

# Un acercamiento zoom a la comunicación en el 2020: Nuevos espacios (in) apropiados para comunicarse

A Zoom approach  
to communication in 2020:  
New (in) appropriate spaces to communicate

**M. Sc. Vanessa Calvimontes Díaz**<sup>1</sup>

*Fecha de recepción: 31 de agosto de 2020*

*Fecha de aprobación: 14 de octubre de 2020*

## Resumen

*El presente ensayo argumentativo propone una mirada crítica a las plataformas virtuales que se utilizan durante el periodo de distanciamiento social que se vive en Bolivia y el mundo a causa de la pandemia provocada por el coronavirus. Estas aplicaciones pasaron de ser escenarios eventuales de trabajo a convertirse en espacios de esparcimiento y encuentro social. Las limitaciones impuestas por el aislamiento, orillaron a los individuos a buscar nuevas formas de interacción; sin embargo, ¿estas alternativas cumplen con las premisas básicas para una comunicación asertiva? ¿Qué sucede cuando una reunión familiar se traslada a una pantalla de computadora y/o celular donde las limitaciones de expresión no verbal, los problemas tecnológicos, entre otros, están irremediablemente presentes? La comunicación enfrenta un nuevo dilema en el que la tecnología modifica la dinámica dialógica y, como consecuencia, afecta las relaciones socio-culturales. De este análisis surge la siguiente duda: ¿Estamos dispuestos a ceder y adaptarnos a esta nueva “normalidad”?*

## Palabras clave

*Comunicación, redes sociales, Zoom, conectar, covid-19*

---

1 Magíster en Evaluación y Gestión del Patrimonio Cultural del Departamento de Geografía e Historia de la Universidad de Salamanca. Salamanca, España. Correo electrónico: vane.calvimontes@gmail.com. Número de identificación en ORCID: 0000-0002-10-368-556.

## Abstract

*This argumentative essay proposes a critical look at those platforms used during the period of social isolation experienced in Bolivia and worldwide, due to the global covid-19 pandemic. These applications have been transformed from eventual working scenarios, into spaces for recreation and social gathering. The limitations imposed by isolation, led to look for new forms of interaction. However, do they meet the basic premises of assertive communication? What happens when a family reunion is moved to a computer and / or smartphone screen, where limitations of non-verbal expression, technological problems, etc., are unavoidable? Communication enters a new dilemma, where technology modifies the way we communicate and, therefore, the existing socio-cultural relationships. Are we willing to give in and adapt to this new “normality”?*

## Key words

*Communication, social networks, Zoom, connect, COVID-19*

## I. Introducción

En pleno año 2020, el mundo parece imparable gracias a los asombrosos avances de la ciencia y la tecnología. Nada, excepto la pandemia mundial de la covid-19, había logrado modificar drásticamente la vida cotidiana de todos los individuos alrededor del mundo. El coronavirus no solo ha dejado muerte y desesperanza, también ha provocado diversos cuestionamientos sobre las dinámicas en espacios sociales, económicos, políticos y culturales. De estas nuevas dudas, nace la urgencia y necesidad de informarse, comunicarse y ejercer el sentido de la sociedad. Sin embargo, la forma en la que se llevan a cabo estos procesos se ha visto, más que nunca, en medio de un serio debate.

En un mundo cada vez más mediatizado e intercedido por las redes sociales, resulta natural que la información y el contacto con el entorno dependa del uso de plataformas como: Facebook, Instagram y Whatsapp. Sin embargo, con el tiempo, la distancia deja claras sus demandas. Un mensaje, un emoticón, una reacción a cierta publicación, entre otros recursos, son herramientas habituales para “permanecer conectados”. No obstante, resultan insuficientes en este escenario y, ante la carencia de un contacto más “real”, surgen las salas virtuales como la respuesta a todos los problemas.

