sup> Centro de Investigaciones e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación.

<sup>7</sup> Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

varios estados más. A partir de entonces, la *web* en México se ha expandido de manera exponencial.

Para inicios del siglo XX, el mundo empezó a incorporarse en la era digital caracterizada por la rapidez con que evoluciona e innova su tecnología y por la manera como la comunicación se ha expandido y generado nuevas prácticas para relacionarse entre los sujetos, trayendo consigo prácticas novedosas de la comunicación que reconfiguran la sociedad y al individuo; con este desarrollo, los sujetos se han apegado y aceptado estos cambios tecnológicos creando una nueva cultura “la cultura digital” (Riegle, 2007, citado en Pérez, 2012).

La Web 2.0, introducida en 2004 ya contaba con foros, blogs, comentarios y redes sociales posteriores, la Web 2.0 permitió el intercambio de información y La Web 3.0 se lanzó en 2010, y está asociada a la Web Semántica, criterio que hace referencia al uso del lenguaje en Internet (ejemplo, investigación de contenido usando palabras clave) (LATORRE, 2018).

Por lo tanto, internet marcó un antes y después en las diferentes civilizaciones, abriendo nuevas formas de comunicación entre usuarios, que no necesariamente necesitaban estar en el mismo lugar. Por ejemplo, el correo electrónico, las páginas *web* o los foros. Por consiguiente, las interacciones entre personas empezaron a ganar más popularidad, surgiendo nuevas plataformas como redes sociales cuyo éxito radica en la posibilidad que ofrece a los usuarios de comunicarse con otros de una manera inmediata.

## **Redes Sociales**

Las redes sociales son un sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades. Estas se han consolidado como herramientas de comunicación dentro de la sociedad, a través de las cuáles, tanto individuos como empresas, han logrado proyectar, informar, compartir y difundir información con públicos o grupos específicos.

Lo anterior, ha implicado una revolución importante en el proceso de comunicación, debido al auge y el impacto que han generado en la sociedad, es decir, cada día las personas tienen mayor curiosidad y disposición para utilizar este tipo de instrumentos que permiten el intercambio de mensajes de manera sincrónica y anacrónica, pero además interactiva.

Según Hütt, (2012), la primera red social tal y como la conocemos actualmente apareció en 1995 y fue “*Classmates.com*”, esta tenía como fin que los usuarios pudiesen recuperar o mantener el contacto con antiguos compañeros de estudios. Posteriormente para el año 1997, se creó *Sixdegrees*<sup>8</sup>, una red que permitía poner en contacto a usuarios, agrupándolos en una agenda según el grado de relación que tuvieran, para que interactuaran a través del envío de mensajes.

A comienzos del año 2000, especialmente entre los años 2001 y 2002, aparecen los primeros sitios *web* que promueven el armado de redes basados en “círculos de amigos en línea”. Este era precisamente el nombre que se utilizaba para describir a las relaciones sociales en las comunidades virtuales. Estos círculos se popularizaron en el 2003, con la llegada de redes sociales específicas, que se ofrecían ya no solo para reencontrarse con amigos o crear nuevas amistades, sino como espacios de intereses afines. (Morduchowicz, Marcon, Sylvestre, & Ballestrini, 2010)

En el año 2004, los sitios sociales ascendieron cuando el concepto de la *web* 2.0 detonó la aparición de sitios como *MySpace*, *Hi5*, *Facebook*, *Orkut* y *Friendster*, permitiendo la interacción entre usuarios y además dando acceso a empresas para recolectar datos con fines de mercadotecnia.

---

<sup>8</sup> Sitio *web* de servicios de redes sociales.

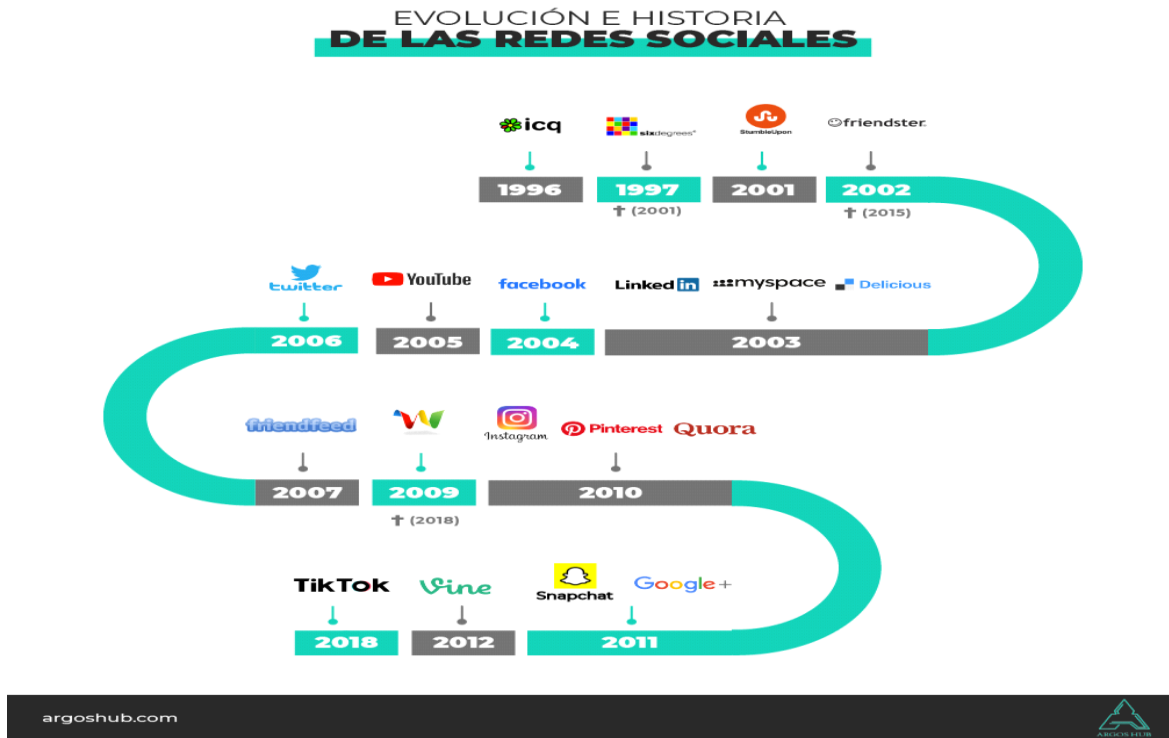


Figura 1. Hubadmin, (2020). Evolución e historia de las redes sociales. Argoshub. (Tomada de: <https://www.argoshub.com/evolucion-e-historia-de-las-redes-sociales/>, fecha de consulta 17 de enero 2021).

Esta imagen ilustra la evolución del universo social media desde su origen, actualmente estas plataformas han ido evolucionando y se usan para otros propósitos, además de socializar, por lo que según Celaya (2008) podríamos dividirlas en tres grandes categorías:

- **Redes sociales de relaciones:** estas son las más conocidas y las más utilizadas.

**Facebook:** Red social pensada para conectar personas, compartir información, noticias y contenidos audiovisuales con amigos y familiares. Se trata de la plataforma social más grande y popular de todas las existentes en la actualidad.

**Instagram:** Red social cuya función principal es poder compartir fotografías y vídeos con múltiples efectos fotográficos como filtros, marcos, colores retro, etc. con otros usuarios.

*Twitter:* Es una red social gratuita que sirve básicamente para enviar mensajes cortos (280 caracteres máximo).

- **Redes sociales de entretenimiento:** a diferencia de las anteriores, el objetivo principal de estas es consumir contenido como:

*Youtube:* Es una plataforma para subir y compartir vídeos que puedan ser vistos en cualquier momento y de manera Online.

*Pinterest:* Red social visual que se usa para encontrar ideas para tus proyectos e intereses, como recetas, inspiración para el hogar y de estilo, y mucho más.

*TikTok:* A través de micro videos o videos muy cortos, esta red ha reinventado la forma en que se produce y consume contenido. Sin embargo, esta red fue aún más popularidad entre los usuarios, ya que ganó millones de seguidores durante el confinamiento ante el covid-19.

- **Redes sociales profesionales:** en esta los usuarios se especializan en construir relaciones profesionales, presentar currículos, habilidades y conseguir empleos como:

*LinkedIn:* Es una red social orientada al uso empresarial, a los negocios y al empleo. Partiendo del perfil de cada usuario, quien libremente revela su experiencia laboral además de sus destrezas, la *web* pone en contacto a millones de empresas y empleados.

En tal sentido, las redes sociales son hoy en día una forma de comunicación, que se utiliza como una extensión para relacionarse, mantenerse informados y sobre todo compartir aquello que es parte de la vida social y cotidiana.

En el caso particular de México, una reciente investigación realizada por la Asociación Mexicana de internet (AMIPCI), en enero del 2021 reveló que Facebook es la red social con el mayor porcentaje de usuarios en México, ya que un 97% de los usuarios de redes sociales encuestados dijo tener acceso a Facebook, el éxito

de las redes sociales de acuerdo a Paco Santamaría (2018) se puede apreciar a partir del número de usuarios: Facebook 1,5000 millones de usuarios en el mundo y en México 81 millones, Instagram 500 millones de usures en el mundo y en México 10.5 millones, Twitter 320 millones de usuarios en el mundo y en México 35.3 millones.

### **Nacimiento de Facebook.**

Esta red social surge en febrero del 2004, en la Universidad de Harvad en Estados Unidos, fue creada por Mark Zuckerberg, que en aquel tiempo era estudiante de dicha universidad, en su inicio se llamaba *The Facebook*, nombre que se relaciona con el libro que se les ofrece a los estudiantes al inicio del año académico en cada universidad de Estados Unidos, con la intención de que los estudiantes se conozcan mejor (Blodget, 2009).

Mark Zuckerberg señala que la idea de crear un espacio con las características de *The Facebook*, surgió a partir de las pláticas que sostuvo con sus amigos en la universidad. Se discutía respecto a que cada vez más información era accesible para las personas, sobre todo por el auge de los servidores que permitían que la gente intercambiara información.

En el 2003, Zuckerberg lanza un sitio *web* llamado *Facemash.com*, donde recopilaba los nombres y las fotografías de todos los estudiantes de la universidad. Sin embargo, por ese primer intento de directorio virtual, fue llevado ante los directores de Harvard, pues se señalaba que había violado la política de privacidad y de propiedad intelectual de la universidad. Este sitio sólo estuvo disponible por algunas horas, y por esta acción suspendieron a Mark de clases, quien posteriormente se alejó del centro estudiantil.

Para el año siguiente, en 2004, comenzó a elaborar su proyecto *Thefacebook.com*, lanzado oficialmente el 4 de febrero, y que nombraba a Mark como el creador oficial. Con el paso del tiempo hizo crecer la red social y esta fue alojando más usuarios cada día, e incluso en el 2006, ya era conocida por las

principales universidades del Noroeste de Estados Unidos, como la Universidad de Columbia, Universidad de Pensilvania, Universidad de Yale, entre otras. En ese mismo año, Sean *Parker* se entera sobre la existencia de Facebook, y toma interés en el nuevo proyecto. Hasta ese momento, él era accionista de *Friendster*, una de las redes sociales con más uso en el mundo, y tenía conocimientos en informática. En una conversación con Zuckerberg, le propone que se modifique el nombre a Facebook. Con su ayuda y conocimientos, la compañía crece fuera de Estados Unidos (Blodget, 2009).

En el 2006, Facebook ya no era un sitio *web* solo para estudiantes de universidades de Estados Unidos, en donde podían compartir información, o se escogía el estudiante más popular, ahora estaba disponible para cualquier persona mayor de edad que contara con un correo electrónico, donde podían interactuar y comunicarse a distancia y compartir sus gustos, preferencias con sus amigos, familiares o personas que tuvieran los mismos intereses. En febrero del 2007, Zuckerberg anunciaba que Facebook había llegado a 19 millones de usuarios en todo el mundo, que, hasta ese momento, era el sitio *web* con mayor cantidad de usuarios. Ese mismo año, la red social vende el 1,6% de sus acciones a Microsoft por \$240 millones, con la condición de que esta red social se convierta en un modelo de negocio para empresas que ofrezcan sus productos o servicios (Blodget, 2009).

Para el año de 2008, Facebook se convierte en una plataforma poliglota, pues ya no solo era en inglés, sino que ahora se había traducido al alemán, español y francés, pues la mayor parte de usuarios se encontraban en Estados Unidos, Canadá y Gran Bretaña. Para el 2009, Facebook ya se convierte en una de las redes más usadas en el mundo con más de 250 millones de usuarios en el mundo. Este sitio *web* se convirtió en una plataforma en línea para todas las personas alrededor del mundo, y ahora cuenta con más de 124 idiomas.

En consecuencia, el 28 de octubre del 2021, Mark Zuckerberg dio a conocer el cambio de nombre corporativo e indicó de donde empezó la iniciativa de *Meta*, que surgió de la novela de ciencia ficción *Snow Crash*, del autor estadounidense Neal Stephenson. Es notable la enorme influencia que esta novela ha tenido en la cultura digital<sup>9</sup> ejemplificando, el concepto "avatar"<sup>10</sup>, se popularizó primordialmente debido a este libro, asimismo, *Snow Crash* fue fuente de inspiración de los conceptos de varios modelos experimentales de realidad virtual.

Facebook ha compartido el ámbito de su acontecimiento sobre el metaverso<sup>11</sup>, el ámbito virtual donde se va a poder estar presente con la población en espacios digitales, que va a ser la base para la construcción de un nuevo ecosistema económico de bienes digitales, y que se desarrollará bajo la nueva identidad de marca de la organización, Meta.

Mark Zuckerberg, ha dicho sobre las distintas vivencias que les esperarán a los usuarios del metaverso, que van a ser probables por la sensación de presencialidad, de estar realmente presente con los demás individuos en una sala virtual, y no solo frente a una pantalla como pasa actualmente. Aquel sentido de la presencialidad va a estar respaldado por una secuencia de recursos, como el espacio virtual, provisto por resoluciones como *Horizon Home*, *Horizon World* o *Horizon Rooms* y un avatar, que más que una imagen va a ser una representación viviente tridimensional del cliente, capaz de reproducir sus gestos y expresiones faciales, y con modalidades de personalizar.

Dichos recursos van a ser la base de la economía digital que Facebook planea desarrollar con el metaverso. Los creadores tienen la posibilidad de producir

---

<sup>9</sup> Conjunto de prácticas, costumbres y formas de interacción social que se llevan a cabo a partir de recursos tecnológicos.

<sup>10</sup> Identidad virtual que escoge el usuario de una computadora o un videojuego para que lo represente en una aplicación o sitio *web*.

<sup>11</sup> El metaverso es el siguiente paso en la evolución de las conexiones sociales.

y vender sus ítems<sup>12</sup>, que los usuarios van a poder mercar para diseñar sus espacios o personalizar su avatar y compartir con otros usuarios.

El metaverso necesitará el trabajo de un casco de realidad virtual<sup>13</sup>, que también de permitir comunicarse con los otros, además se utilizará para los videojuegos o para hacer ejercicio físico. Otra elección va a ser la utilización de gafas de realidad aumentada, ejemplificando, para el trabajo, debido a que tienen la posibilidad de desplegar frente a los ojos del cliente un escritorio digital, con la probabilidad de interactuar con modelos en 3D o conservar reuniones con otros compañeros de trabajo a modo de holograma.

Zuckerberg ha defendido que el metaverso va a ser productivo para la sociedad, para la economía y para el medio ambiente. Por otro lado, ha destacado el papel que va a tener en especial en la economía, con el ecosistema de construcción de productos, servicios y vivencias que dejará producir. Este ecosistema mantendrá el enfoque que en la actualidad tiene Facebook con los creadores de ofrecerles servicios y herramientas al menor costo, comparativamente con otras plataformas, como ha señalado el directivo.

Asimismo, ha señalado que ve el metaverso como el siguiente capítulo de Internet, sin embargo, además de la organización, que por el momento no se identifica plenamente con su nombre, Facebook, vinculado a la primera red social que desarrolló. Por esto, ha anunciado ambas ramas en las que van a dividir, una que englobará las aplicaciones sociales (*Facebook, Instagram, WhatsApp, Messenger*) y otra las plataformas del futuro (*Metaverso y Quest*).

Por tanto, hemos visto que Facebook es una red social donde una o más personas interactúan por medio de mensajes, fotos, videos, emoticones etcétera.

---

<sup>12</sup> El término ítem se utiliza en evaluación para referirse a una pregunta en una prueba de corrección objetiva. En muchas ocasiones, en español, el término ítem puede utilizarse indistintamente como sinónimo de pregunta. Una tarea o ejercicio de evaluación puede incluir uno o más ítems.

<sup>13</sup> Técnicas informáticas que permiten crear imágenes y espacios simulados.

Sin embargo, el creador, Mark Zuckerberg ha decidido hacer una transformación a esta plataforma llevándola, asimismo, a un cambio de identidad.

Anteriormente, los usuarios de esta red social fueron más para estudiantes, y posteriormente llegó a tener dimensiones mundiales.

Es preciso señalar, que, para efectos de la presente investigación, se retomará el origen de Facebook, ya que se trabajará un tema estudiantil a partir de esta red social, que ha llegado a todos los grupos y comunidades, y la UACM no ha sido la excepción; se tomará como enfoque el Grupo de Facebook llamado Estudiantes UACM.

## **Meme**

La historia del meme comienza en 1976, cuando Richard Dawkins una de las figuras más famosas de la evolución, utilizó por primera vez el término en su libro "*El gen egoísta*" (RAMOS, 2022).

Dawkins, sostiene la teoría de la difusión cultural, en la que se prueban las similitudes entre cómo se transmiten los memes, y los comportamientos de persona a persona, y cómo se transmiten los genes entre generaciones. Tal historia ubica a los memes como un componente central de la especulación memética de la transmisión cultural. Es la unidad teórica de información cultural que se copia, replica y transmite, y es también la unidad genética gen (RAMOS, 2022).

Sin embargo, la historia del nombre meme parte de la acuñación de Dawkins, tratando de encontrar una afinidad fonética con el gen (gen en inglés), que es similar a la memoria y la mimesis. Hoy, sin embargo, los memes de Internet difieren de su significado original, y han sufrido modificaciones a lo largo de su historia, incluso el propio Dawkins describe los memes digitales como "un secuestro de la iniciativa original" (RAMOS, 2022).

El meme en internet es abordado como un conjunto de signos, que son empleados como un recurso expresivo en foros de discusión y los espacios dados por las herramientas para la administración de redes sociales en línea (HARSEL), como parte además del repertorio común en los territorios digitales (Pérez, Salazar: 2014).

