

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Trabajo Social
Instituto de Investigaciones T.S. "Ángela Ayala"



**Diagnóstico sobre condiciones académico
administrativas en la modalidad de educación virtual
en la Escuela de Trabajo Social**

Lcda. Lorena Jeanette Alvarez Vásquez

Guatemala, noviembre de 2020

Autoridades de la Universidad de San Carlos de Guatemala

MSc. Murphy Olimpo Paiz Recinos

Rector

Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

Secretario

Autoridades de la Escuela de Trabajo Social

Licda. Alma Lilian Rodríguez Tello

Directora

Licda. Mirna Lissette Valle Peralta

Secretaria Administrativa

Consejo Directivo

Representantes Docentes:

MSc. Celita Mahely Chacón de Prera

Representante de los profesionales

María de los Ángeles Quintanilla Quiñonez

Representantes Estudiantiles

Armida Arely García Hernández

Julio César Xicay Puac

Instituto de Investigaciones "T.S. Ángela Ayala"

M.A. Ada Priscila del Cid García

Coordinadora

Jennifer Segura

Secretaria

Consejo Editorial

M.A. Ada Priscila del Cid García

MSc. Mercedes Victoria Magaña Castro

MSc. Oscar Felipe Jaramillo Melgar

Diseño de Portada

Arqta. Victoria Navarro Alvarez

M.A. Marco Antonio Rosales Arriaga

Artículo 11. Los Autores serán los responsables de las
opiniones y criterios expresados en sus obras.
Reglamento del Consejo Editorial de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social "T. S. Ángela Ayala"
Edificio S-1, 2do. Nivel, Ciudad Universitaria, zona 12. Ciudad de Guatemala.
Tel. PBX- 2418-8850 ext. 107 y 85463
Email: iietsguate@gmail.com

Tabla de contenido

Introducción	i
Diagnóstico sobre condiciones académico administrativas en la modalidad de educación virtual en la Escuela de Trabajo Social	1
1. Generalidades	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Justificación	7
1.3 Objetivos.....	8
1.3.1 Objetivo general.....	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 Metodología	9
1.5 Educación Virtual	11
1.5.1 Antecedentes de la Educación Virtual.....	11
1.5.2 Definición de educación en entornos virtuales.....	12
1.5.3 Enseñanza remota de emergencia.....	16
1.5.4 Recursos de la educación virtual	19
1.5.5 Experiencias en educación virtual en la Escuela de Trabajo Social previo a la modalidad emergente.....	20
2. Descripción y análisis de resultados	22
2.1 Con relación al estudiante.....	22
2.1.1 Condiciones personales	23
2.1.2 Condiciones académico-institucionales	25
2.1.3 Recursos materiales y tecnológicos	32
2.1.4 Percepción de los resultados del aprendizaje	34
2.2 Con relación al personal académico.....	39
2.2.1 Condiciones personales	39
2.2.2 Condiciones académico-institucionales.....	44
2.2.3 Recursos materiales y tecnológicos.....	50
2.2.4 Percepción de los resultados del aprendizaje	54
3. Percepciones y experiencias del personal académico administrativo	56
3.1 Secretaria Académica y Coordinadora Docente	56
3.2 Responsable del Centro de Cómputo	59
3.3 Funcionaria de la División de educación a distancia en entornos virtuales - DEDEV-.....	61

4. A manera de resumen.....	64
4.1 Con relación a las condiciones personales de estudiantes y docentes	64
4.2 Con relación a las condiciones académico-institucionales.....	65
4.3 Con relación a los recursos materiales y tecnológicos.....	68
4.4 Con relación a la percepción de los resultados del aprendizaje	69
5. Fortalezas y debilidades del proceso académico por medios virtuales	71
6. Reflexiones en torno a las condiciones en que se desarrolla el proceso educativo por medios virtuales en la Escuela de Trabajo Social. Propuesta	73
Conclusiones	77
Recomendaciones	81
Referencias	83

Introducción

Derivado de la declaración de la pandemia 2020 y de acuerdo a las disposiciones del Consejo Superior Universitario, la Escuela de Trabajo Social determinó la suspensión de actividades presenciales e inició el desarrollo de la actividad académica en modalidad a distancia, utilizando medios virtuales.

El repentino cambio motivado por la emergencia provocó que las unidades académicas se incorporaran repentinamente a una nueva modalidad de enseñanza aprendizaje, en la mayoría de los casos, sin poseer la infraestructura adecuada, los recursos y habilidades suficientes para iniciar dicha experiencia.

El Consejo Superior Universitario luego de conocer el Informe de la Evaluación de la Calidad Académica de Entornos Virtuales, realizado por la Comisión nombrada para el efecto, requirió la elaboración de un diagnóstico sobre la educación virtual en la Escuela de Trabajo Social durante el segundo semestre del año 2020.

El estudio fue dirigido al sector estudiantil, docente y docente administrativo de esta Escuela y a funcionaria de la División de Educación a Distancia por Medios Virtuales - DEDEV-.

Fundamentalmente, la investigación se orientó a conocer las condiciones institucionales y personales prevalecientes en la Escuela de Trabajo Social para el desarrollo de los procesos académico administrativos utilizando medios virtuales. En la primera parte del informe se presentan los antecedentes vinculados al surgimiento de la emergencia por causa del Covid-19 y los sucesos que motivaron la decisión de desarrollar la actividad académica por medios virtuales. Asimismo, se exponen las generalidades relacionadas con dicha modalidad educativa, definiciones, características, recursos y otros.

La segunda parte del estudio corresponde a la descripción y análisis de resultados, en donde se describen las condiciones personales, académico-institucionales, los recursos materiales y tecnológicos que disponía la comunidad educativa durante el desarrollo de la actividad a distancia por medios virtuales. Así también, la percepción de docentes y estudiantes con relación a los resultados del aprendizaje.

En la parte tres se exponen las percepciones y experiencias de las funcionarias a cargo de la Secretaria Académica y la Coordinación Docente, así como del responsable de la

Unidad de Informática, quién es el designado para proporcionar el soporte técnico al proceso de enseñanza aprendizaje.

También se expone la percepción y experiencia de una funcionaria de la DEDEV, como entidad responsable de los procesos vinculados a la modalidad educativa no presencial en la Universidad.

El apartado cuatro lo constituye un resumen de los resultados expuestos y en la parte cinco se exponen las fortalezas y debilidades del proceso académico de nuestra Escuela que se evidencian como resultado del estudio.

La parte seis presenta algunas reflexiones en torno a la experiencia de la modalidad y una propuesta general para el aprovechamiento de recursos disponibles. Finalmente, conclusiones y recomendaciones.

Se espera que la utilidad de los resultados contribuya a la toma de decisiones académico-administrativas y a la administración del currículo.

Diagnóstico sobre condiciones académico administrativas en la modalidad de educación virtual en la Escuela de Trabajo Social

Lo que garantiza la calidad de la educación es la articulación coherente y armónica de un modelo que ponga, por encima de los instrumentos, el sentido pedagógico de los procesos. Una educación de calidad puede salir adelante con una tecnología inadecuada; pero jamás una tecnología excelente podrá sacar adelante un proceso educativo de baja calidad. Mineducación.

1. Generalidades

El año 2020 se caracterizó por la pandemia Covid-19 declarada por la Organización Mundial de la Salud y derivado de esa crisis, la población mundial enfrentó cambios en diversos órdenes de la vida social. Uno ellos, se manifestó en los procesos educativos, los que sufrieron alteraciones, una de ellas, la suspensión de la actividad académica en modalidad presencial.

Los centros educativos de todos los niveles, incluyendo el superior, se vieron condicionados a transitar a una modalidad que requirió la utilización de medios virtuales para desarrollar el proceso formativo.

La incorporación a la nueva modalidad provocó el interés de las autoridades de la Escuela de Trabajo Social para conocer las condiciones que prevalecen para el desarrollo de los procesos académico administrativos utilizando medios virtuales, por lo que, dentro de la línea de la investigación educativa se realizó el estudio correspondiente para contribuir la toma de decisiones que repercutan en la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.

1.1 Antecedentes

Concebir una educación vinculada a los medios virtuales no es un tema reciente. En 1998, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, en la Declaración mundial sobre educación superior en el siglo XXI, abordó la importancia de las tecnologías en todos los sistemas de enseñanza para responder a los nuevos retos del momento histórico como una oportunidad para el desarrollo sociocultural y económico. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1998).

Destacando los valores de la Declaración Universal de Derechos Humanos que determina el acceso a los estudios superiores para todos, se resalta la importancia de una educación orientada hacia la cultura de paz; a la atención de las necesidades sociales, a prepararse para la incertidumbre con pensamiento crítico, a considerar el significado de la educación, en tanto sirva para contribuir a la justicia y la equidad que conduzca al desarrollo humano sostenible. Asimismo, se declaraba la necesidad de que la educación debía integrarse a la sociedad del conocimiento del nuevo siglo.

Específicamente refiere que las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.

Al respecto, vale la pena destacar que en la misma declaración se determina que las tecnologías de la información no hacen “que los docentes dejen de ser indispensables, sino que modifica su papel en relación con el proceso de aprendizaje, y que el diálogo permanente que transforma la información en conocimiento y comprensión es fundamental”. (Unesco, 1998, pp. 109-110).

Fundamentalmente, las economías del conocimiento utilizan en forma intensiva las tecnologías digitales para obtener información y tomar de decisiones. La educación no podía quedar rezagada de dichas influencias y también ha desarrollado procesos educativos en concordancia con las exigencias de dicho contexto.

La educación dentro de un mundo globalizado que utiliza el internet como una de las herramientas fundamentales en una comunicación sin fronteras para obtener, transmitir, educar, negociar y otras actividades se fue incorporando a este mundo digital y a los avances sociales.

La internet se incorporó al mundo digital de la misma manera que lo hicieron los medios audiovisuales en el siglo XX. Los medios digitales se iniciaron desde finales del siglo pasado y fueron cobrando auge en la medida que transcurría el siglo XXI (Valcarcel, 2002) y se constituyeron en estrategias cognitivas mediante las cuales se pretendió adquirir, recuperar y utilizar información con el objetivo de construir conocimiento.

Como todo proceso, la educación evolucionaba en forma gradual y progresiva. Cada vez más, se evidenciaban las ventajas del uso de las plataformas educativas para el fortalecimiento de saberes, reducir las brechas de comunicación y fortalecer el aprendizaje autónomo.

Sin embargo, con la declaración de pandemia Covid-19 que la Organización Mundial de la Salud declaró el 13 de marzo de 2020, este proceso paulatino repentinamente se vio alterado y obligó a las instituciones de todos los niveles educativos a suspender las actividades docentes presenciales y a utilizar medios virtuales para continuar el proceso educativo.

En el contexto mundial, más de 177 países cerraron aulas y aproximadamente 1,500 millones de estudiantes dejaron de asistir a sus clases presenciales. (The Learning Factor, 2020).

Ante el riesgo de perder la secuencia del proceso educativo, lo que hasta el momento se había considerado como una opción postergada, se constituyó en la alternativa que permitió la interacción docente-estudiante.

Guatemala no fue la excepción, mediante el Acuerdo Gubernativo 6-2020 del 21 de marzo, se oficializó el toque de queda sumado al estado de calamidad pública previamente decretado, y con él la suspensión de actividades productivas en gran medida.

Las actividades académicas fueron suspendidas en todos los niveles. No obstante, el Consejo Superior Universitario CSU, ya había tomado la decisión de restringir el ingreso a las instalaciones de la Universidad y en consecuencia suspender las actividades administrativas y la docencia presencial desde el 17 de marzo, lo que hizo público mediante el Comunicado dirigido a la comunidad sancarlista y a la sociedad guatemalteca, en fecha 15 de marzo de 2020. (CSU/Usac, 2020).

En el mismo comunicado se instruye a las autoridades de cada Unidad Académica coordinar con los docentes “como se atenderán las actividades académicas a través del uso de plataformas virtuales” (párr. 5); y específicamente, en el punto séptimo literalmente dice:

Para garantizar la modalidad de educación virtual, así como, de protección para el personal, se instruye a la Dirección General de Administración, la Dirección General de Docencia y la Dirección General Financiera, brindar los recursos técnicos, materiales y financieros para atender lo relativo a las plataformas virtuales (...).(CSU/Usac, 2020, párr. 10).

Por tanto, en cumplimiento con la disposición, la Escuela de Trabajo Social cerró sus espacios físicos al ejercicio de la docencia y sus cinco carreras, con sus 1,457 estudiantes,

81 profesores, 14 auxiliares y 33 administrativos se vieron en la necesidad de modificar los procesos cotidianos.

La disposición de suspensión de la modalidad presencial se prorrogó hasta el final del primer semestre del 2020, según lo establecido en comunicado del 1 de abril de 2020.

Derivado de la instrucción emanada de las autoridades universitarias, la Escuela de Trabajo Social, mediante Circular No. 027-2020 del 16 de marzo, Acuerdos para el desarrollo de la Actividad Académica de la Escuela de Trabajo Social, enviada por la Dirección de la Escuela comunicó lo relacionado con la suspensión de actividades presenciales y solicitó la continuidad de actividades académicas en modalidad virtual, comunicó la suspensión de prácticas académicas y Ejercicio Profesional Supervisado.

Asimismo, se dio a conocer el contacto para ubicar al personero encargado de brindar el apoyo técnico para el desarrollo de la actividad en línea. (Dirección/Escuela de Trabajo Social, 2020).

Los lineamientos vinculados a la forma de desarrollar la actividad virtual, en cuanto a tiempos, herramientas tecnológicas y otros temas fueron trasladados a los docentes por la vía escrita por medio de la referida circular, así también, por la Circular No. 2-2020 C.D. Recordatorio de continuidad de la docencia de forma virtual, del 31 de marzo de 2020, de la Coordinación Docente y Circular No. 031-2020 Actividad Académica, Escuela de Trabajo Social, del 12 de abril, enviada por la Dirección.

Por otro lado, el Plan Institucional de Contingencia formulado por la Escuela de Trabajo Social, en concordancia con las disposiciones del Consejo Superior Universitario incluye dentro de sus objetivos, para dar continuidad al proceso de aprendizaje, el desarrollo de la actividad académica en modalidad virtual y establece los siguientes lineamientos:

- Desarrollar la académica de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social, Carrera Técnica y Posgrado en modalidad virtual, para evitar la masificación y el riesgo de contagio.
- Utilizar la plataforma Moodle, y como plataforma alternativa Classroom.
- Desarrollar dentro de la plataforma Moodle el uso de las diferentes herramientas que hagan posible el desarrollo de la docencia. (Chats, Videoconferencias, foros,

cuestionarios, talleres, entre otros). (Sistema de Coordinación Académica/ETS, 2020).

Pero incorporarse a un proceso educativo mediante medios virtuales no significaba solamente determinar la posibilidad de contar con un medio de comunicación entre docentes y estudiantes, sino asegurar que los procesos de enseñanza aprendizaje se desarrollaran en condiciones tales que favorecieran el alcance de las competencias establecidas en los programas de cursos. De acuerdo a la filosofía de Pablo Freire, no se trata de transferir conocimiento, sino crear las condiciones para su construcción; o de Edgar Morín cuando planteó la educación para el siglo XXI orientada al fortalecimiento del pensamiento complejo y la idea de la interdisciplinariedad, así como aprender a vivir juntos, a fomentar el deseo por la convivencia.

Dentro de esta dinámica, también se considera la transición de los procesos de enseñanza hacia procesos centrados en el estudiante, sin restar la importancia a los procesos de enseñanza, ni el rol del profesor.

El desarrollo de la actividad académica utilizando medios virtuales se vio obstaculizado por factores muy evidentes, entre ellos, la falta de habilidades vinculadas al manejo de tecnologías educativas digitales de los docentes y la falta de herramientas de comunicación.

Por ello es que la actividad académica que se desarrolla utilizando medios virtuales en esta Universidad, dado su carácter de emergente, no se le puede considerar como un proceso formal diseñado para tal efecto, ni pensado desde un currículum que considera las tecnologías educativas digitales como parte de sus estrategias metodológicas.

El proceso educativo que se ejecuta, es más, un proceso en donde el profesor debe tomar el control del diseño de su curso hasta que la situación que genera la problemática se supere. Se propone entonces, definirla como una Educación Remota de Emergencia.

Enseñanza Remota de Emergencia (ERE):

Es un cambio temporal de la entrega de instrucción a un modo de entrega alternativo debido a circunstancias de crisis. Implica el uso de soluciones totalmente remotas para la instrucción o la educación que de otro modo se impartirían presencialmente o como cursos combinados o híbridos y que volverán a ese formato una vez que la crisis o la emergencia hayan disminuido. El objetivo principal en estas circunstancias no es recrear un ecosistema educativo robusto, sino más bien proporcionar acceso temporal a la instrucción y a los apoyos instructivos de una manera rápida y fácil de instalar durante una emergencia o crisis. (Hodges, Moor, Lockee, Trust, & Bond, 2020, p. 17).

En conclusión, para lograr calidad en el proceso de enseñanza aprendizaje, los elementos del acto didáctico: el docente, el discente, el contenido, las estrategias didácticas, el contexto deben mantenerse en estrecha relación. En una enseñanza remota de emergencia, la tecnología se convierte en una herramienta al servicio de un proceso que requiere preparación, diseño, entrega y soporte adecuados. (Lederman, 2020) Si no se poseen, difícilmente se puede aspirar a una formación con estándares de calidad.

Mediante el Acta No. 22-2020 del Consejo Superior Universitario del 10 de junio de 2020, se aprueba la Política de Calidad Educativa de la Universidad de San Carlos presentada por la Dirección General de Docencia.

Dentro de los componentes de la política se establece la gestión curricular y dentro de ella los procesos académicos que se requiere para la formación de profesionales competentes. La literal d) establece: “Promover la innovación educativa por medio de la actualización de tecnología, modalidad presencial, semipresencial o a distancia, virtual, en línea abierta según sea la pertinencia (...)” (CSU/Usac, 2020. p. 10).

Mediante el Acta No. 24-2020 de sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario el 24 de junio de 2020, se recibe el informe final de la Comisión de Evaluación de Calidad Académica de entornos virtuales que contiene las principales interpretaciones derivadas del análisis de la información recopilada por medio de la encuesta realizada a estudiantes, docentes y autoridades. (CSU/Usac, 2020)

En el Acta No. 21-2020 de sesión celebrada por el Consejo Directivo de la Escuela de Trabajo Social el 14 de julio de 2020, se acordó instruir a la M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones, designar al docente investigador para que realice una investigación diagnóstica sobre la educación virtual en la Escuela de Trabajo Social, en donde se identifiquen fortalezas y debilidades en el proceso de aprendizaje durante el segundo semestre 2020. (CD/ETS, 2020).

Con base en lo que se expone en dichos documentos se evidencia que la necesidad de implementar una educación vinculada a los medios virtuales no es un tema reciente, dada la paulatina incorporación de los diversos procesos a la sociedad del conocimiento.

La Unesco (1998) declaraba, asimismo, la necesidad de que la educación debía integrarse a la sociedad del conocimiento del nuevo siglo.

La consecuente vinculación de la educación superior con las tecnologías de la información era irremisible, dada la consolidación de la sociedad del conocimiento en la dinámica social en sus diferentes categorías económicas, culturales, políticas y otras. Su

incorporación a los procesos educativos, se manifestaban en forma gradual y progresiva, según los requerimientos y recursos disponibles.

Este proceso paulatino se vio alterado con el surgimiento de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del Covid-19 que obligó a las instituciones de todos los niveles educativos a suspender las actividades docentes presenciales y a utilizar medios virtuales para continuar el proceso educativo.

1.2 Justificación

La pandemia Covid-19 generó que los procesos educativos en modalidad presencial se convirtieran repentinamente en una modalidad a distancia dadas las disposiciones gubernamentales a nivel nacional que incluían el distanciamiento físico.

Lo inesperado del cambio de modalidad no permitió a las autoridades universitarias conocer los recursos con que contaban estudiantes y docentes para iniciar un proceso educativo utilizando medios virtuales, sin embargo, se continuó con la educación remota de emergencia, derivada de la condición de crisis por la que el país estaba atravesando.

Este estudio define algunos aspectos relevantes con relación a las circunstancias que predominaron en la Escuela de Trabajo Social durante del desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje utilizando medios virtuales, derivado de la emergencia provocada por la pandemia Covid-19, por la necesidad de analizar las condiciones académico administrativas de nuestra Escuela.

El propósito del estudio se orientó a contribuir a la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje a través del conocimiento de las condiciones académico administrativas prevalecientes durante la implementación de la educación por medios virtuales.

Específicamente se investigaron las condiciones institucionales y personales de estudiantes y docentes, así como los recursos materiales y tecnológicos que poseen para el desarrollo de las actividades académicas. También, las características académicas y de interacción docente estudiantil y la apreciación de docentes y estudiantes de los resultados del aprendizaje en esta modalidad.

La pregunta principal que orientó la presente investigación es la siguiente: ¿Qué condiciones institucionales y personales prevalecen en la Escuela de Trabajo Social para el desarrollo de los procesos académico administrativo utilizando medios virtuales?

Las preguntas secundarias fueron orientadas hacia los siguientes aspectos:

- ¿Cuáles son las condiciones materiales en que se desarrolla la actividad académica utilizando medios virtuales en la Escuela de Trabajo Social?
- ¿Qué equipos y otros recursos tecnológicos y materiales poseen los docentes y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social para desarrollar actividades de aprendizaje en forma virtual?
- ¿Cuáles son las características del proceso de enseñanza aprendizaje que se realiza por medios virtuales en la Escuela de Trabajo Social?
- ¿Cómo se percibe el alcance de las competencias establecidas en los programas de cursos en esta modalidad de enseñanza aprendizaje por medios virtuales?
- ¿Qué desafíos tiene la Escuela de Trabajo Social para desarrollar una educación de calidad mediante entornos virtuales?

Asimismo, se dan a conocer los objetivos que orientaron el estudio.

1.3 Objetivos

Los objetivos propuestos para este estudio se exponen a continuación.

1.3.1 Objetivo general

Contribuir a la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje a través del conocimiento de las condiciones académico administrativas prevalecientes en la Escuela de Trabajo Social en la implementación de la modalidad educativa por medios virtuales.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar las condiciones institucionales y personales que poseen estudiantes y docentes de la Escuela de Trabajo Social para el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje utilizando medios virtuales.
- Determinar los recursos materiales y tecnológicos que poseen estudiantes y docentes de la Escuela y que influyen en el desarrollo de la educación virtual.