## II. Zoom, el héroe sin capa

Sin lugar a dudas, Zoom no es la única plataforma de comunicación que se ha empleado durante este periodo; Skype, Google Meet, Jitsi Meet y otras aplicaciones más, han ocupado un lugar importante en el desarrollo de las

actividades cotidianas durante la cuarentena; como por ejemplo: reuniones laborales, cursos a distancia, tertulias familiares, encuentros de amigos, conversatorios académicos e incluso fiestas. Todos estos eventos se han desarrollado por medio de los novedosos espacios virtuales y es pertinente aclarar que la novedad de estos recursos se debe a su popularidad repentina y no a su aparición reciente. La plataforma Skype existe y se usa desde el año 2003 y la aplicación Zoom se lanzó al mercado el 21 de abril del 2011 –nueve años antes de ser mundialmente famoso–.

La revista Digital 2020<sup>2</sup> publicó un estudio sobre el incremento en el uso de internet a nivel mundial a través de los años, este demuestra que el promedio actual de consumo de internet diario es de 6 horas y 43 minutos, dentro de las cuales (al momento de realizar la investigación) las plataformas de reuniones virtuales no eran las más populares y mucho menos las más utilizadas, siendo constantemente desplazadas por otras más conocidas como Facebook o Twitter. A raíz de la pandemia y el confinamiento obligatorio, el mundo entero concentró sus actividades en la plataforma de videoconferencias Zoom. Esto provocó que el número de usuarios registrados ascendiera de 10 mil (en diciembre de 2019), a 300 mil en los últimos meses (Mena, 2020).

En Bolivia (como en muchos otros países) la cuarentena tomó desprevenidos a todos los habitantes y sus necesidades de comunicación los orillaron a buscar una alternativa como Zoom, una plataforma poco popular hasta este momento y que –inicialmente– generó mucha desconfianza entre las personas, esta preocupación resulta evidente luego de la publicación del titular del diario Opinión: “¿Es peligroso usar Zoom?”. En este artículo, la autora propone algunos consejos tranquilizadores para la población con el apoyo de expertos en el tema (Vargas, 2020).

Los resultados de un sondeo elaborado aplicado por la autora del presente texto a catedráticos de la Facultad de Tecnología de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) durante el inicio de la cuarentena, evidencian la desconfianza que sentían los encuestados al familiarizarse con el uso de esta plataforma. El desconocimiento sobre las herramientas tecnológicas y las sensaciones que producía conectarse<sup>3</sup> con los estudiantes por medio de esta aplicación causó

---

2 Basado en los estudios que realizó la plataforma Hootsuite y la agencia We Are Social.

3 Entiéndase este término no solamente en el sentido estrictamente tecnológico sino también en aquel relacionado con la creación de lazos humanos.

mucho estrés en gran parte de los docentes. Sin embargo, ante la imperiosa necesidad de permanecer conectados, Zoom –al igual que el covid-19– pasó a formar parte de la nueva normalidad que vive actualmente el mundo.

### III. Todo poder conlleva una gran responsabilidad

Stan Lee popularizó la frase empleada para el título de este acápite con la conocida historieta del hombre araña. Sin embargo, esta ya había sido utilizada en un discurso mucho más emotivo, pronunciado por Franklin D. Roosevelt el año 1945:

Hoy hemos aprendido en la agonía de la guerra que un gran poder conlleva una gran responsabilidad. Ya no podemos escapar de las consecuencias de la agresión alemana y japonesa del mismo modo que podríamos evitar las consecuencias de los ataques de los corsarios berberiscos un siglo y medio antes. Nosotros, como estadounidenses, no elegimos negar nuestra responsabilidad. (Benvenuto, s. f., párr. 5).

Y es que, en medio de la gran batalla que enfrenta el mundo entero contra esta enfermedad, esta frase se adapta al contexto incluso más que el lema del súper héroe arácnido. El poder y, por tanto, la responsabilidad que adquirieron Zoom y las otras plataformas con la humanidad, no es para nada despreciable.

Por supuesto, los problemas no tardaron en llegar, aunque se deben separar y diferenciar las fallas en el manejo de las compañías de aquellas que se presentaron tras el uso masivo de las plataformas, ya que estas últimas se relacionan directamente con los usuarios.