El meme al ser un recurso emocional expresivo de la vivencia cotidiana, muchas personas en Internet las utilizan para expresar opiniones sobre determinados temas, solo para reírse o incluso como forma de demostración, de iniciativas y movimientos sociales.

### **Estudiantes UACM:**

Estudiantes UACM, es un grupo de Facebook de debate e información de temas de interés para alumnos de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, creado y administrador por Pablo Emiliano Gómez, el 14 de octubre de 2014, y actualmente cuenta con 21.3 mil miembros. Este grupo de Facebook permite la accesibilidad de interactuar con otros usuarios que tienen intereses en común, y al ser un grupo no oficial las reacciones son más libres, por lo tanto, los estudiantes de la UACM utilizan este grupo de manera paralela a las redes institucionales.

### **Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM)**

La Universidad de la Ciudad de México (UCM) fue creada el 26 de abril de 2001 por el Gobierno del Distrito Federal. El 16 de diciembre del 2004, la UCM obtuvo la autonomía por medio de la publicación de la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, aprobada por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal (ALDF). Su misión y visión, sus objetivos, sus programas y planes de estudio, sus estrategias y actividades se enfocan, de acuerdo con su Ley, prioritariamente a la formación de ciudadanos con capacidad para analizar la realidad de manera crítica, con comprensión multidimensional de los problemas sociales y con conocimientos y herramientas científicas y humanistas suficientes

para plantear soluciones viables, de alto compromiso y pertinencia. Fue hasta febrero del 2010 cuando el primer Consejo Universitario aprobó el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM) y el 7 de mayo del 2010 inició sus trabajos la administración 2010-2014 (UACM, 2019).

Cabe mencionar que la Universidad Autónoma de la Ciudad de México actualmente cuenta con un modelo educativo cien por ciento presencial, pero en noviembre del 2007 surgió el programa de Educación Abierta y a Distancia para promover la educación a distancia, y poner a disposición cursos, seminarios y diplomados en estas modalidades, con el propósito de atender las necesidades de actualización y capacitación profesional, en el marco de la educación continua, de modo que las acciones que se realizaron para llevar a cabo este proyecto fueron las siguientes:

- Creación, seguimiento y actualización en Moodle (plataforma educativa en donde se construyen los sitios web para cada una de las asignaturas) de 12 sitios con nuevo diseño para cursos de modalidad en línea
- Presentación ante la Comisión de Asuntos Académicos del Consejo Universitario de la UACM 10 de abril, de los propósitos, acciones, resultados y problemas enfrentados por el programa con el objetivo del fortalecimiento, perfeccionamiento e institucionalización del programa
- Diseño y propuesta de diplomado en modalidad semipresencial “Uso de la computadora para fortalecer la enseñanza y el aprendizaje de la lectoescritura en la escuela primaria” a solicitud del Instituto de Formación docente de la secretaria de Educación.

Este proyecto comprendido entre abril de 2008 y mayo de 2010 se considera como una fase preparatoria para el Programa de Educación Abierta y a Distancia en la UACM debido a que durante ella se pusieron en marcha acciones piloto dirigidas a crear condiciones técnico-académicas necesarias para poder impulsar modalidades educativas mixtas y virtuales.

De manera complementaria, durante el periodo 2010-2012, este proyecto experimentó una etapa de suspensión de las tareas que realizaba, por lo que los logros durante ese tiempo fueron limitados.

Sin embargo, derivado de la emergencia sanitaria por la Covid-19, fue necesario de un momento a otro, de manera específica, a partir del 20 de marzo de 2020 migrar nuevamente a plataformas digitales haciendo una reorganización para poder seguir con las actividades académicas, por lo que los docentes tuvieron que adaptarse una vez más a este modelo educativo, de manera que tuvieron que reinventar los procesos de enseñanza a pesar de la falta de preparación en el uso de plataformas e-learning.

## **COVID -19**

El 31 de diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recibió reportes de presencia de neumonía, de origen desconocido, en la ciudad de Wuhan, en China. Rápidamente, a principios de enero de 2020, las autoridades de este país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus, ocasionada por el virus SARS-CoV-2<sup>14</sup>. La enfermedad se expandió hacia continentes como Asia, Europa y América, llegando a más de 100 territorios, el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud la declaró pandemia (OMS, 2020).

Según las autoridades sanitarias dijeron que el virus se transmite generalmente de persona a persona a través de las pequeñas gotas de saliva que se emiten al hablar, estornudar, toser o respirar y se contagia principalmente cuando las personas están en contacto cercano, pero también se puede contagiar al tocar una superficie contaminada y luego llevar las manos a la cara, nariz y boca. Su período de incubación suele ser de cinco días, pero puede variar de dos a catorce días. Los síntomas más comunes son la fiebre, la tos seca y dificultades para

---

<sup>14</sup> SARS-CoV-2: coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave tipo 2.

respirar; las complicaciones pueden incluir la neumonía y el síndrome respiratorio agudo.

La OMS y otros expertos estiman que entre 2020 y 2022, el 40% y 60% de la población mundial se contagió con el virus, dejando un saldo de 235 millones de casos de la enfermedad en 258 países y territorios en el mundo, y 4,805,881 fallecidos.

Por esta razón las autoridades sanitarias hicieron énfasis en practicar el aislamiento preventivo y distanciamiento social para tratar de frenar la curva de contagio (OMS, 2020).

Derivado de esta contingencia sanitaria, los gobiernos de 102 países, incluido México, se vieron obligados a cerrar sus sistemas educativos. Ante esta situación la UACM, al igual que millones de estudiantes a nivel mundial, tuvieron que adaptarse a un modelo educativo a distancia, pese a este modelo, para muchos estudiantes ha traído consigo desigualdades, pues existen aspectos de la formación personal que será muy difícil trasladar a la modalidad en línea; no obstante, es obligatorio en este contexto migrar a una educación no presencial.

## **Historia de la educación a distancia**

Aunque la educación a distancia parece algo nueva del siglo XXI, en realidad se pueden encontrar los inicios de esta desde el siglo XIX. Este tipo de educación nace tras el desarrollo de la imprenta y el servicio postal, algunos programas de formación proponían un texto escrito que se enviaban por correo a los estudiantes pretendiendo así, reproducir una clase presencial normal de manera escrita. Poco después se dieron cuenta de que este tipo de aprendizaje era bastante difícil porque no iba acompañado de guías de ayuda al estudiante, ni contaba con ejercicios, evaluaciones, etc. La relación del estudiante con su centro de estudios era demasiado básica y, por ello, se empezó a repensar la figura del profesor más hacia

una idea de orientador que podía dar respuestas por correo a las dudas de los estudiantes, además de corregir las evaluaciones y devolver los trabajos realizados corregidos.

En Inglaterra, en el año 1840, Isaac Pitman creó un sistema de taquigrafía que permitía el intercambio de información con tarjetas para los estudiantes. Este hecho se puede considerar como un inicio de la comunicación bidireccional dentro de la educación a distancia. Para 1830, con el nacimiento del telégrafo y más adelante, en 1876, con la invención del teléfono, se empieza a utilizar la comunicación a distancia de manera verbal. Ya en 1856, el profesor francés Charles Toussaint y el alemán Gustav Langenscheidt, impartieron por primera vez sus clases de lengua extranjera por correspondencia y fundaron el primer instituto de este tipo de todo el mundo. El teletipo, creado en 1910, permitió también el envío de mensajes escritos a distancia por medio de códigos y ya en 1923, nace la televisión que unos años más tarde, empieza a hacer emisiones regulares (García Aretio, 1986).

A finales de los años sesenta se creó la *Open University* Británica y se toma esta fecha como referencia de la educación a distancia con elementos multimedia, para entonces la radio y la televisión ya estaban presentes en la gran mayoría de hogares en Europa creando así un ambiente predispuesto al uso de los nuevos medios para la educación. El texto escrito ha sido base fundamental del aprendizaje desde siempre, apoyado en recursos de tipo audiovisual como cintas, diapositivas y videocasetes. El teléfono desde entonces era usado para que el tutor o profesor se pudiera comunicar con los alumnos (García Aretio, 1986).

En una segunda etapa el concepto tradicional de clase ya no era el mismo, porque las posibilidades de interacción sin asistir a un aula se multiplicó notablemente gracias al diseño y producción de materiales didácticos, dejando así la interacción entre alumnos en segundo plano.

La tercera generación de educación a distancia tuvo inicio en los años 80 con la evolución de la informática y los programas flexibles de enseñanza asistida con computadoras, esto dio pie al inicio a la educación a distancia en niveles universitarios que ahora son tan comunes. Este sistema fue adoptado por la Universidad de Londres, aunque la enseñanza que impartía era dada por instituciones ajenas, autorizadas por ellas de manera autónoma, luego los estudiantes debían dar examen en la misma sede de la universidad. En España, en el año 1962 se inicia la etapa del Bachillerato radiofónico y en el 1968, este se convierte en el Instituto Nacional de Enseñanza Media a Distancia (García Aretio, 1986).

La primera mitad de los 90, empiezan a desarrollarse productos a modo de *CD-ROM Interactivo*, o sea, cursos en los cuales el estudiante descubre un más grande grado de relación con la PC de cara al aprendizaje. Es bastante recurrente la integración de juegos educativos en dichos nuevos medios. Hasta este instante, toda la información se hace en formato (*offline*), en consecuencia, el cliente solamente interactúa con su propia PC.

La segunda mitad, se encuentra la etapa de transición. Que consisten en que el cliente ejecuta los cursos (*offline*)<sup>15</sup>, pero dispone de ciertos campus virtuales en los cuales se recrea el marco de interacciones de la información presencial. En la actualidad es bastante influida por la expansión del uso de Internet en organizaciones asociadas con la tecnología, lo cual lleva al aprendizaje (*online*)<sup>16</sup>.

En los años 2000 y 2003 las gigantes organizaciones tecnológicas, medios de comunicación y telecomunicaciones (TMT), Banca, Servicios, etcétera. Apuestan decididamente por el aprendizaje (*online*), incorporando los cursos a sus intranets<sup>17</sup> o redes corporativas, como un complemento u opción a la clásica formación

---

<sup>15</sup> Fuera de línea.

<sup>16</sup> En línea.

<sup>17</sup> Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de internet.

continua presencial. Surge de esta forma un método de aprendizaje auto conducido que ya se llama (*e-learning*).

Varios de los contenidos realizados en la actualidad son mejorables referente a calidad, debido a que las organizaciones hacen un fundamental desembolso en plataformas, con la implementación de contenidos que posibiliten rentabilizar la inversión en vez de la calidad de estos contenidos en sí. En la actualidad se empieza a considerar la posibilidad de aprendizaje mixto (*blended learning*).

En el año 2004 y a la fecha, diferentes estudios presentan la insatisfacción de los usuarios referente a la calidad de los contenidos hechos, y toma una trascendencia esencial la figura del tutor. Desde este año se empieza a buscar ámbitos tecnológicos cada vez más enteros para la impartición de contenidos muchísimo más ricos.

En medio de estos ámbitos tecnológicos podrían incluirse el (*mLearning*) que, a la concepción de Web 2.0 y la adhesión de novedosas tecnologías cada vez más sofisticadas y extendidas, que posibilitaría al cliente el aprendizaje en cualquier sitio y usando cualquier dispositivo (*uLearning*).

La siguiente gráfica resume los eventos más destacados y la influencia que ha tenido las expectativas hacia el *e-learning*, y que Kevin Kruse define las etapas de su evolución.

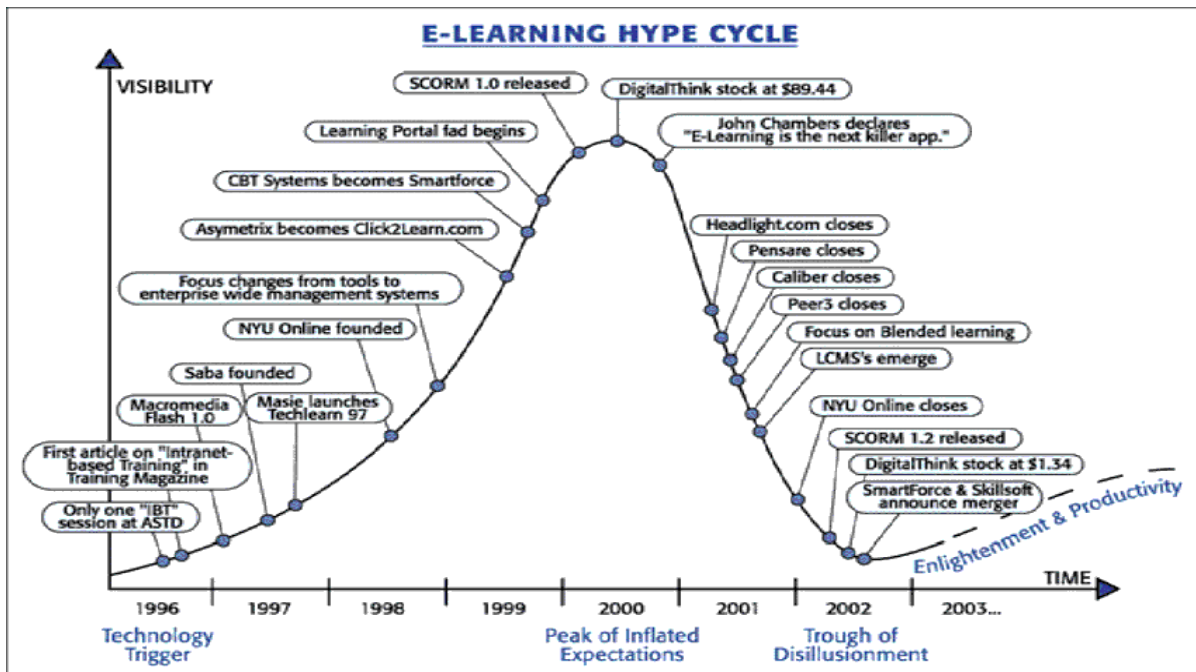


Figura 2. Kruse (2002), E- Learning Hype Cycle. Researchgate. (Tomada de: [https://www.researchgate.net/figure/E-Learning-Hype-Cycle-Kruse-2002\\_fig2\\_228543650](https://www.researchgate.net/figure/E-Learning-Hype-Cycle-Kruse-2002_fig2_228543650), fecha de consulta 17 de febrero 2022).

Downes (2012) explica la evolución del *e-learning* desde una secuencia de generaciones que no precisamente son excluyentes, sino que fueron conviviendo en todo el tiempo. Antes que nada, apunta la realidad de una generación cero caracterizada por el diseño y la publicación de los recursos multimedia online.

En este primer instante, lo más relevante es utilizar los *PCS*<sup>18</sup> para transmitir contenidos instructivos, y hacer ocupaciones fundamentadas en pruebas y formularios evaluativos.

- La generación uno del *e-learning* se inicia desde Internet y la utilización de la correspondencia electrónica que permite la comunicación virtual.

<sup>18</sup> Servicio de comunicaciones personales.

- La segunda generación tiene sitio a inicios de los noventa y se caracteriza por la aplicación de los juegos de ordenador para el aprendizaje *online*.
- En la tercera generación, el desarrollo de los gestores de aprendizaje (LMS) posibilita conectar los contenidos de la generación cero con las plataformas.

De hecho, para bastantes autores esta etapa es bastante importante debido a que el *e-learning* se materializa en el aula virtual. Por ejemplo, Area y Adell (2009, p. 2) señalan como el *e-learning* “tiene sitio plenamente o en cierta forma por medio de una especie de aula o ámbito virtual en el que tiene sitio la relación profesor-alumnos, así como las ocupaciones de los alumnos con los materiales de aprendizaje”.

- La generación 4, se basa en la utilización de la Web 2.0. Una de las propiedades más significativas de esta etapa es la relación social entre los estudiantes, cambiando la naturaleza de la red subyacente donde los nodos son ahora personas en vez de PCS. Esta orientación social además se ve impulsada gracias al uso de los dispositivos móviles.
- La generación 5 se caracteriza por la computación en la nube y el contenido abierto.
- Al final, la generación 6 se caracteriza por los cursos abiertos masivos online (MOOCs).

Las nuevas tecnologías están generando una revolución que no solo ha afectado el mundo productivo, sino también la propia formación, diversificándose así las fuentes del saber y democratizando la enseñanza. Estamos en una era donde ofrece enormes posibilidades para generar, compartir y comunicar información y conocimiento, desapareciendo así mismo las barreras de espacio-temporales.

El *e-learning*, se está convirtiendo en una modalidad de formación con un amplio arraigo social y con una presencia cada vez mayor en universidades tradicionalmente presenciales (Gamboa, y Carballo, 2010).

De este modo la adopción del *e-learning* supone una apuesta por un modelo pedagógico en el cual el alumnado toma una mayor responsabilidad en su enseñanza, contribuyendo al desarrollo de la eficiencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje y, por ende, a la optimización cualitativa del modelo educativo.

El ritmo vertiginoso de nuestra era hace elemental referencia a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), al entorno educativo para producir nuevos paradigmas que favorezca el desarrollo de capacidades cognitivas y meta cognitivas en el estudiante, desde el diseño de técnicas que favorezcan la obra de un aprendizaje activo, participativo y constructivo capaz de permitir a los alumnos ofrecer contestación a problemáticas y situaciones de su entorno real.

El *E-learning* puede ser entendido también como educación *on-line*, educación virtual, o enseñanza telemática, aunque en sentido literal se refiere al aprendizaje electrónico, es decir mediado por la tecnología digital (Rubio, M. 2003).

Sin embargo, se tiene que destacar que, para la aplicación adecuada y total del criterio, tienen que cumplirse tres criterios:

1. Que el aprendizaje se genere en nuestra red, lo cual le posibilita entrar a actualizaciones inmediatas, así como a la recuperación, repartición y almacenamiento de información.
2. Que el receptor de la información reciba ésta, por medio de herramientas tecnológicas (Internet).
3. Que rompa los paradigmas de la enseñanza clásica desde la generación de una perspectiva creativa, para la solución de la problemática del proceso de educación aprendizaje.

La educación a distancia y por ende el *e-learning*, cuenta con rasgos característicos de educación:

- Separación del profesor y el estudiante
- Medios Técnicos de organización
- Apoyos de aprendizaje (tutores y asesores)
- Sugiere un aprendizaje independiente y flexible
- Genera una comunicación bidireccional
- Favorece la comunicación masiva

García (2005), define el *e-learning* como la “capacitación no presencial que, mediante plataformas tecnológicas, permite y flexibiliza la entrada y del proceso de enseñanza-aprendizaje, adecuándolos a las capacidades, las necesidades y las disponibilidades de cada maestro, además de asegurar ambientes de aprendizaje colaborativos, por medio de la utilización de herramientas de comunicación síncrona y asíncrona.