- Conocer características de tipo académico y de interacción docente-estudiantil en el proceso de enseñanza aprendizaje que se realiza por medios virtuales en la Escuela de Trabajo Social.
- Conocer la apreciación de estudiantes y docentes en cuanto a los resultados de aprendizaje en la modalidad de educación por medios virtuales implementada en la Escuela de Trabajo Social.
- Reflexionar sobre los desafíos para una educación de calidad mediante entornos virtuales en la Escuela de Trabajo Social.

1.4 Metodología

El presente estudio, con enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, se delimita en el ámbito de la Escuela de Trabajo Social. Los sujetos de estudio son los docentes y estudiantes que participan en el proceso de enseñanza aprendizaje de primero a cuarto año, en el Ejercicio Profesional Supervisado y en la elaboración de Trabajo de Graduación de la Licenciatura en Trabajo Social, en el segundo semestre del año 2020, año en el que se suscitó la emergencia nacional.

Para el estudio se determinó la aplicación de la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario dirigido a los estudiantes y un cuestionario dirigido a docentes. También, se aplicó la técnica de la entrevista, mediante guía dirigida a las autoridades de la Escuela, específicamente a la Secretaria Académica y a la Coordinadora Docente.

Además, se elaboró y aplicó guía de entrevista al responsable del departamento encargado de brindar el soporte técnico en la Escuela de Trabajo Social. En este caso el Encargado del Centro de Cómputo.

Igualmente, se consideró importante conocer la opinión de funcionarios de las entidades responsables por lo que se aplicó el instrumento a personero de la Dirección General de Docencia DIGED y a una de las docentes capacitadoras de la División de Educación a Distancia en Entornos Virtuales DEDEV, dado que, por acuerdo de Consejo Superior Universitario, se les designa como responsables para dar seguimiento al desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales con calidad en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La recolección de datos del sector estudiantil se decidió mediante un muestreo probabilístico por participación voluntaria dado el rasgo común de los estudiantes de participar en el proceso educativo por medios virtuales. Se determinó una muestra representativa del 25% de estudiantes inscritos, como mínimo, equivalente a 278.

Para el sector docente se eligió una muestra representativa de 25 docentes asignados a docencia directa, supervisión de EPS y asesoría y revisión de trabajos de graduación.

Los funcionarios elegidos para resolver el instrumento corresponden a los dos cargos de mayor jerarquía en materia académica de la Escuela.

La DIGED y la DEDEV fueron elegidas por ser las Entidades responsables de dar seguimiento al desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales con calidad en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- a. El cuestionario para los estudiantes se trasladó por medio de solicitud escrita dirigida a un docente de cada sección, en cada uno de los semestres del segundo, cuarto, sexto y octavo de la carrera, a docente supervisora del ejercicio profesional supervisado y a las asesoras revisoras de estudiantes que se encuentran elaborando trabajos de graduación. Dicha solicitud constaba de trasladar el cuestionario a los estudiantes asignados al curso impartido, a la supervisión de EPS y a la asesoría y/o revisión de trabajo de graduación.

Se recopiló información de 324 estudiantes activos en la carrera de Licenciatura en Trabajo Social, que corresponde al 29.16% de los 1,111 estudiantes inscritos (no necesariamente activos). El dato del total de estudiantes inscritos fue proporcionado por Control Académico.

- b. El cuestionario diseñado para el personal académico se aplicó a profesionales asignados a docencia directa, supervisión de prácticas y de ejercicio profesional supervisado y a la asesoría/revisión de trabajos de graduación. De 34 docentes, se envió con solicitud escrita adjunta a 25, de los cuales completaron cuestionario veintiuno (21), que corresponde al 61.7% de los docentes participantes en el proceso.
- c. El instrumento diseñado para autoridades de la Escuela de Trabajo Social se envió con solicitud escrita a la Secretaria Académica y a la Coordinadora Docente. Total, de cuestionarios recopilados: dos (2).

- d. Se envió cuestionario con solicitud escrita adjunta al responsable del Centro de Cómputo. Total, de cuestionarios recopilados: uno (1).
- e. Se envió cuestionario a la Dirección General de Docencia (DIGED) y otro a personera de la División de Educación a Distancia por Medios Virtuales (DEDEV). Total, de cuestionarios recopilados: uno (1).

La investigación de campo se realizó durante los meses de octubre y noviembre del año 2020.

1.5 Educación Virtual

El impacto de la sociedad del conocimiento es determinante en los procesos productivos dada la importancia del uso de la información. La educación no ha quedado rezagada de dichos procesos y además de requerir en los profesionales universitarios habilidades cognitivas para la resolución de problemas exige capacidades para adaptarse al cambio y a los nuevos procesos tecnológicos. (Tünnermann, s.f.).

Cuando se hace referencia a los ambientes de aprendizaje virtuales o electrónicos es necesario destacar algunos aspectos que dieron origen a su surgimiento y desarrollo. Es importante también determinar las diferencias entre las distintas modalidades educativas vinculadas a la educación remota.

1.5.1 Antecedentes de la Educación Virtual

Con el avance de la sociedad del conocimiento y la información vinculado a los requerimientos económicos, sociales y políticos se hizo necesario incorporar los aspectos educativos a esta dinámica, que requirió desarrollar procesos basados en propuestas pedagógicas que, sobre la base de las tecnologías de la información y comunicación, lograron ejecutar programas de formación en el ciberespacio.

Según la Unesco (2000) en los años 90 del siglo XX, la educación virtual se fue incorporando a la educación superior como parte de los requerimientos de los procesos educativos para el nuevo siglo.

La educación virtual, como modalidad de educación a distancia, evolucionó a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC para facilitar la comunicación y el acceso a la información, utilizando los medios digitales, además de los tradicionales como el teléfono, la radio, la televisión, entre otros.

Según Porto y Gardey (2014) en un inicio el proceso educativo a distancia se realizaba por correspondencia y el estudiante, sin acompañamiento, realizaba sus tareas y presentaba sus exámenes en las fechas predeterminadas. Se caracterizaba por el uso de una sola tecnología y constituye una educación a distancia de primera generación.

En la segunda generación se introducen otro tipo de recursos tecnológicos audiovisuales y radiales y se incrementa la relación docente y estudiante.

La tercera generación, en donde se practica una interacción directa entre docentes y estudiantes que facilita los procesos de aprendizaje y la solución de dudas y se utiliza computador, internet, correo electrónico, se denomina educación virtual, también llamada educación en línea.

Otra propuesta vinculada a la evolución de la educación a distancia refiere cinco etapas que caracterizan a la educación a distancia:

1. Enseñanza por correspondencia, a principios del siglo XX.
2. Enseñanza multimedia, en la década de los sesenta del siglo XX.
3. Enseñanza telemática, en 1970.
4. Enseñanza colaborativa basada en el internet, en 1990.
5. Aprendizaje flexible e inteligente, en la actualidad. (Universidad Técnica Nacional, s.f.)

En la medida que se desarrolla su evolución las primeras etapas se van constituyendo en residuales para dar paso a las subsiguientes que se encuentran en vigencia. No significa, sin embargo, que la radio y televisión como recursos educativos hayan desaparecido

“La educación virtual es una acción que busca propiciar espacios de formación, apoyándose en la TIC para instaurar una nueva forma de enseñanza y de aprender” (Pérez y Gardey, 2014).

1.5.2 Definición de educación en entornos virtuales

Como ya se indicó, los entornos virtuales constituyen un ambiente de aprendizaje que se ejecuta en una modalidad a distancia. Las definiciones que se presentan determinan las características entre las diversas modalidades educativas.

En principio, se debe definir la modalidad presencial en contraste con la modalidad a distancia, que son las que fundamentalmente se contraponen en la dinámica de los procesos educativos.

La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, OIE (2020) define la modalidad presencial “en la que la interacción entre profesorado y el alumnado requiere la asistencia de ambos en un determinado lugar y en el mismo tiempo (presencia física y sincrónica)”. Es opuesta a la modalidad no presencial “en que la interacción se caracteriza por producirse de manera flexible, sin requerir la presencia física y sincrónica del profesorado y alumnado, que pueden interactuar de manera directa desde diferentes lugares en distintos momentos temporales”. (OIE,2020, p.13).

La modalidad no presencial, también denominada enseñanza a distancia o educación a distancia (EaD) puede utilizar diferentes recursos, tales como publicaciones impresas, videoconferencias, materiales digitales y el uso de las TIC, aunque éstas últimas no siempre se constituyen en un medio fundamental.

La educación a distancia consiste en una opción pedagógica organizada que surgió para ser utilizada en situaciones en que los docentes y estudiantes no se encuentran juntos físicamente y que requiere la implementación de didácticas y metodologías adecuadas. El uso de internet es complementario dado que sus principales recursos son los libros, audios, videos y otros.

En algunos tipos de educación no presencial sí se evidencia la necesidad de utilizar metodologías innovadoras adaptadas al uso de las TIC, pero también es posible ejecutar educación a distancia utilizando medios físicos, sin la intervención de medios electrónicos, con base en el diseño del currículo y por los recursos que se dispongan. A este grupo corresponden las tecnologías de primera generación.

En cambio, la enseñanza virtual o enseñanza en línea es aquella modalidad no presencial, más evolucionada, que utiliza como principal medio para el desarrollo de las actividades formativas las TIC. En algunos casos se establece previamente que los procesos de evaluación se organicen de forma presencial, aunque no necesariamente, dadas las posibilidades que los medios virtuales ofrecen para esta etapa del proceso. Por tanto, en esta modalidad se requiere implementar metodologías innovadoras adaptadas al uso de las TIC.

La educación en línea se concibe como una variante de la educación a distancia y se caracteriza por utilizar tecnologías digitales en el desarrollo del proceso de enseñanza

aprendizaje. Es importante considerar que esta modalidad educativa debe concebirse como tal en todos los procesos que conlleva su implementación, es decir, debe planificarse, diseñarse y desarrollarse con base en condiciones y recursos disponibles para la efectiva implementación del curso o programa.

Dentro de los recursos con los que es necesario contar están los profesores previamente capacitados, diseñadores de instrucción, programadores e ilustradores, recursos económicos, la infraestructura tecnológica con acceso regular a herramientas y dispositivos digitales, conexión a internet de banda ancha confiable (Unesco, 2020).

También existe la posibilidad de otro tipo de enseñanza, que corresponde a la modalidad semipresencial en que la planificación de las actividades formativas previstas en el plan de estudios combina la presencia física del estudiante en el centro de estudios con el desarrollo de actividades formativas no presenciales y asincrónicas, de carácter interactivo, abierto y flexible, centradas en el alumnado, que incorporan las TIC como un soporte esencial para su desarrollo.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han posibilitado entornos de enseñanza que permiten por medio del internet que el docente facilitador y el estudiante interactúen en la distancia y de forma sincrónica y asincrónica.

Cada una de las modalidades analizadas, con sus particularidades, orienta una concepción, diseño e implementación acorde a sus características que garantice la efectividad del proceso educativo. No se trata simplemente de acomodar procesos educativos diseñados para ser implementados en la presencialidad y ejecutarlos por medios virtuales. Es necesario modificar las metodologías de enseñanza aprendizaje previstas y sustituirlas por tecnologías educativas digitales que garanticen el fortalecimiento de las competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, desde la interacción virtual.

Además, se requiere garantizar que el docente obtenga las evidencias de aprendizaje que refleje la efectividad del proceso educativo.

Por ello, existe convicción que un proceso educativo desde la modalidad virtual solo puede ser efectivo si está concebido desde dicha modalidad y que se garantice contar con las condiciones institucionales, físicas, materiales, de equipo, de infraestructura y otros recursos que exige el desarrollo de proceso.

Para establecer particularidades sobre la educación virtual, Roseberg (citado por Universidad Técnica Nacional, s.f) refiere que el aprendizaje virtual se desarrolla con

tecnologías basadas en internet que favorecen la adquisición de conocimientos y habilidades. Sin embargo, dicha modalidad debe cumplir tres condiciones fundamentales para la interacción educativa.

- El uso de la red.
- El uso de ordenadores e internet.
- Superar los paradigmas tradicionales de la formación.

Por tanto, para el desarrollo de los procesos educativos, no basta establecer una comunicación entre docente y estudiante mediante el uso de la virtualidad, ni es suficiente el uso de medios digitales en el proceso educativo si las herramientas que se utilicen se constituyen únicamente en medios de transmisión de información. De acuerdo a esta definición, si esa interacción no se orienta a fortalecer capacidades metacognitivas, ni de aprendizaje autónomo requeridas por las nuevas tendencias de la educación superior en el siglo XXI, no se puede considerar educación virtual. En todo caso, se denominaría educación a distancia.

Otras características de la educación virtual son propuestas por la que refiere que ésta debe concebirse como una modalidad que posibilita una serie de oportunidades, entre ellas:

- La comunicación sincrónica y asincrónica
- La flexibilidad en el acceso a la educación
- El trabajo colaborativo y cooperativo
- La competencia metacognitiva
- La diversidad metodológica
- El uso de plataformas educativas, herramientas y recursos versátiles
- Modelos pedagógicos centrados en el estudiante
- Procesos de autoevaluación y coevaluación
- Aprendizaje interactivo y autodirigido. (Universidad Técnica Nacional s.f. p.13).

Estas posibilidades, sin embargo, deben basarse en un modelo pedagógico diseñado para garantizar el éxito de los procesos de educación virtual, en donde se valore la importancia de cada uno de los elementos que intervienen en un proceso educativo: el docente, los saberes, los estudiantes, las tecnologías.

La modalidad educativa en ambientes virtuales debe reconocer la importancia de la tecnología digital, pero no sobreponerla al proceso educativo que determina la gestión del conocimiento.

Debe considerarse, además, que para el éxito de un proceso educativo en entornos virtuales existen otros aspectos fundamentales vinculados a las condiciones sociales de los sujetos y a sus capacidades y habilidades; así también, a elementos vinculados a la infraestructura tecnológica. Quiere decir que es necesario considerar los aspectos económicos, sociales, físicos, emocionales de los sujetos que intervienen, conocer el grado de fortalecimiento en capacidades y habilidades tecnológicas, el acceso a los equipos y a la conectividad que se requiere para el desarrollo del proceso, las características particulares del programa que se desarrolla para determinar la posibilidad de alcanzar competencias desde la virtualidad.

En resumen, se ratifica lo ya expuesto: la implementación de un proceso educativo desde la virtualidad, requiere una concepción, diseño y determinación de procesos también desde ese ambiente de aprendizaje.

La enseñanza aprendizaje en modalidad virtual requiere un adecuado diseño de currículo, unidades temáticas definidas, estrategias metodológicas diversas, y procesos evaluativos formativos y sumativos y la participación de personal administrativo, docente, programador y de soporte informático bajo una misma línea de orientación curricular.

1.5.3 Enseñanza remota de emergencia

Por la complejidad de los procesos educativos bajo la modalidad virtual, dadas las condiciones que debe garantizar para su implementación y considerando que la utilización de medios virtuales se constituyó en la alternativa para no suspender el proceso educativo por causa de la pandemia Covid-19, en los ámbitos académicos se propuso el concepto de Enseñanza remota de emergencia.

Contrario a la educación virtual que fue planificada desde su origen y diseñada para ser desarrolladas en línea, la enseñanza remota de emergencia se constituye en una entrega de instrucción alternativo en condiciones de crisis y pasada ésta, vuelve a la modalidad inicial, en este caso, la modalidad presencial. (The Learning Factor, 2020).

Este tipo de enseñanza se implementa de manera forzada a partir de una crisis para garantizar la continuidad del proceso de enseñanza aprendizaje. Según Montero (2020) consiste en un proceso de transformación de las clases presenciales a la modalidad virtual, pero sin cambiar el currículum ni la metodología, lo que trae como consecuencia una práctica educativa sin la capacitación necesaria y con el riesgo de resultados poco favorables. En este artículo se le denomina *Coronateaching* aludiendo al síndrome

provocado por los estresantes efectos que ha ocasionado este tipo de práctica en los profesores. (Ramos, 2020).

A partir del 11 de marzo de 2020 en que la OMS declaró pandemia a nivel mundial por el Covid-19 estudiantes de todos los niveles educativos en el mundo suspendieron la actividad docente en modalidad presencial, se hizo necesario transitar repentinamente hacia una modalidad educativa a distancia.

El brusco cambio a la modalidad de enseñanza aprendizaje a distancia provocó que la comunidad académica de la Universidad de San Carlos implementara acciones tendientes a minimizar los inconvenientes derivados de condiciones educativas no acordes a los requerimientos de la educación virtual. La Usac, a través de la Dirección General de Docencia DIGED, implementó las siguientes acciones:

- Sobre la base de la Política de Educación a Distancia en Entornos Virtuales aprobada en 2019 mediante la cual se iniciaron los esfuerzos para fortalecer las actividades docentes no presenciales y semipresenciales se decidió la adaptación de los contenidos teóricos al modo virtual.
- Se inició el Plan de Contingencia de la Red de Apoyo Digital Docente (RADD) mediante diversas estrategias tecnológicas, mediante el cual se ha capacitado a miles de docentes.
- Se amplió el espacio en la nube para el desarrollo de cursos de formación docente.
- Se aplicaron las pruebas en forma virtual a los aspirantes a ingresar a la Universidad, a través de Orientación Vocacional y el sistema de Ubicación y Nivelación. (García, 2020).

Asimismo, se refiere a la falta de preparación evidenciada en estudiantes y docentes para incorporarse a los procesos educativos mediante entornos virtuales fundamentalmente por dos razones:

- Accesibilidad a la modalidad no presencial.
- Capacitación tecnológica en el uso de herramientas no presenciales.

Son dos limitantes suficientes para que en el proceso educativo no se obtenga la efectividad que requiere una adecuada formación profesional y dadas las condiciones en que se decidió el cambio de modalidad educativa se puede concluir que el proceso de

enseñanza aprendizaje que prevalece en la mayoría de las unidades académicas de la Usac corresponde a una modalidad remota de emergencia, en virtud de que no existen las condiciones ni recursos requeridos para una modalidad virtual, según lo expresado.

Algunas consideraciones para desarrollar aprendizaje remoto con niveles aceptables de formación son:

- Objetivos claramente definidos.
- Colaboración interdisciplinaria para centrar la educación.
- Opciones para los estudiantes que aprovechan los intereses, niveles de preparación y estilos de aprendizaje.
- Una mezcla de opciones tecnológicas y no tecnológicas en tiempo real y con horario flexible.
- Una plataforma común en la que los estudiantes pueden acceder al trabajo y encontrar apoyo y recursos.
- Un plan de comunicación claro que involucre a la escuela, los maestros, los estudiantes y otros.
- Interés y esfuerzo genuinos en apoyar el crecimiento social, emocional y académico de los estudiantes.

Así también, es necesario considerar el contexto familiar de los sujetos que participan en el proceso de enseñanza aprendizaje, para analizar las condiciones en que éste se desarrolla. Tomar en cuenta condiciones de salud, de responsabilidades económicas y familiares dentro del hogar incrementadas por motivo de la emergencia, de condiciones físicas y emocionales, interculturales y de género.

Uno de los aspectos fundamentales a considerar en los procesos de formación por medios virtuales es la brecha digital que consiste en la distancia al acceso, uso y apropiación de las tecnologías, a nivel geográfico, a nivel socioeconómico y otros criterios. (Dixon y Kirmes, 2020).

La brecha digital se mide en tres factores:

1. Infraestructura, en función de las plataformas, herramientas y recursos requeridos para el desarrollo de la actividad virtual.
2. Accesibilidad a equipos, a internet, a recursos digitales.
3. Habilidades. Capacidades docentes y estudiantiles para el manejo de las tecnologías digitales y reducir el denominado analfabetismo digital.

1.5.4 Recursos de la educación virtual

Con base en los criterios analizados y a los aportes de las diferentes referencias, se presenta algunos de los recursos fundamentales para la implementación de la educación en esta modalidad. (OEI, 2020).

- **En cuanto al estudiante**

Que posea competencias digitales.

Acceso a internet.

Experiencia en la modalidad virtual.

Situación económica y social favorable a su proceso educativo.

Actitud para responder al trabajo autónomo.

Autodisciplina.

Capacidad de organización de trabajo.

Conocimiento y apropiación del programa de curso en sus diferentes aspectos, en cuanto a sus propósitos, su desarrollo y la forma de evaluación.

- **En cuanto al docente**

Habilidades en tecnologías educativas digitales.

Conectividad adecuada.

Equipos de cómputo y otros recursos y materiales.

Formación sobre el uso de plataformas educativas, canales de comunicación y Recursos disponibles.

Robustez de la infraestructura que da soporte a los entornos de aprendizaje virtuales y su mantenimiento.

- **Competencias docentes**

En los procesos de enseñanza aprendizaje mediados por las TIC las competencias que se requieren están referidas al Conocimiento Tecnológico, Pedagógico y Disciplinar (TPACK), referido a la capacidad de coordinar los contenidos específicos de la materia utilizando las TIC para facilitar el aprendizaje del estudiante. (Cabero & Roig-Vila, 2017).

En dichos conceptos se destaca la importancia de que el docente posea la capacidad de integrar la tecnología en el proceso de enseñanza.

1.5.5 Experiencias en educación virtual en la Escuela de Trabajo Social previo a la modalidad emergente.

Desde hace varios años, en la Escuela de Trabajo Social se han utilizado plataformas educativas en el proceso de enseñanza aprendizaje. Se inició con la plataforma Chamillo que fue sustituida por la plataforma Moodle, como plataforma oficial de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Previo a la suspensión de clases presenciales, los docentes a su discreción, utilizaban o no las plataformas educativas y las herramientas digitales según sus habilidades, adquiridas principalmente en procesos formativos y experiencias fuera de la Escuela de Trabajo Social y de los equipos y recursos tecnológicos que se dispusiera.

Las autoridades académico administrativas no han llevado un seguimiento oficial del aprovechamiento de dichos recursos, ni ha sido establecido como obligatorio su incorporación a los procesos educativos de la Escuela, por tanto, su aprovechamiento ha estado vinculado a la decisión de cada docente.

Dentro de los proyectos académicos de la Escuela se ha considerado la implementación de procesos de educación virtual combinados con educación presencial, cuyas propuestas han sido encomendadas a algunos profesionales de la Escuela. En este estudio se presentan dos de las propuestas presentadas al Consejo Directivo de la Escuela, en la que se exponen los aspectos fundamentales para su implementación.