Entre las falencias de las compañías destacan los temas relacionados con la conectividad y el acceso a las plataformas (cada vez más congestionadas). Todos estos inconvenientes afectaron el funcionamiento de estas aplicaciones puesto que, como menciona Mauricio Larrea, hoy en día todas son “horas pico”<sup>4</sup> (Avedaño, 2020). La saturación de las plataformas y el uso excesivo de internet en los hogares ocasionó que algunas cualidades de las aplicaciones como, por ejemplo, la posibilidad de tener una conferencia con imagen y sonido simultaneo resultaran afectadas. Otro factor severamente criticado,

---

4 Período de tiempo congestionado.

fue la falta de seguridad y privacidad. Estas fallas permitieron la aparición de fraudes y ciberataques, provocando que empresas como Google, SpaceX y la Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio (NASA) prohibieran el uso de Zoom (Crece el número, 2020).

Con respecto a los inconvenientes provocados por el uso (y abuso) que los usuarios hicieron de estas plataformas, es necesario abordar el nuevo fenómeno denominado *zoombombing*. Este fenómeno consiste en la interrupción de una reunión virtual por parte de una persona desconocida. El intruso comparte videos, mensajes o audios pornográficos, racistas e hirientes con el grupo de gente presente en la junta con el objetivo de perturbar la actividad (Sabes qué es, 2020). En Bolivia, esto ocurrió en varios espacios de encuentro; sin embargo –debido a sus repercusiones mediáticas– destacan los ataques perpetrados durante Primer Encuentro de Mujeres Fotógrafas de Bolivia y el Primer Encuentro de Mujeres Cineastas de Bolivia<sup>5</sup> (Atacan virtualmente, 2020).

#### **IV. Conectar, más que nunca**

Una vez expuestos los problemas de seguridad y saturación, el siguiente paso es abordar los problemas comunicacionales que surgieron tras el uso de estas plataformas de interacción. Como ya se mencionó, la pandemia trajo consigo múltiples complicaciones, entre ellas, el síndrome de FOMO (del inglés *Fear Of Missing Out*) que consiste en el temor a perderse algo (FOMO: Cómo el, 2015). Esta es una patología estudiada desde hace años y se relaciona directamente con la dependencia y adicción hacia las redes sociales. Este síndrome se apoderó de muchas personas durante la cuarentena y el aislamiento forzado, pues las redes tradicionales no lograban satisfacer las necesidades y/o carencias afectivas y comunicacionales que la pandemia provocó y la urgencia por conectarse se hizo más presente que nunca.

La mayoría de los artículos de prensa relacionados con la pandemia, se enfocan en la importancia de estar conectados. Samuel Ericés, en su artículo “Paradojas de las relaciones humanas en tiempos de covid-19” (2020), cita a la jefa de epidemiología de la OMS –María Van Kerkhove– quien menciona que resulta

---

5 Para más información sobre estos eventos se puede revisar la siguiente nota de prensa: ‘Atacan virtualmente’ el Primer Encuentro de Mujeres Cineastas <https://www.la-razon.com/la-revista/2020/06/16/atacan-virtualmente-el-primer-encuentro-de-mujeres-cineastas/>

importante permanecer separados físicamente, pero sin perder la conexión social con los demás. El autor reflexiona al respecto:

(...) debemos re significar las relaciones sociales, tal vez desde un nuevo estilo. Necesitamos alejarnos y a la vez acercarnos, una paradoja que va más allá de la lingüística. Por un lado pone acento a lo físico-sanitario, y por otro, a la conexión socioemocional, aquella que emulsiona los vacíos temporales que va generando el día a día en esta pandemia de carácter mundial. (Erices, 2020, párr. 3).

Por su parte, el psiquiatra Ángel Gargiulo (2020), en su artículo “La importancia de nuestras relaciones en cuarentena”, afirma:

Puede resultar sorprendente que diga que la prioridad hoy no es evitar el contagio. Lo más importante es no perder de vista que debemos proteger las relaciones. (Gargiulo, 2020, párr. 1).

