

Morello, Paula y Muñoz, Gisela Mariel. (2020). *Tutor virtual: experiencias y posibilidades comunicacionales*. Buenos Aires: Reflexión Académica en Diseño y Comunicación. Disponible en: [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/vista/detalle\\_articulo.php?id\\_libro=8\\_16&id\\_articulo=16836](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=8_16&id_articulo=16836)

Prieto Castillo, D. (2011). *La comunicación en la educación*. La Crujía Ediciones. Argentina.

**Abstract:** A new survey in full isolation of the year 2020 as a basis to think about some answers about representations of the role of the virtual tutor. The teacher of courses in virtual environments is referred to as a tutor, emphasizing each communication in the classroom with this treatment. But in general, in internal communications by mail or in forums, the treatment is that of a professor. A virtual tutor makes up a universe of teachers, whose specialty only virtual tutors and virtual teachers know the latter already make up a large part of the country's teaching population. Is a tutor of the future emerging?

**Keywords:** Virtual education - teaching role - tutorials - virtuality

**Resumo:** Um novo levantamento totalmente isolado do ano de 2020 como base para pensar algumas respostas sobre as representações do papel do tutor virtual. O professor dos cursos em ambientes virtuais é referido como tutor, enfatizando cada comunicação em sala de aula com este tratamento. Mas, em geral, nas comunicações internas por correspondência ou em fóruns, o tratamento é de professor. Um tutor virtual constitui um universo de professores, cuja especialidade só os tutores virtuais e os professores virtuais conhecem, estes últimos já constituem uma grande parte da população docente do país. Está surgindo um tutor do futuro?

**Palavras chave:** Educação virtual - função docente - tutoriais - virtualidade

(\*) **Muñoz, Gisela Mariel.** Licenciada en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Buenos Aires. Profesora de Enseñanza Media y Superior en Ciencias de la Comunicación Social en la Universidad de Buenos Aires. Especialista en Nuevas Infancias y Juventudes en la Universidad Nacional de General Sarmiento/Centro de Estudios Multidisciplinarios. Especialista en Tecnología Educativa de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires.

## Uso de plataformas de elearning, videollamadas y aplicaciones móviles durante la pandemia

Fecha de recepción: agosto 2020  
Fecha de aceptación: octubre 2020  
Versión final: enero 2021

Murua, Yanina A. (\*) y Villan, Marco (\*\*)

**Resumen:** El COVID-19 vino a acelerar los cambios previstos para un futuro y la migración a la vida virtual se suscitó de manera inmediata. El desafío implicó la utilización de recursos digitales y la implementación de plataformas. Debido al aumento del consumo de aplicaciones de enseñanza virtual, trabajo remoto y videollamadas, el desafío actual consiste en repensar la importancia de mantener una actitud proactiva en relación a la seguridad y privacidad de nuestros datos que implica el uso de estos recursos tecnológicos.

**Palabras clave:** Educación - pandemia - seguridad - virtualidad

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 215]

### Introducción

Argentina se encuentra atravesada desde el mes de marzo de 2020 con medidas que implican el aislamiento tanto obligatorio como social a causa de la pandemia de COVID-19. Esta situación conlleva a una nueva normalidad que produjo grandes cambios sociales y culturales, influyendo en la forma de relacionarnos con nuestros pares y en las actividades de nuestra vida cotidiana. En el caso particular del sector educativo, escuelas y universidades de todo el mundo se vieron obligadas a cerrar sus puertas, y a adaptar sus programas y cronogramas. Estos cambios significaron la implementación de herramientas tecnológicas *Learning Management System (LMS)* o Sistema de gestión del aprendizaje para

gestionar aulas en plataformas de educación en línea y de esta forma poder continuar con el ciclo lectivo.

### El paradigma de la virtualidad, la seguridad y privacidad de los usuarios ante el uso de plataformas digitales

La virtualidad, genera un gran desafío al docente no solo en materia tecnológica sino respecto de las competencias digitales que necesitan reunir para acompañar con criterio pedagógico una clase virtual. Siguiendo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), los docentes deberían poder ayudar a los alumnos a resolver problemas, aprender creativamente, formar pensamiento crítico y colaborar por medio del uso de las Tecnologías de la In-

formación y la Comunicación (TIC) para convertirse en los futuros “ciudadanos del mundo”. (UNESCO, 2008). En otra arista, ¿qué sucede con la seguridad y privacidad de los usuarios ante el uso de estas plataformas? la recomendación que realiza la UNESCO es la de utilizar aplicaciones y plataformas que no afecten a la privacidad de los datos de los alumnos. Durante el inicio de la pandemia, más específicamente entre febrero y abril, los ciberataques crecieron un 200% a nivel global (Bae Negocios, 2020). Aumentaron en forma exponencial los casos de robo de información mediante correos electrónicos falsos e ingeniería social, robo de contraseñas y usuarios, secuestro de datos y dispositivos (*ransomware*) para coaccionar al usuario a pagar un rescate. En tanto, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se registró el crecimiento de ciberdelitos como el ciberacoso por parte de adultos a personas menores (*grooming*), fraudes informáticos, acceso indebido a sistemas, difusión no autorizada de imágenes y suplantación de identidad, entre otros. (Villalibre, 2020).