La primera, presentada por el Maestro José Ramón Oliva, (2019) se titula Educación virtual con aprendizaje combinado y presenta, sobre la base de la fundamentación filosófica de la Escuela, una propuesta para implementar cursos con características de la modalidad E-learning (100% en línea) y B-learning referida a una modalidad mixta utilizando la plataforma Moodle como soporte, con el propósito de incorporar a los procesos de aprendizaje a aquellos aspirantes que no tienen la oportunidad de acudir a las sesiones presenciales.

La propuesta se orienta a la creación de una unidad de educación virtual cuyas funciones se orienten a la implementación de los procesos necesarios. Algunos de los aspectos fundamentales a considerar para la incorporación de la modalidad E-learning y B-learning son:

- Revisión de la Normativa de evaluación y promoción del estudiante.
- Analizar la pertinencia del currículo vigente.

- Elaborar el manual de programas de educación en línea.
- Desarrollar procesos de capacitación docente.
- Técnicos o especialistas para dar respaldo a la plataforma.

Se evidencia que la propuesta está diseñada a mediano plazo, dadas las condiciones organizacionales y financieras de la Escuela. El cambio en la estructura organizacional, la adquisición de los recursos de equipo y materiales, las modificaciones en el diseño curricular y otros manuales administrativos y los procesos de formación y capacitación docente, ameritan acciones legales y formales para su implementación, considerando que debe plantearse como resultado de un trabajo conjunto.

La segunda, elaborada por el Dr. Fisdi Flores (2019) se denomina Proyecto de Educación Virtual a Distancia. Propuesta plan piloto de educación semipresencial a distancia, también presentada al Consejo Directivo de la Escuela.

Sobre la base de una revisión bibliográfica y de una investigación de campo, el Dr. Flores concluye en las ventajas y desventajas de un modelo educativo por medios virtuales, dadas las condiciones de la Escuela y determina aspectos generales para su implementación, entre ellos la modalidad B-learning, el modelo educativo socio constructivista, las competencias requeridas, los recursos necesarios y otros aportes.

Ambas propuestas fueron presentadas ante el Consejo Directivo para su consideración y acciones correspondientes.

2. Descripción y análisis de resultados

Con base en los objetivos de la investigación se presentan los resultados obtenidos derivados de las apreciaciones del estudiante y de los docentes cuya descripción se orientará a los siguientes aspectos.

- Condiciones personales.
- Condiciones académico-institucionales
- Recursos materiales y tecnológicos
- Percepción de los resultados del aprendizaje

2.1 Con relación al estudiante

En el estudio participaron estudiantes de todos los ciclos de la carrera de Licenciatura de Trabajo Social: segundo semestre (28.7%), cuarto semestre (15.4%), sexto semestre (17%) y octavo semestre (13.6%); asimismo, estudiantes en EPS (14.5%) y elaborando trabajos de graduación (10.8%).

En total son trescientos veinticuatro (324) estudiantes los que respondieron el cuestionario.

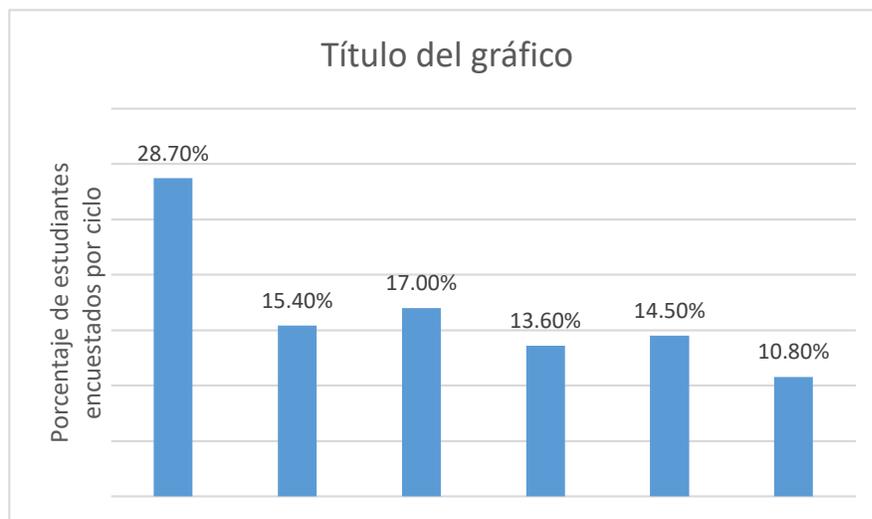


Figura 1. Estudiantes encuestados.
Fuente: Investigación de campo.

2.1.1 Condiciones personales

La caracterización del estudiante se basará en aspectos como el sexo, la edad, el estado civil, situación laboral y otras.

- a. Las principales características del estudiante son: 95.7% son mujeres, el 42% se ubica entre las edades de 21 a 25 años, el estado civil del 78.7% es soltera, el 76.5% no tienen hijos, el 54.6% no labora.

Características prevalecientes como la edad, el estado civil y no tener hijos pueden considerarse favorables por la disponibilidad de tiempo que se le puede dedicar al proceso educativo.

La situación laboral que predomina en el estudiante, por un lado, puede significar para él, que disponga del tiempo necesario para el desarrollo de actividades académicas, pero al mismo tiempo puede significar la no satisfacción de requerimientos básicos debido a la ausencia de ingresos.

La caracterización del estudiante se presenta en la siguiente figura.

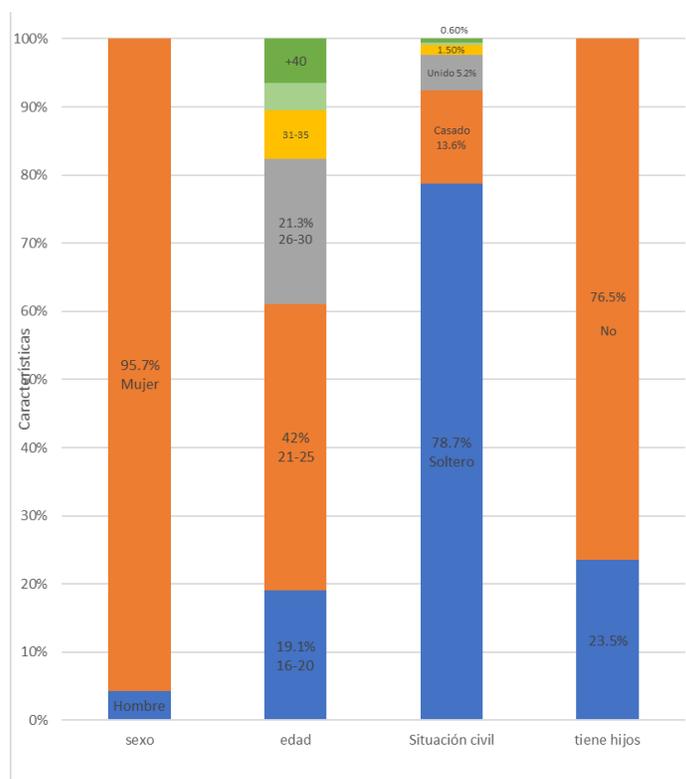


Figura 2. Caracterización del estudiante.

Fuente: Investigación de campo.

- b. Para analizar la estabilidad económica del estudiante, se debe considerar que un elevado porcentaje no posee trabajo remunerado. Independientemente de que pudieran tener sus requerimientos básicos cubiertos, es válido destacar que no poseen un ingreso derivado de actividad laboral remunerada.

Del grupo que sí labora, casi la mitad indica que su actividad laboral representa un mayor riesgo de contraer Covid-19, dado que ésta se vincula con servicios de salud, mensajería u otro. Un 12% refiere la disminución de su salario y 12.7% haber perdido su trabajo como consecuencia de las decisiones gubernamentales derivadas de la pandemia.

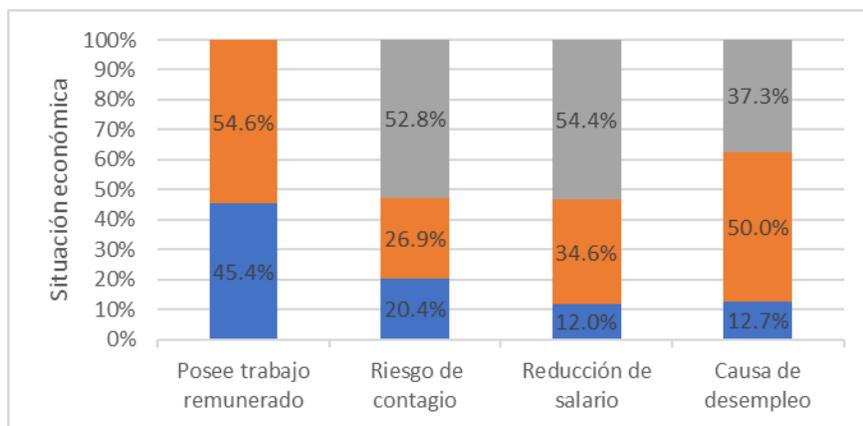


Figura 3. Situación económica del estudiante.

Fuente: Investigación de campo.

Las condiciones de riesgo significan una constante preocupación para el estudiante por el temor de contagio para él y su familia y las secuelas que este conlleva, deterioro físico y muerte. Es importante considerar la salud física y emocional del estudiante por las repercusiones que pudiera tener en su rendimiento académico.

Con relación a la situación familiar del estudiante, que es importante considerar por el apoyo que representa en su proceso formativo, el 47.5% de estudiantes refiere que como consecuencia de las disposiciones gubernamentales derivadas de la pandemia algún miembro de su grupo familiar quedó desempleado.

Del grupo familiar que sí labora el 64.8% realiza actividad laboral en riesgo de contagio.

- c. Para analizar la salud física y emocional del estudiante, es necesario destacar que el 91.6% no se ha contagiado de Covid-19 y que del grupo que sí se contagió (8.4%), la mitad tuvo asistencia médica.

Con relación a su grupo familiar, el 33.6% del estudiantado refiere que algún miembro contrajo Covid-19 y como consecuencia, el 9.3% falleció, lo cual es un elemento determinante para afectar el ánimo del estudiante, en consecuencia, su rendimiento académico.

2.1.2 Condiciones académico-institucionales

En este apartado se expondrán los resultados relacionados con la forma en que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje, desde la perspectiva del estudiante.

- a. En un 51.5%, los estudiantes indican que casi siempre los docentes le proporcionan orientaciones claras para facilitar el proceso; el 21.6% expresa que el docente siempre le proporciona orientaciones claras. Aunque el resultado representa una situación favorable, no lo es si se considera que más de la mitad del estudiantado refiere no recibir orientaciones claras por parte del docente, quién deberá establecer los mecanismos para garantizar la comunicación efectiva.
- b. En un 42%, que es medianamente adecuado el nivel de motivación que le provoca el desarrollo de la actividad educativa utilizando medios virtuales. El 34.9% indica que dicho nivel de motivación es adecuado.

Se evidencia un alto porcentaje de estudiantes que expresan no estar lo suficientemente motivados para participar en una modalidad educativa por medios virtuales. Es posible que el cambio repentino en la modalidad haya predisposto al estudiante adaptado a determinado proceso de enseñanza aprendizaje. Por lo que se debe considerar que en el proceso de motivación no solo es determinante la acción del docente, sino también es importante la disposición del estudiante.

A este respecto, los estudiantes presentaron algunos argumentos que les restan motivación en los procesos, tales como los problemas derivados de la falta de recursos, de equipos, de espacios adecuados, la falta de conocimiento tecnológico por parte de docentes y estudiantes, la sobrecarga de tareas aunado a las responsabilidades del hogar, que son condiciones por las que se prefiere la actividad presencial. Así también, se destaca la inconveniencia de los procesos virtuales para la ejecución de prácticas académicas. Algunos otros, tienen una perspectiva favorable y destacan que esta modalidad les permite la oportunidad de fortalecer su aprendizaje autónomo, aprovechar más tiempo con la familia, evitar los contratiempos del transporte, entre otros.

- c. El estudiante (48%) también refiere que el proceso educativo utilizando medios virtuales, ha permitido el fortalecimiento de las competencias establecidas en los programas de cursos, en forma adecuada. Es necesario destacar que un porcentaje similar (42.3%) indica que, dichas competencias fueron reforzadas en forma medianamente adecuada.
- d. Para el 52.8%, es adecuado el efectivo desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje establecidas en los programas de curso y que la integración de saberes se facilita de forma adecuada para el 42.3%. Para similar porcentaje, es medianamente adecuado.
- e. En un 46.9%, el estudiante refiere como adecuada la forma en que se fortalecen las capacidades de análisis, reflexión y construcción de conocimiento utilizando medios virtuales.

El resultado relacionado con el compromiso del personal académico utilizando diversos mecanismos virtuales para incentivar la participación del estudiante es favorable, pero no lo suficiente, dado que existe un alto porcentaje de estudiantes que no percibe el incentivo, lo que se refleja en un desfavorable resultado en cuanto al fortalecimiento de competencias, para la integración de saberes y de los procesos mentales requeridos en el perfil del estudiante.

- f. En términos generales, el estudiante percibe el acompañamiento docente de forma adecuada (44.8%) y muy adecuada (15.7%), aun así, los niveles de motivación, de desarrollo de competencias, de comprensión, análisis, reflexión y construcción de conocimiento presentan resultados no favorables.

Para comprender los resultados anteriores, es necesario recordar la opinión del grupo de estudiantes con relación a su escasa motivación para participar en la modalidad por medios virtuales. Los resultados que se presentan pueden ser consecuencia de dicha actitud pese a que se reconoce un favorable acompañamiento docente.

- g. El trabajo colaborativo (producción entre pares, grupal) se favorece de manera adecuada con la modalidad por medios virtuales para el 37%; medianamente adecuada para el 38%. En consecuencia, la interacción entre estudiantes es medianamente adecuada para el 44.8% y adecuada para el 38.3%.

- h. Con relación al aprendizaje autónomo, el 49.1% de los estudiantes indica que se ha fortalecido de manera adecuada; 37% de manera medianamente adecuada.

Es necesario tomar en consideración que gran parte del éxito de la modalidad educativa por medios virtuales radica en la responsabilidad del estudiante para practicar un aprendizaje autónomo, necesario en la educación presencial y fundamental en la educación emergente que se implementa en la actualidad en esta Escuela.

El aprendizaje autónomo combinado con el trabajo colaborativo ejecutado en una adecuada interacción entre estudiantes se constituye en factor favorable para el fortalecimiento de las competencias. En este caso, los tres aspectos analizados no presentan resultados favorables según la opinión de la mayoría de estudiantes encuestados. Es necesario este análisis para explicar, en alguna medida, los resultados no del todo favorables en cuanto al fortalecimiento de las competencias establecidas en los programas de curso, referidos por el estudiante.

- i. La efectividad del proceso educativo por medios virtuales es considerada como adecuada para el 50.9% y la calidad del proceso se evalúa como adecuada para el 47.2%.

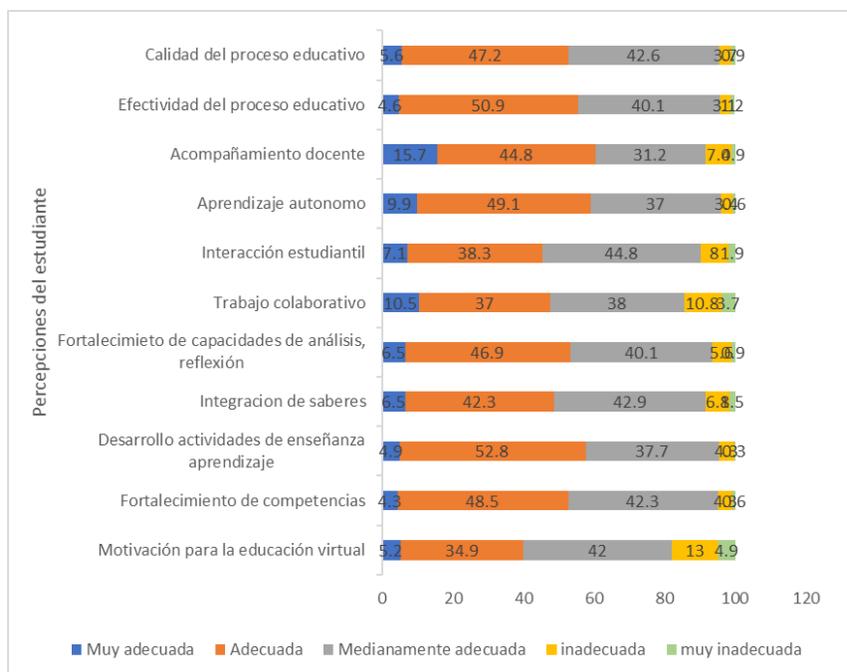


Figura 4. Condiciones académico institucionales.

Fuente: Investigación de campo

Con base en la opinión de los estudiantes se puede analizar que, aunque el estudiante reconoce los esfuerzos docentes por el desarrollo de actividades por medios virtuales, también expresa la falta de apropiación de algunos docentes y estudiantes en éstas.

Según el estudiante, dicha situación no motiva ni facilita el aprendizaje y las tediosas sesiones provocan una preferencia por la presencialidad, fundamentalmente para el desarrollo de prácticas supervisadas, entre otras opiniones.

Significa que es necesario determinar las acciones que permitan elevar los resultados no favorables que refleja este estudio para garantizar una formación académica que responda a las necesidades de la profesión y de la sociedad.

Dentro de las condiciones adversas a un efectivo proceso educativo por medios virtuales, sumado a la ausencia de los aspectos ya analizados, se puede mencionar la falta de habilidad del estudiante para el manejo de recursos digitales, la falta de capacitación proporcionada para el efecto, así como la imposibilidad del docente de verificar la permanencia y la atención de los estudiantes durante las sesiones virtuales o la realización de trabajos colaborativos.

Este problema se evidencia cuando, algunos estudiantes reconocen que paralelamente a las actividades académicas se dedican a realizar otras tareas de tipo personal y laboral. Evidentemente dicha dispersión repercute desfavorablemente en los objetivos educativos.

- j. Así, los estudiantes en un 52.5% indican que casi nunca atiende otras actividades paralelas a su participación en las sesiones académicas por medios virtuales, por ejemplo, revisar mensajes de teléfono, ver televisión, escuchar música, comer, tareas de casa, tareas de otros cursos, actividades laborales, entre otras.

Significa que casi la mitad de los estudiantes no prestan una completa atención al desarrollo del curso.

- k. En un 49.4%, el estudiante refiere que nunca debe estar pendiente del cuidado de niños, adultos mayores o persona con algún tipo de discapacidad, mientras participa de sesiones virtuales; 6.7% refiere que casi siempre y 7.4%, siempre lo hace, lo que evidencia que la participación estudiantil desde la virtualidad se ve afectada por las responsabilidades que conlleva quedarse en casa, lo que no sucedería si el estudiante participa en clases presenciales.

- l. Como parte de las limitaciones que el estudiante refiere, el 32.4% expresa que la Escuela de Trabajo Social nunca le ha proporcionado capacitación vinculada al uso de plataformas virtuales, antes y después de declarada la pandemia. El 33.3% indica que casi nunca se le ha proporcionado capacitación de esta naturaleza. Significa que una mayoría de estudiantes están incorporados a esta modalidad educativa sin haber recibido la orientación necesaria por parte de la Escuela.
- m. Por tanto, para resolver dudas vinculadas al uso de plataformas y/o herramientas digitales, el estudiante acude a compañeros estudiantes (50.6%) y tutoriales (25%). El 13.3% acude al docente el 2.5% acude al personal del Centro de Cómputo.

La siguiente figura refleja las percepciones estudiantiles con relación a las condiciones que prevalecen en su proceso educativo.

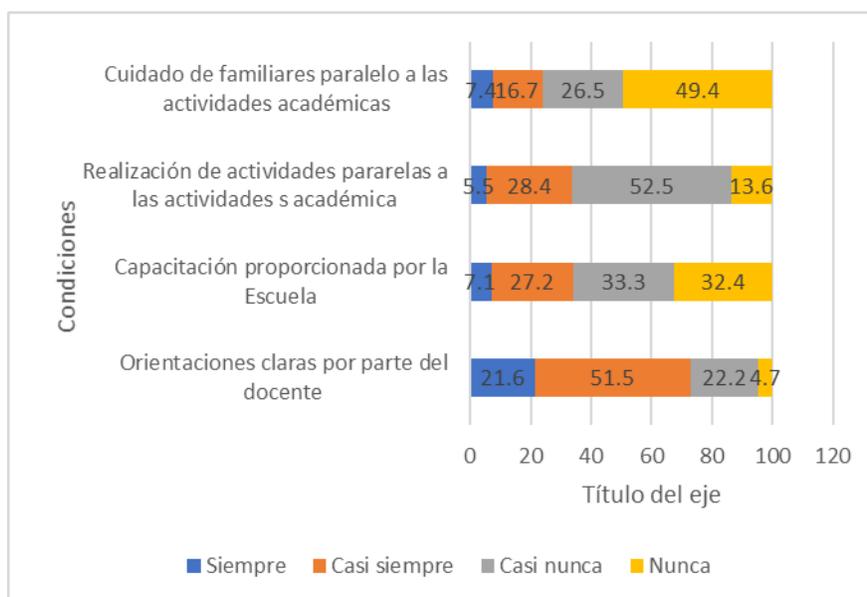


Figura 5. Condiciones del proceso educativo

Fuente: Investigación de campo.

Como ya se indicó, la percepción del estudiante con relación a la claridad de las orientaciones que le proporcionan no es del todo favorable, ya que una mayoría evidencia que no siempre recibe orientaciones claras. Ello, aunado a la evidente falta de capacitación por parte de la Escuela y a la falta de atención de un grupo de estudiantes, por actividades de diferente índole, entre ellas el cuidado de familiares en condición de vulnerabilidad provocan dificultades para la realización del proceso de enseñanza aprendizaje.

Dado que los requerimientos de capacitación para estudiantes se deben gestionar por medio de la Secretaría Académica, es necesario que esa instancia ejecute un programa de atención al estudiante que le permita superar las carencias en cuanto a capacitación por medios virtuales.

Interesante es conocer la información proporcionada por la Secretaría Académica relacionada con que, a partir de la suspensión de clases presenciales no recibió ninguna solicitud de capacitación de este sector.

No obstante, se tiene información que muchos de los estudiantes no poseen un adecuado conocimiento sobre estos temas, posiblemente porque le significaba inversión de tiempo o porque consideró que con la interacción docente y compañeros de sección podría superar las dificultades que pudieren presentarse.