Finalmente, en el artículo del periódico digital *La Vanguardia*, titulado: “Así ha cambiado la covid-19 las relaciones y las actitudes sociales”, la terapeuta Ana Sánchez Anegó asegura:

La crisis del coronavirus puede agravar la falta de lazos comunitarios, y este fenómeno no nos haría ningún favor. Creo que es el momento de tejer redes muy sólidas a través de la tecnología que, aunque nunca van a sustituir el contacto físico, sí van a fomentar que podamos expresar emociones, hablar con personas que no están en el hogar, compartir opiniones, cuidar, proteger y querer. La comunidad y la comunicación entre personas nos va a salvar. ¡Somos animales gregarios! (Carmona, 2020, párr. 12).

Conectarse, crear lazos y proteger las relaciones, fueron los motores que impulsaron a millones de personas a utilizar Zoom, una aplicación que les permitía situarse en escenarios virtuales e interactuar nuevamente cara a cara. En medio de un montón de malas noticias, contar con esa herramienta durante el aislamiento fue como tener un vaso de agua en el desierto.

## **V. Marcando las reglas del juego**

Sin embargo, la alegría duró poco. A pesar de que el primer acercamiento a estas plataformas fue bastante tímido sobre todo en países como Bolivia (que

no habían explotado el recurso de las reuniones virtuales antes de la pandemia) las actividades escolares, laborales y sociales se trasladaron a estos espacios rápidamente. Poco a poco las debilidades de este canal de comunicación aparecieron y dejaron en evidencia elementos que permiten cuestionar la manera en la que se gestiona la comunicación dentro de estos espacios.

Los primeros problemas que surgieron se relacionan con una de las principales bondades de Zoom: la imagen. Muchas personas, comparaban este recurso con algunas escenas de *Los Supersónicos*<sup>6</sup>, valorando de manera positiva la ventaja de mirar y escuchar al interlocutor en tiempo real gracias al uso de cámara durante las videoconferencias. No obstante, esta característica, trajo consigo varios problemas comunicacionales.

El periódico *The New York Times*, publicó la nota “Al entrar a Zoom no solo perdimos el salón de clases”. Este artículo contiene las percepciones de Karen Strassler, una profesora de Antropología en Queens College que reflexiona sobre los cambios que sufrió su vida como maestra al migrar de los salones a la pantalla de Zoom, de esta reflexión se rescata el siguiente párrafo.

En el grupo reducido de mi seminario, usamos la plataforma de Zoom para recrear la experiencia del aula lo más que se puede. Mientras hablamos sobre nuestras lecturas, observo los carteles, las fotografías y los tapices que decoran las paredes de mis estudiantes. Observo a sus parejas y mascotas moviéndose como sombras en el fondo. Veo áreas de trabajo improvisadas en espacios estrechos e incómodos. Cuando un estudiante abre su micrófono para hablar, escucho ruidos de fondo que distraen. (Strassler, 2020, párr. 7).

Por otra parte en el sondeo realizado a los docentes de la UMSA, un gran porcentaje menciona que la mayor dificultad que afrontan en estos nuevos espacios es la sobre exposición: “¿Te das cuenta lo que es estar frente a una cámara durante casi dos horas, sabiendo que tus alumnos te están viendo la calva en alta definición? (ríe), ¡es intimidante!” (L. Copa, comunicación personal, 7 de junio de 2020).

Con la finalidad de añadir mejoras a la plataforma, Zoom incorporó una opción que permite ver hasta 16 personas simultáneamente en una especie de

---

6 Serie animada producida por Hanna y Barbera emitida en los años 80. Presentaba a una familia que vivía en el año 2062 y gozaba de una avanzada tecnología.

mosaico que –en teoría– logra que la interacción virtual sea similar a la física. La pregunta es ¿funcionó? Y la respuesta se debate entre un rotundo “no” (para los expertos) y un dudoso “más o menos” (para los usuarios más jóvenes). Lo cierto es que la eficacia de esta función depende mucho de cómo se usa. En una nota del periódico *La Nación* sobre este tema, se cita lo siguiente:

La cámara de los teléfonos y las computadoras exponen a todos los integrantes en estos encuentros y generan una presión social que suman otro estrés adicional, similar al que muchos experimentan cuando tiene que subirse a un escenario por primera vez. A su vez, muchas personas no están acostumbradas a verse en pantalla. (Fatiga por Zoom, 2020, párr. 4).

