



Revista Difusiones, ISSN 2314-1662, Num. 22, 2(1) enero-julio 2022, pp.05-16  
Fecha de recepción: 31-05-2022. Fecha de aceptación: 21-06-2022

# ¿Qué dicen?, ¿Que sienten? ¿Cómo se sienten? El aprendizaje en la virtualidad de estudiantes universitarios en contexto de pandemia de COVID-19

What do they say? What do they feel? How do  
they feel? E-learning for university students  
in the context of the COVID-19 pandemic

María Elisa Aparicio<sup>1</sup>, [meapario90@hotmail.com](mailto:meapario90@hotmail.com)

Universidad Católica de Santiago del Estero, Departamento Académico San Salvador,  
Jujuy, Argentina

Mónica Elizabet Montenegro<sup>2</sup>, [monica.montenegro@ucse.edu.ar](mailto:monica.montenegro@ucse.edu.ar)

Universidad Católica de Santiago del Estero, Departamento Académico San Salvador,  
Jujuy, Argentina

Gabriela Ester Bejarano<sup>3</sup>, [gabriela.bejarano@ucse.edu.ar](mailto:gabriela.bejarano@ucse.edu.ar)

Universidad Católica de Santiago del Estero, Departamento Académico San Salvador,  
Jujuy, Argentina

<sup>1</sup> Docente e Investigadora de la Universidad Católica de Santiago del Estero, Departamento Académico San Salvador. Directora de Proyectos de Investigación radicados en el Gabinete de Investigación en Estudios Culturales, Universidad Católica de Santiago del Estero, DASS.

<sup>2</sup> Doctora y Magister en Antropología. Prosecretaria de Investigación DASS-UCSE. Coordinadora del Gabinete de Investigación en Estudios Culturales DASS-UCSE. Docente de la Universidad Nacional de Jujuy

<sup>3</sup> Ingeniera en Computación. Educadora Internacional de Ingeniería ING.PAED.IGIP (Sociedad Internacional para la Pedagogía de la Ingeniería). Docente de la Universidad Católica de Santiago del Estero, Departamento Académico San Salvador y de la Universidad Nacional de Jujuy, Facultad de Ciencias Económicas.

## Resumen

En este artículo compartimos resultados de una investigación desarrollada en el contexto de Pandemia de CoVid-19 que nos llevó a re-pensar los espacios educativos virtuales como nuevos escenarios digitales a partir de las representaciones de estudiantes universitarios sobre dichas prácticas educativas.

Partimos interrogándonos acerca del impacto que las Tecnologías de la Información y la Comunicación producían en el proceso de aprendizaje en tiempos de Pandemia de Covid-19. Focalizamos nuestro estudio en alumnos de la Carrera Contador Público del Departamento Académico San Salvador de la Universidad Católica de Santiago del Estero.

La investigación se abordó desde un paradigma positivista, y se adoptó un enfoque cuantitativo. La información se recopiló a través de cuestionarios auto-administrados que nos permitieron indagar el grado de acceso a las TIC que poseían los estudiantes, reconocer las herramientas o plataformas de uso más frecuente y analizar el grado de satisfacción/insatisfacción en relación con los recursos didácticos que proponen los docentes para entornos virtuales.

Los resultados nos permitieron conocer y reflexionar sobre la accesibilidad y apropiación de las TIC por parte de los estudiantes y la necesidad de generar propuestas innovadoras que contribuyan a optimizar las competencias digitales.

## Palabras clave

TIC, aprendizaje universitario, Pandemia de Covid-19

### *Abstract*

*In this paper, we share the results of research developed in the context of the COVID-19 pandemic that led us to re-think virtual educational spaces as new digital scenarios based on the representations of university students about these educational practices. We started questioning ourselves about the impact that Information and Communication Technologies produced on the learning process during times of the COVID-19 pandemic. We focused our study on students of the Public Accounting career of the San Salvador Academic Department of the Catholic University of Santiago del Estero. The research was approached from a positivist paradigm, adopting a quantitative approach. We collected the information through self-administered questionnaires that allowed us to investigate the degree of access to ICTs that students possessed, recognize the tools or platforms of most frequent use and analyze the degree of satisfaction/dissatisfaction concerning the didactic resources proposed by teachers for virtual environments.*

*The results allowed us to comprehend and reflect on students' accessibility and appropriation of ICTs and the need to generate innovative proposals that contribute to optimizing digital skills.*

### *Key Words*

*ICT, university learning, Pandemia de Covid-19*

## Introducción

En este artículo compartimos resultados de una investigación<sup>4</sup> referida a prácticas educativas universitarias en el contexto de Pandemia de Covid-19, que nos llevó a re-pensar los espacios educativos virtuales como nuevos escenarios digitales que, en ocasiones favorecen y en otras, dificultan las prácticas educativas.