Con relación al uso de tecnologías educativas digitales

El estudiante refiere en 31.2% que todos los docentes y 35.8% que la mayoría de sus docentes utilizaban medios virtuales previo a la suspensión de clases presenciales. Dicha aseveración constituye un antecedente favorable para el actual proceso por medios virtuales dado que se reconoce que la transición a la modalidad virtual ya se había iniciado por la mayoría de los docentes, lo que significó un paulatino fortalecimiento de las capacidades de docentes e involucramiento de los estudiantes en el uso de tecnologías digitales.

- n. En un 45.4% indican los estudiantes que actualmente, la mayoría de docentes le incentivan su participación utilizando diversos mecanismos y herramientas virtuales. Un 26.2% indica que todos los docentes lo hacen.

En la figura se puede observar que el grupo de docentes que los estudiantes refieren con el mayor porcentaje en la utilización de diversos mecanismos y herramientas virtuales, son aquellos que ya implementaban medios virtuales, durante las clases presenciales. Significa que ese grupo de docentes con habilidades en educación virtual, fortalecieron sus capacidades y las de sus estudiantes, convencidos de que dicha modalidad era el recurso que les quedaba como opción para desarrollar el proceso educativo.

También es necesario analizar que existe un grupo de docentes que no desarrolla de manera significativa procesos educativos utilizando recursos digitales, lo que seguramente perjudica el desarrollo de actividades de aprendizaje tomando en cuenta que la actividad presencial está suspendida.

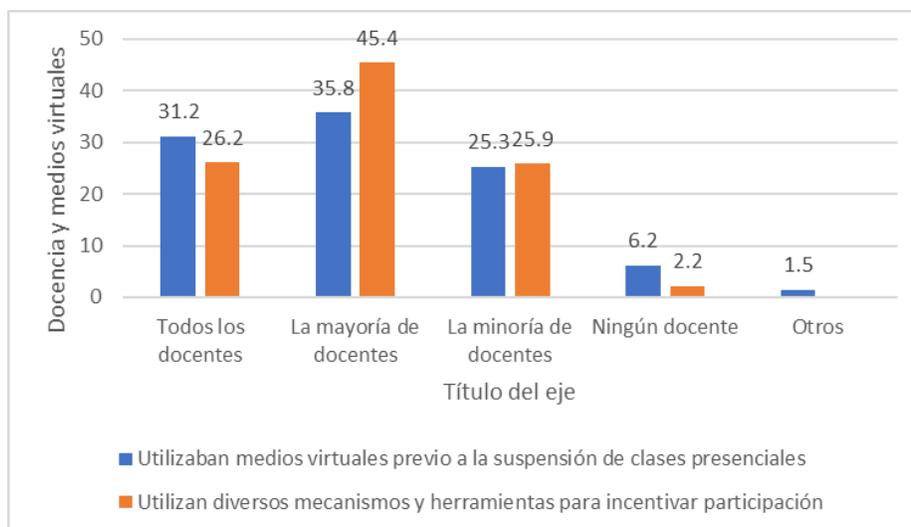


Figura 6. Tecnologías educativas digitales
Investigación de campo.

Con relación al uso de plataformas y herramientas virtuales, los estudiantes refieren:

- o. El 79.93% de estudiantes refieren que los docentes utilizan la plataforma Moodle de manera frecuente. Resultado que es lógico dado que Moodle es la plataforma oficial. El 29.32% también refiere el uso de la plataforma Classroom. Se refiere el uso de otras plataformas, pero en frecuencia muy escasa.
- p. Con relación a las herramientas para videoconferencias que utilizan los docentes, el estudiante refiere con mayor frecuencia (92.59%) el uso de Google Meet: 64.19%, también refiere el uso de Zoom. Otras herramientas para videoconferencia son usadas en muy poco porcentaje
- q. De las actividades y recursos de la plataforma Moodle la más utilizada de manera frecuente es el foro (43.51%), el registro de asistencia (38.58%) y el chat (30.55%). El uso de otras actividades y recursos se refiere escasamente.

Dentro de los actividades y recursos que refieren con mayor frecuencia no haber sido utilizados se menciona el glosario (71%) y la encuesta (52.7%).

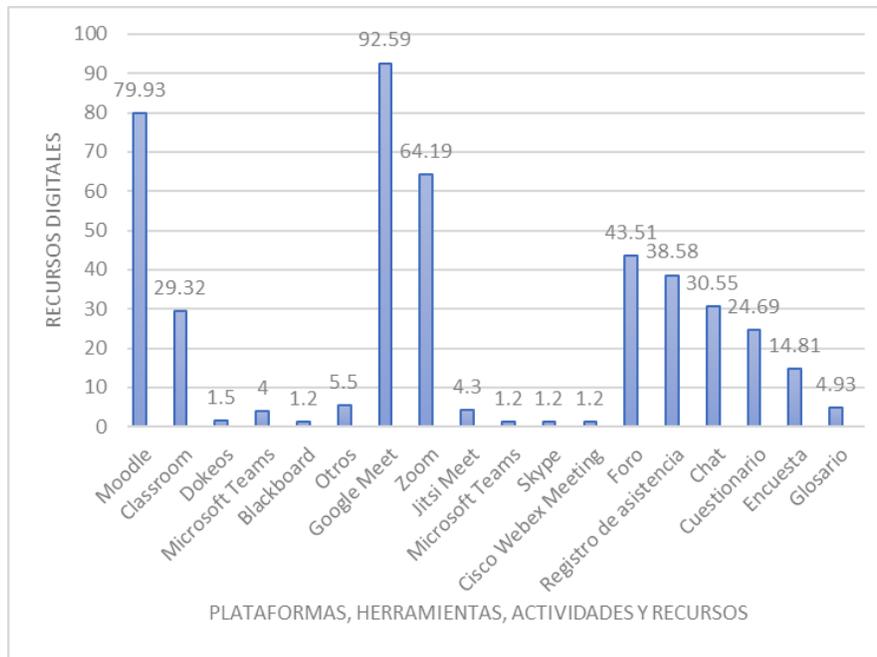


Figura 7. Uso de plataformas, herramientas y otros recursos digitales.
Investigación de campo.

2.1.3 Recursos materiales y tecnológicos

- a. El 98.1% de estudiantes refiere que dispone de algún equipo o dispositivo para participar en las actividades académicas. Es importante destacar que el 69% de los estudiantes refieren disponer de móvil, en segundo término, disponen de laptop (50%) y en menor escala disponen de computadora de escritorio (22.8%). Refieren que el estado de dichos equipos es satisfactorio.

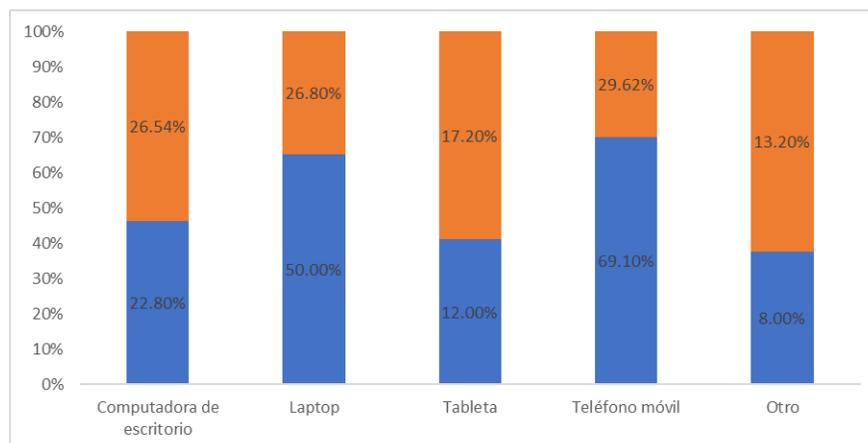


Figura 8. Disponibilidad de equipo/dispositivo
Fuente: Investigación de campo.

La figura representa la disponibilidad de equipo o dispositivo que posee el estudiante evidenciado que predomina la posesión de teléfono móvil, dispositivo que, aunque permite la conexión, dificulta la participación en actividades de aprendizaje o interacción con estudiantes dado que dicho dispositivo no posee muchas funciones de las requeridas para la interacción.

La computadora de escritorio es el equipo que reúne las condiciones adecuadas para facilitar la interacción, pero la posee un menor porcentaje de estudiantes.

Cabe destacar que algunos estudiantes refieren el televisor como equipo disponible, lo que orienta a reflexionar sobre la posibilidad de aprovechar ese medio de comunicación con fines educativos.

- b. El 57.7% expresa que el equipo o dispositivo que utiliza es de uso personal, sin embargo, el equipo personal es generalmente un teléfono móvil que no proporciona facilidad para el desarrollo de actividades académicas. Un 38.6% indica que el equipo que posee es de uso familiar, que condiciona al estudiante a tener que compartir con otros miembros de su familia y correr el riesgo de que se le presenten traslapes en sus actividades y las de otro miembro de su familia.
- c. Respecto a su acceso a la conectividad, el 52.8% de estudiantes refiere que casi siempre tiene acceso a internet, el 45.4% tiene acceso siempre y la mayoría de ellos (79.9%) indica que lo adquiere por medio de un plan domiciliario, en segundo término, lo adquieren por medio de prepago móvil (18.8%).
- d. Es importante destacar que el 6% utilizan el servicio de su centro de trabajo y el 10.8% utiliza café internet, espacios públicos gratuitos, domicilio de familiares, datos prestados, entre otros, que dificultan el proceso de enseñanza aprendizaje.
- e. Quienes refieren poseer acceso a internet, evalúan la estabilidad del servicio para el buen desarrollo de la actividad académica, medianamente adecuada (45.4%).
- f. El 46% de los estudiantes refiere haber tenido que comprar o prestar equipo o dispositivo para participar en actividades académicas, así también, el 62.3% se vio en la necesidad de adquirir o ampliar el servicio de internet.
- g. Con relación al espacio físico del que dispone el estudiante para participar en el proceso de enseñanza aprendizaje, el 62.7% refiere que posee un espacio físico

semiprivado, en el cual casi nadie le interrumpe. Es posible que, por las condiciones del espacio, muchos estudiantes opten por no activar sus cámaras.

A pesar de que la mayoría de estudiantes refiere poseer el equipo/dispositivo y servicio de internet necesario para interactuar en su proceso educativo, es necesario destacar que muchos de ellos tuvieron necesidad de comprar o prestar dichos recursos, así como adquirir o ampliar el servicio de internet, lo que significó una erogación repentina, en la mayoría de los casos.

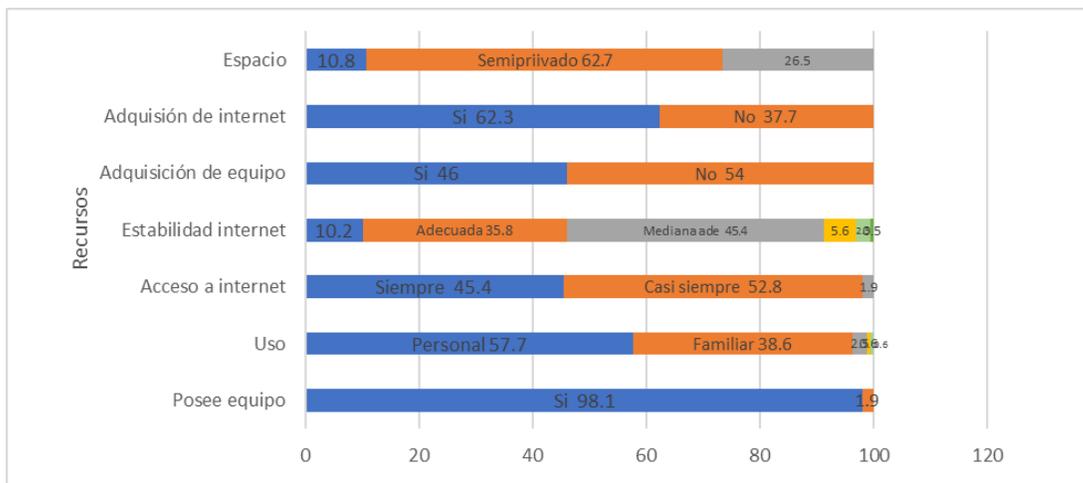


Figura 9. Acceso a recursos
Investigación de campo.

En la figura se refleja las condiciones no favorables que el estudiante debe afrontar en el desarrollo de su proceso educativo, con equipos compartidos y no necesariamente adecuados, con dificultades de conectividad, con espacios que no le proporcionan condiciones de privacidad y con la posibilidad de haber asumido una erogación económica para adquirir equipos y servicio de internet, que son consecuencias de la educación emergente que se realiza.

2.1.4 Percepción de los resultados del aprendizaje

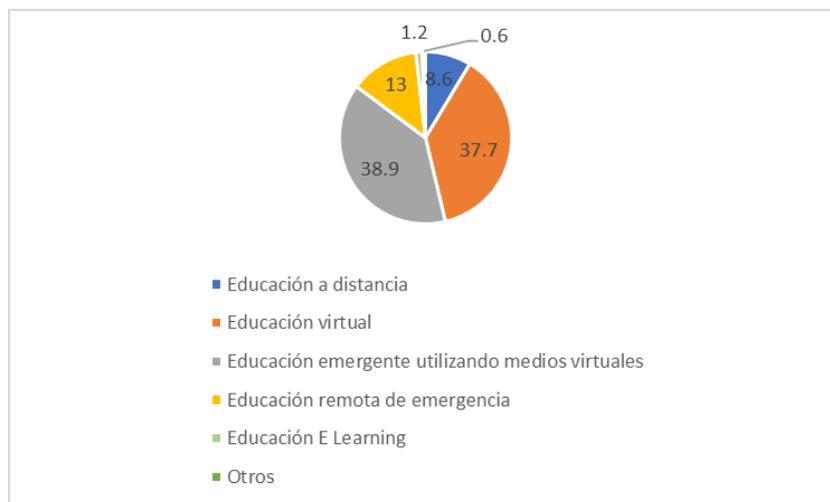
Considerando lo imprevisto de la implementación de los procesos de enseñanza aprendizaje en la Escuela de Trabajo Social, las limitaciones de tipo personal, académico, institucional, de recursos, de capacitación y otras afrontadas por los estudiantes, es necesario exponer la opinión de ellos, con relación a los resultados obtenidos durante el proceso educativo.

Se destaca lo que previamente se ha analizado, en cuanto a las condiciones académico administrativas en que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje actualmente las que no son del todo favorables, específicamente.

- La calidad y la efectividad del proceso educativo actual utilizando medios virtuales.
- La interacción entre estudiantes y docentes.
- La motivación para participar en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- El fortalecimiento de capacidades de análisis, reflexión y construcción de conocimiento.
- El fortalecimiento de las capacidades de análisis, reflexión y construcción de conocimiento

Se ha analizado también que la abrupta implementación de esta modalidad generó que se iniciara en condiciones desfavorables y con recursos escasos que impiden garantizar el éxito de una educación virtual.

Es importante entonces, dar a conocer el concepto que los estudiantes poseen de la educación que reciben. El estudiante, asocia la actividad académica que se desarrolla en la Escuela como una educación emergente utilizando medios virtuales (38.9%).



**Figura 10. Concepto de educación recibida.
Investigación de campo.**

Se observa que las opiniones predominantes se orientan a considerar la modalidad que se practica como una educación emergente utilizando medios virtuales. Es importante conocer que la mayoría de estudiantes tienen consciencia de que esta educación, aunque utiliza medios virtuales, tiene la modalidad de emergente dadas las limitaciones que prevalecen en el desarrollo del proceso.

Una educación virtual debe fundamentarse en una planificación, ejecución seguimiento y evaluación diseñados específicamente para ser usados a través de medios virtuales, lo que no corresponde a la experiencia que se tiene en nuestra Escuela.

La experiencia en la Escuela se basa en el inicio de una modalidad sin contar en la mayoría de los casos, con los conocimientos y habilidades suficientes, ni con los recursos necesarios para considerarla como educación virtual.

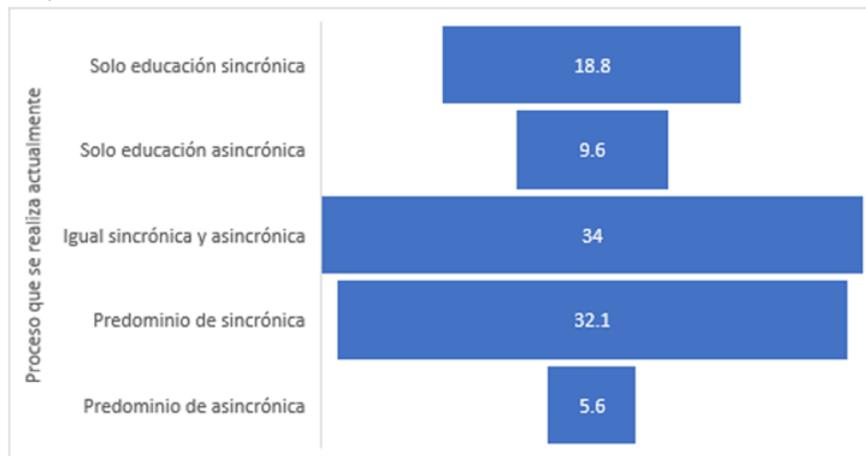
Dicha modalidad consiste en una educación a distancia y remota porque carece del elemento de la presencialidad, pero para considerarla educación virtual y garantizar la calidad del proceso educativo se requiere la estrecha relación entre los componentes del acto educativo: el docente, el discente, el contenido, las estrategias didácticas y el contexto.

En una modalidad emergente y remota que surge como una solución temporal a la problemática y en donde la tecnología es el instrumento que se constituye en el medio fundamental para el intercambio, se hace necesario que existan los recursos para ejecutarlo, así como el diseño que garantice el éxito del proceso.

Cuando esas habilidades, conocimientos y recursos no han sido previstos y adquiridos, no puede exigirse niveles óptimos de calidad, ni de efectividad en los procesos académicos. Por lo tanto, es comprensible que exista una brecha para alcanzar la calidad y efectividad en los procesos de enseñanza aprendizaje que se ejecutan, dadas las condiciones de su desarrollo manifestadas por los estudiantes que lo experimentan.

- a. Una de las características de un proceso educativo virtual es el aprovechamiento de las herramientas digitales para ejecutar educación sincrónica (en un mismo momento docente y estudiantes) y asincrónica (en diferentes momentos docentes y estudiantes). En la experiencia de la Escuela de Trabajo Social, el 34% de los estudiantes refieren el aprovechamiento de dichas herramientas para la realización de educación sincrónica y asincrónica en igual proporción; el 32.1%, que existe predominio de la educación sincrónica con algunas actividades asincrónicas;

Existe un 18.8% que mencionan que su proceso de enseñanza aprendizaje se realizó basado en una educación sincrónica y 9.6% en una educación asincrónica, exclusivamente, que orienta a concluir que las herramientas virtuales, de momento, no se aprovechan en la medida de las posibilidades que ofrece.



**Figura 11. Formas de enseñanza.
Investigación de campo.**

Con base en lo anterior, también es interesante conocer cuál es la preferencia del estudiante para interactuar en los procesos de enseñanza aprendizaje.

En la siguiente figura se observa la preferencia del estudiante por recibir clases presenciales y virtuales en igual proporción, luego predomina la preferencia por el predominio de sesiones virtuales y algunas actividades presenciales y luego la preferencia por las sesiones presenciales, exclusivamente.

Las sesiones virtuales, en forma predominante o exclusivas, ocupan los últimos puestos en la preferencia del estudiante.

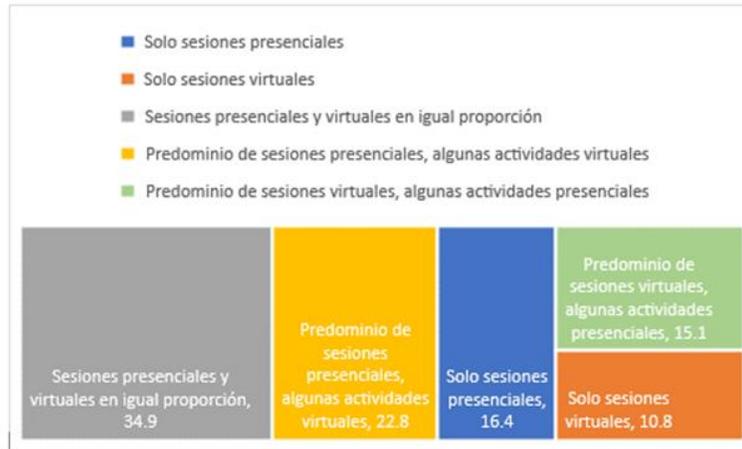


Figura 12. Preferencia para el desarrollo de la modalidad educativa. Investigación de campo.

Es evidente la preferencia del estudiante por la modalidad presencial y es importante dar a conocer algunos de los argumentos expuestos.

En pocos casos, se valora la importancia de ambas modalidades por sus aportes al proceso educativo y por la necesidad de innovación, de involucrarse a los procesos educativos actuales.

La mayoría de los estudiantes privilegian la modalidad presencial por su contribución al desarrollo de enseñanza aprendizaje, a la comprensión de los temas, a la facilidad para el desarrollo de actividades, a la facilidad para interactuar con su docente para resolver dudas, por la interacción interpersonal que procura entre docentes-estudiantes y estudiantes-estudiantes, al acceso de la biblioteca, a las experiencias que facilita, principalmente en los procesos de prácticas supervisadas.

La modalidad virtual, también es apreciada, pero de acuerdo a los argumentos, no por sus beneficios en el proceso de aprendizaje, sino por la comodidad, la seguridad y la facilidad en la ejecución de procesos que le proporciona al estudiante, pese a que también se reconoce la falta de habilidades docentes y estudiantiles y la escasez de recursos materiales y tecnológicos.

El estudiante valora la oportunidad que los medios virtuales le proporcionan al no tener que exponerse al contagio del virus y quedarse en casa, por la seguridad que obtiene al no tener que subir un transporte público y caminar en las calles exponiéndose a la delincuencia común, por el ahorro que tiene al no invertir en transporte y otros gastos para el traslado, por no padecer el hacinamiento de las aulas universitarias, por el ahorro de tiempo ya que los procesos académicos, tales como las evaluaciones, son más rápidas

y porque dio la oportunidad a estudiantes que por razones laborales no habían podido cursar alguna materia, según expresaron.