El uso del Zoom en clases virtuales reveló una evidente incomodidad tanto en alumnos como en maestros. Ninguno se sentía totalmente convencido de tener su imagen presa en un pequeño recuadro por un prolongado periodo de tiempo, sobre todo por el compromiso y la ansiedad que esto genera. A esta carga se suma la inevitable distracción que generan los diversos ambientes y elementos que componen las imágenes del mosaico descrito. Andrew Franklin, profesor adjunto de ciber psicología en la Universidad Estatal de Norfolk (Virginia), explica:

Las pantallas con varias personas amplían el problema de la fatiga. La vista en galería supone una dificultad para la visión central del cerebro y lo obliga a decodificar a tanta gente al mismo tiempo que no se obtiene nada significativo de nadie, ni siquiera de la persona que habla. Realizamos muchas actividades, pero nunca nos dedicamos por completo a nada en particular. Los psicólogos lo denominan atención parcial continua y se aplica tanto a los entornos virtuales como a los reales. (Sklar, 2020, párr. 9).

Aparentemente, el uso de la cámara resulta menos beneficioso de lo pensado. Sin embargo, las videoconferencias en entornos menos formales como: reuniones familiares, fiestas de cumpleaños, matrimonios y bautizos pueden considerarse como excepciones, pues la idea principal de estos encuentros es ver a los asistentes y tratar de interactuar, en lo posible, con cada uno de ellos.

El último problema que surge con el uso de la cámara en reuniones virtuales es el llamado *pseudo-narcisismo*<sup>7</sup>, en el artículo de prensa digital titulado: “Fatiga

---

7 El narcisismo puede definirse como la admiración excesiva y exagerada que siente una persona por sí misma, por su aspecto físico o por sus dotes o cualidades.



de Zoom: ¿por qué los usuarios se están cansando de las videollamadas?”, un grupo de psicólogos y sociólogos explican algunos puntos relacionados con la llamada *fatiga de Zoom*:

Una video cámara es un espejo. Y tener un espejo en frente, durante varias horas, es otra fuente de estrés puesto que el usuario constantemente está viéndose a sí mismo y cómo luce. Esto puede ser un motivo de distracción que lo saca del foco que debe tener la conversación. (Fatiga de Zoom, 2020, párr. 10).

Con el objetivo de solucionar todos los conflictos expuestos y hacer la aplicación accesible y ligera, la iniciativa de apagar las cámaras en un conversatorio o clase, se hizo norma. No obstante, cabe preguntar nuevamente si esta medida resolvió los problemas mencionados. La respuesta nuevamente es *no*. Mantener las cámaras apagadas solucionó –en parte– los problemas de inseguridad y *pseudo-narcisismo*; sin embargo, la comunicación se tornó distante. Al perder la posibilidad de mirar al otro, también se perdió una parte esencial de la interacción que proviene únicamente de la comunicación no verbal. Como diría un proverbio árabe “quien no comprenda una mirada, tampoco comprenderá una larga explicación” (Proverbio árabe, 2008). La complicidad que genera una mirada, un gesto afirmativo o una sonrisa, ya no estaba presente. Para los maestros, las aulas llenas de rostros y ambientes diversos se reemplazaron por una pantalla negra con un nombre adyacente.

Apagar las cámaras es necesario, tener a todos ahí es complicado, distrae y hace que se generen cortes en la transmisión, pero tener todo apagado (guarda silencio) genera otro tipo de sensación. Después de hablar unos 30 minutos ante una pantalla negra y con todos los micrófonos apagados, me he encontrado repitiendo constantemente la frase “¿siguen ahí?” en una clase, esperando ansioso que alguien desbloquee su micrófono y diga simplemente “sí”. Puedes llegar a sentirte solo. (C. Mendoza, comunicación personal, 18 de agosto de 2020).