A partir de la preocupación que genera mantener resguardada la información personal, la Universidad Argentina de la Empresa (UADE) realizó una encuesta en línea a una muestra de 1000 personas acerca de la utilización de aplicaciones móviles de videollamadas. Los resultados señalan que solamente el 12,7% de las personas encuestadas leen los permisos que solicitan las aplicaciones al momento de ser instaladas; la mayoría de las personas encuestadas o no leen los permisos (39,2%) que solicitan las aplicaciones o solo lo hacen ocasionalmente (29,7%). En cuanto a las vulnerabilidades y riesgos a la seguridad de la información a las que estamos expuestos, el 68,9% de las personas encuestadas dejaría de utilizar aplicaciones de videollamadas con reputación de tener fallas en la confidencialidad de la información.

### Competencias digitales, utilización de recursos tecnológicos y educación digital

Alrededor de 63 millones de docentes en todo el mundo se vieron afectados debido a la falta de capacitación en competencias digitales y pedagógicas para poder enseñar a distancia, como así también por la escasez de recursos disponibles en general. Tal es así que para Audrey Azoulay, Directora General de la UNESCO, “si no se adoptan medidas urgentes y no se incrementan las inversiones, la crisis del aprendizaje podría convertirse en una catástrofe educativa”. (UNESCO, 2020).

En tanto, de acuerdo a las estadísticas dadas a conocer por el Ministerio de Educación argentino en base a una encuesta realizada a docentes de todos los niveles educativos, se pudo observar que los dispositivos móviles son el medio de comunicación más utilizado para el uso de plataformas virtuales, y que la mayor parte de la comunicación se realiza a través de SMS o *WhatsApp*. Además, se hace uso de plataformas educativas como *Google Classroom*, *Moodle Edmodo*, *Xhendra* y *Figaro*, pero en menor medida. Asimismo, aproximadamente un tercio de los docentes utilizan plataformas para reuniones virtuales tales como *Zoom*, *Hangout* y *Jitsy*, entre otras. (Ministerio de Educación, 2020) Si bien en cuanto a la plataforma *Zoom* (que en 2020 superó los 300 mi-

llones de usuarios) los datos del Informe de Evaluación Nacional del Proceso de Continuidad Pedagógica a docentes arrojan que es una de las más utilizadas para dictar clases virtuales, es importante mencionar que tuvo serios problemas en relación a la seguridad informática. Una de las más críticas fue la relacionada a enlaces que expusieron contraseñas, filtrando datos de inicio de sesión de los usuarios.

### El rol de las instituciones educativas

Las instituciones educativas, como responsables de la seguridad de la información de los estudiantes y docentes, deben contar con medidas técnicas y organizativas que garanticen la seguridad, confidencialidad y privacidad de los usuarios. Es necesario que cuenten con protocolos actualizados que permitan proteger la privacidad de los datos, ya sea que se almacenen en infraestructura y sistemas ubicados dentro del establecimiento o en plataformas de terceros. En el caso de utilizar herramientas de terceros, es importante validar que los términos y condiciones de uso estén en línea con las normativas propias de la institución y con la Ley de Protección de Datos Personales en Argentina, para ratificar su cumplimiento y de este modo evitar incidentes que vulneren los derechos de los usuarios.

En línea con lo anteriormente expuesto, queda manifiesta la importancia de invertir no solo en herramientas e infraestructura tecnológicas, sino también en capacitación continua en competencias digitales y en materia de seguridad informática de los miembros de la comunidad educativa.

### Conclusión

Para concluir, previo al comienzo de la Pandemia se pensaba en reformular el sistema educativo argentino y avanzar paulatinamente hacia la digitalización. También eran de público conocimiento las falencias estructurales que se presentaban a nivel mundial en torno a la educación, escasez de recursos y al servicio deficiente brindado por las empresas tecnológicas. El COVID-19 vino a acelerar los cambios previstos para un futuro y la migración a la vida virtual se suscitó de manera inmediata: desde el sector laboral hasta el educativo invadieron la totalidad de las plataformas disponibles y evidenciaron aún más las falencias antes mencionadas, profundizando también la problemática actual.

De acuerdo a los datos que hemos expuesto, una vez sorteados los obstáculos para entablar lazos de comunicación como los educativos, laborales o de cualquier índole, quedó manifiesto que la *era digital* aún no estaba lista para afrontar tal masa de usuarios, a los que, sin conocimientos en seguridad informática previos, se los ha expuesto a peligros dejando en evidencia sus datos personales o violando su privacidad.