Con base en las argumentaciones, se puede interpretar que, para el estudiante, la modalidad presencial es la que tiene mayor significado para el efectivo aprendizaje.

2.2 Con relación al personal académico

Las opiniones que se dan a conocer corresponden a docentes de cada semestre de la carrera, supervisores de Ejercicio profesional supervisado y asesores y revisores de trabajos de graduación de la Licenciatura de Trabajo Social.

La descripción y análisis de resultados se realizará, al igual que con el sector estudiantil, con base en los siguientes aspectos: Condiciones personales, condiciones académico-institucionales, recursos materiales y tecnológicos y percepción de los resultados del aprendizaje.

2.2.1 Condiciones personales

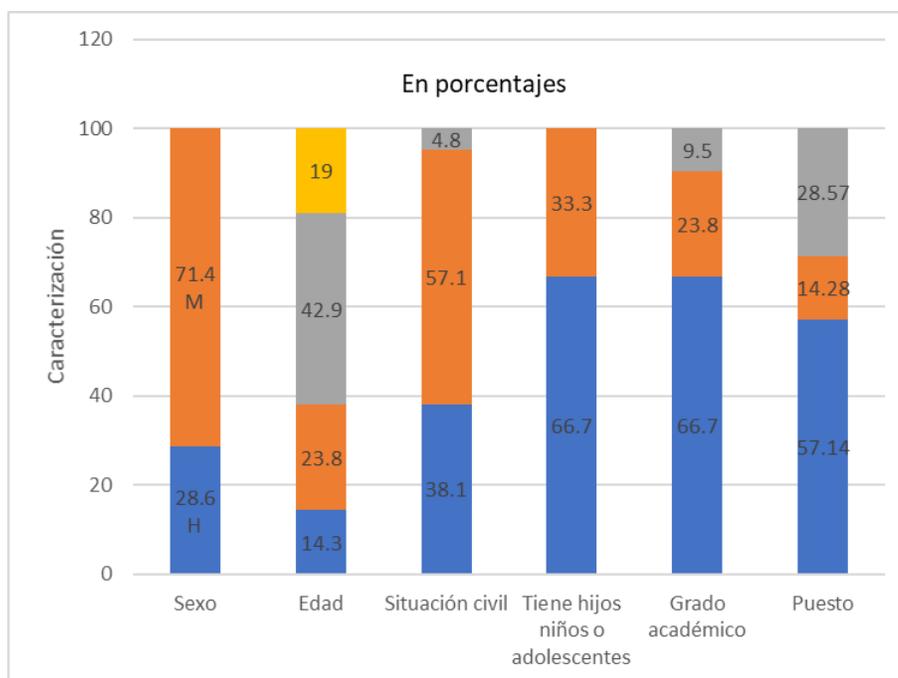
- a. La caracterización del personal académico es la siguiente:

El 71.4% son mujeres, el 42.9% se ubica entre las edades de 50 a 59 años, el 19% pertenecen al sector de adultos mayores. En menor porcentaje (14.3%) se presenta el grupo de 30 a 49 años.

El estado civil del 57.1% es casado; el 4.8%, unido y el 33.3% tiene hijos en etapa de niñez y adolescencia viviendo en su casa.

Con relación al grado académico, el 66.7% posee el nivel de licenciatura. 23.8%, maestría y a nivel de doctorado, el 9.5%.

Es favorable que el 57.14% tiene puesto en titularidad y con ocho horas de contratación; 14.28% tiene puesto de titularidad, pero con cuatro horas de contratación. El 28.59% posee puesto interino y su tiempo de contratación se encuentra entre dos y ocho horas. Uno de los docentes titulares de tiempo parcial complementa tiempo como interino.



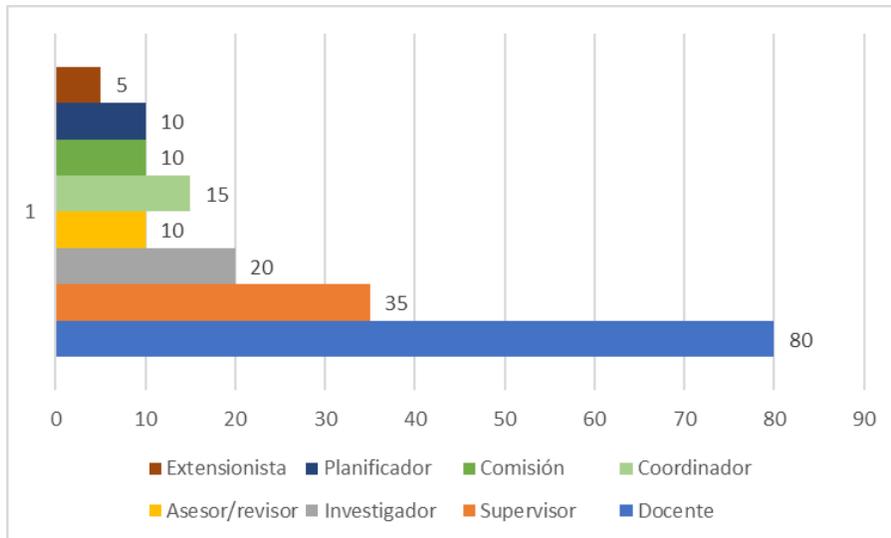
**Figura 13. Caracterización personal académico
Investigación de campo.**

Sexo	Hombres	Mujeres		
	28.6%	71.4%		
Edad	30-39	40-49	50-59	60 o más
	14.3%	23.8%	42.9%	19%
Situación civil	Soltero	Casado	Unido	
	38.1%	57.1%	4.8%	
Tiene hijos niños o adolescentes	No	Si		
	66.7%	33.3%		
Grado Académico	Licenciatura	Maestría	Doctorado	
	66.7%	23.8%	9.5%	
Puesto	Titular	Interino		
	57.14%	28.57%		

Resulta muy probable que por ser mayoritariamente mujeres la realización de trabajo desde casa haya sido afectado en alguna medida, dadas las atribuciones históricamente asignadas, aunque no se descarta la posibilidad de que los hombres también hayan sido afectados, tomando en cuenta que la mayoría de los encuestados están en situación de convivencia en pareja: casados o unidos.

El considerar si se tienen hijos en etapa de niñez y adolescencia también es importante por la atención que se requiere para estas etapas de la vida, que requiere vigilancia y tiempo en cualquier momento del día, sea laboral o no.

- b. El 80% tiene asignado el cargo de docente, 35% de supervisor, 20% de investigador, así como otros cargos, muchos de ellos en forma paralela. La mayoría posee ocho horas de contratación como profesor titular.



**Figura14. Asignaciones al personal académico.
Investigación de campo.**

En virtud de que el propósito de este estudio se orientó a conocer sobre las condiciones en que se desarrolla la actividad académica en modalidad virtual, dentro del personal académico solo se consideró a quienes se encuentran desarrollando este proceso, es decir, docentes supervisores de prácticas supervisadas, supervisores de EPS, asesores y revisores de trabajos de graduación.

En la gráfica se observa que además de dichos cargos, también se refieren puestos de investigadores, coordinadores de unidades, planificadores, extensionistas y con nombramientos en comisiones, que significa que los responsables de las actividades de enseñanza aprendizaje, también tiene otras cargas laborales de diferente naturaleza, que puede provocar no contar con el tiempo suficiente para el cumplimiento de responsabilidades y traslapes en la ejecución de actividades, principalmente cuando las cargas laborales están asignadas a diferentes coordinaciones.

- c. Con relación a su condición de salud, el 90.5% refiere que no posee ningún tipo de padecimiento que afecte su desempeño laboral, el 81% indica no haberse contagiado de Covid-19 y el 19% que sí se contagió refiere haber recibido atención médica, a diferencia del grupo de estudiantes contagiados, quienes solo la mitad tuvo acceso a este tipo de atención.

La figura siguiente ilustra lo anterior y presenta una comparación con los resultados del sector estudiantil.

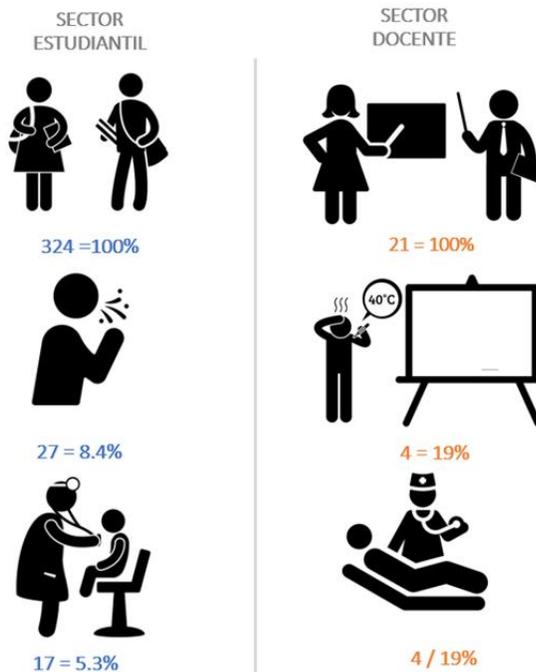


Figura 15. Comparación entre sectores.
Investigación de campo.

- d. Respecto al grupo familiar, el 28.6% refiere que algún miembro sí contrajo Covid-19. De ellos, el 4.8% refiere el fallecimiento de su familiar contagiado.
- e. Otro aspecto importante de considerar se refiere a los efectos del trabajo desde casa en las relaciones familiares. Con relación a su convivencia familiar, el grupo indica que la calidad de esta, se ha perjudicado poco (55%) a pesar de estar realizando actividades académico administrativas desde la casa. El 20% refiere que la calidad de su convivencia familiar se ha perjudicado mucho. El 25% refiere no haberse perjudicado en este aspecto.

Aunque en mínimo porcentaje (20%) la calidad de la convivencia familiar se afectó mucho, por la realización de las actividades académico administrativas desde su casa.

Dado que se está implementando una modalidad educativa de carácter emergente, el cambio de escenario de la oficina a la casa implicó para varios miembros del personal académico readecuar sus actividades, ya que al mismo tiempo que debían cumplir las responsabilidades de la docencia, supervisión o asesoría debían

atender situaciones del hogar, necesariamente generadas por la permanencia de la familia en la casa, lo que significó el aumento de actividades aunado a la sobrecarga de trabajo que generó el proceso educativo en situación de emergencia, por medios virtuales.

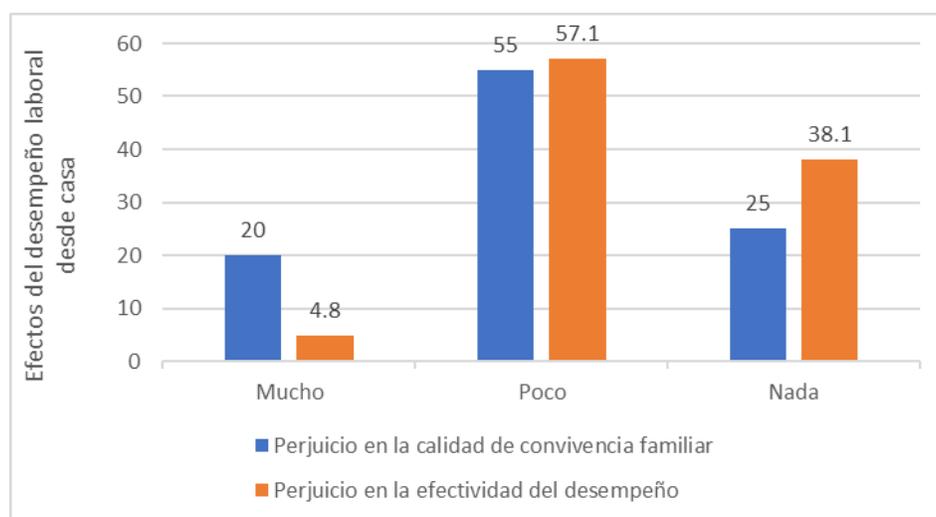


Figura 16. Efectos del desempeño laboral desde casa.
Investigación de campo.

Por tanto, también la efectividad del desempeño laboral se vio afectada negativamente, aunque poco, para el 57.1% por estar realizando actividades académico administrativas desde casa. Un 4.8% refiere que ésta fue muy afectada y el 38.1% refiere que la efectividad de su desempeño no se vio afectada negativamente.

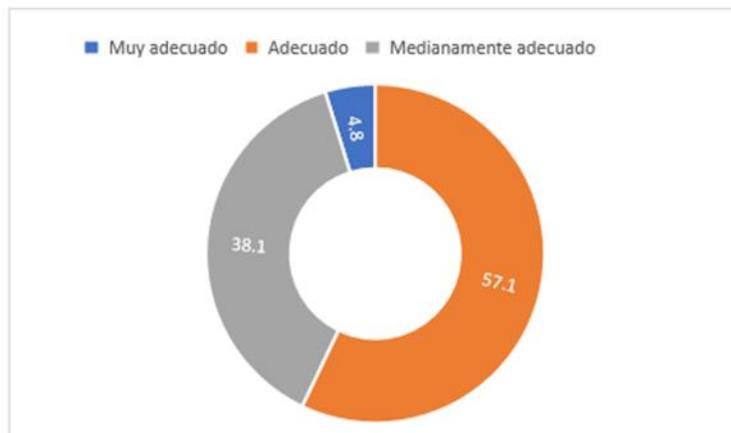
En todo caso, es válido reconocer que no es lo mismo ubicarse en un espacio laboral y desvincularse por algunas horas de las actividades del hogar, que permanecer en éste y desde ahí atender responsabilidades docentes. Asimismo, considerando lo inesperado del cambio de la modalidad presencial a la modalidad por medios virtuales, se destaca que el diseño curricular y los programas de estudio no estaban previstos para la virtualidad, lo que significó una sobrecarga significativa al trabajo del docente durante la transición, sea por estar adecuando las actividades presenciales a los medios virtuales, por invertir tiempo en capacitación o autoformación o por combinar tareas docentes y administrativas con trabajo del hogar.

Por tanto, se comprende que exista un porcentaje de personal académico, aunque mínimo que refiere que la nueva modalidad ha perjudicado la calidad de su convivencia familiar, como la efectividad de su desempeño laboral.

2.2.2 Condiciones académico-institucionales

Como ya fue destacado, el cambio repentino en la modalidad de enseñanza aprendizaje hace necesario analizar las condiciones en que se desarrolla el proceso educativo. El personal académico expresa lo siguiente.

- a. Una mayoría del personal académico sujeto de estudio (57.1%) indica que posee un nivel de competencia adecuado para el desarrollo de los procesos educativos por medios virtuales. El 38.1% lo refiere de forma medianamente adecuada.

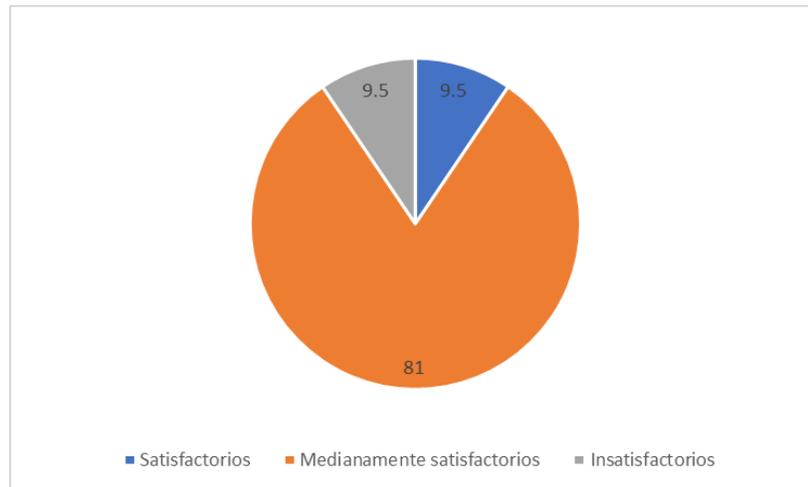


**Figura 17. Competencias profesionales.
Investigación de campo.**

El propio estudiante ya refirió que la mayoría de sus docentes ya utilizaban los medios virtuales previo a la suspensión de clases presenciales con lo que se sustenta el resultado que evidencia la gráfica en donde una mayoría del personal considera poseer un nivel adecuado para la ejecución de la modalidad educativa por medios virtuales.

- b. Según el personal académico, dichas competencias las ha adquirido por medio del aprendizaje autónomo y a través de tutoriales, según el 85.7%. En muy escaso porcentaje, el docente refiere a los programas del Sistema de Formación de Profesor Universitario, al Programa de Formación Docente y al Centro de Cómputo de la Escuela de Trabajo Social como facilitadores de dicho aprendizaje.
- c. Con relación a los cursos de capacitación sobre tecnologías educativas digitales convocados por la Escuela de Trabajo Social, el 95.2% de docentes encuestados han participado en ellas, previo o durante la suspensión de actividades

presenciales. El 81% de quienes han participado evalúa dichas capacitaciones como medianamente satisfactorias. El 9.5% las califica como satisfactorias y en igual porcentaje como insatisfactorias.

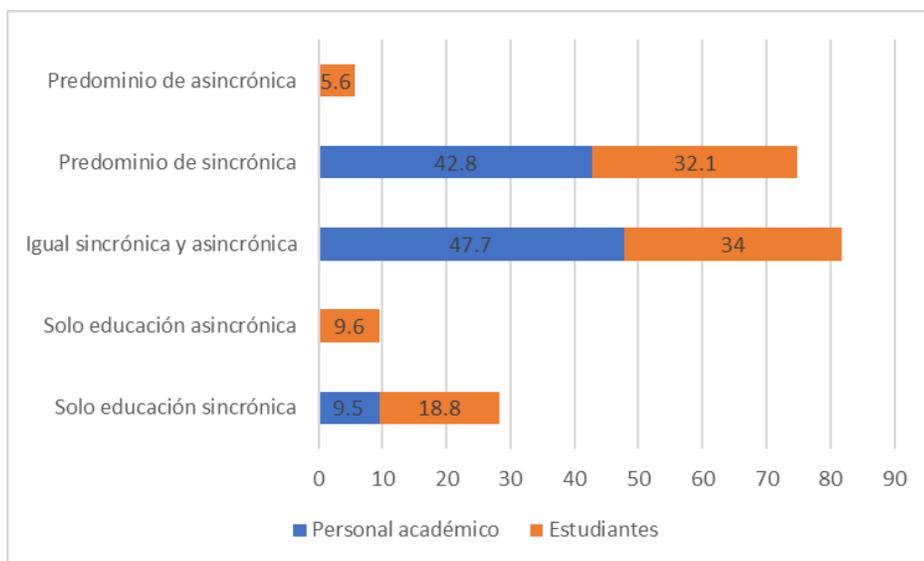


**Figura 18. Evaluación de la capacitación.
Investigación de campo.**

Sin duda, uno de los programas que la Escuela de Trabajo Social debe fortalecer es la formación y capacitación docente, dado el escaso porcentaje de satisfacción que se expresa, que también reafirma la práctica del aprendizaje autónomo expresado con anterioridad.

- d. Como parte de las características de la modalidad virtual se hace referencia a la posibilidad de realizar procesos asincrónicos. Al respecto, el 47.6% del personal encuestado, refiere realizar el proceso de enseñanza aprendizaje en forma sincrónica y asincrónica en igual proporción, el 42.9% afirma el predominio de la educación sincrónica con algunas actividades asincrónicas. El 9.5% refiere realizar solo actividades sincrónicas.

La siguiente figura evidencia la opinión de estudiantes y personal académico con relación al tema estudiado y permite establecer una comparación de lo expresado.



**Figura 19. Comparación en la preferencia de la forma de educación.
Investigación de campo.**

En la figura se evidencia alguna discrepancia, en mayor o menor medida, de la modalidad utilizada. Se destaca que tanto estudiantes como personal académico se inclinan a considerar la práctica de la educación sincrónica y asincrónica en igual proporción, o bien, el predominio de la educación sincrónica con algunas actividades asincrónicas. También se destaca que aún prevalece en algunos docentes, la práctica de educación sincrónica, que posiblemente obedezca a una falta de capacitación en procesos virtuales de estudiantes y docentes, o bien a su preferencia tomando en cuenta la efectividad de la modalidad.

Se resalta, además, que solo los estudiantes refieren el uso de la educación asincrónica de forma exclusiva y de forma predominante.

- e. El desarrollo de la actividad académica por medios virtuales también requiere la evaluación de la forma en que se evidencia la interacción entre el personal académico. El fortalecimiento de las relaciones interpersonales para fortalecer lazos de convivencia y para favorecer los intercambios académicos y la toma de decisiones en los procesos educativos es fundamental para el personal académico.

La opinión del 70% de los encuestados es que la interacción que se manifiesta entre el personal es medianamente adecuada; el 20% la considera adecuada.

- f. Así también, el nivel de participación del personal académico en las actividades colectivas que se desarrollan en la Escuela, se percibe como medianamente adecuado para un 57.1%. El 33.3% lo percibe de forma adecuada.

En la figura se evidencia la necesidad de fortalecer las relaciones y la participación del personal académico, que no se reflejan de manera favorable.

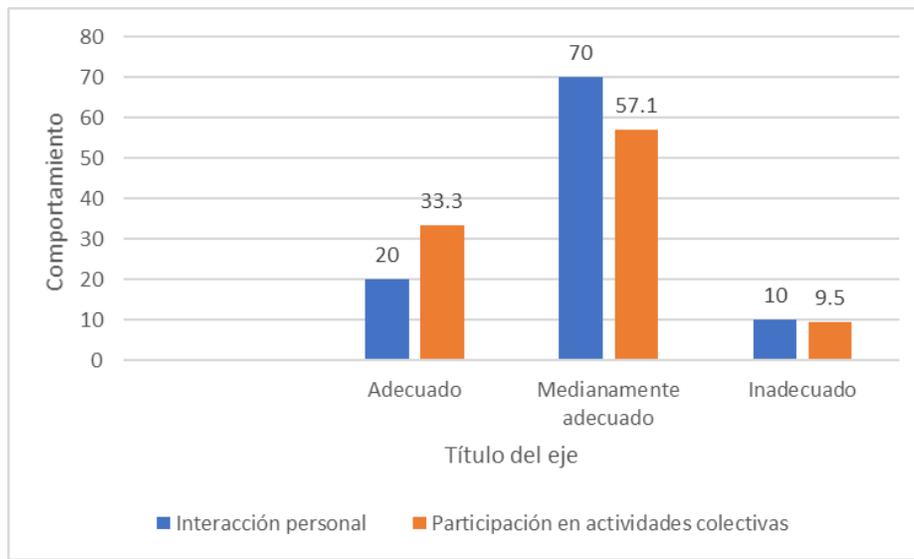


Figura 20. Nivel de interacción y participación del personal académico. Investigación de campo.