El confinamiento obligatorio que experimentaron muchos países como consecuencia de la declaración de estado de Pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), ante la expansión mundial del Covid-19<sup>5</sup>, ocasionó el cierre de las instituciones sociales, entre ellas las educativas. Aunque algunos organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), apoyaron a los países en sus esfuerzos por mitigar el impacto inmediato del cierre de instituciones educativas facilitando la continuidad de la educación a través del aprendizaje remoto, el impacto fue severo y negativo; particularmente en las comunidades más vulnerables y desfavorecidas que no siempre pudieron evitar el abandono y la deserción escolar.

Al verse interrumpidos los procesos de enseñanza y de aprendizaje de carácter presencial se impulsó la educación a través de entornos virtuales; sin embargo, el acceso desigual a las plataformas digitales, los insuficientes recursos tecnológicos, la deficiente conectividad, la escasa capacitación de muchos docentes para emplear recursos didácticos que les permitieran desarrollar los contenidos de sus asignaturas en dichas plataformas, entre otras variables, acentuaron las inequidades en el acceso a la educación en los diferentes espacios y niveles educativos.

En el caso de la educación superior, el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC – UNESCO), publicó al inicio de la Pandemia, una serie de recomendaciones destinadas a garantizar el derecho a la educación superior. Las mismas sugerían a los gobiernos de los distintos países velar por la continuidad de la formación académica de los estudiantes de nivel superior a pesar de la clausura temporal de las instituciones educativas.

Se invitaba a poner en marcha medidas que prevean que las unidades técnicas puedan seguir operando los sistemas de información y comunicación en remoto, la utilización de la propia plataforma de aprendizaje en línea, o el campus virtual, para fortalecer el aprendizaje a distancia. En caso de no disponer de ninguna plataforma propia, instalar alguna de las múltiples aplicaciones educativas abiertas, teniendo presente que algunos de los estudiantes, en ocasiones tal vez solo disponían de dispositivos móviles. Para ello era necesario implementar mecanismos de formación y apoyo en línea tanto para docentes como para estudiantes.

En atención a dichas recomendaciones y a otras provenientes de los organismos educativos de

---

<sup>4</sup> desarrollada en el marco de la Convocatoria DASS UCSE 2020 “Proyectos de Investigación de Cátedra e Inter cátedras”, cuyo objetivo tiende al mejoramiento de las prácticas de enseñanza y aprendizaje de la institución.

<sup>5</sup> El Coronavirus Covid-19 pertenece a una familia de virus que causan enfermedades como el resfrío y otras más graves; fue detectado por primera vez en China en diciembre de 2019 y, desde entonces, se extendió rápidamente por todo el planeta

gobierno nacional y provincial, el Departamento Académico San Salvador de la Universidad Católica de Santiago del Estero (DASS UCSE), implementó protocolos de actuación para garantizar la continuidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje. En ese complejo contexto, surgió esta investigación orientada a conocer el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de aprendizaje, indagando las representaciones de los estudiantes acerca de la efectividad de los recursos que estaban siendo implementados. Nos interesaba problematizar el aporte de la implementación de las TIC a la dinamización de la enseñanza en la universidad como parte de un modelo pedagógico que apuesta a un proceso de formación integral cuyos aspectos centrales incluyen los métodos de enseñanza, el propósito de formación, los criterios de selección de contenidos, las relaciones docente-conocimiento-estudiante y las metas en términos de evaluación de aprendizajes, competencias y desarrollo, (Ávila Fajardo y Riascos Erazo, 2011).

Nuestro foco estuvo puesto en los estudiantes, reconociendo que:

“muchos alumnos privados de la asistencia a la formación presencial en sus habituales centros de estudios, han mantenido, están manteniendo desde sus hogares un nivel de trabajo que pretende acercarse al anterior a la epidemia, con una gran exigencia en cuanto al esfuerzo y rigor exigidos digna de elogio” (García Aretio 2021:10).

Pensamos que, al acceder al conocimiento de la dinámica de apropiación de las TIC en sus prácticas de aprendizaje, podríamos obtener nuevos elementos de análisis que pudieran aportar al diseño de propuestas que permitan salvar las grandes limitaciones pedagógicas que impuso el cambio acelerado de modalidad generado por la Pandemia de Covid, y que, de cierto modo se intenta mantener a través de los nuevos formatos híbridos.