El cuerpo habla antes que la boca, afirma, niega, contradice pero –sobre todo– comunica. Si bien la exposición constante en cámara parecía ser agotadora y provocar distracción en los participantes, la ausencia de la imagen deja al locutor en un auditorio, donde aparentemente el único asistente es uno mismo ¿Qué sucede con los interlocutores? Las reacciones son diversas, algunas personas afirman no tener problema con la ausencia de imagen, ya que pueden

concentrarse más en la voz y en el contenido que transmite el emisor; otro grupo admite que al no ser observados la posibilidad de hacer actividades paralelas resulta tentadora y que esto, en la mayoría de los casos, desemboca nuevamente en la pérdida de atención y desconexión durante el proceso comunicativo.

No obstante, tal como afirma Andrew Franklin, profesor adjunto de ciberpsicología en la Universidad Estatal de Norfolk, tener la cámara prendida tampoco asegura una comunicación no verbal efectiva.

Si solo vemos la cara y los hombros de una persona, la posibilidad de ver los gestos de las manos u otro tipo de lenguaje corporal queda eliminada. Si la calidad del vídeo es mala, se frustra cualquier esperanza de deducir algo a partir de las expresiones faciales mínimas. (Sklar, 2020, párr. 8).

La imagen, concebida inicialmente como una de las mayores bondades de estos espacios virtuales, representa un reto para la comunicación. Pero ¿qué sucede con las palabras? En los modelos de comunicación tradicional, el estudio de factores paralingüísticos<sup>8</sup> ha sido siempre de gran importancia y hoy en día, cuando la comunicación parece depender solamente de la voz y la palabra, resulta aún más importante. En ese sentido, el nuevo desafío que proponen estas plataformas es la urgencia de perfeccionar el discurso sonoro. Saber dominar el timbre de voz, proporcionar ritmo y administrar los silencios de manera adecuada son claves al momento de comunicar.

Actualmente, se sugiere que las cámaras y los micrófonos se mantengan apagados durante las clases en línea, dejando al emisor la enorme responsabilidad de transmitir sus ideas lo mejor posible. Evidentemente, el uso de diapositivas, pizarras digitales y videos son recursos didácticos y pedagógicos de gran ayuda. Sin embargo, no son suficientes; el locutor debe, irremediamente, hacer uso de su aliada natural: la palabra.

Tal como ocurre con la imagen, el uso de la palabra y el dominio tanto de este recurso como de la voz, son factores que dependen del contexto. Zoom no solo se ha adaptado a espacios de enseñanza y de coordinación laboral, los cuales –sobre todo el primero– requieren hacer énfasis en los puntos mencionados.

---

8 Aquellos referidos al tono, ritmo, silencios, volumen y timbre que interfieren en la comunicación verbal.

Pero también deben considerarse las actividades privadas, ¿qué sucede en lugares más distendidos?

Para analizar la manera en la que Zoom ha modificado este tipo de interacciones es necesario recurrir a un ejemplo: Imagine por un momento una reunión familiar tradicional (pre pandemia), un encuentro donde participan mínimamente cuatro personas: papá, mamá, hijo e hija. Sentados a la mesa, el padre de familia inicia una conversación, los demás miembros de la familia, demuestran su interés en el tema mediante la expresión corporal. De pronto y sin pedir permiso, la madre realiza un comentario e inmediatamente, el hijo responde al respecto, la hija ríe, el padre retoma la conversación; misma que se hace cada vez más fluida y amena. No existe un orden de habla, dos o más personas pueden hablar al mismo tiempo y cada quien expresa lo que siente, comenta, ríe, discute. Todos comunican con sus gestos y la disposición de su cuerpo, las miradas se cruzan buscando complicidad; se genera un ambiente agradable y cordial.

Zoom presenta un serio problema y es que obliga a una interacción paulatina y mediada por turnos, donde una persona debe hablar y callar antes que otra continúe. La posibilidad de un debate airado es nula, escuchar varias voces al mismo tiempo resulta una tarea imposible por la saturación auditiva que provoca en los demás participantes, nadie entiende nada y la conversación –finalmente– se monopoliza. Una sola persona dirige la charla, los demás escuchan expectantes, esperando su turno. El encuentro se torna aburrido, se presentan elementos que distraen, la concentración se pierde y por lo tanto la tertulia termina siendo agotadora e incluso vacía.