El *e-learning* como modelo educativo tiene ventajas y desventajas que se presentan de acuerdo con la población en la que se implementa.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Disposición de alumnos, con una amplia información.	Más inversión de tiempo de los profesores
Facilita la actualización de la información y de los contenidos.	Competencias tecnológicas por parte del profesor y de los estudiantes.
Flexibiliza la información independientemente del espacio y tiempo. Profesor/estudiante.	Se requiere que los estuantes tengan habilidades para el aprendizaje autónomo.
Permite la deslocalización del conocimiento.	Puede disminuir la calidad de la información.
Facilita la autonomía del estudiante.	Se requiere más trabajo.
Proporciona una formación, adaptada al estilo de aprendizaje.	Baja calidad de cursos y contenidos tradicionales.

Ofrece distintas herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica.	Impone soledad y ausencia física.
Favorece una formación multimedia.	Dependerá de una conexión a internet.
Facilita una formación grupal y colaborativa.	Tiene pocos profesores.
Crece a interactividad en diferentes ámbitos, con la información, el profesor y entre alumnos.	Problemas de seguridad, y autenticación por parte del estudiante.
Facilita el uso de materiales, objetos de aprendizaje.	No hay experiencias.
Permite en el servidor un registro de actividades realizadas por los estudiantes.	Hay una brecha digital.
Ahorra costos y desplazamiento.	

Figura 3. Cabero, J. (2006) E-learning, una mirada a la educación virtual. (Tomada de: <http://www.americalearningmedia.com/edicion-024/278-white-papers/4287-e-learning-una-mirada-a-la-educacion-virtual>).

La enseñanza no es un entorno ajeno a la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación, puesto que en este escenario han surgido relevantes discusiones sobre las teorías que evalúan, fundamentan y apoyan el proceso de educación aprendizaje mediado por ellas.

### **Educación a distancia en México**

En México esta modalidad de estudio comenzó en 1921, cuando la Secretaría de Educación Pública empieza a crecer en zonas rurales, las cuales tenían un significado especial en cuanto a agencia cultural y para las que se comenzaron a crear programas dirigidos a los maestros. En un principio no se contaba con un programa estructurado, ya que no se regían como la escuela tradicional (García, 2001).

En 1924, por idea del entonces secretario de Enseñanza Pública, José Vasconcelos, destinados a aprovechar el potencial de la radio en beneficio de las labores educativas y culturales del territorio. La novel estación de radio empezó transmisiones, bajo las siglas CYE Cultura y Enseñanza, cuyo trabajo era impulsar y dar a conocer las expresiones educativas, culturales y artísticas de México por medio de la radio.

Para el año de 1939, la educación basada en sistemas abiertos apareció como ley en la educación pública y obtuvo el nombre de Misiones Culturales; se necesitaba capacitar a los profesores y la mejor manera de hacerlo era por medio de correspondencia en donde las lecciones y los cuadernos de trabajos eran mandados a los maestros y la evaluación final sería por medio de un cuestionario en la última hoja del cuadernillo (García, 2001).

Posteriormente, en 1969 apareció la telesecundaria, un modelo de enseñanza mexicano que tenía el objetivo de impartir la enseñanza secundaria por medio de transmisiones televisivas, en las regiones rurales o de difícil ingreso de la República Mexicana, y para derrumbar el analfabetismo imperante en la década de los sesenta, este modelo educativo actualmente continúa aplicándose (Cortes, 2004).

Para 1972, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) creó el Sistema de Universidad Abierta (SUA), deseando extenderse a más lugares y distintos sectores realizando nuevos sectores prácticos de la educación (García, 2001).

En 1980, se fundó el Tele bachillerato aprovechando los logros de la enseñanza secundaria impartida por televisión para atender las necesidades educativas de la entidad.

A partir de la década de 1990, la modalidad a distancia ha crecido en enorme medida. Cada vez se usan menos los cursos por correspondencia y la enseñanza

abierta, ahora es más recurrente la utilización de las (plataformas virtuales) dónde los contenidos ya permanecen creados y donde se cuenta con útiles herramientas como son: correspondencia electrónica, *blogs*, foros y salas virtuales llamadas *LMS Moodle*, Chamilo, Sakai, Microsoft Teams, blackboard (educación en línea), y donde un profesor-asesor lidera el aprendizaje del alumno.

En 1995 la UNAM creó un centro de alta tecnología para la educación a distancia, cuya finalidad fue crear una plataforma que pudiera impartir cursos a distancia y que fuera capaz de crecer en los próximos años (García, 2001).

Finalmente, la UNAM crea en 1997 la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia CUAED<sup>19</sup>, es la entidad universitaria responsable de impulsar el diseño, desarrollo y evaluación permanentes de modelos y metodologías de enseñanza y de aprendizaje en ambientes mediados por tecnología. Además de contribuir a la innovación educativa, a ampliar la cobertura de la educación media superior y superior, en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED), también fomenta y contribuye a la elaboración de materiales didácticos desarrollados con metodologías y criterios de evaluación que propician el estudio independiente y autogestión, consolidando así las nuevas modalidades educativas y propiciando la movilidad entre ellas, lo mismo que la incorporación del uso educativo de la tecnología en la educación presencial. Actualmente en el SUAYED se imparte un bachillerato a distancia, así como licenciaturas, posgrados y educación continua, tanto en la modalidad abierta como en la modalidad a distancia, en escuelas y facultades ubicadas en el campus de Ciudad Universitaria, así como en la zona conurbada de la ciudad de México y en otros estados de la República Mexicana.

---

<sup>19</sup> La Coordinación de Universidad Abierta, Innovación Educativa y Educación a Distancia.

Actualmente como consecuencia del Covid-19, la UACM al igual que la SEP<sup>20</sup>, por ser la institución encargada de brindar condiciones que permitan el acceso a la educación, han tenido que sumarse a este modelo educativo a distancia, volviendo a utilizar la radio y la televisión, así como plataformas digitales para poder continuar con las actividades académicas.

En el mundo hay más de mil quinientos millones de estudiantes afectados por el Coronavirus, lo que supone un 89,4% del total de estudiantes inscritos en países que han implementado cierres (UNESCO 2020).

Sin duda, uno de los retos más grandes fue la educación sobre todo porque de un momento a otro la modalidad pasó de presencial a distancia. Según un estudio titulado “Las nuevas fronteras de la Educación a distancia” el problema al que se enfrentan los estudiantes es que hay una gran insatisfacción sobre el uso de nuevas tecnologías pues la educación en línea está llena de obstáculos y para algunos estudiantes representa un nuevo reto en cuanto aprendizaje, acceso a internet y herramientas tecnológicas.

En relación a la idea anterior, de acuerdo a una encuesta realizada por la Central de Estudiantes Universitarios (CEU) de la UNAM, que tuvo el objetivo de observar y evaluar el desarrollo de las clases no presenciales a las que ha recurrido la máxima casa de estudios, derivada de esta pandemia, arrojó que las condiciones de aprendizaje y enseñanza no son las adecuadas y sostuvieron que “Las clases en línea improvisadas no garantizan plenamente el derecho a la educación”.

Casi la mitad de los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) declararon que la falta o mala conexión a Internet es la principal

---

<sup>20</sup> Debido a que la SEP en el 2008 comenzaron actividades para crear la Universidad Abierta y a Distancia de México. El 20 de enero de 2012, se creó oficialmente mediante decreto presidencial, la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM).

desventaja de tomar clases en línea, el 59.1% de los estudiantes encuestados opinó que el modelo de enseñanza en línea “es insuficiente para continuar el curso”, y el 79.3% respondió que dicho modelo “no garantiza la calidad del aprendizaje” además de que mostraron su “insatisfacción” con este esquema de enseñanza aplicado.

Mientras que una encuesta aplicada en línea a profesores de licenciatura y posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el 25 de marzo de 2020. Arrojó que el 60.5% están de acuerdo con el apoyo institucional que han recibido de la universidad durante la contingencia. Las principales problemáticas a las que se enfrentan son logísticas (43.3%), tecnológicas (39.7%), pedagógicas (35.2%) y socio afectivas (14.9%). En cuanto al uso de la tecnología, para comunicación usan principalmente el correo electrónico y Facebook, mientras que para trabajo académico utilizan, Classroom y Moodle; para trabajo sincrónico, Zoom y Skype. En su mayoría, refieren requerir apoyo tecnológico y asesoría didáctica. A la pregunta abierta acerca de las propuestas que solicitan, en orden de importancia son: formación pedagógica, disponibilidad de recursos digitales, recursos informativos sobre uso de tecnologías en educación, mejora de procesos institucionales, acompañamiento pedagógico, asesoría técnica e información de los recursos institucionales.

Como podemos observar, este hecho ha constituido uno de los fenómenos sociales de mayor relevancia en 2020, transformando de manera clara y profunda la educación, los hábitos, la comunicación, la vida y las costumbres de muchas personas, pues la pandemia obligó a hacer esta migración a la era digital y al uso por necesidad de las plataformas digitales.

Es por eso, que nos interesa analizar qué tan satisfechos o insatisfechos se encuentran los estudiantes que interactúan en el grupo de Facebook “Estudiantes UACM”, pues más allá de los cambios culturales a los que nos vemos enfrentados en nuestra cotidianidad derivado del Covid- 19, cabe preguntarse qué opinión tienen los estudiantes respecto de las clases en línea pues este grupo de Facebook

permite la accesibilidad de interactuar con otros usuarios que tienen intereses en común y al ser un grupo no oficial se cuenta con la libertad de opinar abiertamente.

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

**VIRTUALIDAD Y  
EDUCACIÓN EN  
TIEMPOS DE  
COVID-19**

Este segundo capítulo, tiene como objetivo definir las teorías que nos ayudarán a sustentar nuestra investigación, de tal forma que, dentro de cada teoría, se encontrarán elementos que ayudarán a interpretar y explicar la investigación.

### **Teoría de la industrialización**

Comenzaremos hablando de la educación, en esta teoría Peters considera que la educación a distancia, se debe a un fenómeno histórico-socioeducativo, es decir que esta modalidad educativa es comprendida como un producto de la época industrial, consecuencia del avance tecnológico. Según el autor las innovaciones tecnológicas y la multiplicación de vías y medios de comunicación, pusieron al alcance nuevos recursos y alternativas para llevar la educación al lugar de residencia del alumno, pero al mismo tiempo transformó la organización de las instituciones educativas, sus métodos y procedimientos (Peters, 1992).

Desde la teoría de la industrialización, la educación a distancia es vista como una organización sistémica en la que cada componente tiene una función particular y esta se va dando según las necesidades de cada época.

---

*Este enfoque permite observar aquellas instituciones de enseñanza a distancia que fueron creadas como universidades autónomas e independientes, en donde existe un rector encargado de planificar, seleccionar y organizar los contenidos académicos de la enseñanza; elaborando los materiales didácticos en todas sus variedades; estableciendo los procedimientos y criterios para la evaluación, elaborando exámenes y certificaciones del aprendizaje así como distribuir los materiales en las sedes periféricas o centros asociados localizados en otras regiones del país (Peters, 1992:pp 28).*

---

Todas y cada una de estas funciones, además de las que se relacionan con los apoyos técnicos y de administración escolar, son desempeñadas por unidades o departamentos integrados en una sede central.

Con base en estas premisas, el autor sostiene que la educación a distancia, además de posibilitar el acceso a la educación, debe permitir y facilitar la independencia y la autonomía del estudiante para ejercer su libertad de elección,

su responsabilidad para tomar decisiones en su educación y establecer sus metas en el aprendizaje (Peters, 1992).

La educación a distancia no existiría, si no se hubiese actualizado la sociedad con estas nuevas tecnologías, el uso de las tecnologías en el sistema educativo se ha incrementado considerablemente en los últimos años, especialmente en los países en vías de desarrollo.

Derivado del COVID, el mundo entero tuvo que migrar a este modelo educativo a distancia, y como el autor plantea en su teoría, la sociedad tuvo que adaptarse a este modelo por una “necesidad” y muchos de los procesos de educación presencial se convirtieron en estrategias de enseñanza remota en emergencia cuyo objetivo principal no era recrear un ecosistema educativo, sino más bien proporcionar acceso temporal a la instrucción y a los apoyos educativos de una manera rápida y fácil de instalar durante una emergencia o crisis (Hodges, Moore, Lockee, Trust y Bond, 2020, p. 17). La educación a distancia según el autor debe acompañar los cambios de la sociedad, encaminada a la era postindustrial o tercera revolución.

Esto quiere decir que es muy probable que la escuela que conocimos durante los dos últimos siglos, esa línea de reproducción industrial del conocimiento, sea sustituida por un ámbito donde las actividades se desarrollarán tanto en el aula como en las diferentes plataformas. Si bien esta innovación educativa se venía anunciando desde hace décadas, la pandemia aceleró esta transición y todo apunta a que vamos hacia un sistema educativo semipresencial donde las actividades se desarrollarán tanto en el aula como en las diferentes plataformas.

Como podemos ver el avance tecnológico no solamente representó una modificación en la educación sino también en la vida social.

## Funcionalismo

Para la presente investigación será fundamental la teoría funcionalista, este enfoque nos ayudara a argumentar ya que tiene influencia en el estudio de la comunicación de masas y disciplinas como la sociología, la antropología, la psicología e incluso la filosofía.

La teoría funcionalista considera a la sociedad como un todo "integrado, funcional y coherente", estudia la cultura y demás hechos sociales, las instituciones en las que participa la sociedad y su función para satisfacer necesidades.

Es decir, que el enfoque funcionalista concibe la realidad social como una agrupación de personas que conviven condicionadas por un sistema (la cultura de dicha sociedad) de estructuras (los acervos de dicha cultura) y que además cumplen la función de justificarlo. Supone que los elementos de un sistema social buscan el orden y la constancia, es decir, una interrelación entre las distintas instituciones, entes, organizaciones y personas, en el que, si se afecta una parte, todo el organismo se perturba.

Esta teoría no intenta describir el comportamiento de los sujetos. Por el contrario, explica la acción social desde los modelos de valor interiorizados e institucionalizados. Es por ello por lo que la lógica que regula los fenómenos sociales se conforma desde las relaciones de funcionalidad que sirven de guía a la solución problemas de la sociedad como sistema (Wolf, 1987).

---

*El sistema social en su globalidad es concebido como un organismo cuyas distintas partes desempeñan funciones de integración y de mantenimiento del sistema. Su equilibrio y su estabilidad se realizan a través de las relaciones funcionales que los individuos y los subsistemas activan en su conjunto (Wolf, 1987, p. 70).*

---

Es decir, los elementos de una determinada estructura social trabajan en conjunto para promover una estabilidad y para satisfacer las necesidades de cada parte. Se distinguen tres elementos o subsistemas en toda estructura social:

- El cultural. Corresponde al conjunto de normas, valores, lenguaje y símbolos compartidos.
- El social. Corresponde a la manera en que se relacionan las personas y a la aceptación de las expectativas colectivas impuestas.
- El de personalidad. Corresponde a las motivaciones y características de la población, en función a sus aspiraciones, metas y logros.

En las ciencias de la comunicación, la teoría funcionalista surge a comienzos del siglo XX. De acuerdo con esta concepción, los medios de comunicación pretenden generar algún tipo efecto en quien recibe el mensaje, por lo que buscan la persuasión. Estos receptores a su vez presentan ciertos requerimientos que los medios tienen que atender.



Figura 4. Botones N. (2012) Tabla que ilustra teorías del funcionalismo. (Tomada de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-25222012000200010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222012000200010)).

## Usos y gratificaciones

La elección de esta teoría como parte fundamental del marco teórico radica en la visión que tiene sobre las audiencias; aunque en un principio esta teoría fue pensada para la televisión; actualmente según un estudio, publicado en la revista *Decisions Sciences*, encontró que se pueden estudiar las gratificaciones para medios digitales y el uso de Internet. Estos estudios indican que la gente busca en Internet satisfacer sus necesidades sociales y comunitarias, de tal modo que para este trabajo se hará una adaptación de la teoría puesto que es factible, ya que las

clases en línea se están llevando a cabo como un producto audiovisual, de tal modo que nos ayudará a medir la aceptación de los usuarios del grupo Estudiantes UACM por las clases en línea.

La teoría de usos y gratificaciones afirma que las personas usan los medios para satisfacer deseos y necesidades específicos. A diferencia de muchas teorías de los medios que ven a los usuarios de los medios como pasivos, los usos y las gratificaciones ven a los usuarios como agentes activos que tienen control sobre su consumo de medios.

Los orígenes de este enfoque se remontan a los inicios de la investigación empírica relacionada a la comunicación de masas durante la década de los años treinta.

La idea principal de aquella época era estudiar lo que los medios generaban en las audiencias para poder comprender por qué la gente los consumía tanto.

---

*Se veía a la audiencia como pasiva, en espera de que los medios masivos a su alrededor, les transmitieran la información necesaria para desarrollarse e interactuar en su contexto social de manera eficaz. Con lo anterior, se esperaba que las audiencias tomaran esta información y actuaran de manera, más o menos, similar (De Fleur, 1993: 269).*

---

Sin embargo, durante los años cuarenta surgió un cambio que sustituiría la idea de considerar al público como pasivo, por una nueva conceptualización como público activo, puesto que era capaz de seleccionar los mensajes y el contenido de su preferencia.

---

*Dejó de verse al individuo como parte de una masa y se comenzó a estudiarlo desde un punto de vista más individual, más psicológico y social (De Fleur, 1993: 270).*

---

Fue entonces cuando los teóricos de la época comenzaron a prestar menos atención a lo que los medios producían en la gente y a concentrarse más en lo que las personas hacían con los medios (Nosnik, 1991).

En función de los planteamientos básicos de la teoría de usos y gratificaciones, más adelante se pudo comprobar que las personas se acercan a un medio buscando satisfacer cuatro aspectos: diversión, relaciones interpersonales (compañía sustituta), identidad personal y vigilancia del entorno.

Katz, Guervitch, y Haas, establecen cinco necesidades que los medios de comunicación satisfacen individual y masivamente.