- a. Un aspecto fundamental para el adecuado desempeño se refiere al soporte técnico que requiere el personal académico para la realización de los procesos académicos. Solo el 28.6% indica poseer la capacidad de resolver los problemas de carácter técnico que surjan. El 52.4% indica que solo algunas veces está en la capacidad de resolver los problemas técnicos que se le presentan en el desarrollo de sus actividades por medios virtuales. El 19% dice que no posee dichas capacidades.
- b. Por tanto, cuando se presentan problemas técnicos vinculados con el uso de plataformas y/o herramientas digitales y no se está en capacidad de resolver y deben solicitar apoyo, el 14.3% acude al Centro de Cómputo de la Escuela, el 38.1%, busca apoyo con familiares y amigos y el 33.3% acude a tutoriales.

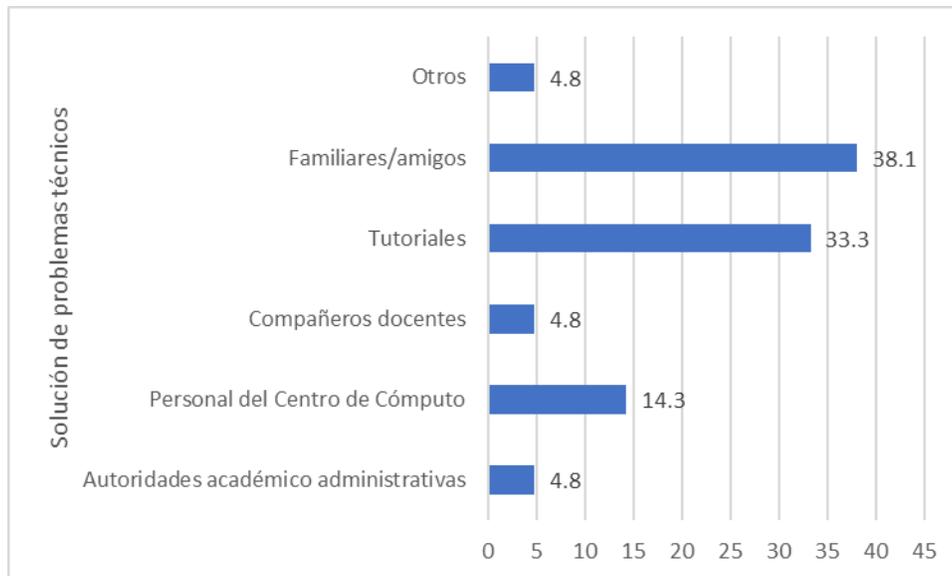


Figura 21. Solución de problemas técnicos.
Investigación de campo.

- c. Con relación al soporte técnico que la Escuela de Trabajo Social proporciona a través de la unidad correspondiente en la actualidad, el 28.6% indica que el servicio casi siempre ha sido efectivo; el 23.8% afirma que casi nunca lo ha sido; el 23.8% refiere no haber solicitado los servicios del personal del Centro de Cómputo.

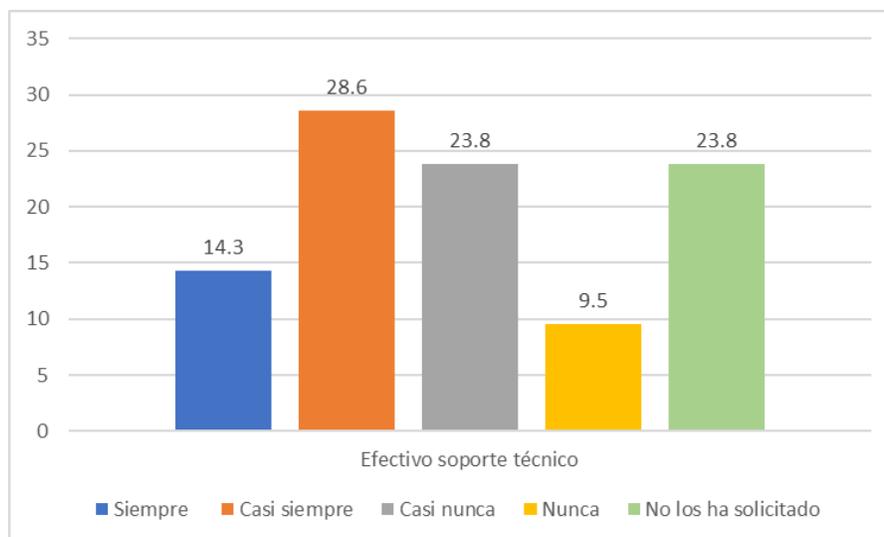


Figura 22. Soporte técnico.
Investigación de campo.

De acuerdo al resultado, se evidencia la necesidad de mejorar el soporte técnico que debe recibir el docente en el desarrollo de su práctica educativa, dado que en la actualidad no lo ha recibido o lo ha recibido de forma no del todo satisfactoria.

Por tanto, es necesario evaluar las condiciones en que el Centro de Cómputo desarrolla su función con base en los recursos que posee.

Con relación al uso de tecnologías educativas digitales, el docente refiere:

- d. La mayoría de docentes (85.7%) refiere utilizar de manera más frecuente la plataforma Moodle y en menor medida se refiere la plataforma Classroom (23.8%) y Microsoft Teams (9.5%).
- e. Las herramientas para videoconferencia más utilizadas son Google Meet (90.4%) y Zoom (57.1%). Entre otras, se refieren las herramientas Jitsi Meet, Microsoft Teams y en menor escala BigBlueButton y Whatsapp.

Algunos docentes refirieron más de una plataforma y herramienta usada en el aula virtual.

Se observa que la plataforma Moodle y la herramienta Google Meet, como plataforma y herramienta oficial de la Universidad de San Carlos y de la Escuela, son las que refieren un mayor aprovechamiento por parte de los docentes.

La herramienta BigBlueButton, que corresponde a la plataforma Moodle, podría tener un mayor aprovechamiento si estuviera habilitada.

- f. Por ser la plataforma Moodle de uso oficial, es necesario determinar la utilización de las actividades y recursos que ofrece dicha plataforma, el personal académico refiere utilizar frecuentemente las tareas (80.9%), el chat (52.3%), el foro (33.3%) y el cuestionario (19%), en menor medida la encuesta (4.7%).
- g. Además, las actividades y recursos que los encuestados refieren no haber realizado son el glosario (90.4%) y la encuesta (66.6%), principalmente.
- h. Otras aplicaciones que se mencionan son el Drive, Podcast, Kahoot, Youtube y otras.

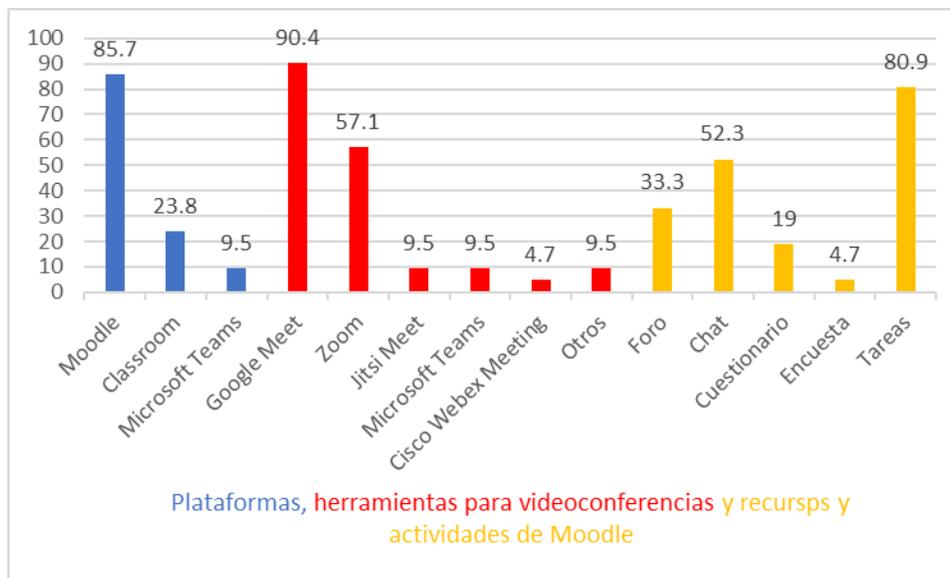


Figura 23. Plataformas, herramientas y otros utilizados.
Investigación de campo.

2.2.3 Recursos materiales y tecnológicos

La suspensión de actividades académico-administrativas en forma presencial y la consecuente implementación de los procesos educativos por medios virtuales, significó para muchos docentes afrontar dificultades en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje por no poseer los equipos o servicios tecnológicos para cumplir con efectividad las actividades laborales.

Es muy probable que los docentes no contaran con equipo propio, porque utilizaban el asignado por la Escuela y no fue posible trasladarlo a su residencia; o bien, aunque sí hubieran tenido la oportunidad de llevarlo a casa, dicho equipo pudo no haber llenado las características necesarias para la instalación de las plataformas educativas o los componentes de cámara y/o audio y demás recursos requeridos para facilitar los procesos de enseñanza aprendizaje.

- a. El 71% del personal académico encuestado refiere que derivado de la implementación de la modalidad de enseñanza aprendizaje por medios virtuales, se vio en la necesidad de comprar o prestar equipo de cómputo o dispositivo para desarrollar sus actividades académico-administrativas.

Es necesario destacar que cuando se acordó por las instancias superiores la implementación de la modalidad educativa utilizando medios virtuales, el personal académico, en su mayoría, no contaba con el equipo o dispositivo necesario para cumplir con las obligaciones derivadas de la suspensión de clases

presenciales. En la figura se observa la situación que seguramente provocó una situación urgente por resolver.

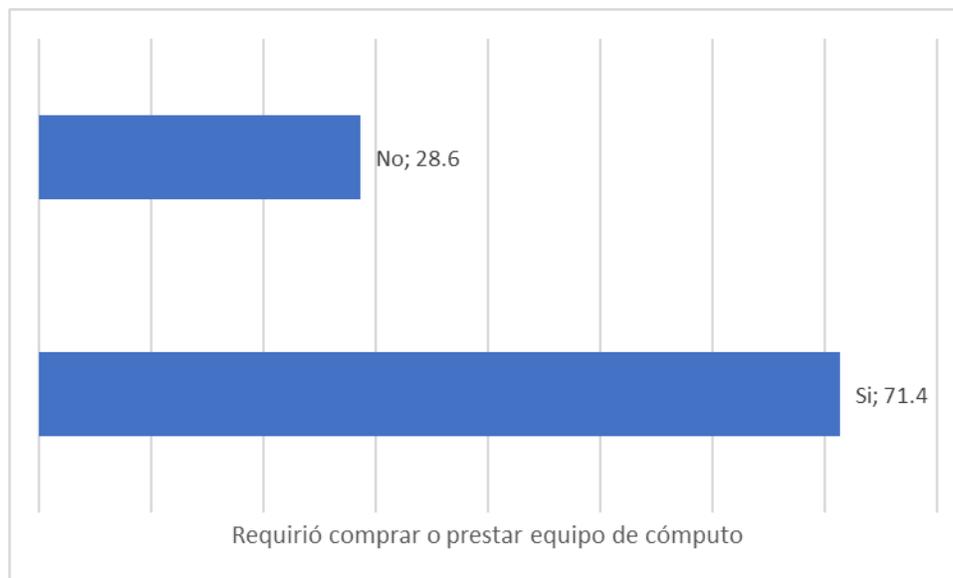


Figura 24. Disponibilidad de equipo de cómputo.
Investigación de campo.

Este es un dato importante porque la falta de equipo o del equipo adecuado se constituye en una poderosa limitante dado lo fundamental de este recurso para el éxito del proceso educativo desde la virtualidad.

- b. Con relación al equipo del que dispone actualmente, algunos docentes refieren poseer más de un equipo o dispositivo, en mayor medida (76.1%) refiere poseer laptop en condición satisfactoria para desarrollar el proceso educativo, el 57% posee teléfono inteligente en condición satisfactoria; el 28.5% posee computadora de escritorio y un porcentaje igual posee tableta.

Considerando los recursos y actividades que pueden desarrollarse en las distintas plataformas, es recomendable que el docente utilice un equipo que posea las funciones necesarias para el óptimo aprovechamiento de la plataforma o herramienta utilizada. Dichas funciones las posee la computadora de escritorio y la laptop. En dispositivos como tableta y teléfono se dificulta algunas acciones y no se aprovecha en su totalidad la herramienta que se utilice.

Por tanto, es favorable que el equipo que prevalece para el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje es la laptop. El teléfono, que también lo posee una mayoría, puede utilizarse como auxiliar.

- c. El 90.5% dispone de equipo personal, los demás refieren que el equipo pertenece a la Escuela de Trabajo Social, lo que evidencia que el aprovechamiento de los recursos de la Escuela es mínimo.
- d. El 61.9% del personal académico afirma que posee internet siempre; el 38.1%, casi siempre. La calidad de la conexión y estabilidad del internet que utiliza es adecuada para el 61.9%, el cual es adquirido mediante un plan domiciliario en forma frecuente, para la mayoría los encuestados (90.4%) y para el 33.3% la forma de adquirir el servicio es por medio de pospago móvil.
- e. Otro aspecto fundamental vinculado a la conectividad es la forma en que el personal académico evalúa la calidad de conexión y la estabilidad que posee el internet que utiliza en el desarrollo de las actividades académico-administrativas. El 61.9% refiere poseer un servicio adecuado; el 23.8%, medianamente adecuado y el 14.3%, indica que su servicio es muy adecuado.

Los resultados aceptables que se refieren en torno al aspecto de la conectividad, en cuanto a calidad y estabilidad no garantizan que no se ocasionen fallas en la conexión. Se ha observado que este tipo de dificultades se presenta cotidianamente en todo tipo de comunicaciones, educativas o de otra naturaleza, por expertos o principiantes.

En todo caso, no se debe dejar de considerar que la adquisición de estos servicios significó una erogación monetaria adicional para el docente, supervisor, asesor y revisor.

- f. El espacio físico del que dispone el personal académico para desarrollar su actividad virtual es privado, es decir que nadie le interrumpe, para el 52.4%; es semiprivado (casi nadie le interrumpe y hay poco tránsito de personas) para el 47.6%.

Por tanto, las condiciones físicas de que dispone un elevado porcentaje del personal académico no son las más favorables, dado que puede provocar algún tipo de distracción que perjudique el proceso educativo, dado que en alguna medida sí es susceptible de interrupciones y distracciones.

Refiere el personal académico en un 42.9% que casi nunca debe estar pendiente del cuidado de niños, adultos mayores o persona con algún tipo de discapacidad

mientras participa en sesiones académico administrativas. El 23.8% indica que casi siempre.

Es importante este dato para ratificar las repercusiones que para el docente ha significado la actividad laboral desde casa, en la cual ha tenido que asumir, además del propio trabajo, la actividad de capacitación y autoformación, las tareas del hogar y la atención de niños u otras personas en condición de vulnerabilidad.

Al realizar la actividad laboral desde casa, el personal académico, en la mayoría de los casos, no puede desligarse de su actividad familiar, situación que genera sobrecarga y tensiones fisiológicas o psicológicas que afectan la calidad de vida.

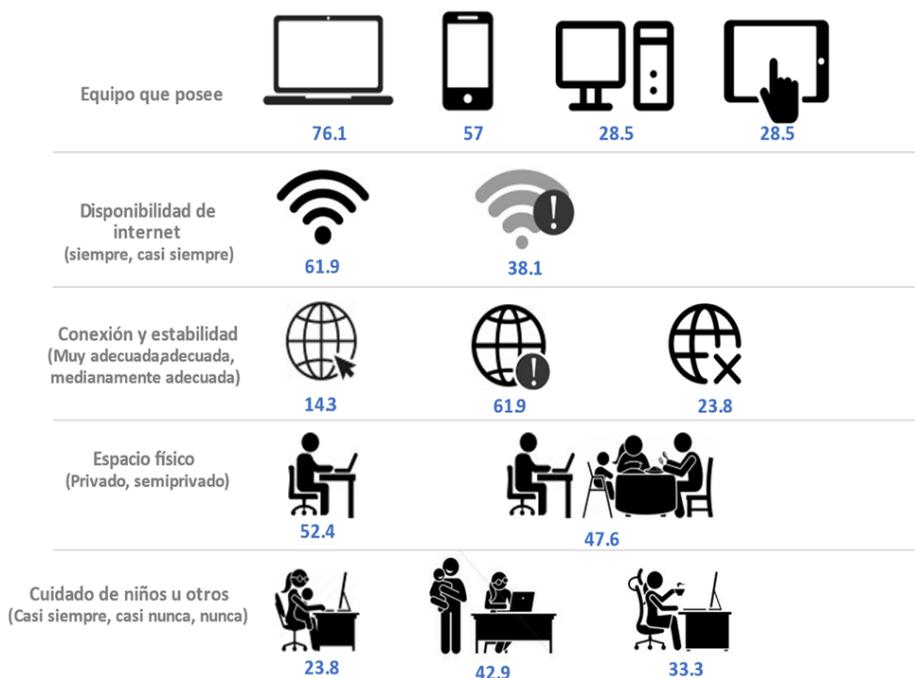


Figura 25. Recursos materiales y tecnológicos del personal académico. Investigación de campo.

Dentro de las contribuciones que el docente, supervisor, asesor y revisor le ha concedido al proceso de enseñanza aprendizaje por medios virtuales es permitir la invasión a su privacidad.

Es muy común conceder al estudiante el derecho de no activar su cámara y hasta su audio durante las sesiones presenciales, pero es muy difícil que el docente haga valer este derecho. Regularmente, el docente interactúa con cámara y audio activados.

En todo caso, la posibilidad del estudiante y del docente podría ser el uso de los fondos de pantalla para las diversas herramientas para videoconferencia, cuando exista la disponibilidad.

De esa forma, se disminuiría la frecuente sensación de “estar hablando solos” que prevalece en algunos docentes, porque frecuentemente, el estudiante no se ve, no participa voluntariamente, ni responde a las interrogantes, principalmente en la educación masificada.

2.2.4 Percepción de los resultados del aprendizaje

- a. Según el 66.7% del personal, el proceso educativo actual permite casi siempre el fortalecimiento de las competencias establecidas en los programas de curso. El 23.8%, refiere que siempre se permite.
- b. El 85.7% indica que el proceso educativo actual permite, casi siempre, un efectivo desarrollo de las actividades de aprendizaje para el alcance de los indicadores establecidos en los programas; el 14.2%, siempre.
- c. El 57.1% refiere que las actividades de aprendizaje permiten casi siempre el fortalecimiento de las capacidades de análisis, reflexión y construcción de conocimiento del estudiante; el 23.85%, siempre; y el 19%, indica que casi nunca se logra el fortalecimiento de dichas capacidades.
- d. Asimismo, que el proceso educativo permite al docente implementar el aprendizaje colaborativo, casi siempre, para el 57.1%; para el 28.6%, casi nunca.
- e. La participación activa del estudiante se propicia para un 50%, casi nunca; para el 35%, casi siempre; y un 15% considera que siempre se propicia la participación activa del estudiante.

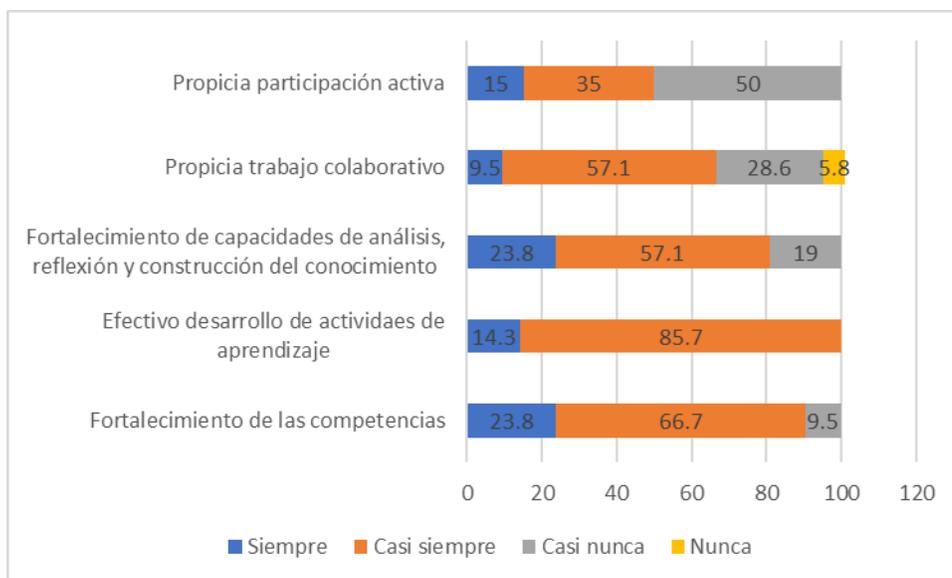


Figura 26. Percepción del docente sobre los resultados del aprendizaje.
Investigación de campo.

Por tratarse del análisis de los resultados de un proceso educativo que tiene por finalidad la formación integral del estudiante, los criterios que prevalecen en los resultados de este estudio no se consideran los más adecuados.

Como resultado de los procesos educativos se espera que las competencias establecidas en los programas de curso y que las capacidades de análisis, reflexión y construcción del conocimiento siempre sean fortalecidas mediante un efectivo desarrollo de actividades de aprendizaje.

Sin embargo, el criterio “casi siempre” es el que prevalece, por tanto, la percepción del personal académico con relación a los resultados del aprendizaje debe ser analizado para determinar las posibilidades de mejorar la efectividad del proceso.

También, se debe considerar el elevado porcentaje desfavorable que hace referencia a la participación activa del estudiante y al trabajo colaborativo en la actual modalidad educativa que se implementa.

Es importante destacar que, al expresar los resultados en cuanto al fortalecimiento de competencias, al fortalecimiento de las capacidades en procesos mentales (análisis, reflexión y otros) y al fortalecimiento para el aprendizaje colaborativo evidenciados por el estudiante, el personal académico los refiere de manera más favorable que el estudiante.

También, la participación del estudiante fue evidenciada como favorable según la opinión del personal académico; lo que evidencia que la percepción de ambos difiere en cuanto a la efectividad de los resultados del proceso educativo.