## Tecnologías de la Información y la Comunicación como recursos didácticos

Nuestra investigación partió considerando a la enseñanza como una intervención social (Camilloni, 1996), significativa e intencionada en el campo de las prácticas sociales de los sujetos, presente en sus percepciones acerca de la realidad, en sus discursos y saberes, que define interacciones, y por ello, implica y modifica a todos los sujetos comprendidos en esa relación (Steiman 2017; 2012).

En el contexto de Pandemia de Covid-19, asistimos a una transformación central de las prácticas de educación superior generadas a partir de un contexto dramático de aislamiento social obligatorio que derivó en la implementación exhaustiva de tecnologías de la información y comunicación abriendo de modo vertiginoso, nuevos horizontes virtuales para garantizar a los estudiantes el acceso a la educación<sup>6</sup>. En este marco, nos

---

<sup>6</sup> Acordamos con algunos investigadores en que las tecnologías de la información y comunicación en educación superior representan nuevos entornos de aprendizaje y, dado su impacto, pueden ser vistas como desarrolladoras de competencias necesarias para el aprendizaje y generadoras de habilidades para la vida (García Sánchez et al, 2017).

permitimos re-pensar a la educación superior como un fenómeno en transformación que se reinventa de modo permanente a partir de sus prácticas y por ello, nos interesaba conocer el impacto que esta dinámica fue generando en procesos de aprendizaje que se vieron vertiginosamente trasladados desde entornos presenciales a virtuales.

A nuestro modo de ver, esta compleja dinámica fue provocando al interior de las instituciones educativas de nivel superior tensiones y, en ocasiones conflictos, relacionados con la factibilidad de implementación de las TIC como herramientas didácticas relevantes para apuntalar los procesos de enseñanza y aprendizaje en el contexto de Pandemia. Estos fueron los supuestos que nos llevaron a desarrollar una investigación destinada a conocer el impacto de las TIC en el proceso de aprendizaje de estudiantes universitarios en contexto de Pandemia de Covid-19 durante el ciclo lectivo 2020, para observar si podían ser consideradas como recursos didácticos.

Metodológicamente, se trató de una investigación de carácter exploratorio descriptivo desde un enfoque cuantitativo. La técnica seleccionada para acceder a la información, fue una encuesta subdividida en cuatro (4) ejes: acceso a las TIC, grado de satisfacción de los estudiantes en relación con los recursos didácticos, impacto de las TIC en los procesos de aprendizaje y propuestas innovadoras. Para relevar los datos diseñamos un cuestionario auto-administrado y su correspondiente validación a través de la herramienta Microsoft Forms de la suite Office 365 haciendo uso de diferentes tipos de preguntas, de opción múltiple, con fechas y clasificaciones. El mismo fue implementado vía web, teniendo en cuenta que la Universidad dota a sus estudiantes de una cuenta de correo institucional a partir de la cual es posible acceder a esta suite y con ello a múltiples herramientas. Nuestro universo estuvo constituido por los estudiantes de la Carrera de Contador Público del Departamento Académico San Salvador de la Universidad Católica de Santiago del Estero.

De esta manera, conseguimos indagar entre los estudiantes el grado de accesibilidad a las TIC, la disponibilidad de herramientas tecnológicas, las plataformas de uso más frecuente, el nivel de apropiación de las TIC logrado durante el proceso de aprendizaje, las limitaciones que sufrieron, el grado de satisfacción en relación con los recursos didácticos que proponían los docentes, entre los principales indicadores.

## Resultados alcanzados

La información obtenida se presenta discriminada en los cuatro ejes analíticos detallados más arriba:

### EJE1: Acceso a las TIC

Nos interesaba conocer los recursos materiales con que contaban en sus hogares para acceder a las TIC. En relación a los dispositivos tecnológicos utilizados para el cursado en

modalidad virtual durante el ciclo lectivo 2020, el 42% de los encuestados indicó que accedía a través de teléfono tipo Smartphone, el 32% empleaba Notebook, un 16% computadora de escritorio y el 10% restante netbook.