- **Necesidades Cognoscitivas:** refuerzo de información, conocimiento y comprensión.
- **Necesidades Afectivas/ estéticas:** experiencias emocionales y placer.
- **Necesidades integradoras a nivel de la personalidad:** confianza, credibilidad y estabilidad individual.
- **Necesidades integradoras a nivel social:** contacto con la familia, amistades y el mundo.
- **Necesidades de Evasión:** escapismo, deseo de diversión, relajación de tensiones.

En cada persona, cada grupo de necesidades tiene un valor diferente; termina buscando un medio de comunicación para que le permita satisfacer las que considera más importantes de acuerdo con su realidad personal.

La conducta humana puede ser explicada entre otras formas, por las necesidades y motivaciones. Según Maslow (1970) "una necesidad que no está satisfecha es lo que causa o motiva la acción de una persona" (citado en Carlos Fernández, 1999: 20).

---

*Satisfacer ciertas necesidades que parecen fines en sí mismos y que no necesitan una posterior justificación o demostración. La particularidad de estas necesidades es que, con frecuencia, no se aprecian directamente en la medida de las personas, sino que resultan una especie de derivación conceptual de los múltiples deseos específicos conscientes. Dicho de otro modo, el estudio de la motivación debe de ser en parte el estudio de los fines, de los deseos o de las necesidades últimas del ser humano (Maslow, 1991:6).*

---

La Pirámide de Maslow o Pirámide de las necesidades de Maslow es una teoría psicológica. Su propósito es el de explicar qué es lo que impulsa a la conducta humana. Esta teoría habla sobre las motivaciones del ser humano en ciertos estados, es decir, aquello que lleva a una persona actuar de una forma determinada en función de sus necesidades.

Según el autor, las acciones de una persona nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades. Dichas necesidades pueden estar ordenadas de acuerdo con la importancia que tienen para el bienestar de la persona.

Maslow explica en su teoría que existe una jerarquía de las necesidades humanas. Siendo dicha jerarquía compuesta desde las necesidades más básicas hasta por los deseos más elevados. Es así como se compone nivel a nivel lo que es la Pirámide de Maslow realmente.

La pirámide se encuentra dividida en cinco niveles, cada nivel sirve como representación del tipo de necesidad humana que debe cumplirse.

Tomando en cuenta esto, se comienza por el nivel más básico antes de que las necesidades superiores puedan ser satisfechas. La idea central consiste en que cuando una persona es capaz de satisfacer una necesidad, buscará satisfacer la siguiente necesidad en el eslabón correspondiente. Así hasta tratar de satisfacer todas estas necesidades sean del tipo que sean.

Los cuatro primeros niveles corresponden a necesidades de déficit, mientras que el quinto nivel, que está situado en la parte superior corresponde a la necesidad de autorrealización.

La idea básica que presentó Maslow, es que una persona solo atenderá las necesidades superiores cuando haya podido cubrir las básicas.

- **Necesidades básicas o fisiológicas:** hace referencia a las necesidades básicas para la supervivencia de la persona.
- **Seguridad:** se refiere a la necesidad de sentirnos seguros y protegidos en la vida.
- **Afiliación:** Es la necesidad que tenemos las personas de pertenecer a un grupo social y sentirnos aceptados por él.
- **Reconocimiento:** son todas aquellas necesidades de reconocimiento y aceptación propia y de parte de los demás.
- **Autorrealización:** este es el nivel más alto en la jerarquía de las necesidades y para llegar a él, necesitamos tener todas las demás necesidades satisfechas ya que se refiere a la sensación de ser feliz en la vida.

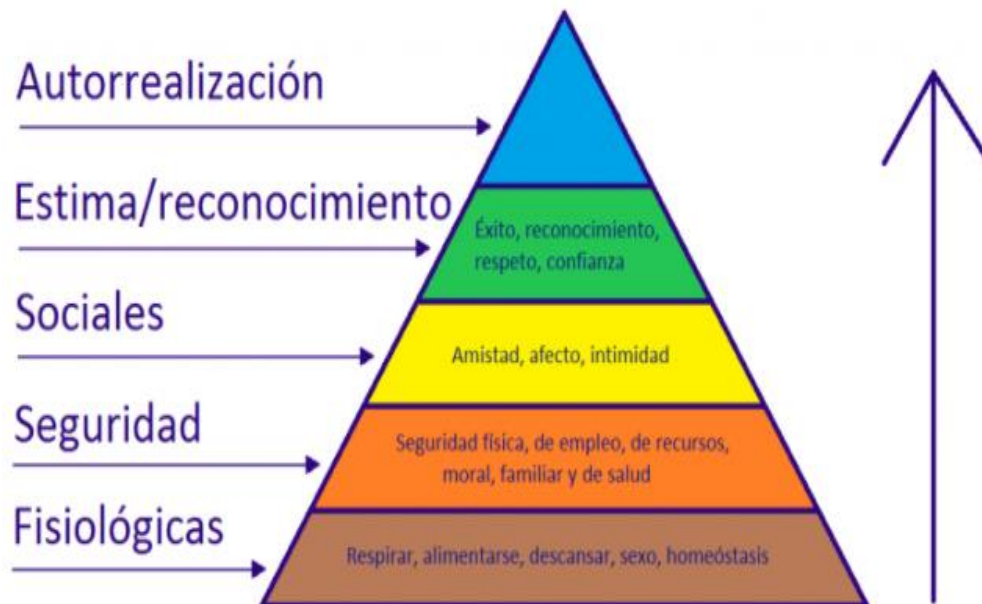


Figura 5. Sevilla P. (2015) Pirámide de Maslow, figura. (Tomada de: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>).

Es decir, el uso de un medio de comunicación está impulsado por una necesidad; por ejemplo, en el caso de esta investigación, el que un usuario del grupo Estudiantes UACM lea contenido en el grupo, responde a la necesidad que siente de estar informado, de lo que acontece y se escribe en el grupo y con ello recibe una gratificación y una satisfacción de aquella necesidad inicial por la que acudió al portal, la de sentirse informado y capaz de discutir u opinar con su red social sobre temas de su interés, tal vez reciba entonces, una doble gratificación, la de informarse e interactuar socialmente.

Las personas utilizan los medios de comunicación, en cualquiera de sus presentaciones para satisfacer sus necesidades, y tanto las personas necesitan a los medios como los medios a las personas para la creación constante de contenido. Los medios y los consumidores van de la mano.

Es importante recalcar que los medios masivos de comunicación que conocíamos hasta el siglo XX como la radio y la televisión, etc. cambiaron con la llegada de la *web 2.0* en el siglo XXI, trayendo consigo una segunda generación de tecnología *web* basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los *blogs*<sup>21</sup>, los *wikis*<sup>22</sup>, los *chat*<sup>23</sup>, foros<sup>24</sup>, presentaciones en red, etc., esta favoreció la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios de una comunidad o una red social, es decir que se produjo un fenómeno social que cambió para siempre la relación con la información y la comunicación, principalmente porque nos hizo parte de ella; en la actualidad, una noticia no está completa sin mostrar cuántos usuarios de Facebook leyeron y participaron en la misma, la *web 2.0* ha impactado seriamente en los medios de comunicación tradicionales, principalmente en aquellos que no supieron adaptarse a esta nueva ola y por lo tanto dejaron de ser vistos como medios masivos de comunicación para convertirse en hipermedios, pues ahora es posible una interacción en tiempo real englobando un paradigma distinto de difusión de la

---

<sup>21</sup> Página *web*, de carácter personal, con una estructura cronológica, y se dedica a temas concretos.

<sup>22</sup> Sistema de trabajo informático, utilizado en los sitios *web*, que permiten modificar y crear contenido.

<sup>23</sup> Método de comunicación digital, surgido con las nuevas tecnologías.

<sup>24</sup> Técnica de comunicación en lugares físicos o virtuales a través de internet para intercambiar ideas y opiniones.

comunicación y de los mensajes. Los medios dejaron de ser vistos como un “canal que transmite información” para ser considerados un espacio de construcción, un lugar donde se expresan y se construyen identidades colectivas.

---

*Ya no estamos hablando tanto del hipertexto entendido como una estructura de documentos interconectados sino de una red de usuarios interactuando entre si mediatizados por documentos compartidos o dispositivos de comunicación.” Carlos Scolari*

---

Según Scolari, las Hipermediaciones no niegan a las mediaciones, sólo miran los procesos comunicacionales desde una perspectiva diferente y los pone en discurso desde otra perspectiva.

Por ejemplo, las características del Proceso de medio a hipermedio son las siguientes:

<b>MEDIACIONES</b>	<b>HIPERMEDIACIONES</b>
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>DEL PROCESO</b>
Soportes analógicos	Soportes digitales
Estructurales textuales lineales	Estructurales hipertextuales
Consumidor activo	Usuario colaborador
Broadcasting (radio, televisión, prensa).	Modelos muchos-a-muchos (wikis, blogs, etc.)
Confluencia/tensión entre lo masivo y popular	Confluencia/tensión entre reticular/colaborativo y lo masivo.
Monomedialidad	Multimedia / convergencia

Figura 6. Rivas V. (2013) Hipermediaciones, imagen. (Tomado de: <https://sites.google.com/site/teoriacomunicacionii/hipermediaciones>).

## Educomunicación

Aparici define la educomunicación como el fenómeno educativo del siglo XX y lo considera como la introducción de la comunicación y sus tecnologías como objeto de estudio y su aplicación al ámbito educativo.

La educomunicación también se puede denominar como el uso de los medios de comunicación con fines educativos y su aplicación ha variado a lo largo de la historia por el avance de las nuevas tecnologías en la comunicación.

La educomunicación solamente se puede entender en un contexto de cambio cultural, que adquiere su pleno sentido en la educación popular, en la que comunicadores/educadores y receptores/alumnos, enseñan y aprenden al mismo tiempo, pues son alternativamente emisores y receptores. La relación pedagógica se convierte en una situación de aprendizaje compartido entre los que se comunican entre sí y que, al hacerlo, construyen el hecho educativo, cuyo principal objetivo es el de desarrollar un pensamiento crítico (Aparici, R. 2011:12).

---

*Para Roberto Aparici, comunicar implica un acto de concienciación. “Todo proceso educativo es un proceso comunicativo. Cuando se habla de educomunicación se refiere a la educación para la comunicación y a la educación para la enseñanza de los medios y de la nueva narrativa digital” (Aparici, R. 2006: 405).*

---

El objetivo de la educación para los medios más que formar a futuros profesionales de la televisión, es formar en valores y en la comunicación, con la intención de que niños y jóvenes controlen el uso que hacen de los medios de comunicación (Aparici, R. 2011:14).

En definitiva, la educomunicación se puede definir como el uso de los medios de comunicación con fines educativos, bien en forma de adiestramiento, instrucción o formación especializada de los docentes desde una perspectiva reflexiva y crítica o bien la incorporación de las tecnologías digitales al campo de la enseñanza para comprender a una sociedad cada vez más informatizada y globalizada.

## **Internet como medio de comunicación: Teoría de actos comunicativos en los entornos virtuales.**

Ahora bien, “el internet como medio de comunicación”, es una obra de Gabriel Pérez Salazar que abarca teóricamente las acciones comunicativas a lo largo y ancho de esta plataforma.

El autor habla de la revolución digital como un proceso de innovación y renovación tecnológica constante que genera un cambio importante en la vida diaria de la sociedad. Como resultado, la comunidad experimenta transformaciones que abarcan una gran cantidad de factores como trabajar, estudiar, relacionarse, entretenerse, expresarse, por mencionar algunos de las implicaciones que tiene el avance tecnológico hoy en día. Comunicativamente, la fuerza que el internet tiene en la sociedad, según el autor es algo utópico (Salazar, 2012).

---

*Según el autor, Internet ocupa un lugar fundamental porque este permite replantear una nueva dimensión espacio-temporal y por lo tanto es la ventana más impresionante para acceder al dato, a la información que procesada puede convertirse en conocimiento, es el recurso que oscila entre la comunicación masiva y la personalizada, es la posibilidad de representar al pensamiento construido mediante asociaciones, con caminos hipertextuales, es también la convergencia de lenguajes que lo definen como hipermedio o la convergencia de tecnologías que une en red a las industrias audiovisuales, la informática y las telecomunicaciones, brinda la posibilidad de una comunicación horizontal, mediada tecnológicamente, que da a los interlocutores la posibilidad de expresarse (Salazar, 2012, p: 15).*

---

Esto quiere decir que la red digital de información es el medio de comunicación más eficiente y con mayor posibilidad de interacción que existe en la actualidad, a diferencia de la prensa, la televisión y la radio, internet permite la comunicación en diferentes niveles, puede ser interpersonal como cuando haces una video llamada y masiva como cuando se escribe en un *blog* o un artículo en línea estas dos formas permiten que los lectores interactúen con el autor.

Pérez señala que: “Internet puede tener alcances de lo que podrían suponer los modelos hegemónicos al permitir a cualquier usuario que cuente con las competencias tecnológicas necesarias convertirse en un emisor generador de contenidos en línea”. Por lo que, termina planteando que Internet es un medio diferente de los demás y la hipertextualidad es una de ellas (Pérez, 2012: 251,152).

Como podemos ver, al interior de estas plataformas digitales, todo flujo está mediado por un conjunto de herramientas de interacción, en términos comunicativos y de esta investigación, estos recursos se constituyen en auténticas mediaciones, mismas que influyen de manera muy importante en la forma en que las interacciones tienen lugar. Por mencionar sólo una de estas influencias, los códigos empleados en los actos comunicativos mediados resultan de los ajustes que deben realizar los sujetos interactuantes, a partir de las herramientas que estén siendo empleadas.

Por ejemplo, cuando los usuarios del grupo Estudiantes UACM interactúan mediante memes, dado lo reducido del repertorio simbólico del que se puede echar mano durante una interacción de esta naturaleza, surgen códigos metalingüísticos como los llamados emoticones que permiten identificar tal vez su aceptación o inconformidad respecto a algún tema.

### **La hipermediación como nueva tecnología digital:**

Esta teoría acuñada por Carlos Scolari ayuda a la presente investigación a entender cómo es que la humanidad se está enfrentando a un nuevo paradigma comunicacional. Las hipermediaciones nos llevan a indagar en la emergencia de nuevas configuraciones que van más allá de los medios tradicionales.

El concepto de “hipermediación” es definido por Scolari (2008) como un proceso de intercambio, producción y consumo simbólico que se desarrolla en un entorno caracterizado por una gran cantidad de sujetos medios y lenguajes interconectados tecnológicamente de manera reticular entre sí.

Para Scolari estas transformaciones no son solamente tecnológicas, sino que afectan al mundo y a la percepción de este por parte del sujeto. En ese sentido, para el autor una "teoría de las hipermediaciones, debe saber moverse en un terreno

discursivamente pantanoso, consolidando una sólida red de interlocutores a partir de los cuales comenzará a construir su propio recorrido epistemológico" (Scolari, 2008: pp144).

Según este autor, nos encontramos ante una mutación muy significativa de la sociedad del siglo XXI: la aparición del ámbito comunicativo digital interactiva.

De acuerdo con Scolari, los nuevos medios ofrecen la oportunidad de crear una transmedialidad que permita borrar las barreras entre los medios tradicionales y direccionarlos en uno sólo, uniendo no sólo los canales, sino también las estructuras, características, formas y lenguajes. Según Scolari se establece una relación entre la introducción de un nuevo medio y los ya existentes.

Los medios son como "especies" que viven en un "ecosistema" y que establecen relaciones entre ellos, permite pensarlos como sistemas que analizan cómo los medios se vinculan entre sí para constituir un sistema de comunicación.

Cuando aparecen nuevos medios lo que ocurre es que se re formula el vínculo entre todos los medios, es decir que cambia la función que cumplen y algunos pasan a tener primacía por sobre otros.

Del mismo modo expone que el problema está en que los conceptos de nuevos medios y nuevas tecnologías son conceptos muy frágiles, porque en la actualidad permanentemente aparecen nuevas tecnologías y nuevos medios, lo que hoy es nuevo, mañana es viejo.

Para entender los fenómenos que se presentan en los nuevos medios, Scolari propone que los estudios en comunicación no deben basarse sólo en el conocimiento del lenguaje y estructuras comunicacionales, sino que se debe volcar la mirada al análisis de la ciencia de la computación, pues según el autor ahí es donde se podrían encontrar los términos nuevos, las categorías y operaciones que caracterizan a los medios cuando se vuelven programables.

Scolari nos propone el salto de las mediaciones a las hipermediaciones. Este último concepto parece de suma utilidad para entender los bienes y servicios culturales en un mundo digital. El autor nos propone cinco puntos fundamentales

para entender las hipermediaciones en donde las nuevas formas de comunicación que se diferencian de las tradicionales por los siguientes rasgos:

- **Digitalizaciones:** Los sistemas digitales posibilitan la edición o montaje sobre discursos preexistentes: permite hacer modificaciones, reproducirlo de manera idéntica, fragmentar, manipular, enlazar y distribuir la cultura sin que esta pierda calidad pasamos de soportes análogos a digitales en donde toda la comunicación mediatizada es digital.

- **Reticularidad:** genera información desde y para “muchos”, como las comunidades virtuales. Es decir, una forma de emergencia colectiva de acceso a la información.

- **Hipertextualidad:** El hipertexto es un texto en formato no secuencial, compuesto de nodos y enlaces que se interconectan por asociaciones (*links* a hipervínculos). Son modos de asociación que pretende asemejarse a los de la mente humana. Este concepto nos permite observar cómo se produce el tránsito desde estructuras textuales lineales a estructuras hipertextuales que permiten reunir distintas plataformas para la cultura. Así, diversos soportes (papel, material magnético, material óptico) se entremezclan con distintas morfologías utilizadas en los mensajes; textos documentales, gráficos, iconográficos, sonoros, audiovisuales, tridimensionales y multimedia.

- **Multimedialidad:** Lo “multimedia” se utiliza para referirse a cualquier objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión (físicos o digitales) para presentar o comunicar información. Es decir, diferentes medios de la información, como texto, gráfico, audio, vídeo y otros recursos audiovisuales, etc. Este concepto nos ayuda a poner énfasis en que los medios digitales de la cultura combinan una amplia diversidad de dispositivos y soportes multimediales.

- **Interactividad:** La interactividad es parte del sistema de los nuevos medios que, a diferencia de los medios tradicionales, ahora es posible detectar una relación transformativa entre el usuario del medio y el mismo medio. Hay interactividad en la comunicación sujeto-sujeto o en el intercambio sujeto-dispositivo tecnológico.