Es sumamente importante, no solo que los usuarios, ya sean estudiantes o docentes, hagan uso responsable de herramientas tecnológicas, sino también que las empresas a cargo de estas plataformas puedan garantizar una mayor seguridad a través de inversiones preparando sus aplicaciones para ello. El mismo rol debe tener el Estado quien, por medio de inversiones, debería comenzar a garantizar el acceso a una adecuada educación digital

para poder brindar herramientas a su sociedad y concientizar, como así también enseñar a utilizarlas con los cuidados correspondientes, evitando convertirla en víctima de ciberdelitos.

### Referencias bibliográficas

BAE negocios (2020). *Los ciberdelitos, otra pandemia que avanzó en silencio en todo el mundo*. Buenos Aires: Bae Negocios. Disponible en: <https://www.baenegocios.com/mundo/Los-ciberdelitos-otra-pandemia-que-avanzo-en-silencio-en-todo-el-mundo-20200823-0008.html>

Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (2000). *Ley de Protección de Datos Personales*. Buenos Aires: Senado y Cámara de Diputados de la Nación. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/norma.htm>

Ministerio de Educación (2020). *Evaluación Nacional del proceso de continuidad pedagógica: la barrera tecnológica fue la principal dificultad para la comunicación de docentes y estudiantes*. Buenos Aires: Argentina.gob.ar. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/evaluacion-nacional-del-proceso-de-continuidad-pedagogica-la-barrera-tecnologica-fue-la>

Sanchez, J.M. (2020). *Zoom, una de las aplicaciones de videollamadas de moda, presenta graves fallos de seguridad*. España: ABC.es. Disponible en: [https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-zoom-aplicaciones-videollamadas-moda-presenta-graves-fallos-seguridad-202004011526\\_noticia.htm](https://www.abc.es/tecnologia/redes/abci-zoom-aplicaciones-videollamadas-moda-presenta-graves-fallos-seguridad-202004011526_noticia.htm)

UNESCO (2020). Con 63 millones de maestros afectados por la crisis de la COVID-19, en el Día Mundial de los Docentes la UNESCO exhorta a que se aumente la inversión en el profesorado a fin de recuperar el aprendizaje. UNESCO. Disponible en: <https://es.unesco.org/news/63-millones-maestros-afectados-crisis-covid-19-dia-mundial-docentes-unesco-exhorta-que-se>

Universidad Argentina de la Empresa (2020). *Encuesta seguridad en aplicaciones mobile de videollamadas*. [Base en línea]. Buenos Aires: UADE.

Universidad ICESI (2008). *Estándares UNESCO de competencia en TIC para docentes*. Colombia: Eduteka. Disponible en: <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/EstandaresDocentesUnesco>

Villalibre, C. (2020). "Durante la pandemia aumentó el ciberdelito en la Ciudad de Buenos Aires". Buenos Aires: Tiempo Judicial. Disponible en: <http://tiempojudicial.com/2020/06/23/durante-la-pandemia-aumento-el-ciberdelito-en-la-ciudad-de-buenos-aires/>

**Abstract:** COVID-19 came to accelerate the changes foreseen for the future and the migration to virtual life took place immediately. The challenge involved the use of digital resources and the implementation of platforms. Due to the increase in the consumption of virtual teaching applications, remote work and video calls, the current challenge consists of rethinking the importance of maintaining a proactive attitude in relation to the security and privacy of our data that the use of these technological resources implies.

**Keywords:** Education - pandemic - security - virtuality

**Resumo:** o COVID-19 acelerou as mudanças previstas para o futuro e a migração para a vida virtual ocorreu de imediato. O desafio envolveu o uso de recursos digitais e a implantação de plataformas. Devido ao aumento do consumo de aplicações virtuais de ensino, trabalho remoto e videochamadas, o desafio atual consiste em repensar a importância de manter uma atitude pró-ativa em relação à segurança e privacidade dos nossos dados que a utilização destes recursos tecnológicos implica.

**Palavras chave:** Educação - pandemia - segurança - virtualidade

<sup>(\*)</sup> **Murua, Yanina A.** Licenciada en Bioinformática. Docente auxiliar e investigadora UADE. Inicialmente comenzó su carrera profesional en el marco de la investigación y análisis de datos genómicos. Actualmente se desempeña como desarrolladora de aplicaciones web, y como docente investigadora de la universidad. Entusiasta de la naturaleza, la tecnología y la búsqueda del conocimiento.

<sup>(\*\*)</sup> **Villan, Marco.** Magister en Tecnologías informáticas y de las comunicaciones. Lic. en Comunicación. Docente Adjunto e Investigador de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE). Actualmente se desempeña como analista funcional en el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA) y es responsable de contenidos del Programa Con Vos en la Web de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.