3. Percepciones y experiencias del personal académico administrativo

Con base en los resultados derivados de la opinión de empleados y funcionarios vinculados al proceso educativo que se desarrolla en la Escuela, se presentan los siguientes:

3.1 Secretaría Académica y Coordinadora Docente

Por parte de la Secretaría Académica y la Coordinación Docente se coincide en que el docente se encuentra en un proceso de involucramiento con las tecnologías educativas digitales, el cual ha ido en constante evolución dado que cada día se superan las prácticas de comunicación por medios tradicionales como el teléfono, correo electrónico, Whatsapp y Moodle.

También, sobre la base de la capacitación proporcionada por la División de Educación a Distancia en Entornos Virtuales, se incorporó el uso de la herramienta Google Meet al proceso educativo. Destacan las profesionales que, a partir de la suspensión de clases presenciales, se incrementaron las solicitudes de capacitación en entornos virtuales, por parte de los equipos de práctica y docentes.

Por el contrario, por parte de los estudiantes no se presentó ningún requerimiento de capacitación en esta materia, pero sí se conocieron algunas dificultades de estudiantes que fueron referidos a la Unidad del Centro de Cómputo, lo que también motivó para que se ubicaran en la página de la Escuela algunos tutoriales básicos para acceder a la plataforma Moodle. Al respecto, cabe destacar lo expresado por los estudiantes con relación a la falta de una capacitación en materia de medios virtuales por parte de la Escuela.

El Centro de Cómputo, como unidad encargada, entre otras funciones, de proporcionar capacitación y soporte técnico al personal de la Escuela, no cuenta con el personal suficiente, ni con los equipos y software adecuado para responder a los requerimientos de la comunidad educativa de la Escuela de Trabajo Social, por tanto, la atención que proporciona está en correspondencia con dichos recursos. Las profesionales expresan la necesidad de reforzar los recursos para contribuir a la transición de la modalidad presencial a virtual.

Con relación a la participación del personal en las actividades colectivas de carácter académico-administrativo, desarrolladas por medios virtuales, expresan lo siguiente:

Una de las profesionales indica que dicha participación ha sido muy activa y que la asistencia de la mayoría del personal académico es constante. La otra profesional coincide en que la asistencia es favorable salvo que al docente se le presente traslape de actividades; así también, que la conexión se realiza con cámara y micrófono apagado y la participación activa es de un grupo reducido de profesionales, regularmente los mismos en cada reunión.

Con base en lo que expresan las funcionarias a cargo de la Secretaría Académica y de la Coordinación Docente, en la Escuela de Trabajo Social se hizo necesario implementar un plan de emergencia, el cual se orientó, desde la Coordinación Docente, a la ejecución de actividades de capacitación en el uso de medios virtuales, dirigidas al personal académico.

Específicamente, se brindó capacitación vinculada a la aplicación de evaluaciones por medio de la Plataforma Moodle, al uso de herramientas para el trabajo colaborativo y otros aspectos vinculados a la docencia en general.

Así también, por medio del Centro de Cómputo, se capacitó a los equipos de Trabajo Social con Grupos y Trabajo Social Individual y Familiar sobre el uso de la Plataforma Moodle y herramientas de Google Meet.

También se ejecutaron reuniones para dar a conocer al personal docente y estudiantes aspectos de tipo académico-administrativo, para la docencia y para las prácticas supervisadas correspondientes al segundo semestre.

Dentro de los proyectos de capacitación se tiene previsto coordinar con la Coordinación del Programa de Formación Docente -PDF- el desarrollo de cursos cortos sobre temáticas relacionadas a procesos de enseñanza aprendizaje a través de entornos virtuales, según expresa la Coordinadora Docente.

La Secretaria Académica manifiesta que uno de los proyectos orientados a la facilitación de equipos y otros recursos vinculados para estudiantes que se tiene previsto para contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje por medios virtuales es la Biblioteca Virtual y la adquisición de equipo de cómputo para docentes.

El proceso educativo utilizando medios virtuales ha presentado una serie de limitaciones, entre ellas: la falta de equipo en docentes y estudiantes, la falta del servicio de internet y un bajo nivel de conocimiento en el uso de la tecnología.

Los docentes que utilizan su equipo personal tienen la limitación de que no tienen acceso al mantenimiento del mismo por parte de la Escuela, por ejemplo, colocación de antivirus, reparación, limpieza u otros, según la Coordinación Docente.

También refiere la sobrecarga de trabajo generada por esta modalidad que el docente tiene que afrontar, así como la constante comunicación de los estudiantes por diferentes medios.

Se evidencia también, la poca participación estudiantil y dado que no encienden cámaras, se puede considerar que no están prestando la debida atención a la sesión. Además, ingresos y abandonos de reunión constante no favorecen el trabajo colaborativo.

Es importante destacar que se expresa que algunos docentes han manifestado dificultades de salud vinculadas a su visión.

Para contrarrestar la problemática detectada, las instancias de coordinación académica indican haber realizado algunas acciones, entre ellas:

Apoyar las solicitudes de docentes, para mantenimiento, colocación de antivirus, reparación y otros para equipos asignados.

Reasignar equipos a docentes que presentaron requerimiento por dificultades con el que utilizaban.

Apoyar las solicitudes de los docentes para recibir capacitación sobre la Plataforma Moodle y Google Meet.

Las mayores limitaciones que se han evidenciado por parte de los estudiantes, referidas por las autoridades académico administrativas en el cuestionario que completaron son:

- Equipos de cómputo de uso familiar.
- Uso de celular como dispositivo para la conexión.
- Inestabilidad de internet.
- Fallas en la electricidad.
- Dificultades económicas que dificulta la compra de datos.
- Pérdida de empleo o sobrecarga laboral.

Mayor carga académica.

La Coordinación Docente habilitó Facebook para establecer comunicación con los estudiantes y que tuvieran oportunidad de expresar sus dificultades.

Asimismo, ha coordinado con algunos miembros del personal docente para que se atienda y resuelva las dificultades que se le han presentado al estudiante provocadas por fallas técnicas, es decir, se ha acordado actuar con flexibilidad.

En la aplicación de leyes, reglamentos y normativos de la Escuela, según expresan, es necesario realizar las actualizaciones necesarias a la modalidad emergente que se implementa, considerando, además, las disposiciones del Consejo Superior Universitario. Específicamente, es necesario considerar aspectos como la asistencia, los sistemas de evaluación, los procesos de asignación, entre otros.

3.2 Responsable del Centro de Cómputo

El Centro de Cómputo, como Unidad que pertenece a la Secretaría Académica, tiene dentro de sus responsabilidades proporcionar orientación, capacitación y soporte técnico al proceso educativo. Frecuentemente se han observado los grupos de estudiantes que participan en los eventos de capacitación impartidos por el personal de dicha Unidad.

El personal académico también ha participado en actividades de capacitación impartida por dicha Unidad.

En esta situación de emergencia en que las competencias vinculadas al uso de tecnologías digitales son fundamentales, se hace necesario conocer las condiciones que prevalecen en esta Unidad y en su proyección a la comunidad de la Escuela de Trabajo Social.

El responsable de la unidad indica que a partir de la suspensión de clases presenciales se incrementó el número de solicitudes de capacitación para el uso de medios virtuales por parte de los docentes. Para el caso de los estudiantes, dado que su solicitud la deben presentar por medio de la Secretaría Académica, la responsable nos indica que no recibió ninguna solicitud.

Se expresa las carencias del Centro de Cómputo en cuanto a equipo, ya que solo cuenta con 10 computadoras que datan de más de cinco años, aproximadamente. El responsable

indica que existe un proyecto para dotar equipos a la Unidad, pero la Escuela no tiene asignado un presupuesto para tal fin, por lo que están gestionando los recursos.

También considera que, dado el crecimiento de la Escuela, es necesario contratar más personal para la Unidad.

Como parte del plan de emergencia se realizaron las siguientes actividades de capacitación en modalidad virtual.

- 10 talleres de herramientas de gestión del aprendizaje y herramientas de videoconferencia dirigidos a docentes.
- Talleres dirigidos a autoridades y docentes sobre el uso de herramientas de videoconferencia.
- Clases personalizadas (de 2 a 4 horas) a docentes que lo requerían.
- Cursos dirigidos a dos grupos de 25 estudiantes cada uno, con una duración de 40 horas.

Dado que la capacitación de docentes, gestionada a través de la Coordinación Docente y la capacitación para estudiantes, gestionada a través de la Secretaría Académica son acciones contemplados en el Plan Operativo, se continuará con este proceso de capacitación para apoyar el proceso educativo por medios virtuales.

Se destaca la ventaja que presenta la capacitación por medios virtuales de no supeditar la participación a número de equipos disponibles, por lo que es posible atender grupos más grandes.

Dentro de las mayores limitantes que debe afrontar el personal del Centro de Cómputo están:

- Equipo insuficiente y de más de cinco años de adquisición.
- Tiempo laboral destinado a la capacitación en forma parcial. Tres días por semana, dos horas cada día para capacitación de estudiantes y de acuerdo a la demanda de los docentes. Actividad que es combinada con las atribuciones de tipo administrativo que son de considerable inversión de tiempo.

Dentro de los avances al proceso educativo actual se mencionan:

La gestión realizada por las autoridades ante la División de Educación por Medios Virtuales DedeV, para obtener la licencia de herramientas de video conferencia.

La plataforma Moodle como herramienta de gestión del aprendizaje que es utilizada por los docentes, quienes han recibido capacitación y soporte técnico por diversos medios, incluyendo correo electrónico, teléfono.

Las asignaciones de las pruebas específicas y las pruebas realizadas en línea, derivado de la coordinación entre autoridades y la Comisión del SUN de la Escuela.

La implementación del portal web que incluye el catálogo automatizado para consulta bibliográfica, derivado de la coordinación con la Biblioteca Joaquín Noval.

Como parte de los procesos de la Unidad Académica, aunque no tanto vinculado a los procesos de enseñanza aprendizaje, se hace referencia a la evaluación docente en línea, derivado de la coordinación entre Control Académico, la DEPPA y la Comisión de Evaluación Docente de la Escuela.

3.3 Funcionaria de la División de educación a distancia en entornos virtuales - DEDEV-

Por acuerdo de Consejo Superior Universitario la División de Educación a Distancia en Entornos Virtuales es designada como responsables para dar seguimiento al desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales con base en la Política de Calidad Educativa de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Con base en dichos criterios, la funcionaria considera que sí es posible lograr procesos educativos por medios virtuales de calidad en las distintas unidades académicas de la Universidad, partiendo de una clara convicción y decisión de las autoridades para que se establezcan los procesos administrativos, de logística, recursos financieros y humanos. Se requiere el diseño de un plan que pueda ser llevado a la práctica en el corto y mediano plazo.

Para ello, la DEDEV enfoca sus esfuerzos en la formación y capacitación docente y en la asesoría a las unidades académicas.

Se han diseñado tres procesos para atender los requerimientos de capacitación.

La infraestructura tecnológica, para dar soporte a los entornos de aprendizaje virtuales propuesta por la DEDEV, se orienta a la creación de entornos virtuales por cada Unidad Académica. Así también, a la configuración de cursos y la contratación y capacitación a administradores de la plataforma.

Consciente de que el éxito de un proceso educativo por medios virtuales requiere en el estudiante capacidades para desarrollar un aprendizaje autónomo, la práctica de la autodisciplina y la capacidad de organización de tiempo, es necesario conocer cómo garantizar un perfil que posea dichas características. La funcionaria expresa que se requiere capacitar al docente para que integre como eje temas relacionadas con la administración del tiempo, organización y autodisciplina, entre otros.

Así también, a la Universidad le corresponde impartir cursos libres para acumulación de créditos que contribuyan a un proceso de formación que fortalezca dichas capacidades.

Una de las características de la educación en nuestra universidad es la masificación estudiantil. Con relación a ello, las medidas que sugiere la funcionaria son:

- Poseer voluntad para el cambio
- Realizar la actualización digital en las unidades académicas
- Inversión en la formación y capacitación del recurso humano
- Integración al área académica de personal experto en modalidad de educación virtual
- Actualización del reglamento de evaluación

También se hace referencia a la imposibilidad del docente para garantizar que no exista fraude en las evaluaciones. Para ello, es necesario la adquisición de sistemas modernos, aunque el docente sí es responsable de la calidad de las evaluaciones.

Con relación a las repercusiones que puede tener la implementación de algunas prácticas supervisadas mediante entornos virtuales, la funcionaria lo prevé como positivas, siempre y cuando se implementen como resultado de un análisis objetivo del contexto.

Para la efectividad de un proceso educativo diseñado para la presencialidad, pero ejecutado por medios virtuales, la funcionaria sugiere:

- Participar en los procesos formativos.
- Modificar los procesos presenciales a entornos virtuales para que sean efectivos.

- Las coordinaciones académicas deben analizar, organizar, capacitar y supervisar los procesos educativos.

Las mayores limitaciones que la USAC debe afrontar para implementar procesos educativos por medios virtuales, son:

- La brecha digital.
- Falta de voluntad de autoridades y recurso humano.
- Falta de recursos.
- Inexperiencia en el tema.
- Carencia de conocimientos sobre el tema.

4. A manera de resumen

El objetivo de este estudio se orientó a determinar cuáles son las condiciones institucionales y personales del proceso de enseñanza aprendizaje utilizando medios virtuales que se desarrolla actualmente en la Escuela, para contribuir a una efectiva formación académica que permita el logro del perfil de egreso requerido en el profesional egresado.

A continuación, se expone en forma precisa, los resultados con relación a las condiciones que prevalecen en estudiantes y docentes y sus repercusiones en el desarrollo de las actividades académico-administrativas bajo esta modalidad educativa.

4.1 Con relación a las condiciones personales de estudiantes y docentes

- Los estudiantes que participan en el proceso de enseñanza aprendizaje en su mayoría son mujeres, menores de 25 años, solteras, sin hijos y sin trabajo remunerado, lo que se puede considerar condiciones favorables dada su disponibilidad de tiempo para lograr un adecuado rendimiento académico. En el aspecto de salud personal y familiar, un mínimo de estudiantes ha padecido un efecto negativo.
- El personal académico, en su mayoría con nivel de licenciatura y con ocho horas de contratación, en mayor proporción mujeres, mayores de 50 años, casados, sin padecimientos de salud y con un mínimo de situaciones familiares negativas que afecten la efectividad de su desempeño laboral.

Es favorable que una mayoría posea tiempo completo de contratación y que no presenten condiciones de salud que perjudiquen su desempeño laboral.

Cabe destacar la aseveración de la Coordinación Docente en cuanto a los padecimientos de la vista en el personal académico que se han reportado.

- Un mínimo porcentaje de estudiantes y docentes contrajeron Covid-19. Para los estudiantes el riesgo es latente dado que una mayoría refiere que algún miembro de su grupo familiar labora en situación de riesgo de contagio.
- Ambos sectores han padecido el fallecimiento de un miembro de su familia como consecuencia del Covid-19, situación que pudo repercutir en la salud emocional

del estudiante o docente y, en consecuencia, en su rendimiento académico o laboral.

- Para el personal académico ha tenido algún tipo de repercusión la realización del trabajo desde casa que ha significado sobrecarga por las responsabilidades laborales, del hogar, de atención de los hijos y de capacitación y autoformación para el cumplimiento de las obligaciones que conlleva la actividad educativa por medios virtuales.
- Asimismo, la diversidad de asignaciones docentes, de supervisión, de asesoría y revisión, de coordinación, nombramiento en comisiones y otros constituyen una limitación para la organización de las responsabilidades y para la optimización del tiempo que requiere los procesos académicos. Regularmente se provoca sobrecarga de trabajo.

4.2 Con relación a las condiciones académico-institucionales

- Desde hace años, el uso de los medios virtuales en el proceso de enseñanza aprendizaje de la Escuela de Trabajo Social se encuentra en desarrollo, los estudiantes reconocen la utilización de este recurso en la mayoría de los docentes, previo a la suspensión de clases presenciales, aunque la forma inesperada y radical del cambio a los medios virtuales tuvo un impacto desfavorable porque alteró la transición paulatina y se estableció como modalidad sin que docentes y estudiantes tuvieran los recursos requeridos para un efectivo desarrollo de actividades, constituyéndose en una educación de carácter emergente.

Una fortaleza detectada es que el docente refiere en su mayoría, poseer un nivel de competencia adecuado para el desarrollo de los procesos educativos por medios virtuales, que también es expresado por la Coordinación Docente, pues reconoce las capacidades en esta materia del personal académico.

- Durante la modalidad por medios virtuales no se ha logrado de manera satisfactoria la comunicación entre docentes y estudiantes porque solo la mitad de los estudiantes expresa que el docente le proporciona orientaciones claras para facilitar el proceso. Menos de la mitad de estudiantes, expresan sentirse incentivados para participar, mediante el uso de diversos mecanismos y herramientas virtuales que utilizan los docentes. Indican que se logra el fortalecimiento de competencias, el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje, la integración de saberes y el fortalecimiento de los procesos mentales

de análisis, reflexión y construcción de conocimiento en forma adecuada, pero esta opinión no es compartida por la totalidad de estudiantes.

- El trabajo colaborativo referido a la producción entre pares o producción grupal y la interacción entre estudiantes es considerada no del todo favorable, dado que hay un mayor número de estudiantes que la considera medianamente adecuada. La Coordinación Docente también hizo referencia a las dificultades que se han evidenciado para la interacción entre estudiantes y para el trabajo colaborativo, en las sesiones virtuales.
- En general, el estudiante reconoce un adecuado acompañamiento docente y el fortalecimiento del aprendizaje autónomo, que significa que el estudiante ha dimensionado la importancia de éste, fundamentalmente, en esta modalidad emergente. Precisamente, la funcionaria de DEDEV también considera importante encauzar una formación estudiantil que fortalezca en el estudiante competencias como la administración del tiempo la organización y la autodisciplina.

Es importante destacar que el estudiante reconoce el interés del docente por utilizar diversos mecanismos virtuales para procurar la motivación y el aprendizaje. Por tanto, los resultados poco favorables ante mencionados podrían analizarse considerando otros aspectos que puedan obstaculizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Dentro de estos posibles obstáculos puede tomarse en cuenta que más de la tercera parte de los estudiantes refieren que siempre o casi siempre se dedican a otras actividades mientras están conectadas a las sesiones virtuales.

Del grupo de estudiantes que refiere dedicarse a otras actividades, una cuarta parte indica que debe estar pendiente del cuidado de niños, adultos mayores o personas con alguna discapacidad, lo que provoca dispersión en la atención requerida en las actividades de enseñanza aprendizaje. Un escaso grupo de docentes también refieren estar en dicha situación, dado que el trabajo desde casa la provoca.

En la docencia presencial el docente puede detectar cualquier distracción del estudiante y despertar el interés por involucrarse en las actividades, pero en las sesiones virtuales, con cámaras y audios desactivados, ya sea por decisión del estudiante o por carencias en el equipo utilizado, no es posible detectar las distracciones.

La Coordinación Docente hace mención de dicha problemática cuando afirma que en las sesiones virtuales se genera una sensación de falta de atención por parte de los estudiantes. El docente tiene poca certeza de quién está escuchando el desarrollo de la clase.

- La Escuela de Trabajo Social no ha proporcionado la suficiente capacitación vinculada al uso de plataformas educativas, herramientas digitales y solución de problemas relacionados, para docentes y estudiantes. Los docentes que han participado en los programas de capacitación implementados por la Escuela de Trabajo Social, los evalúan no del todo satisfactorios.
- Asimismo, el soporte técnico se considera insuficiente. Se evidencia que solo un escaso porcentaje de los encuestados, estudiantes y docentes, ha utilizado los servicios del departamento al que corresponde dicha función, aunque no en todos los casos el servicio ha sido efectivo.

En lo que respecta a los estudiantes, generalmente acuden a resolver sus dudas vinculadas al uso de plataformas con sus compañeros estudiantes; los docentes en su mayoría practican el aprendizaje autónomo por medio de tutoriales, entre otros.

Con base en las opiniones del responsable del Centro de Cómputo, la capacidad instalada es insuficiente, en cuanto a equipos, materiales, recursos humanos y otros, por lo tanto, los programas de capacitación y el soporte técnico que les corresponde podría no ser suficiente para los actuales requerimientos de la comunidad educativa.

- La plataforma Moodle y la herramienta Meet están siendo utilizadas por la mayoría de los docentes, lo que se constituye en un buen argumento para solicitar a las autoridades universitarias que se continúe proporcionando al personal académico las facilidades en materia de tecnología, dado que sí están siendo utilizadas por los docentes de la Escuela.
- Con relación a la plataforma Moodle no están siendo aprovechados todas las actividades y recursos que brinda, por tanto, se requiere involucrar al docente en el uso de los mismos, mediante procesos de capacitación que permitan conocer la utilidad de dichos medios de ayuda al proceso de enseñanza aprendizaje, lo que además puede favorecer la implementación de procesos asincrónicos, que en este estudio se evidencia de manera escasa.

- Otro factor importante en esta modalidad no presencial se refiere a la forma en que se está evidenciado la interacción entre el personal y la participación del personal académico en actividades colectivas convocadas por las autoridades de la Escuela. En ambos casos, el resultado es medianamente adecuado para la mayoría de los docentes. Dado que no existe un dato de estas variables en la modalidad presencial no es procedente determinar que la poca participación e interacción del personal se deba a la modalidad virtual, pero sí se puede concluir que esta modalidad no favorece las relaciones interpersonales, ni los intercambios académicos.
- La opinión de las autoridades académico administrativas de la Escuela difiere de la del personal académico, porque consideran favorable la participación del personal académico.

4.3 Con relación a los recursos materiales y tecnológicos

- La mayoría de los docentes y estudiantes refieren poseer equipo, dispositivo y servicio de internet para interactuar en las sesiones virtuales. Es probable que recién suspendidas las actividades presenciales el estudiante no contara con este tipo de recursos, pero transcurridos siete meses, de alguna forma tuvieron que cubrir el requerimiento.
- El 71% del personal académico refiere haber adquirido equipo de cómputo posteriormente a la implementación de la modalidad por medios virtuales y algunos de ellos refieren poseer más de un equipo o dispositivo. La mayoría posee y utiliza laptop para el desarrollo de las actividades académicas. La mayoría de docentes refiere poseer un servicio de internet estable que le permite calidad en la conexión.
- Un elevado grupo de estudiantes refieren utilizar dispositivos de uso familiar. En cuanto al servicio de internet, un poco más de la mitad refiere poseer servicio domiciliar de manera frecuente, pero otros deben utilizar el servicio de su centro laboral, de café internet, de espacios públicos gratuitos, de domicilios de familiares o datos prestados, situación que debe considerarse por las autoridades académicas.
- Aunque los estudiantes refieren poseer el recurso para participar en los procesos virtuales, prevalece el uso de teléfonos móviles por lo que es muy probable que se les dificulte la participación en algunas actividades, dado que muchos de estos dispositivos no cuentan con todas las funciones que faciliten participar de las actividades de enseñanza aprendizaje orientadas por el docente.