Figura 7. Almao D. (2019) Hipermediaciones. Guayoy. (Tomado de <https://guayoyoenletras.net/2019/07/15/hipermediaciones/>)

Las hipermediaciones son no lineales, con multimedialidad e interactividad, su tendencia de uso es hacia diferentes contenidos. Existen varios tipos como, por ejemplo: redes sociales, canales de vídeo/foto, *wikis*, *blogs*, emisoras personalizadas, *Life streaming*<sup>25</sup>, comunidades, entre otras. Deben ser entendibles, novedosas, correctas, interesantes y atractivas.

Además, Scolari propone la necesidad de generar nuevos paradigmas teóricos que permitan entender lo que está pasando en el mundo de las comunicaciones digitales interactivas.

### **Identidad Hipermedial**

Jorge Hidalgo Toledo plantea en su teoría que la identidad Hipermedial es aquella que nos sirve para adquirir una identidad en internet, con la cual utilizamos un nombre para identificarnos.

---

<sup>25</sup> Es la transmisión en vivo de datos a través de Internet, en audio y video.

Esta se construye a partir de los cruces entre lo multimediático<sup>26</sup> y lo multicultural<sup>27</sup>, pues según el autor estas unidades son básicas para la configuración de un discurso y la construcción lingüística y social de la hipermedialidad (Hidalgo Toledo 2007).

La identidad hipermedial es narrativa y los sujetos la construyen con información que seleccionan de la interacción con otras personas, esta identidad que forman es multimedia, pues se compone de fotografías, texto, actualizaciones de estados, ubicaciones, gustos, música etc. que cada sujeto elige para definirse en un perfil de alguna red social y en ella describen lo que quieren ser ante el otro, es decir se exhiben públicamente en un acto, que se transforma gracias a la misma hipermediación, y esta identidad únicamente puede ser construida mediante un hipermedio.

El autor establece que lo que se genera en esta lectura narrativa es un cúmulo de información que crea a su vez, una identidad con la que nos movemos en los medios. Esta lectura es fluida y se modifica dependiendo la red que se use. En esta investigación, por ejemplo, hemos observado que los perfiles de los estudiantes son comunes, es decir tienen fotos de sus hobbies, de sus paseos, fotos con sus amigos, novios y compañeros de la universidad, y es muy común que compartan cosas que tienen que ver con su carrera.

Según Toledo, estamos ante un sistema hipermediático que tiene grandes alcances que incluso han modificado la estructura que permite alterar la propia identidad del ser humano. Para el autor “ser parte de este sistema no sólo nos volvió código en permanente flujo. También nos volvió parte del espectáculo, en ilusión y especulación de nosotros mismos” (Hidalgo Toledo 2007: pp 235).

Facebook por ejemplo ha contribuido a modificar la presentación pública de la identidad de las personas, es muy común encontrar usuarios con identidades múltiples, desempeñando variedad de papeles que van desde el representado ante

---

<sup>26</sup> Estructura empresarial que se caracteriza por articular un conjunto de medios de comunicación de distinta naturaleza (prensa, televisión y radio).

<sup>27</sup> Compuesto por diversas culturas.

la sociedad, en la intimidad, en el lenguaje, en los ámbitos sociales, electrónicos y virtuales. La construcción del yo digital en Facebook, deriva de la información del sujeto en comunidad ya que es accesible, fácil de procesar y resultará relevante en la medida que los usuarios interactúan.

Por lo tanto, para el presente trabajo, esta teoría de Jorge Hidalgo sirve para sustentar por que se utiliza la palabra “usuarios”<sup>28</sup> y no “estudiantes”, además de que no se utilizan variables de género y edades pues al crear un avatar<sup>29</sup> no sabemos quién realmente está del otro lado.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Para este estudio, se consideró la teoría de los dos factores de Herzberg la cual es también conocida como la teoría de los factores de motivación e higiene (Herzberg et al., 1959). Esta indica que la satisfacción y la insatisfacción son factores distintos, causados por diferentes estímulos, donde los factores motivadores provocan la satisfacción en el contexto laboral, mientras que los factores de higiene provocan la insatisfacción laboral; este estudio se enfoca en el ámbito educacional.

Los motivadores (satisfactores) según el autor incluyen el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad, el crecimiento personal, el avance, etc. Los factores de higiene (insatisfactores) incluyen la política de la empresa, la supervisión, las relaciones con los superiores, las condiciones de trabajo, el salario, las relaciones con los compañeros, etc. Herzberg et al. (1959) introdujeron el concepto de factores motivadores e higiénicos porque indicaron que estos influían en la satisfacción y en el desempeño laboral. Esta idea se ha relacionado en diversos estudios con la satisfacción e insatisfacción de estudiantes, quienes relacionan los "satisfactores" etiquetados como motivadores y los "insatisfechos" etiquetados como "factores de higiene". Para Herzberg no todos los motivadores (satisfactorio) se refieren a lo contrario de los factores de higiene

---

<sup>28</sup> Persona que utiliza un sistema informático.

<sup>29</sup> Identidad virtual que escoge el usuario de una computadora o un videojuego para que lo represente en una aplicación o sitio *web*.

(insatisfactorio); es decir, los factores de higiene no conducirán necesariamente a la satisfacción, sino que a la no insatisfacción.

Con respecto al contexto educativo, para analizar la satisfacción é insatisfacción de los usuarios del grupo de Facebook Estudiantes UACM sobre sus clases en línea, los autores demostraron la existencia de dimensiones críticas de satisfacción, neutrales y de insatisfacción. Las dimensiones de satisfacción serian la calidad de la enseñanza-aprendizaje, el acceso, la atención, la comunicación y la disponibilidad.

En cambio, las dimensiones neutrales se refirieren a las tangibles respecto al cuidado, la flexibilidad, la amabilidad, la funcionalidad, la accesibilidad, la integridad, la motivación, la capacidad de respuesta, Por último, la dimensión que genera más insatisfacción respecto a estudiantes, la comunicación.

Esta teoría de los dos factores de Herzberg nos ayudara a analizar los determinantes de satisfacción o insatisfacción respecto a las clases en línea evidenciando el impacto de la pandemia COVID-19 en los sistemas educativos. Por ende, dado el contexto y literatura sobre el nuevo fenómeno de enseñanza remota de emergencia, esta teoría explora y entrega nuevas evidencias sobre la satisfacción e insatisfacción de estudiantes durante sus clases online por la COVID-19.

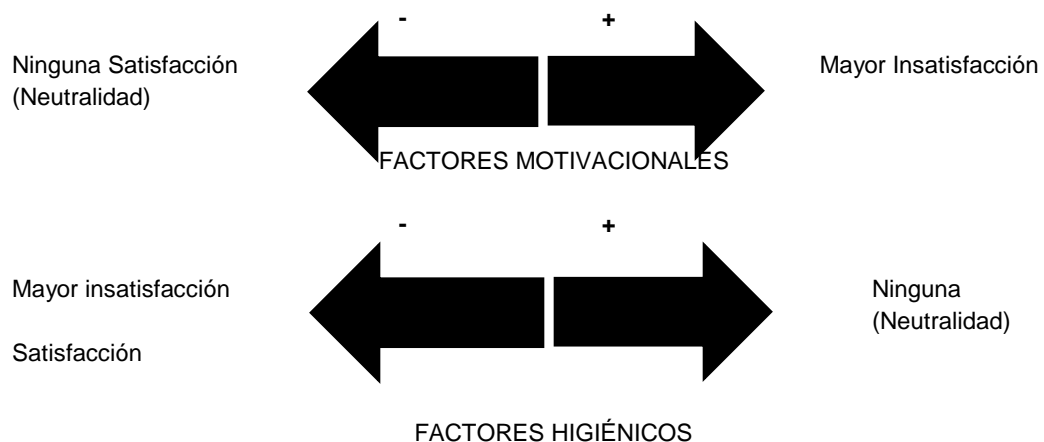


Figura 8. Factores de motivación e higiene según Herzberg. (Tomadas de: <https://www.monografias.com/trabajos75/naturaleza-importancia-direccion-toma-decisiones/naturaleza-importancia-direccion-toma-decisiones3>).

Para finalizar, es necesario resaltar que en este segundo capítulo se cumplió el objetivo de revisar las principales teorías relacionadas con nuestro objeto estudio, las teorías que ya se tienen se adaptan, tanto las de comunicación como las de tecnología puesto que las más especializadas en nuevas tecnologías están en construcción.

En el siguiente capítulo se desarrollará la metodología de acuerdo con las necesidades de nuestro objeto de estudio.

# **CAPITULO III**

# **METODOLOGÍA**

Este apartado tiene como objetivo describir las características y metodología que se utilizará para el desarrollo de la presente investigación. La investigación obedece a un estudio mixto de alcance descriptivo en el que se combinan métodos cualitativos y cuantitativos.

### **Metodología Cuantitativa**

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, es secuencial, deductivo, probatorio y objetivo. Emplea la experimentación y el análisis causa-efecto. Gracias al uso de la estadística se obtienen resultados más precisos. Nos sirve porque permite sistematizar la respuesta y cuantificarla porque sigue el conocimiento científico (Tamayo, 2007).

Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la hipótesis.

Un aspecto fundamental en la investigación cuantitativa consiste en garantizar la representatividad de la muestra seleccionada para que los resultados sean extrapolables al conjunto de la población. Para ello es importante definir correctamente el universo, seleccionar adecuadamente la muestra, definir las variables sobre las que es necesario fijar cuotas, etc. (Tamayo, 2007).

## **Metodología Cualitativa**

Taylor y Bodgan mencionan que la investigación cualitativa es aquella que produce datos descriptivos de las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (Taylor y Bodgan, 1987).

Según Lincoln y Déniz la metodología cualitativa es multimetódica, naturalista e interpretativa, es decir que los investigadores cualitativos indagan en situaciones naturales intentando interpretar los fenómenos en términos del significado que las personas le otorgan. La investigación cualitativa abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos, que describen los momentos habituales, problemáticos y significados en la vida de los individuos (Lincoln y Déniz, 1994). Los métodos cualitativos de investigación son un valioso instrumento para conocer la realidad social, busca la comprensión y es sensible a los efectos que el propio investigador produce en la gente que constituye su objeto de estudio (Álvarez Gayou, 2003).

Utilizaremos la metodología cualitativa porque nos permite estudiar los procesos de interacción, ya que es un método de investigación basado en principios teóricos tales como la fenomenología y la interacción social, usa métodos de recolección con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad como tal, requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan, la investigación cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, es decir observación de grupos de población reducidos, ya que no importa cantidad, sino el tipo o características de el o los objetos en estudio (Álvarez Gayou, 2003).

Los procesos de interacción social y del comportamiento personal implican tanto aspectos simbólicos como aspectos medibles, se diferencian por el número de actores intervinientes, tamaño de los grupos, características y tipo de objetivos etc.

## Metodología Mixta

La metodología mixta de investigación se define como una clase de investigación en la cual los investigadores combinan técnicas, métodos, aproximaciones, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo dentro de una misma investigación (Johnson y Onwuegbuzie, 2004).

Esta técnica según los autores permite derivar en un tipo de investigación de mejor nivel en comparación con una investigación que implica un solo método, la utilización de una metodología mixta dentro de un mismo estudio puede resultar altamente favorable para avanzar en una mejor comprensión de los conceptos y los problemas que se investigan en las ciencias sociales.

Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de ambos métodos en un solo estudio, con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (Johnson. 2006, citado por Hernández Sampieri y otros 2010).



Figura 9. Muñoz C. Alfaro J. Alvarado R. (2019). Evaluación cuantitativa y evaluación cualitativa. (Tomadas de: <https://evaluacionedu2019.blogspot.com/2019/05/tema-5-evaluacion-cuantitativa-y.html>).

## **Definición de técnicas de investigación**

Las técnicas que utilizaremos será la etnografía virtual y encuesta pues creemos que esto nos ayudará en nuestro trabajo de investigación y a entender mejor el fenómeno.

### **Etnografía virtual:**

La etnografía virtual es un método nuevo de investigación de los espacios virtuales que se encuentra en proceso de expansión, formulación teórica y metodológica; que constituye una particularización de la aplicación de la etnografía en los estudios de las vivencias en Internet; estudia los hábitos y preferencias de consumo de los productos y servicios que las comunidades virtuales demandan en sus relaciones de interacción; esta técnica investigativa, brinda la posibilidad de estudiar lo que acontece en las comunidades virtuales; como método investigativo que podría tener, además del marketing, aplicación en procesos formativos u otros campos, donde se exploren necesidades e intereses de los cibernautas. (Ruiz y Aguirre, 2014, pág. 10).

Hoy en día, la virtualidad ofrece diversos espacios de experiencia e interacción para las personas, lo cual permite nuevas relaciones, hábitos, prácticas e interacciones sociales que no escapan al interés de las ciencias sociales, siendo la etnografía virtual un valioso método que puede hacer importantes aportes.

Cabe mencionar que a partir de la etnografía virtual se hará la selección de los textos para analizar la información.

Esta técnica favorece la emergencia de canales de comunicación que potencian la interactividad, tanto asincrónica como sincrónica a través de correos electrónicos, las *wikis*, las redes sociales, los foros, las redes de colaboración, e incluso plataformas educativas donde se usan otros recursos como aulas virtuales, videoconferencias o la mensajería instantánea. Todos estos escenarios han sido motivo de estudio para analizar la forma en cómo se relacionan las personas en términos sociales, afectivos y cognitivos. En este contexto, se puede decir que los estudios relacionados con fenómenos o procesos mediados por las TIC, han sido temas emergentes para el análisis etnográfico virtual (Ruiz y Aguirre, 2014).

## **Encuesta**

El representante más destacado del método cuantitativo es la encuesta. La encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información sobre diversos temas. Estas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. Además, es un método de investigación compatible con el empleo de varias técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para realizar una encuesta, el investigador debe elaborar un formulario de preguntas. Estas dependerán de los objetivos del estudio.

Se considera a la encuesta como un método, para indicar que el investigador no se guía por sus propias suposiciones y observaciones, sino prefiere dejarse guiar por las opiniones o preferencias del público para lograr ciertos conocimientos. Es un método que permite explorar sistemáticamente lo que otras personas saben, sienten o creen (Lazarsfeld, 1971).

## **Análisis de contenido**

El análisis de contenidos es una metodología de las disciplinas sociales que se enfoca al estudio de los contenidos de la comunicación. Según el autor Earl Babbie lo define como "el estudio de las comunicaciones humanas materializadas tales como los libros, los sitios *web*, las pinturas y las leyes" (Babbie, 2004).

El análisis de contenido parte del principio de que examinando textos es posible conocer no solo su significado, sino información al respecto de su modo de producción. Es decir, trata los textos no solo como signos dotados de un significado conocido por su emisor, sino como indicios que dicen sobre ese mismo emisor, o generalizando, indicios sobre el modo de producción de un texto.

Según Sampieri (2003), el Análisis de Contenido es una técnica de procesamiento de cualquier tipo de información acumulada en categorías codificadas de variables que permitan el análisis del problema motivo de la investigación.

Esta técnica permite investigar el contenido de las comunicaciones mediante la clasificación en "categorías" de los elementos o contenidos manifiestos de dicha comunicación o mensaje.

En esta metodología de análisis interesa fundamentalmente el estudio de las ideas comprendidas en los conceptos y no de las palabras con que se expresan, es decir estudia la comunicación o mensaje en el marco de las relaciones emisor – receptor.

Específicamente, se trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de manera adecuada su sentido (Mayer & Quelle, 1991).

Es por eso por lo que para la presente investigación usaremos este método de análisis, con el objetivo de identificar palabras positivas que denoten la preferencia o la no preferencia de las clases en línea, tabulando las categorías, y verificándolo por frecuencia mediante calificativos que aparecen en este caso en los comentarios.






## Criterios de selección de informantes.


- Usuarios que pertenezcan al grupo de Facebook Estudiantes UACM ya que, lo que se busca con este trabajo de investigación, es hallar a partir de la interacción y el análisis de contenido el nivel de satisfacción o insatisfacción que tienen los estudiantes respecto a las clases en línea y este grupo al ser un sitio no oficial permite que los usuarios se expresen con más libertad.
- Para la encuesta se necesita una muestra de 100 estudiantes de la UACM que hayan cursado algún semestre en modalidad a distancia para saber el nivel de satisfacción respecto a este modelo.
- El tiempo o los horarios en la realización de este estudio no está definida pues la investigación se presta para ser realizada en cualquier momento.

## Diseño de estrategia metodológica






Fases	Técnicas	Objetivo	Razones de aplicación.
<b>Fase 1</b>	<b>Etnografía Virtual:</b> Adentrarnos en el grupo de Facebook Estudiantes UACM.	Conocer mediante la interacción en el grupo, su nivel de satisfacción, respecto a las clases a distancia	Para obtener información y así poder hacer el análisis de contenido.
<b>Fase 2</b>	<b>Encuesta</b> Buscar estudiantes de la UACM que hayan cursado el semestre en línea.	Conocer por los estudiantes su experiencia al tomar clases en línea.	Obtener un porcentaje de satisfacción para que la investigación tenga mayor sustento.