Como cada participante usa una secuencia de audio y es consciente del resto de las voces, es imposible mantener conversaciones paralelas. Si ves a un solo interlocutor cada vez, no puedes reconocer el comportamiento de los participantes no activos, algo que sí percibirías con la versión periférica. (Sklar, 2020, párr. 12).

## **VI. Conclusiones**

Da Dalt de Mangione y Difabio de Anglat (2002) definen la comunicación asertiva como “la capacidad para expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que se genere agresividad o ansiedad” (p. 119).

Ansiedad, es la palabra con la cual muchas personas describen sus experiencias de comunicación mediante estas plataformas. Una de las premisas principales que no debe existir en la asertividad se encuentra presente en la definición que las personas hacen al momento de referirse a su experiencia con Zoom.

¿Sucede esto en todos los campos? Efectivamente no. Como se argumenta a lo largo del ensayo, el uso del Zoom, sus beneficios y sus defectos dependen mucho del contexto en el que se utilizan; no se debe olvidar que el objetivo con el que nació Zoom está lejos del uso (forzoso y adaptado) que se le ha dado en los últimos meses. Por esta razón, no puede funcionar del mismo modo para todas las actividades que se han decantado en ella.

La comunicación vertical en estas plataformas funciona, es decir, un locutor es libre de exponer sus argumentos a un grupo de gente interesado en escucharlo, propiciando (posteriormente) preguntas mediadas y ordenadas; por ello los conversatorios académicos tienen tan buena acogida en estos tiempos. Lastimosamente, este modelo no se replica en todos los espacios. La educación a distancia se ha transformado, sin lugar a dudas, en un reto constante para estudiantes y maestros en todos los niveles educativos. Aquellos espacios más privados y de esparcimiento, a pesar de emular la sensación de estar juntos (en la distancia), no sustituyen la calidez que proporciona un buen encuentro cara a cara.

La pandemia trae consigo muchas reflexiones, evidentemente los temas relacionados con la salud y la economía son los principales en la mente de la mayoría. No obstante, problemas como el que se presenta en este ensayo están intrínsecamente relacionados con nuestra sociedad y configuran nuestra manera de ver e interactuar con el mundo— producen serias interrogantes, ¿está preparada la humanidad para adaptarse a las nuevas reglas de la comunicación? El paraíso tecnológico que se presentaba en la serie de Los Supersónicos, ¿es realmente lo que se necesita en estos momentos?

¿Qué sucede cuando la necesidad de permanecer conectados nos devela que todos los avances que la ciencia y la tecnología han conseguido hasta ahora, no remplazan un abrazo, una sonrisa o una discusión acalorada?

La comunicación forma parte inherente de la cultura. Las expresiones, los gestos, las palabras, los gritos y los silencios definen a las personas como individuos;

marcan las diferencias y enriquecen los diálogos inter e intra culturales, configurando así la identidad. Adaptarse a las nuevas reglas del juego supone homogeneizar la comunicación, descuartizarla de sus características esenciales y perder con ello el rico contenido cultural que la compone.

Con el pasar de los días, el mundo acepta y se adapta cada vez más a una vida con el coronavirus, pero poco a poco va reconociendo que la necesidad de conectarse y comunicarse (de forma auténtica) no puede trasladarse plenamente a una pantalla.