- Para estudiantes y docentes interactuar por medios virtuales ha requerido una erogación económica porque se tuvo que adquirir equipos, ampliar la señal de internet o la compra de datos para conectarse a las reuniones. Algunos de ellos, deben acudir a centros de trabajo u otros espacios gratuitos para interactuar en esa modalidad educativa.
- Para docentes y estudiantes, aunque no la mayoría, el proceso educativo le ha significado una alteración en sus relaciones familiares y laborales, ya que más de la mitad de encuestados indica poseer un espacio semiprivado para desarrollar sus actividades académicas. Al docente también le afecta la diversidad de actividades que deben atender, a veces simultáneamente al desarrollo de las sesiones de clase o de actividades de aprendizaje asincrónicas.

4.4 Con relación a la percepción de los resultados del aprendizaje

- Casi la mitad de los estudiantes evalúan el proceso educativo por medios virtuales y su efectividad de manera adecuada, basados en los resultados del programa. Un número menor de estudiantes refieren que esta modalidad educativa limita la interacción entre estudiantes y docentes y argumenta la insuficiencia de recursos que caracteriza la educación emergente.
- Los docentes, en su mayoría, expresan el fortalecimiento de las competencias y los indicadores establecidas en el programa del curso y los estudiantes, aunque reconocen que los docentes utilizan diversos mecanismos y herramientas virtuales para incentivar la participación; no todos expresan total acuerdo en el adecuado fortalecimiento de competencias, en el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje, en la integración de saberes y en el fortalecimiento de los procesos mentales de análisis, reflexión y construcción de conocimiento.
- La participación activa del estudiante es un aspecto que no se ha logrado fortalecer dado que los docentes refieren la pasividad del estudiante en un poco menos del 50%.
- El trabajo colaborativo referido a la producción entre pares o producción grupal y la interacción entre estudiantes es considerada no favorable, dado que hay un mayor número de estudiantes que la considera mediadamente adecuada.

- En general, el estudiante reconoce un adecuado acompañamiento docente y el fortalecimiento del aprendizaje autónomo, que significa que el estudiante ha dimensionado la importancia de éste, fundamentalmente, en esta modalidad emergente.

Sobre la base de la experiencia del proceso educativo presencial no se puede asegurar que las características descritas sobre el rendimiento del estudiante sean producto de una educación por medios virtuales, ya que en la presencialidad también se han observado situaciones como la escasa participación y la falta de aplicación de procesos de análisis y reflexión, entre otros.

5. Fortalezas y debilidades del proceso académico por medios virtuales

Para enfrentar los desafíos que conlleva el proceso educativo actual se requiere conocer cuáles son las potencialidades que se evidencian en el actual proceso educativo, así también, las limitaciones que le han caracterizado.

Las siguientes figuras exponen los resultados vinculados a dichos aspectos:



Fuente: Investigación de campo. Noviembre, 2020.



Fuente: Investigación de campo. Noviembre, 2020.

6. Reflexiones en torno a las condiciones en que se desarrolla el proceso educativo por medios virtuales en la Escuela de Trabajo Social. Propuesta

Las experiencias de aprendizaje en línea bien planificadas son significativamente diferentes de los cursos ofrecidos en línea en respuesta a una crisis o desastre. Los colegios y universidades que trabajan para mantener la instrucción durante la pandemia de COVID-19 deben comprender esas diferencias al evaluar esta enseñanza remota de emergencia. Hodges, Moore, Lockee, Trust y Bond. The Learning Factor. 2020.

Al suscitarse la pandemia Covid-19, el Consejo Superior Universitario y la Escuela de Trabajo Social comunicaron a los diferentes sectores las disposiciones para la implementación del proceso educativo en modalidad virtual sin considerar las habilidades y los recursos con que contaba cada sector.

Aunque paulatinamente se fueron tomando algunas medidas para facilitar el desarrollo de la docencia, tales como cursos de capacitación y dotación de algunos recursos, éstos no fueron suficientes, por tanto, personal académico y estudiantes tuvieron que solventar dificultades relacionadas con dichas situaciones.

Previo a la suspensión de clases presenciales, la Escuela de Trabajo Social se iniciaba en el uso de tecnologías educativas digitales, las cuales eran practicadas en mayor o menor medida solo por algunos docentes, lo cual dificultó la transición provocada por la emergencia, considerando lo repentino del suceso.

En la Escuela de Trabajo Social existen propuestas presentadas por algunos profesionales para implementar una modalidad educativa utilizando medios virtuales, las que fueron analizadas en este estudio. Dichas propuestas, diseñadas fundamentalmente para ser desarrolladas de manera combinada con la educación presencial, requieren una serie de condiciones administrativas, técnicas, materiales y de otra naturaleza, que ameritan la capacidad instalada y definición de procesos para su implementación.

Las propuestas, con valiosos aportes, deben retomarse, analizarse y complementarse para elaborar una propuesta común que deberá ser implementada en condiciones de

educación regular, no emergente, dado que, en situación de educación de emergencia, no se garantizan las condiciones necesarias para la efectividad de los procesos.

Este diagnóstico, por tanto, tiene el propósito de dar a conocer las condiciones prevalecientes en la modalidad educativa actual, así también, las percepciones de estudiantes, docentes y funcionarios vinculados, para determinar las fortalezas y debilidades que deben considerarse, para superar los desafíos que presenta la emergencia.

A la Escuela de Trabajo Social le corresponde la atención de las demandas que deben atenderse para el éxito del proceso educativo. Además, deberá analizar las condiciones en que el proceso se desarrolla en la actualidad para explicarse los resultados en la formación académica de los estudiantes.

Superar en este periodo de pandemia todas las debilidades detectadas en el proceso no sería posible para la Escuela, en virtud de que muchas de ellas requieren atención de aspectos curriculares, administrativos, financieros y otros que ameritan tiempos prolongados.

Sin embargo, se espera que este estudio sea de utilidad para comprender la dinámica generada en un proceso de educación a distancia utilizando medios virtuales para que sea considerado en la toma de decisiones en los proyectos educativos de la Escuela de Trabajo Social.

Concretamente se propone:

- i. Considerar que el proceso que actualmente se desarrolla consiste en una modalidad educativa emergente utilizando medios virtuales, por lo tanto, no se debe pretender que su desarrollo tenga características de una educación E-Learning o B-Learning que requiere diseños curriculares, recursos, conocimientos y perfiles docentes y estudiantiles previamente definidos para alcanzar el éxito.

Considerar que esta situación de emergencia es temporal, sin embargo, es necesario la transición a un proceso híbrido cuando se supere la emergencia.

- ii. Para establecer los mecanismos más adecuados para implementar mientras dure la emergencia y posteriormente, es necesario nombrar una comisión conformada por los profesionales que ya han presentado al Consejo Directivo de la Escuela propuestas para implementar modalidad educativa utilizando medios virtuales para que se construya una sola propuesta que considere los aspectos técnicos,

administrativos y pedagógicos que requiera su implementación. Dichas designaciones deberán realizarse como nombramiento remunerado, dentro de su tiempo de contratación para que se cuente con el tiempo necesario para la elaboración de la propuesta.

- iii. Requerir a la División de Educación a Distancia por medios virtuales la capacitación por grupos homogéneos para mayor efectividad, procurando que ésta sea aplicable a partir de situaciones de emergencia, como la actual. Luego podrá consolidarse en procesos formales.
- iv. Atender los requerimientos del personal de la Unidad de Cómputo en cuanto a la capacidad instalada necesaria para atender los requerimientos.
- v. Realizar las modificaciones o dispensas a las leyes universitarias para que las actuales disposiciones no contradigan la práctica educativa en modalidad virtual.

Se comprende que la Escuela de Trabajo Social debe continuar con las gestiones que requiere la dotación de los insumos materiales y el equipo que se requiere, que muchos docentes no poseen y del que no disponían aún en la modalidad presencial.

De la Universidad de San Carlos de Guatemala

- Planificar los procesos educativos para desarrollar una formación académica de calidad que responda a los fines de la Universidad y a los requerimientos de la población guatemalteca.
- Gestionar las plataformas y herramientas educativas robustas para la atención de los grupos de estudiantes.

De la Escuela de Trabajo Social

- Elaborar la normativa académica y administrativa que respalde el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Establecer mecanismos de comunicación unificados y permanentes, en plataformas amigables.
- Modificar los diseños curriculares de acuerdo a la modalidad educativa utilizada.
- Administrar el currículum.
- Proporcionar el soporte técnico al proceso académico administrativo.
- Proveer los insumos de equipo, conectividad y materiales que el docente requiere para una adecuada interacción con el estudiante.

- Desarrollar programas de formación y capacitación sobre tecnologías digitales para el mejor aprovechamiento de los recursos educativos virtuales.
- Monitorear los procesos académicos y respaldar la actividad docente.

Del docente

- Diseñar el programa y gestionar el curso orientado al desarrollo de competencias.
- Desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje optimizando las plataformas y herramientas digitales para que el estudiante participe en diversas actividades de aprendizaje.
- Establecer comunicación constante y asertiva con el estudiante definiendo un medio común.
- Utilizar plataformas educativas oficiales cuando éstas cumplan con los requerimientos de la docencia.
- Aprovechar los recursos que proporciona la plataforma educativa para planificar, ejecutar, monitorear, evaluar e informar sobre los procesos académicos que se desarrollan.
- Propiciar el aprendizaje significativo.
- Participar en los programas de formación docente y capacitación docente para fortalecer habilidades vinculadas a las tecnologías educativas digitales.
- Proporcionar la realimentación en cada actividad y evidencia de aprendizaje que presente el estudiante.
- Fortalecer la capacidad de organización de tiempo para contribuir a la calidad de vida propia y del estudiante.
- Determinar la accesibilidad y usabilidad del estudiantado en los procesos formativos.
- Capacidad para enfrentar la incertidumbre.

Del estudiante

- Cumplir con los procesos legales y formales para su inscripción en la Escuela de Trabajo Social y asignación al curso respectivo.
- Garantizar la posesión del equipo o dispositivo y la conectividad requerida para la interacción académica.
- Participar activamente en el desarrollo de las actividades y evidencias de aprendizaje que corresponden al programa del curso.
- Evidenciar autonomía en su aprendizaje.
- Desarrollar trabajo en equipo y colaborativo.

Conclusiones

Con base en las argumentaciones de estudiantes, personal académico y personal administrativo se presentan las siguientes:

1. Los estudiantes encuestados, como es característico en la Escuela de Trabajo Social, son en su mayoría mujeres; son solteras, sin hijos, jóvenes. Algunas de estas características se consideran favorables para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje. El personal académico encuestado, en su mayoría mujeres, de edad madura predominantemente, casado, en un alto porcentaje con categoría de titular y con ocho horas de contratación, que le procura estabilidad laboral.

La salud física del estudiante y del personal académico es favorable dado que ha padecido el contagio en muy pocos casos, aunque existen repercusiones emocionales derivadas del riesgo de contagio y duelos por familiares fallecidos.

Se evidencia inestabilidad económica en estudiantes por no poseer un trabajo remunerado, en algunos casos por haberlo perdido por razones vinculadas a la pandemia.

La Escuela de Trabajo Social, en atención a las disposiciones del Consejo Superior Universitario determinó el inicio de la actividad educativa en modalidad virtual de forma repentina con limitaciones de tipo personal, académico, institucional, de recursos de capacitación y otras que repercutieron en el rendimiento estudiantil y en el desempeño académico.

La forma imprevista en que se implementó el proceso de enseñanza aprendizaje no presencial provocó que estudiantes y docentes se incorporaran al proceso sin garantizar que contaran con el conocimiento, las habilidades y los recursos tecnológicos necesarios para su efectividad.

El personal académico ha tenido que asumir la responsabilidad de su actividad académica, su autoformación y la atención de las actividades del hogar y del cuidado de niños o personas con algún tipo de discapacidad que afectan su calidad de vida.

Las experiencias de estudiantes y docentes refieren el desarrollo de un proceso educativo con limitaciones: utilizando equipos compartidos, con deficiente conectividad, con espacios físicos no adecuados para participar efectivamente del proceso y con limitaciones económicas para solventar las dificultades afrontadas.

Dichas condiciones repercuten negativamente en la calidad de los procesos académicos.

La mayoría del personal académico requirió comprar o prestar equipo de cómputo o dispositivo para desarrollar sus actividades académico administrativas. Significa que la Escuela de Trabajo Social no proveyó a su personal de los recursos necesarios para su efectivo desempeño.

La Escuela de Trabajo Social no ha desarrollado un efectivo programa de capacitación sobre educación por medios virtuales con estudiantes que coadyuve a una efectiva interacción con los docentes, pese a que sí se refiere la utilización de los medios virtuales, por parte de los docentes, previo a la suspensión de clases presenciales.

La capacitación vinculada a la educación por medios virtuales proporcionada a través del Programa de Formación Docente al personal académico no ha sido satisfactoria y aunque la mayoría de los encuestados refiere haber participado en dicho programa, asegura que las competencias las ha adquirido por medio del aprendizaje autónomo, fundamentalmente.

2. Con relación a las características del proceso, las capacidades docentes son consideradas como satisfactorias por la mayoría del personal académico, dada la experiencia adquirida, ya que previo a la suspensión de clases presenciales ya implementaba procesos de enseñanza aprendizaje por medios virtuales. El estudiante reconoce un acompañamiento docente adecuado, pero expresa debilidades en algunos docentes en el uso de diversos mecanismos virtuales, principalmente de aquellos que no los habían utilizado desde la presencialidad. Ello, aunado a las debilidades de los estudiantes en materia tecnológica provoca que no se facilite el aprendizaje.

El estudiante también requiere mayor claridad en las orientaciones que les proporcionan y un mayor nivel de motivación para propiciar la participación en las actividades vinculadas a la modalidad virtual.

La posibilidad que ofrece la modalidad educativa por medios virtuales de realizar educación asincrónica es aprovechada, aunque existe predominio de la educación sincrónica, lo que significa que es necesario fortalecer las tecnologías educativas digitales.

La tendencia del estudiante de continuar el proceso educativo por medios virtuales prevalece por la comodidad, la seguridad y facilidad que le provee, más que por sus aportes al aprendizaje. La modalidad presencial es valorada por su contribución al proceso educativo, por la interacción personal que genera y por la posibilidad de acercamiento al docente para solicitar ampliación de conceptos y reforzamiento en el aprendizaje.

La función del Centro de Cómputo orientada a proporcionar soporte técnico para la realización de procesos académicos utilizando medios virtuales no se desarrolla de acuerdo a las necesidades del personal académico, dado que la opinión en cuanto a su efectividad no es del todo favorable y la mayoría resuelve los inconvenientes que se le presentan de manera autónoma y/o con el apoyo de familiares y amigos.

3. La efectividad y calidad del proceso educativo por medios virtuales, para el estudiante no evidencian un resultado satisfactorio debido a que el fortalecimiento de las competencias establecidas en los programas, el fortalecimiento de las capacidades de análisis, reflexión y construcción de conocimiento y la integración de saberes no han sido logrados por la mayoría en forma satisfactoria, aunque la opinión del docente sobre dichos aspectos difiere en alguna medida con el estudiante porque su opinión es más favorable.

La participación activa del estudiante, el aprendizaje autónomo, la práctica de un trabajo colaborativo y la interacción estudiantil son factores que no están suficientemente fortalecidos en el proceso educativo que se desarrolla en la Escuela en la actualidad, según los estudiantes.

Se evidencia una brecha para alcanzar la calidad y la efectividad en los procesos académicos por las condiciones en que se desarrollan, en algunos casos, sin las habilidades, conocimientos y recursos necesarios.

4. El estudiante, en un elevado porcentaje, desarrolla su proceso educativo en condiciones desfavorables para un adecuado aprendizaje; utiliza equipos compartidos, el principal es un teléfono móvil, en espacios sin la privacidad requerida, con dificultades de conectividad y de estabilidad en el internet y con las erogaciones monetarias que conlleva la puesta en marcha de una educación emergente.

Los docentes en su mayoría, desarrollan el proceso educativo por medio de una laptop, se les presenta dificultades de conectividad y estabilidad de internet y en

muchos casos requirieron comprar el equipo que utilizan. Algunos no poseen un espacio privado para su ejercicio docente.

La plataforma Moodle y la herramienta para videoconferencia Google Meet son las más utilizadas en el proceso educativo desarrollado, que significa que los recursos tecnológicos oficiales de la Escuela están siendo aprovechados. La herramienta Zoom es la segunda más utilizada.

Las actividades y recursos de la plataforma Moodle no son aprovechadas en las oportunidades que ofrece, dado que la que se utiliza con más frecuencia es la opción "tareas" para la entrega de evidencias de aprendizaje y el chat. La mayoría de actividades y recursos se utilizan de manera poco frecuente y algunas no han sido utilizadas para el proceso de enseñanza aprendizaje.

5. Los desafíos que la Escuela de Trabajo Social debe enfrentar para reducir la brecha hacia una educación de calidad están vinculados con aspectos económicos y sociales de los diferentes sectores educativos; se requiere, además, asumir las responsabilidades que competen a cada quién dentro del proceso educativo, privilegiando la efectividad de dicho proceso. Es importante, también, el compromiso para desarrollar un aprendizaje autónomo y la participación activa en el marco de un trabajo colaborativo.

Recomendaciones

1. Mantener una constante campaña de promoción para favorecer la salud física y emocional de la comunidad educativa y el seguimiento de casos de estudiantes que requiere orientación y apoyo en diferentes aspectos, a través del Departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social.
2. Considerar el proceso de enseñanza aprendizaje que se desarrolla en la Escuela en calidad de enseñanza remota de emergencia, dado que éste se ha constituido en una alternativa provocada por el fenómeno de la pandemia Covid-19. Significa que este proceso debe considerarse como una medida para enfrentar la crisis, por tanto, no procede evaluarse como un proceso educativo diseñado para la virtualidad.
3. Que la Escuela de Trabajo Social, dentro de las consideraciones propias de la modalidad emergente, establezca lineamientos que respalden al docente en la implementación de procesos para propiciar la asistencia y participación activa del estudiante. Y asegurar un nivel de exigencia mínimo para garantizar un proceso educativo que responda a una formación académica de calidad que permita una adecuada proyección a la sociedad.
4. Facilitar al docente los recursos tecnológicos y materiales y los procedimientos para su obtención, para que el trabajo desde casa sea efectivo, considerando que la Universidad y la Escuela son los responsables de dotar los insumos que el docente requiere para su desempeño.
5. Desarrollar un efectivo programa de capacitación sobre educación por medios virtuales dirigidos a los diferentes sectores que coadyuve a un adecuado desempeño y efectiva interacción en el proceso educativo. Asimismo, favorecer el aprovechamiento de los recursos de diferentes herramientas de la tecnología educativa digital para ser ejecutados en procesos sincrónicos y asincrónicos.
6. Proveer al personal académico del equipo de cómputo y materiales necesarios para coadyuvar al desarrollo de un efectivo proceso educativo. Es necesario, además, mantener la licencia de las plataformas y herramientas adecuadas.
7. Revisar el perfil de ingreso del estudiante de la Escuela y vigilar que el aspirante cumpla con los requisitos establecidos. Evitar la masificación en las aulas para

procurar la efectividad de un proceso educativo acorde a las características del modelo educativo vigente.

8. Fortalecer el Centro de Cómputo dotando de los recursos humanos, físicos, materiales y otros, de manera que se encuentren en la capacidad de proporcionar el soporte técnico para la realización de procesos académicos, utilizando medios virtuales de manera efectiva a los diversos sectores de la comunidad educativa.

Referencias

- Cabero, J., & Roig-Vila, R. y.-A. (2017). Conocimientos tecnológicos, pedagógicos y disciplinares de los futuros docentes según el modelo TPACK. *Digital Education*, 74-84. Obtenido de Digital Education.
- Dixon, B., & Kirmes, J. (27 de Marzo de 2020). Recomendaciones de aprendizaje remoto. Durante la emergencia de Covid-19. Illinois, Estados Unidos.
- Escuela de Trabajo Social (2020). Plan Institucional de Contingencia. Sistema de Coordinación Académica. Guatemala, Guatemala.
- Flores, F. (2019). *Proyecto de Educación Virtual a Distancia*. Propuesta plan piloto de educación semipresencial al distancia. Guatemala.
- García, A. (2020). Docencia en la Usac con el distanciamiento social. *Prensa Libre*, 26 de julio. pág. 12.
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T. y Bond, A. (2020). La diferencia entre enseñanza remota de emergencia y el aprendizaje en línea. *The Learning Factor*, 10-22.
- Lederman, D. (2020). ¿El cambio a la enseñanza remota será beneficioso o perjudicial para el aprendizaje en línea? *The Learning Factor*, 23-31.
- Oliva, J. (2019). *Educación virtual con aprendizaje combinado*. Guatemala.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1998). *Educación Superior y Sociedad*. Paris.
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *Guía iberoamericana para la evaluación de la calidad de la educación a distancia*. Madrid. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *Guía iberoamericana para la evaluación de la calidad de la educación a distancia*. Madrid.
- Ramos, D. (2020). Coronateaching ¿Síndrome o nueva oportunidad para la reflexión?
- The Learning Factor. (2020). *Enseñanza de emergencia a distancia: textos para la discusión*. The Learning Factor.
- Tünnermann, C. (s.f.). El rol del docente en la educación superior del siglo XXI.

Universidad de San Carlos de Guatemala, Comisión de evaluación de calidad académica de entornos virtuales. (2020). *Evaluación de la calidad académica de entornos virtuales*. Guatemala.

Universidad de San Carlos de Guatemala, Dirección General de Docencia. (2020). *Política de Calidad Educativa*. Guatemala.

Universidad Técnica Nacional. (s.f.). La educación virtual en el siglo XXI. Costa Rica.

Valcarcel, A. (2002). Tecnología Educativa: Características y Evolución de una Disciplina. *Educación y Pedagogía*, 67-87.