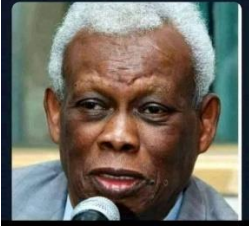

## Aplicación de la etnografía virtual

CATEGORÍAS DE ANALISIS	ASPECTOS OBSERVADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li> Perfil</li> <li> Avatar</li> <li> Seguidores</li> <li> Amigos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤  <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario tiene una foto de perfil de él mismo.</li> <li>➤ Su foto de portada es una imagen de un gatito con lentes y fumando mientras alguien lo carga.</li> <li>➤ Tiene 96 seguidores</li> <li>➤ No se muestra sus amigos</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Compartidos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comparte en su perfil memes sobre películas, juegos, música, imágenes de perritos o gatitos, videos.</li> </ul>
<p><b>Memes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Memes relacionados a clases presenciales o de la universidad.</li> </ul>


	
<p><b>Comentarios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene comentarios sarcásticos sobre sus clases</li> <li>➤ Comentarios que apoyan su contenido.</li> </ul>
<p><b>Reacciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe muchas reacciones en sus publicaciones dentro del grupo de Estudiantes UACM.</li> <li>➤ No recibe reacciones en sus publicaciones personales.</li> </ul>
<p><b>Publicaciones que hacen en el grupo Estudiantes UACM.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario comparte memes relacionados con las clases presenciales.</li> <li>➤ Memes sobre clases virtuales.</li> <li>➤ Memes sobre sus compañeros.</li> <li>➤ Memes sobre sus calificaciones.</li> <li>➤ Memes referentes a sus profesores.</li> </ul>





<b>Satisfacción</b>	En los memes podemos observar que a este usuario no le gustan sus clases en línea, ya que para él es mejor estar en la universidad presencial, así aprende más y puede interactuar con sus compañeros, amigos y profesores.
---------------------	---






CATEGORÍAS DE ANALISIS	ASPECTOS OBSERVADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li> Perfil</li> <li> Avatar</li> <li> Seguidores</li> <li> Amigos</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario tiene una foto de perfil de él mismo.</li> <li>➤ Su foto de portada es una fotografía de su mascota acostado encima de él.</li> <li>➤ Tiene 623 amigos agregados</li> </ul>
<b>Compartidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comparte videos de Tik Tok tecnología, de risa, música, situaciones vergonzosas, memes de todo tipo de situaciones.</li> <li>➤ Comparte fotografías de él, de su mascota, de amigos, imágenes de futbol y frases.</li> </ul>
<b>Memes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Memes y videos relacionados a clases presenciales o situaciones dentro de la universidad.</li> </ul>

	<p> <b>Quando te das cuenta que tu método de estudiar 10 minutos y descansar 2 semanas no está funcionando.</b> </p>  <p>➤</p> <p>Extraño la universidad ahí conocí gente dispuesta a pisear un Lunes a las 7 AM. 😞</p> <p>"Tu título universitario es solo un papel, Lo que realmente habla bien de ti es cuando cooperas para las chelas". —Nelson Mandela.</p>  <p>"Nadie puede llegar a 6to semestre sin saber nada de su carrera".</p> <p>—Yo:</p> 
<p><b>Comentarios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los comentarios son de buena reacción a su contenido, comparten la misma idea o situación.</li> <li>➤ Algunos son de empatía o intercambio de opinión.</li> </ul>
<p><b>Reacciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe muchas reacciones en sus publicaciones dentro del grupo de Estudiantes UACM.</li> <li>➤ Sus reacciones son más de (me divierte) los usuarios reciben a chiste su contenido.</li> <li>➤ En su perfil personal, no recibe tantas reacciones.</li> </ul>
<p><b>Publicaciones que hace en el grupo Estudiantes UACM.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario comparte memes relacionados con las clases presenciales.</li> <li>➤ Memes sobre situación dentro de la universidad.</li> <li>➤ Memes sobre sus compañeros.</li> <li>➤ Memes sobre sus calificaciones, tesis o titulaciones.</li> <li>➤ Memes referentes a sus profesores.</li> <li>➤ Memes de clases virtuales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Memes de sus materias.</li> </ul>
<b>Satisfacción</b>	<p>Este usuario le es más divertido estar en la universidad presencial, y poder interactuar con sus compañeros, amigos y profesores que estar por medio online. Ya que su contenido todo es referente a sus clases o estar en la universidad.</p>






CATEGORÍAS DE ANALISIS	ASPECTOS OBSERVADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perfil</li> <li>➤ Avatar</li> <li>➤ Seguidores</li> <li>➤ Amigos</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario tiene una foto de perfil de él mismo.</li> <li>➤ Su foto de portada es una imagen de la pintura e “el grito”.</li> <li>➤ Tiene 42 seguidores</li> <li>➤ Amigos agregados son 1,745</li> </ul>
<b>Compartidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publica contenido cultural (música, arte y teatro)</li> <li>➤ Videos de situaciones en la vida o de música.</li> <li>➤ Hace test</li> <li>➤ Noticias (sociedad, futbol y político)</li> </ul>
<b>Memes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Memes relacionados a clases presenciales o situaciones dentro de la universidad.</li> </ul>





	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>El Guarromántico</b> @Guarromantico_</p> <p>— ¿Cómo vas we? — Ya solo la conclusión y ya ¿y tú? — Nomás la bibliografía, recuerda que es en apa — Se me había olvidado, gracias</p>  </div> <div style="width: 48%;"> <p><b>El Guarromántico</b> @Guarromantico_</p> <p>Quando tu compañero explica tu parte en la exposición, y dice: "Ahora, los dejo con mi compañero".</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>El Guarromántico</b> @Guarromantico_</p> <p>Quando me toca en el grupo de los inteligentes y mi única función es hacerlos reír:</p>  </div> <div style="width: 48%;"> <p><b>El Guarromántico</b> @Guarromantico_</p> <p>Yo: Extraño la uni Yo en la uni:</p>  </div> </div>
<b>Comentarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene muy pocos comentarios en su contenido, en sus comentarios utilizan más los Gifs.</li> </ul>
<b>Reacciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe reacciones buenas por parte del grupo de Estudiantes.</li> <li>➤ No recibe buenas reacciones en su perfil personal, son muy pocas la interacciones.</li> </ul>
<b>Publicaciones que hace en el grupo Estudiantes UACM.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario comparte memes relacionados con las clases presenciales.</li> <li>➤ Memes sobre situación dentro de la universidad.</li> </ul>

<p><b>Satisfacción</b></p>	<p>A este usuario le interesa más estar en sus clases presenciales, para tener un acercamiento más con sus profesores, amigos, compañeros o hasta en la propia universidad.</p>
<p><b>CATEGORÍAS DE ANALISIS</b></p>	<p><b>ASPECTOS OBSERVADOS</b></p>
<p>  <b>Perfil</b>   <b>Avatar</b>   <b>Seguidores</b>   <b>Amigos</b> </p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario tiene una foto de perfil de una planta</li> <li>➤ Su foto de portada es una imagen de un personaje de Pokémon</li> <li>➤ No se muestra en su perfil el número de amigos y seguidores que tiene</li> </ul>
<p><b>Compartidos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publica contenido como cuentos, frases motivacionales, noticias, política, música, tradiciones, videos de <i>Tik Tok</i>.</li> </ul>





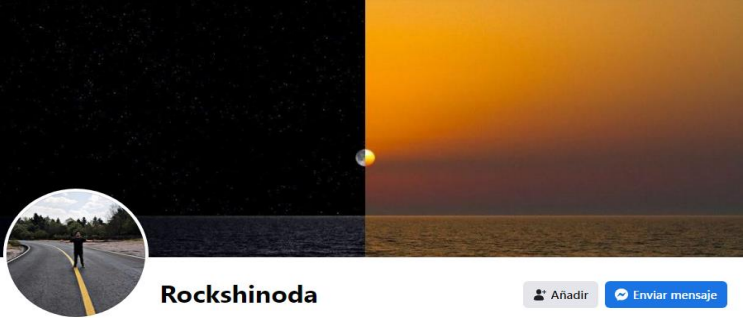
<p><b>Memes</b></p>	<p>➤ Memes y videos relacionados a clases presenciales, situaciones dentro de la universidad y política</p> <div data-bbox="444 338 1295 1020"> </div>
<p><b>Comentarios</b></p>	<p>➤ En su contenido se muestran todo tipo de comentarios tanto a favor como en contra de lo que publica.</p>
<p><b>Reacciones</b></p>	<p>➤ Recibe muy pocas reacciones en su perfil personal</p> <p>➤ Recibe reacciones buenas por parte del grupo de Estudiantes en su mayoría son “me divierte”</p>
<p><b>Publicaciones que hace en el grupo Estudiantes UACM.</b></p>	<p>➤ El usuario comparte memes relacionados con las clases presenciales.</p> <p>➤ Memes sobre situación dentro de la universidad.</p> <p>➤ Política</p> <p>➤ COVID.</p>





<b>Satisfacción</b>	Este usuario según el contenido publicado en su perfil está a favor de las clases en línea pues para él es más cómodo tomar las clases desde su casa
---------------------	--

CATEGORÍAS DE ANALISIS	ASPECTOS OBSERVADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li> Perfil</li> <li> Avatar</li> <li> Seguidores</li> <li> Amigos</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario tiene una foto de perfil de una muñeca animada</li> <li>➤ Su foto de portada es una imagen de un meme que hace referencia alumnos de la carrera creación literaria vs alumnos de Derecho</li> <li>➤ Tiene 127 amigos agregados</li> </ul>
<b>Compartidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario comparte en su mayoría cosas sobre feminismo, sobre la universidad, música, cultura, museos, de su carrera.</li> </ul>

<p><b>Memes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Memes relacionados a clases en línea, situaciones dentro de la universidad y su carrera.</li> </ul> <p>Alumnos: No a todos nos es posible tomar clases en línea.</p> <p>Ministerio de educación :</p>   <p>Las clases en línea 🤔</p>  
<p><b>Comentarios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En su contenido se muestran comentarios de apoyo en cuanto a lo que pública.</li> </ul>
<p><b>Reacciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe muy pocas reacciones en su perfil personal</li> <li>➤ Recibe reacciones buenas por parte del grupo de Estudiantes en su mayoría son “me divierte” y “Me encanta”</li> </ul>
<p><b>Publicaciones que hace en el grupo Estudiantes UACM.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario comparte memes relacionados con las clases en línea</li> <li>➤ Memes sobre la universidad y su carrera</li> <li>➤ Feminismo</li> </ul>

<b>Satisfacción</b>	Este usuario está a favor de las clases en línea pues para él es más económico tomarlas desde casa
---------------------	--

CATEGORÍAS DE ANALISIS	ASPECTOS OBSERVADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li> Perfil</li> <li> Avatar</li> <li> Seguidores</li> <li> Amigos</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">Publicaciones</a> Información Amigos Fotos Videos Visitas Ver más</li> <li>➤ El usuario tiene una foto de perfil de el en una carretera</li> <li>➤ Su foto de portada es una imagen de la luna y el sol en el mar</li> <li>➤ No se muestra en su perfil el número de amigos que tiene</li> <li>➤ Tiene 106 seguidores</li> </ul>
<b>Compartidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publica contenido cultural, música y arte</li> <li>➤ Videos de música en su mayoría de Linkin Park y de risa</li> <li>➤ Cosas de la universidad como comunicados, boletines, becas, clases en línea, COVID.</li> </ul>
<b>Memes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Memes relacionados a clases en línea, música y covid</li> </ul>

	<p>"Extraño ir a la universidad"</p> <p>-Yo cuando iba camino a la universidad:</p>   <p><b>Ya me ví en este regreso a clases presenciales</b> 😂😂</p>  <p><b>AMLO confirma regreso a clases presenciales pese a tercera ola de COVID-19</b></p> 
<b>Comentarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En su contenido se muestran comentarios de apoyo en todo lo que publica</li> </ul>
<b>Reacciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El usuario recibe hasta 114 reacciones en su mayoría “me gusta” y “me divierte” en lo que publica en el grupo</li> <li>➤ En su perfil personal recibe muy pocas reacciones</li> </ul>
<b>Publicaciones que hace en el grupo Estudiantes UACM.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comparte memes relacionados con las clases en línea</li> <li>➤ Memes sobre la universidad</li> <li>➤ COVID</li> </ul>

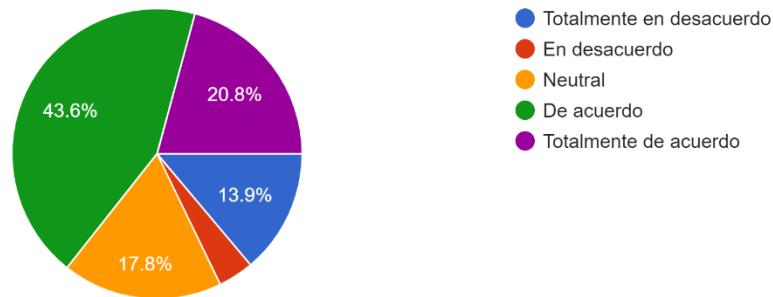
<b>Satisfacción</b>	Este usuario está a favor de las clases en línea pues para él es más cómodo y seguro tomarlas desde casa, considera que aún hay peligro de contraer el virus con esta nueva ola de contagios
---------------------	--

## Aplicación de la Encuesta

### ENCUESTA

1. ¿Qué tan de acuerdo estás con las aplicaciones / plataformas utilizadas para tus clases? (Classrom, Meet, Zoom, Moodle).

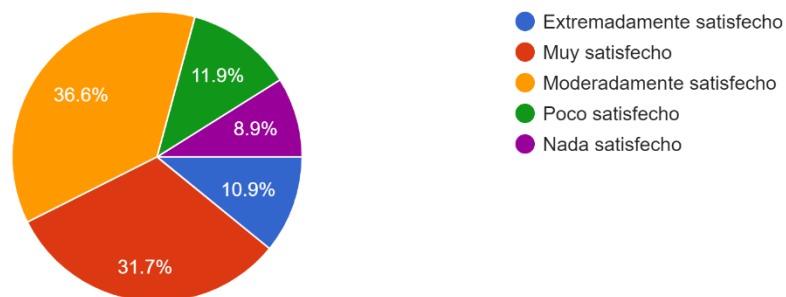
101 &nbsp;&nbsp;respuestas



*Los usuarios de Estudiantes UACM dicen que un 43.6 % están de acuerdo con las aplicaciones que utilizan para tomar clases, mientras el 20.8% están totalmente de acuerdo, el 17.8 % les es neutral, y el 13.9 % está en desacuerdo que se utilicen.*

2. ¿Qué tan satisfecho estas con las clases por (Classrom, Meet, Zoom, Moodle)?

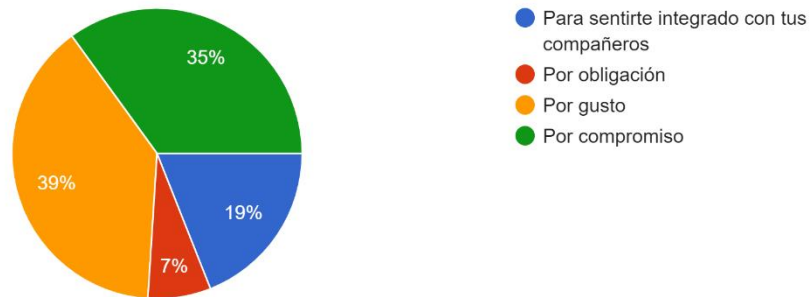
101 &nbsp;&nbsp;respuestas



*El 36.6 % de los usuarios están moderadamente satisfechos con sus clases en línea, el 31.7 % están muy satisfechos, el 11.9 % se encuentran un poco satisfechos, el 10.9 % extremadamente satisfechos y un 8.9% nada satisfechos.*

3. ¿Con que objetivo te conectas a la clase, además de aprender?

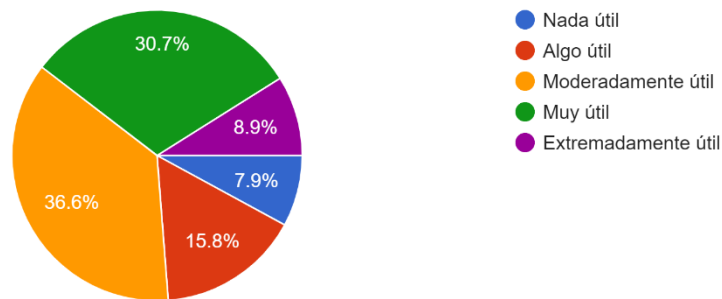
100 respuestas



*39 % de los usuarios arrojan que se conectan a sus clases por gusto, el 35% por compromiso, el 19 % para sentirse integrado ya que el 7 % por obligación.*

4. ¿Qué tan útil ha sido los cursos de enseñanza desde casa?

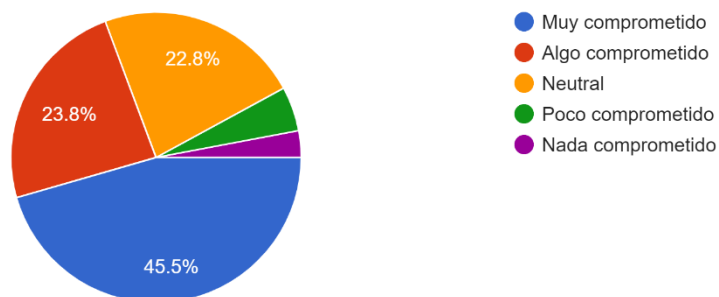
101 respuestas



*Los usuarios dicen que el 36.6 % es moderadamente útil la enseñanza desde casa, el 30.7 de los usuarios dicen que es muy útil, 15.8 % les es algo útil, el 8.9 % extremadamente útil y para el 7.9 % de ellos no es nada útil.*

5. ¿Qué tan comprometido estás con tus clases a distancia?

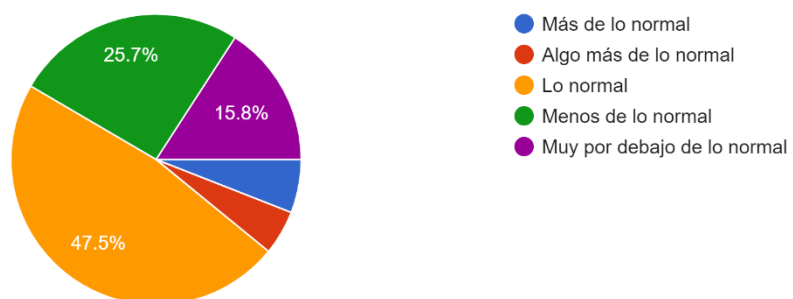
101 respuestas



*El 45.5 % de los usuarios están muy comprometidos en sus clases a distancia, ya que el 23.8 % algo comprometidos y el 22.8 % se encuentran en una posición neutral.*

6. ¿Consideras que has aprendido más en un curso virtual que en un presencial?

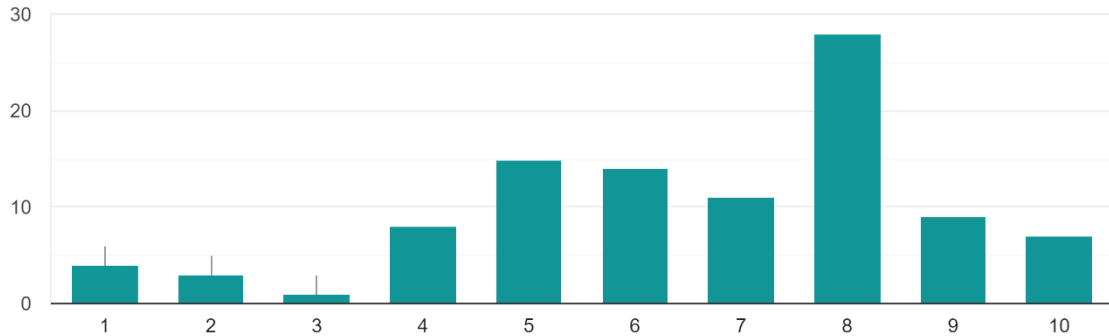
101 respuestas



*47.5 % de los usuarios han aprendido lo normal que, en sus clases presenciales, el 25.7 % de ellos menos de lo normal y por otro lado el 15.8 % muy por debajo de lo normal.*

7. En una escala del 1 al 10 donde 1 significa “poco” y 10 significa “mucho”, ¿Cuán adecuado crees que es el manejo de enseñanza, por medio vía streaming ?