## Referencias

- Avedaño, F. (05 de abril de 2020). Demanda de internet se dispara: Los juegos suben 100% y los videos, 300%. *Los Tiempos*. <https://www.lostiempos.com/actualidad/pais/20200405/demanda-internet-se-dispara-juegos-suben-100-videos-300>
- Benvenuto, S. (s.f). “Un gran poder conlleva una gran responsabilidad”: ¿Quién inspiró la frase? *Vix*. <https://www.vix.com/es/btg/comics/3469/un-gran-poder-conlleva-una-gran-responsabilidad-quien-inspiro-la-frase>
- Carmona, R. (06 de junio de 2020). Así ha cambiado la Covid-19 las relaciones y las actitudes sociales. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/vivo/psicologia/20200606/481595283495/cambio-relaciones-actitudes-covid-19-confinamiento.html>
- Crece el número de empresas que prohíben a sus empleados utilizar Zoom para comunicarse. (11 de abril de 2020). *El País*. <https://elpais.com/tecnologia/2020-04-10/crece-el-numero-de-empresas-que-prohiben-a-sus-empleados-utilizar-zoom-para-comunicarse.html>
- Da Dalt de Mangione, E., & Difabio de Anglat, H. (2002). Asertividad y su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria*, 19(2), 119-140. <https://www.redalyc.org/pdf/180/18019201.pdf>
- Erices, S. (5 de mayo de 2020). Paradojas de las relaciones humanas en tiempos de COVID-19. *El Reportero*. <https://elreporterodeiquique.com/paradojas-de-las-relaciones-humanas-en-tiempos-de-covid19/>

Fatiga por Zoom: Por qué nos agotan las videollamadas durante la cuarentena. (27 de abril de 2020). *El país*. <https://www.lanacion.com.ar/tecnologia/fatiga-zoom-que-nos-agotan-videollamadas-durante-nid2358794>

FOMO: Cómo el miedo a perderse algo alimenta la adicción a las redes. (5 de abril de 2015). *BBC News*. [https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150403\\_fomo\\_miedo\\_a\\_perderse\\_algo\\_redes\\_dv\\_finde](https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150403_fomo_miedo_a_perderse_algo_redes_dv_finde)

Gargiulo, A. (17 de abril de 2020). La importancia de nuestras relaciones en cuarentena. *Perfil*. <https://www.perfil.com/noticias/opinion/opinion-angel-gargiulo-coronavirus-cuarentena-importancia-relaciones.phtml>

Kemp, S. (2020). Global Digital Overview: Essential insights into how people around the world use the internet, mobile devices, social media and ecommerce [Descripción general digital global: información esencial sobre cómo las personas de todo el mundo usan Internet, los dispositivos móviles, las redes sociales y el comercio electrónico]. We are Social; Hootsuite. [http://p.widencdn.net/1zybur/Digital2020Global\\_Report\\_en](http://p.widencdn.net/1zybur/Digital2020Global_Report_en)

Mena, M. (26 de agosto de 2020) ¿Cuántas horas al día pasamos conectados a Internet? *Statista*. <https://es.statista.com/grafico/22701/tiempo-medio-de-uso-diario-de-internet/>

Proverbio árabe: Quien no comprende una mirada tampoco comprenderá una larga explicación. (12 de abril de 2020). *La Nación*. <https://www.lanacion.com.ar/lifestyle/quien-no-comprende-una-mirada-tampoco-comprendera-una-larga-explicacion-nid1013837>

Quispe, J. (16 de junio de 2020). “Atacan virtualmente” el Primer Encuentro de Mujeres Cineastas. *La Razón*. <https://www.la-razon.com/la-revista/2020/06/16/atacan-virtualmente-el-primer-encuentro-de-mujeres-cineastas/>

¿Sabes qué es el Zoombombing? (07 de abril de 2020). *Departamento de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. <http://departamento.pucp.edu.pe/psicologia/noticia/sabes-que-es-el-zoombombing/>

- Sklar, J. (27 de abril de 2020). La “fatiga de Zoom” pasa factura al cerebro ¿A qué se debe? *National Geographic*. <https://www.nationalgeographic.es/ciencia/2020/04/fatiga-de-zoom-pasa-factura-cerebro-que-se-debe>
- Strassler, K. (8 de mayo de 2020). Al entrar a Zoom no solo perdimos el salón de clases. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/es/2020/05/08/espanol/opinion/zoom-escuela-clases.html>
- Vargas, N. (02 de abril de 2020) ¿Es peligroso usar Zoom? *Opinión*. <https://www.opinion.com.bo/articulo/cochabamba/es-peligroso-usar-zoom/20200402234038759984.html>