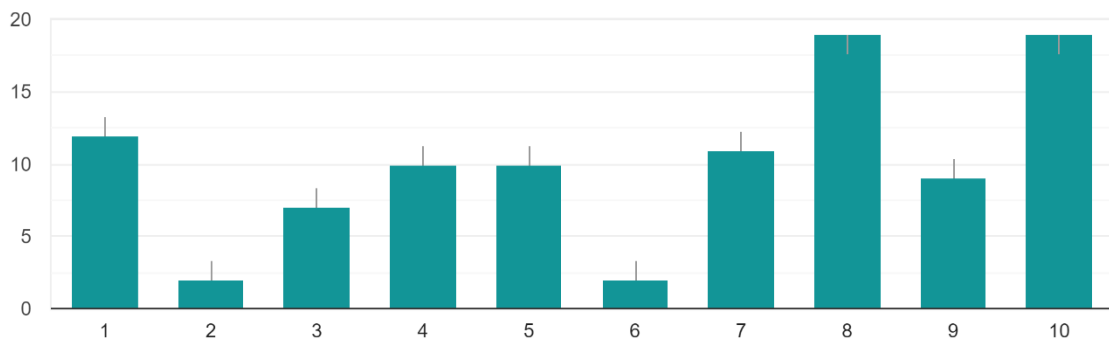
100 respuestas



*En esta grafica se puede ver que los usuarios del 1 al 4 les parece poco el manejo de enseñanza por medio de vía streaming, y del 5 al 10 les parece muy bien la enseñanza.*

8. En una escala del 1 al 10 donde 1 significa “poco” y 10 significa “mucho”, ¿Que tanto te gusta tomar clases en línea?

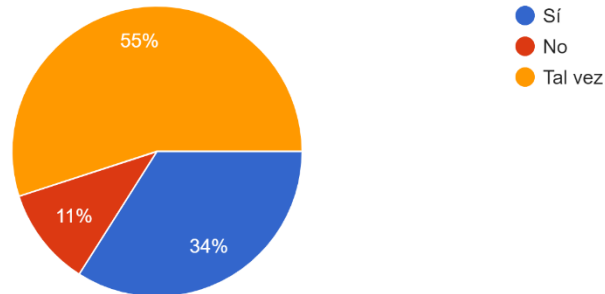
101 respuestas



*Los usuarios arrojaron un balance, del 1 al 6 no les gusta tomar clases en línea y del 7 al 10 a los usuarios les gusta sus clases en línea.*

9. ¿Crees que este modelo educativo vía online va a continuar, cuando se regresen las clases presenciales?

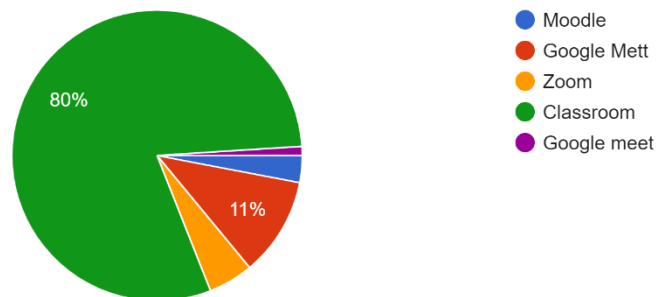
100 respuestas



*El 55 % de los usuarios, creen que tal vez este modelo educativo online va a continuar, el 34 % dice que, si continuara, mientras que el 11 % dice que no va a continuar.*

10. ¿Qué herramientas crees que se queden para complementar lo presencial?

100 respuestas



*Como podemos ver en esta grafica el 80 % de los usuarios dicen que Classroom será la principal herramienta de apoyo en sus estudios, el 11 % dicen que será Google Meet.*

11. ¿Cuál fue tu experiencia en tus clases en línea?

*El 80 % de los usuarios mostraron que tomar sus clases en línea ha sido muy buena y que están satisfechos con esto, ya que a muchos les acomodaba para realizar otras actividades, y así también no descuidar sus estudios. También mencionan que en cuestiones económicas les ayudo porque no tenía que gastar en pasajes para ir hasta la universidad, para ellos fue más satisfecho tomar clases en línea ya que todo era más accesible. El 20 % de ellos se mostraron insatisfechos, ya que no aprendieron bien como en presencial, otros por cuestiones de internet, oh simplemente porque no entendían sus clases.*

## CAPITULO IV RESULTADOS Y HALLAZGOS

### **Análisis cualitativo**

En este apartado se analizarán y se describirán los datos encontrados en el trabajo de campo.

Para comenzar, con la etnografía virtual nos dimos a la tarea de buscar los perfiles que cumplieran con las características de nuestra investigación, una vez encontrados los perfiles estos fueron los resultados:

Entre los seis usuarios revisados encontramos que de acuerdo con la categoría de usos y gratificaciones, tras dos años de investigación se observó una evolución en los usos y las gratificaciones de los usuarios por sus clases en línea a lo largo de este tiempo, pues cuatro de los seis usuarios demuestran una gran satisfacción al tomar sus clases en línea por cuestiones de comodidad, económicas y de salud, mientras que los otros dos usuarios muestran insatisfacción y la razón principal es que no han aprendido, que no cuentan con las posibilidades para tomar las clases desde casa y que prefieren un contacto personal, dinámico y asistir a su universidad presencial.

Por otro lado, encontramos que en la categoría de motivaciones de Abraham Maslow como el autor lo menciona “una necesidad que no está satisfecha es lo que causa o motiva la acción de una persona” por lo tanto los usuarios muestran a través del grupo de Facebook el nivel de satisfacción y de acuerdo con la pirámide de Maslow hay dos que pudimos encontrar en los perfiles:

**Afiliación:** los usuarios interactúan el grupo Estudiantes UACM con el objetivo de pertenecer a un grupo social y sentirse aceptados por él.

**Reconocimiento:** Los usuarios al mostrar su postura mediante publicaciones y memes en el grupo reciben aceptación mediante reacciones como “me gusta” “me divierte”, “me encanta” aceptación propia y de parte de los demás, esto lo pudimos notar ya que en sus publicaciones dentro del grupo son muchas y en el perfil

personal son muy pocas o nulas, lo que significa que su nivel de popularidad se encuentra dentro del grupo.

Como podemos ver los usuarios buscan una supervivencia dentro de un grupo social, buscan sentirse seguros, tienden a buscar la necesidad de pertenecer a un grupo social, y sentirse aceptado por el mismo grupo. Ellos al compartir algún contenido sea meme, videos, una reacción o un comentario, tienen esas necesidades de reconocimiento y aceptación por parte de los demás. Buscan esa sensación de ser feliz en la vida, sintiéndose involucrados.

Finalmente Jorge Hidalgo Toledo plantea en su teoría que la identidad Hipermedial es aquella que nos sirve para adquirir una identidad en internet, con la cual utilizamos un nombre para identificarnos y según la teoría nosotras pudimos encontrar en la categoría de avatar que cuatro de los seis usuarios si tienen una foto de perfil de ellos mismos mientras que dos usan un avatar como foto de perfil y los seis usuarios utilizan paisajes, caricaturas, memes etc. para su foto de portada, es por ello que en la investigación no se utilizan variables de género y edad pues al crear un perfil los sujetos lo construyen con la información que deseen creando la identidad que quieran.

Cuatro de ellos forman su identidad mediante fotografías de ellos mismos, su espacio virtual está conformado por una identidad que ellos mismos han querido formar para ellos y para el mundo. Y dos de seis perfiles, forman su identidad o la ocultan a través de un avatar e imagen, por esta identidad “oculta” no se le puede identificar a una persona fuera de la realidad, y solo es identificada por medio de una red social.

Según Toledo, estamos ante un sistema hipermediático, que tiene grandes alcances que incluso, han modificado la estructura que permite alterar la propia identidad del ser humano.

## Análisis Cuantitativo

Después de haber aplicado las encuestas a una población de 100 estudiantes y usuarios del grupo “Estudiantes UACM” pudimos observar que el 43.6 % de la población está de acuerdo con las aplicaciones que utilizan para tomar sus clases como *Classrom*, *Meet*, *Zoom* y *Modle*, el 39 % de los usuarios dicen conectarse a sus clases por gusto, el 35% por compromiso, el 19 % para sentirse integrado y el 7 % por obligación, mientras que el 47.5 % de los usuarios han aprendido lo normal, el 15.8 % muestra que han aprendido muy por debajo de lo normal, para el 30.7% de los usuarios es muy útil esta modalidad mientras que para el 7.9 % de ellos no es nada útil, el 45.5 % de los usuarios están muy comprometidos en sus clases a distancia, mientras el 22.8 % se encuentran en una posición neutral.

Por otro lado, un 80% de los usuarios están de acuerdo con el manejo de enseñanza por vía streaming, un 85% dijo gustarle mucho tomar clases en línea y el 55 % de los usuarios creen que tal vez este modelo educativo online va a continuar y *Classroom* será la principal herramienta de apoyo en sus estudios.

Por lo tanto la hipótesis que se generó en el año 2020 en un contexto en el que apenas iniciaba la pandemia en donde había manifestaciones en el grupo de Facebook “Estudiantes UACM” de insatisfacción por las clases en línea cambió, pues tras dos años de pandemia y de clases en línea ahora la mayoría de los estudiantes se encuentran satisfechos ya que es más cómodo, más económico y más seguro tomar las clases desde casa, mientras la minoría se mostró insatisfecho, ya que no aprendieron bien como en presencial, por cuestiones de internet, o simplemente porque no entendían sus clases.

En la categoría de satisfacción de Herzberg encontramos que las dimensiones de insatisfacción para los estudiantes encuestados fueron la calidad de la enseñanza-aprendizaje, el acceso a sus clases, la comunicación y la disponibilidad de ellos y de sus profesores.

En cambio, las dimensiones neutrales que se refirieron a las tangibles, para los estudiantes satisfechos fueron la flexibilidad de tomar sus clases, la amabilidad

de sus profesores, la funcionalidad y la accesibilidad a sus clases, la motivación y la capacidad de respuesta.

Finalmente podemos observar que como decía Peters en su teoría la educación a distancia se debe a un fenómeno histórico-socioeducativo y el uso de las tecnologías se adaptó a este modelo educativo por una “necesidad” acompañando los cambios de la sociedad, encaminada a la era postindustrial o tercera revolución.

## TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

CATEGORÍAS	ENCUESTA	PERFIL
<p><b>ACEPTACIÓN DE CLASES EN LINEA.</b></p>	<p>En la encuesta el 36.6 % los usuarios dicen que es moderadamente útil la enseñanza desde casa, mientras que el 45.5 % de los usuarios están muy comprometidos en sus clases, ya que el 47.5 % de los usuarios han aprendido lo normal, y de un porcentaje de 5 al 10, les parece muy bien la enseñanza que están aplicando los profesores vía online.</p> <p>Por tanto, un porcentaje del 7 al 10, los usuarios les gusta sus clases en línea.</p>	<p>En los perfiles, analizados cuatro de los seis estudiantes comparten memes he información sobre satisfacción de sus clases online por comodidad, economía y seguridad.</p>
<p><b>PLATAFORMAS / HERRAMIENTAS DIGITALES</b></p>	<p>En la encuesta el 43.6 % están de acuerdo con las aplicaciones que se utilizan para tomar clases. El 39 % de los usuarios arrojan que se conectan a sus clases por gusto.</p> <p>Mientras que el 55 % de los usuarios, creen que tal vez este modelo educativo online, a través de herramientas virtuales va a continuar.</p> <p>Y por otro lado el 80 % de los usuarios, dicen que <i>Classroom</i>, será la principal herramienta de apoyo en sus estudios.</p>	<p>En los seis perfiles analizados, los usuarios, han arrojado que comparten memes y videos, sobre sus clases virtuales, haciendo referencia como toman clases en su comodidad de su casa, cama, en el transporte, en la calle o en alguna otra actividad al aire libre.</p> <p>Para los usuarios es muy factible el uso de herramientas como <i>Classroom</i> o <i>Meet</i>, ya que se pueden utilizar muy fácilmente.</p>

<p style="text-align: center;"><b>SATISFACION DE ESTUDIO DESDE CASA.</b></p>	<p>El 36.6 % arrojó en la encuesta, que no están satisfechos con sus clases en línea. Sin embargo, el 80 % de los usuarios, muestran que tomar clases en línea, ha sido muy buena y que están satisfechos en cómo se ha llevado el modelo educativo a través de plataformas digitales, ya que a muchos les acomodaba para realizar otras actividades, y así también no descuidar sus estudios.</p>	<p>En el análisis de los perfiles cuatro, de los seis perfiles, están muy satisfechos con sus clases en línea, están de acuerdo en cómo se está manejando la educación, y como los profesores manejan sus materias, para ellos es muy satisfactorio seguir estudiando desde su comodidad y su seguridad.</p>
--	--	--

## CAPITULO VII CONCLUSIÓN

El entorno en el que nos desenvolvemos, cambio enormemente en la forma de comunicación y la enseñanza, lo que implico acostumbrarse a tácticas educativas y de aprendizaje que incluían la Web 2.0 y sus diversas herramientas como parte trascendente de la práctica educativa.

Es decir, la pandemia en el mundo llevo no solo a modificar la cotidianidad de todo en la sociedad, también vino a cambiar quizás de forma permanente la metodología de la educación con el fin de no afectar el proceso de aprendizaje en los estudiantes.

En ese sentido creemos que uno de los grandes retos de la educación en México es el ofrecer las garantías para el acceso universal a la tecnología e internet, ya que esto puede ayudar a los estudiantes y a cualquier persona para acceder a herramientas de educación.

Pues como hallazgo importante, y que puede servir para futuras investigaciones encontramos que cuando iniciaron las clases en línea, no se estaba preparado con un modelo de enseñanza eficaz, muchos usuarios reportaban que el Moodle no era una herramienta funcional para las clases en línea en la UACM por lo tanto los estudiantes no aprendían y muchos desertaron, por lo que nos hubiera gustado abordar por ejemplo nuevos cursos y herramientas de capacitación docente que plantea la UACM y la SEP en cuanto a enseñanza/ aprendizaje por medio de nuevas tecnologías, pero debido a que nuestra investigación se desviaba de nuestro objetivo principal no lo pudimos investigar.

Por otro lado, otro hallazgo que se encontró fue que, si se hubieran aplicado las encuestas en tiempos de pandemia, los usuarios nos hubieran arrojado respuestas menos favorables, ya que tenían un punto de vista diferente a sus clases en línea. Como futuras investigaciones se puede profundizar más el tema de la educación a distancia durante la pandemia y después de la pandemia y si se está

preparado para usar nuevamente las nuevas tecnologías en caso de una educación remota.

Para efectos de la presente investigación concluimos diciendo que el objetivo general que era analizar las interacciones de los usuarios que pertenecen al grupo de Facebook “Estudiantes UACM” para que a partir del análisis de contenido conociéramos el nivel de satisfacción o insatisfacción respecto a las clases en línea si se cumplió, pues tras un trabajo de campo encontramos que paradójicamente los usuarios si se encuentran satisfechos con esta modalidad de estudio.

Por otro lado, la hipótesis que planteamos en un inicio la cual era que a los estudiantes no les gustaban sus clases en línea ya que mediante el grupo de Facebook “Estudiantes UACM” mostraban una gran insatisfacción no se cumplió, pues tras dos años de investigación y clases en línea actualmente los usuarios ya se han acostumbrado a esta modalidad y por lo tanto según las encuestas más de un 80% ahora prefieren tomar sus clases online.

Las nuevas generaciones de estudiantes de la UACM, se enfrentaron a esta modalidad, mientras se retomaban actividades presenciales, se manejo la educación híbrida, es decir, tanto presencial como online hasta que en Enero del 2022 regresaron 100% a clases presenciales.

Entre los principales hallazgos que pudimos encontrar fue que los estudiantes en un inicio se enfrentaron con muchos obstáculos en cuanto aprendizaje, acceso a internet y herramientas tecnológicas y por ello no estaban conformes, sin embargo, después de dos años los estudiantes se acomodaron con esta modalidad y según las encuestas ahora para ellos es más cómodo, más económico y seguro tomar las clases desde casa, además los usuarios solo manifiestan esto a través de redes sociales y no en plataformas oficiales de la Universidad.

Cabe mencionar que, aunque la deserción no es objeto de estudio de esta tesis, muchos estudiantes no pudieron continuar con este modelo y desertaron o interrumpieron sus estudios hasta que las condiciones mejoraran para estos estudiantes.

En el primer capítulo contextual pudimos ver que aunque la educación a distancia parece algo nuevo del siglo XXI, en realidad esta existe desde hace mucho tiempo atrás y es algo que podría quedarse permanente pues como lo menciona el autor Peters “la educación a distancia, se debe a un fenómeno histórico-socioeducativo, es decir que esta modalidad educativa es comprendida como un producto de la época industrial, consecuencia del avance tecnológico”, esto quiere decir que es algo que ya se venía anunciando desde hace mucho tiempo y la pandemia solo aceleró su llegada.

En el segundo capítulo teórico inicialmente se conformó solo con teorías de la comunicación, sin embargo, tras el paso del tiempo y otra revisión nos dimos cuenta de que era importante integrar teorías de que resultaron transversales en la investigación, así como de educación para enriquecer el trabajo.

Por otro lado, en el capítulo 3 al realizar el trabajo de campo con ambas metodologías pudimos encontrar esta diferencia de opiniones al inicio de la pandemia y dos años después de ella, hubo una evolución en cuanto a gratificaciones y necesidades, por ejemplo, en 2019 las gratificaciones eran nulas y ahora la gratificación es alta pues para muchos les acomoda más ahora tomarlas en línea por necesidades de supervivencia dentro de un grupo social y buscan sentirse seguros.

Sin duda, uno de los cambios más grandes que trajo esta pandemia fue la educación sobre todo porque de un momento a otro el mundo entero tuvo que adaptarse.

Esta transformación digital, se dio por etapas y se vio acelerada significativamente por la pandemia, impulsando con ella los procesos de innovación educativa.

## Bibliografía

- Abarca, A, Alpizar, F, Rojas, C y Sibaja, G. (2012). Técnicas cualitativas de investigación. San José: EUCR.
- Aparici, R. (mayo de 2011), Principios pedagógicos y comunicacionales de la Educación 2.0. La educación Revista Digital (145), Portal Educativo de las Américas OEA. p. 1-14.
- Aqueche Soto, Ana Alejandra INTERNET COMO HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN Tesis, Guatemala, 2004 ECC – USAC
- Alvarado, María. (2017). Redes sociales virtuales y Cultura juvenil en los estudiantes de la escuela profesional Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. [Fecha de Consulta 23 de Marzo de 2020]. Disponible en: [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/650/TFCS\\_ALVARADO.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/650/TFCS_ALVARADO.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Álvarez, F. (2016). “Cibercultura Otaku, un análisis interdiscursivo de identidades fan puestas en escena en grupos de Facebook”, en Perspectivas de la Comunicación, Vol 9, nº 2. pp. 31-57. [Fecha de Consulta 29 de Marzo de 2020]. Disponible en: <http://Scielocienciasociales.ufro.cl/index.php/perspectivas/article/view/619/59>
- Álvarez Gayou, Juan (2003). “Introducción a la metodología cualitativa” en cómo hacer investigación cualitativa Paidós, México.
- Baunam, (2020). Lo que predice el aprendizaje en línea ¿satisfacción? Tecnología, pedagogía y educación, pp 57-71
- Bonilla amado, F., & Cubillos Ospina, D. (2012, 17 febrero). ORIGEN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LAS TICS - TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION - YOPAL. Recuperado 5 de noviembre de 2020, de: <https://sites.google.com/site/TICsyopal5/assignments>
- Boyd, D. M. y Ellison, N. B. (2007): Sitios de redes sociales: definición, historia y beca. Comunicación medida por computadora, artículo 11. Consultado el 1 de noviembre de 2020 en: <http://gabinetedeinformatica.net/wp15/2008/06/12/sitios-de-redes-sociales-definicionhistoria-y-ayuda-a-su-estudio-i/>.
- CABERO, J. (2001): Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza, Barcelona, Paidós.
- Cabero, J. (2006) E-learning, una mirada a la educación virtual. DISPONIBLE EN: <http://www.americalearningmedia.com/edicion-024/278-white-papers/4287-e-learning-una-mirada-a-la-educacion-virtual>
- Catalano, Frank y Bud Smith MARKETING EN INTERNET 1ª. Edición, Colombia, 2001 McGraw Hill

- Carvajal, G (2016). LA CULTURA ESCRITA EN EL CIBERESPACIO ¿Nuevos conocimientos, nuevos conceptos, nuevas prácticas?, Tesis doctoral. Universidad Tecnológica de Pereira. Red de Universidades Estatales de Colombia (REDECOLOMBIA). Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/8156/30646C331.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Chávez Cerón, N. A. (2019). “Construcción de la identidad en estudiantes de preparatoria de 16 a 18 años que usan Facebook”, Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2019/enero/0784126/Index.html>
- Cortés Vera, Jesús (2009-08). ¿Qué es la brecha digital?: una introducción al nuevo rostro de la desigualdad. Investigación bibliotecológica 23 (48): 233-239. ISSN 0187-358X. Consultado el 29 de noviembre de 2021.
- Berlo, D. (1960). El proceso de comunicación: una introducción a la teoría y la práctica, Holt, Reinhart y Winston, Nueva York
- Denzin y Lincoln, (1994). “Introducción: entrar en el campo de la investigación cualitativa”. En Manual de investigación cualitativa. California.
- Galeano, Carolina (2014). “Ciudadanía Digital y Cibercultura COMPETENCIAS CIUDADANAS EN LA INTERACCIÓN DE JÓVENES EN LAS REDES SOCIALES: FACEBOOK Y TWITTER.” Tesis de licenciatura. [Fecha de Consulta 29 de Marzo de 2020]. Disponible en <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1968/Tesis%20de%20grado%20competencias%20ciudadanas.pdf?sequence=1&isAll>
- Galvani, I. (2003). La vida cotidiana en el ciberespacio. Tesis de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. En Memoria Académica. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.541/te.541.pdf>
- Gamen, Alejandro (2005). La Red: dispositivo de control. Administración de subjetividades en la era del ciberespacio. La Trama de la Comunicación, 10,1-8 [fecha de Consulta 24 de Marzo de 2020]. ISSN: 1668-5628. Disponible en: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=323927060012>
- Geertz, Clifford (2005). La interpretación de las culturas. Editorial Gedisa.
- Gómez Castillo, J. C. (2014a). Uso de redes sociales virtuales en jóvenes universitarios. Recuperado de [https://www.uv.mx/mev/files/2014/10/Proyecto\\_castillos\\_sep2014.pdf](https://www.uv.mx/mev/files/2014/10/Proyecto_castillos_sep2014.pdf)

- Gómez Cortes, D. D. (2010, 27 julio). Orígenes de las TIC's - Informática Aplicada a la Educación. Recuperado 12 de noviembre de 2020, de <https://sites.google.com/site/dioutp/home/capitulo-iv-1>
- González Macías, J. (2017). Trabajo Fin de Grado Ingeniería de Organización Industrial. Recuperado 10 de noviembre de 2020, de [http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/91147/fichero/Memoria\\_TFG\\_Jesus\\_Gonzalez\\_Macias.pdf](http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/91147/fichero/Memoria_TFG_Jesus_Gonzalez_Macias.pdf)
- Guzmán Flores, T. (2008). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Universidad Autónoma de Querétaro: Propuesta Estratégica para su integración. Recuperado 6 de noviembre de 2020, de [https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS\\_TGF.pdf?sequence=1](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS_TGF.pdf?sequence=1)
- Guerrero Rodríguez, S. (2020). Tesis Digital. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2020/febrero/0800398/Index.html>
- Gil, E. (2002). Identidad y Nuevas Tecnologías. Disponible en: <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm>
- Herrera M. Publicaciones de memes, [post de Facebook] [imagen] [video]. Perfil de Facebook personal, y su interacción en el grupo de Estudiantes UACM. Recuperado de <https://www.facebook.com/fernando.valencia.142>
- Herrera J. Publicaciones de memes, [post de Facebook] [imagen] [video]. Perfil de Facebook personal, y su interacción en el grupo de Estudiantes UACM. Recuperado de <https://www.facebook.com/xorge20>
- Hidalgo Toledo, J. A. (2007). Identidad hipermedial: nuevos medios, nuevas audiencias, ¿nuevas identidades? Congreso AMIC. Distrito Federal, México: Universidad La Salle.
- Hütt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión Reflexiones, vol.pp. 121-128 Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica.  
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- Ift (2017). "patrones de uso y adopción de las TIC y su evolución en México para distintos grupos de población": México.
- Jo H A. (29 de abril de 2020). Publicaciones de memes, [post de Facebook] [imagen] [video]. Perfil de Facebook personal, y su interacción en el grupo de Estudiantes UACM. Recuperado de <https://www.facebook.com/groups/172627262761158/user/100029099354793/>
- Katie Hafner y Matthew Lyon, (1996), Los orígenes de Internet. Colombia. Editorial Norma.

- Koury, J. M., & Hirschhaut, M. (2020, 23 marzo). *Reseña histórica del COVID-19. ¿Cómo y por qué llegamos a esta pandemia? Recuperado de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>*
- Laura, R. (2014) *Cultura Digital Universitaria*. Tesis Doctoral, Barcelona. Universidad Autónoma de Barcelona. Facultad de Ciencias de la Comunicación.  
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/283956/lrv1de1.pdf?sequence=1>
- Latorre M. (2018) *Historia de la web, 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0*. Blog de Mariano Latorre. DISPONIBLE EN: <https://marinolatorre.umch.edu.pe/historia-de-la-web-1-0-2-0-3-0-y-4-0/#:~:text=La%20web%201.0%2C%20fue%20la,posibilidad%20de%20interactuar%3B%20era%20unidireccional.>
- Luis, H. (2010) *CIBERCULTURA CRÍTICA UNIVERSITARIA: EL PODER DE TRANSFORMAR LA SOCIEDAD INFORMATIZADA*, Una propuesta desde el enfoque de las pedagogías decoloniales para orientar la formación crítica universitaria en la era digital. Tesis de maestría: Medellín, Universidad de Antioquia Facultad de Educación Departamento de Educación Avanzada. <http://ayura.udea.edu.co:808/jspui/bitstream/123456789/1406/1/JH0660.pdf>
- Levine, John y Margaret y Carol Baorudi *INTERNET PARA DUMMIES* Traducción de Erna von der Walde 3ª. Edición, Colombia, 1996 Editorial Norma
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. (Informe al Consejo de Europa). Prólogo: Manuel Medina. México: Anthropos.
- Morocho, M. Rama C. (2020) *Las nuevas fronteras de la Educación a distancia*. OEI. Ministerio de Educación Nacional España, 2011. *Desarrollo de la estructura orgánica básica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte*, en boe.es.
- Moya, Marian, & Vázquez, Jimena (2010). *De la Cultura a la Cibercultura: la mediatización tecnológica en la construcción de conocimiento y en las nuevas formas de sociabilidad*. Cuadernos de Antropología Social, (31),75-96.[fecha de Consulta 24 de Marzo de 2020]. ISSN: 0327-3776. Disponible en: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=180915525004>
- Naveira, A. (2020, 10 agosto). *Historia de Facebook: nacimiento y evolución de la red social de los (más de) 2.000 millones de usuarios*. Recuperado 11 de noviembre de 2020, de <https://marketing4ecommerce.mx/historia-de-facebook-nacimiento-y-evolucion-de-la-red-social/>
- Ochoa Gutiérrez, N. P., & Uribe Alvarado, J. I. (2015). *Sentido de la interacción social mediada por Facebook en grupo de adolescentes, estudiantes de bachilleratos públicos de Colima, México*. Recuperado de

<https://drive.google.com/drive/u/3/folders/0BwRcsmGR09J0fk4xcHU3LUtwbXI5VnZER0RZeDV6dldkU2dlbTlhZ0pTNE1WSkt0NXlnS2s>

- ORIGEN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LAS TICS - TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION - YOPAL. (s. f.). Recuperado 10 de noviembre de 2020, de <https://sites.google.com/site/TICsyopal5/assignments>
- OMS, 2020. Emergencia sanitaria el nuevo coronavirus SARS-CoV-2. Recuperado de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2020>.
- Ortí, A. (1995). Modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social. Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales. Madrid: Editorial Síntesis.
- Ortega y Gasset, José (1930). "Misión de la Universidad". Revista de Occidente en Alianza Editorial. Madrid.
- O'Reilly, T. (2006): Qué es Web 2.0. Patrones del diseño y modelos del negocio para la siguiente generación del software. Recuperado el 01 de noviembre de 2020, a partir de: <http://sociadaddelainformacion.telefonica.es/jsp/articulos/detalle.jsp?elem=2146>.
- Paco Cocarico, F. G. (2017). La red social Facebook y su Incidencia con la Trata y Tráfico. Recuperado 11 de noviembre de 2020, de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11741/TG-3936.pdf?sequence=1>
- Patricia, H. (2012) Cibercultura y jóvenes en América Latina: aproximación a un estado del arte. Trabajo de investigación: Venezuela. Universidad de los Andes. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/277013929\\_Cibercultura\\_y\\_jovenes\\_en\\_America\\_Latina\\_aproximacion\\_a\\_un\\_estado\\_del\\_arte](https://www.researchgate.net/publication/277013929_Cibercultura_y_jovenes_en_America_Latina_aproximacion_a_un_estado_del_arte)
- Perales Blanco, Verónica (2011). CORP (S) DIGITAL Identidad y ciberespacio. ICONO 14, Revista de comunicación y tecnologías emergentes, 9 (1), 129-144. [Fecha de consulta 27 de marzo de 2020]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=552556584009>
- Pérez Salazar, Gabriel (2012): *Internet como medio de comunicación. Teoría y análisis de actos comunicativos en los entornos virtuales*. Editorial Plaza y Valdez. México, 2012.
- Pérez, Salazar, "El meme en internet. Usos sociales, reinterpretación y significados, a partir de Harlem Shake", Ed. Paidós: México, 2014.
- Peters, O. (1992). *Educación a distancia en transición*. Editorial Pearson Prentice Hall. México.

Querol, Vicent A. (2013). Ciberespacio y ocio en las generaciones que llegaron tarde. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 20(63), 153-176. [Fecha de Consulta 23 de Marzo de 2020]. ISSN: 1405-1435. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10527557005>

Real Academia Española. (2014). "Facebook" *Diccionario de la lengua española* (23a ed.).

Real Academia Española. (2010). "Internet". *Diccionario de lengua española*.

Real Academia Española. (2010). "Educación superior". *Diccionario de lengua española*.

Rueda, R. (2008). *Cibercultura: metáforas, prácticas sociales y colectivos*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/noma/n28/n28a2.pdf>.

Retro Informática: El Pasado del Futuro. (s. f.). Recuperado 6 de noviembre de 2020, de: <https://www.fib.upc.edu/retro-informatica/historia/internet.html>

Rosalía, G. (1999) *Secciones y suplementos de computación y nuevas tecnologías de la información en la prensa diaria de la Ciudad de México: el caso de Virtualia, cibercultura y nuevas tecnologías del periódico La Jornada*. Tesis: México D, F. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

Ruiz, M. y Aguirre, G. (2014). *Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones*. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, XXI (41), 67-96.

Ruiz M, Domínguez D. (2008). *Educación a distancia: aproximación conceptual*, Editorial Ariel S.A. 1ª ed., Barcelona.

Santos Ontoria, A. (s. f.). *a evolución de las «redes sociales»*. Recuperado 5 de noviembre de 2020, de:

<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/15161/7/adesantosTFG0712memoria.pdf>

Serenika L. (10 de diciembre de 2018). *Publicaciones de memes*, [post de Facebook] [imagen] [video]. Perfil de Facebook personal, y su interacción en el grupo de Estudiantes UACM. Recuperado de <https://www.facebook.com/groups/172627262761158/user/100000995765596>

- Scolari, Carlos (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*, Ed Ontara: Barcelona
- Taylor Steve. J y Robert Bogdan (1987). "Entre la gente como realizar investigación cualitativa" en Steve. J Taylor y Robert Bodgan, introducción a los métodos cualitativos de investigación, Ed. Paidós, Col. Paidós Básica, núm. 37, Buenos Aires.
- Tay, María, & Moya Alejandra (2012) "El uso de las tecnologías de información y comunicación (tic) y sus efectos en las relaciones interpersonales de los adolescentes de 13 a 17 años". [Fecha de Consulta 25 de marzo de 2020]. Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_2464.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2464.pdf)
- Salgado García, Edgar (2015). *La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado (Tesis de Doctorado)*. Universidad Católica de Costa Rica, San José, Costa Rica. <https://www.aacademica.org/edgar.salgado.garcia/2>
- Sandoval, C. H. (2020). *La Educación en Tiempo del Covid-19 Herramientas TIC: El Nuevo Rol en el Fortalecimiento del Proceso Enseñanza Aprendizaje de las Prácticas Educativa Innovadoras*. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 24-31. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.138>
- Santamaría. Paco (2018). "YO DIGITAL". (s. f.). Katedra, México.
- UNAM, (2020). *Clases en línea, un nuevo reto para estudiantes de la unam*. Recuperado de: <https://www.unam.mx/>
- U.A.C.M. (s. f.). UACM - Portal de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México. Recuperado 10 de noviembre de 2020, de <https://www.uacm.edu.mx/>
- Unesco (2020). *La educación en América Latina y el Caribe ante la COVID-19* Recuperado de <https://.unesco.org/fieldoffice/santiago/covid-19-education-alc/medios>.
- UNESCO (2009) Comunicado. *La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. (París, Francia)
- Urbina Rodríguez, L. M. (2019). *La construcción de comunidades virtuales en la red social Facebook: Una revisión a partir de la teoría de usos y gratificaciones*. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2019/enero/0784794/Index.html>
- Van Dijk, T. A. (2000). *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa.
- Van Dijk, T. A. (2003). *Ideología y discurso*. Barcelona: Gedisa.

Van Dijk, T. A. (2003). La multidisciplinariedad del análisis crítico del discurso: un alegato a favor de la diversidad. En: Métodos de análisis crítico del discurso.

Yépez Ordoñez, E. R. (2018). Comunicación interpersonal a través de la red social Facebook. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2018/noviembre/0782442/Index.html>

**Anexos:**

**Instrumento**

**a. Etnografía virtual**

<b>CATEGORÍAS DE ANALISIS</b>	<b>ASPECTOS OBSERVADOS</b>
<b>Reacciones</b>	-
<b>Comentarios</b>	-
<b>Memes</b>	-
<b>Compartidos</b>	-

## ENCUESTA

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho te encuentras con tus clases en línea?

1. ¿Qué tan de acuerdo estás con las aplicaciones / plataformas utilizadas para tus clases? (*Classrom, Meet, Zoom, Moodle*).
  - Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Neutral
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
  
2. ¿Qué tan satisfecho estas con las clases por (*Classrom, Meet, Zoom, Moodle*)?
  - Extremadamente satisfecho
  - Muy satisfecho
  - Moderadamente satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Nada satisfecho
  
3. ¿Con que objetivo te conectas a la clase, además de aprender?
  - Para sentirte integrado con tus compañeros
  - Por obligación
  - Por gusto
  - Por compromiso
  
4. ¿Qué tan útil ha sido los cursos de enseñanza desde casa?
  - Nada útil
  - Algo útil
  - Moderadamente útil
  - Muy útil
  - Extremadamente útil
  
5. ¿Qué tan comprometido estás con tus clases a distancia?
  - Muy comprometido
  - Algo comprometido
  - Neutral
  - Poco comprometido
  - Nada comprometido

6. ¿Consideras que has aprendido más en un curso virtual que en un presencial?

- Más de lo normal
- Algo más de lo normal
- Lo normal
- Menos de lo normal
- Muy por debajo de lo normal

7. En una escala del 1 al 10 donde 1 significa “poco” y 10 significa “mucho”, ¿Cuán adecuado crees que es el manejo de enseñanza, por medio vía Streaming?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. En una escala del 1 al 10 donde 1 significa “poco” y 10 significa “mucho”, ¿Que tanto te gusta tomar clases en línea?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. ¿Crees que este modelo educativo vía online va a continuar, cuando se regresen las clases presenciales?

- Sí
- No
- Tal vez

10. ¿Qué herramientas crees que se queden para complementar lo presencial?

- Moodle
- Google Mett
- Zoom
- Classroom

11. ¿Cuál fue tu experiencia en tus clases en línea?

---