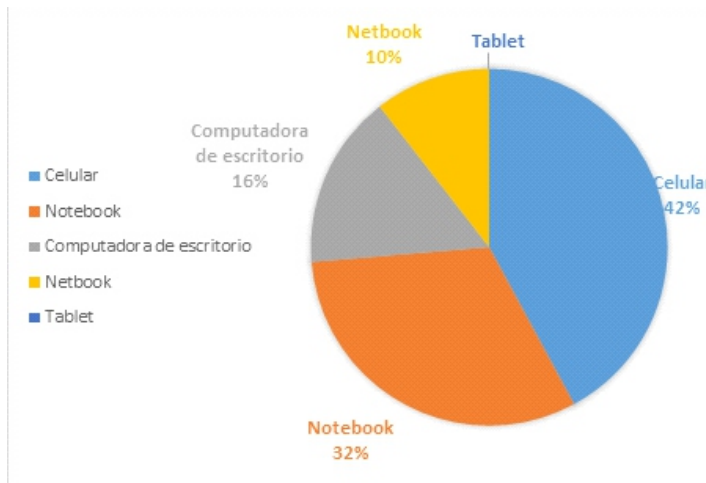


Figura 1. Dispositivos utilizados por los estudiantes en el cursado virtual

Con respecto al acceso a internet el 100% respondió que tiene acceso en sus domicilios, de los cuales el 95% accede a través de cable o wifi y el 5% con datos móviles.

Con relación a la frecuencia de conexión, el 100% manifestó que está permanentemente conectado, fundamentalmente a través de redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp, entre otras. Al indagar que redes sociales utilizan, la mayoría respondió que tienen cuentas en Facebook y WhatsApp, seguidos de Instagram y YouTube; luego en porcentajes menores TikTok, Twitter, Snapchat y otras, según se detalla en la Figura 2.

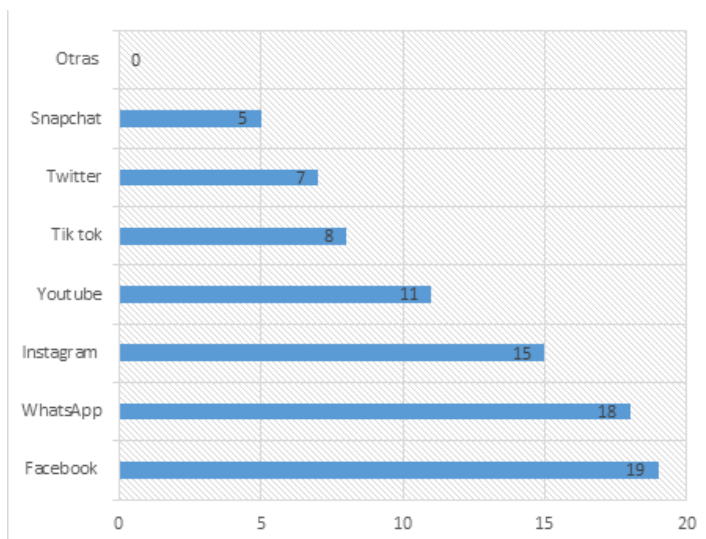


Figura 2. Uso de Redes sociales

En cuanto al uso que hacen de las redes sociales, en primer lugar, es para conectarse con amigos y en segundo lugar como herramienta para el aprendizaje, como se observa en la figura 3.



Figura 3. Uso de redes sociales según orden de prioridad

## EJE 2: Grado de satisfacción de los estudiantes en relación con los recursos didácticos

En primer lugar, consultamos a los estudiantes sobre las herramientas tecnológicas empleadas por los docentes en sus clases. Indicaron que las herramientas tecnológicas utilizadas para el dictado de clases virtuales con más del 80% de uso fueron Microsoft Teams y el correo electrónico, y en segundo lugar con un uso entre el 60 y 80% se encuentran WhatsApp y Google Classroom, mientras que las herramientas de menor uso fueron Moodle y Plataforma e-Learning con un uso menor al 20%. Para más detalle ver la Figura 4:

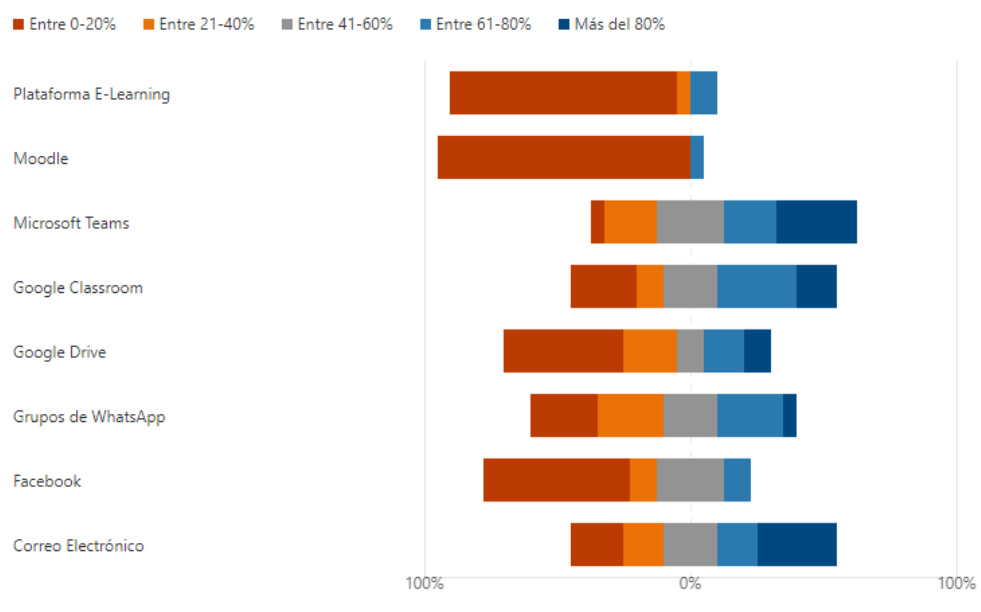


Figura 4. Herramientas tecnológicas usadas por docentes en modalidad virtual

En cuanto a las plataformas de videoconferencia empleadas para clases virtuales sincrónicas utilizadas por los docentes, los estudiantes mencionaron en orden decreciente: Zoom, Microsoft Teams y Google Mee, como se indica en la figura 5:

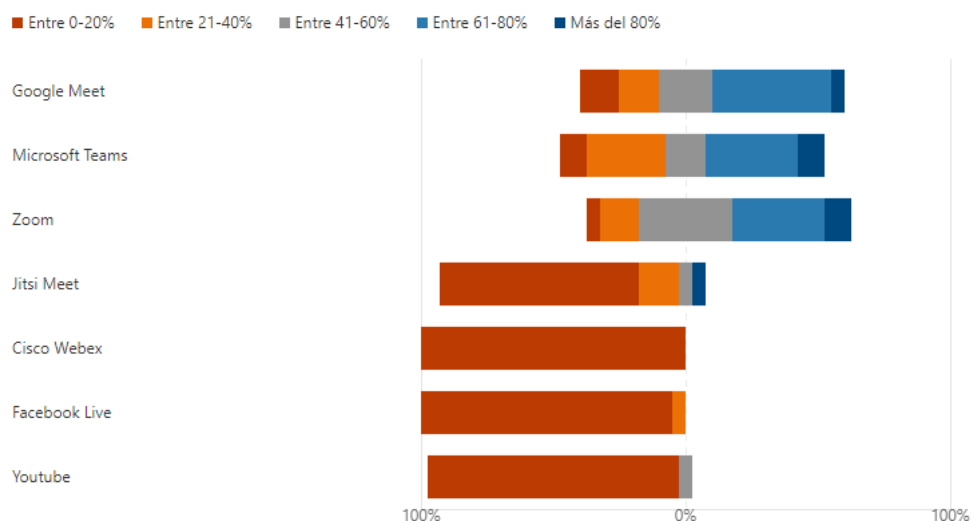


Figura 5. Plataformas para videoconferencias usadas por los docentes en clases virtuales

La valoración por parte de los estudiantes de los recursos utilizados por los docentes para la modalidad virtual arrojó los siguientes resultados: la herramienta Power Point para el dictado de clases sincrónicas fue “Excelente”, las herramientas digitales para uso de trabajos prácticos fue “Bueno”, el empleo de Formularios web fue “Adecuado”, el uso de Videos de YouTube fue “Pobre”; en cuanto a videos elaborados por la Cátedra y Bibliografía digital, fue “Muy pobre”. Entre los recursos menos utilizados señalaron: juegos, software específico y pizarras interactivas.

En relación con las técnicas de aprendizaje, el 100% de los encuestados manifestó que sus docentes no implementaron técnicas de gamificación. En cuanto al empleo de herramientas y recursos para hacer más atractiva y dinámica la clase, un 65% de los estudiantes considera que los docentes no implementaron recursos motivadores, mientras que el 35% manifestó estar conforme con los recursos implementados.

En relación con el grado de satisfacción de las clases a distancia, el 60% respondió estar satisfecho. El grado de preferencia indica que el 55% de los estudiantes encuestados prefieren la modalidad de clases mixta, combinando la presencialidad con la virtualidad, mientras que el 45% eligió la modalidad presencial.

En cuanto al desempeño docente en contexto de Pandemia, los estudiantes en general manifestaron estar medianamente conformes. Con respecto a los recursos o plataformas tecnológicas provistos por la Universidad, el 80% de los estudiantes respondió que está conforme, mientras que el 20% manifestó no estar conforme.



### EJE 3: Impacto de las TIC en los procesos de aprendizaje

Nos interesaba conocer la opinión de los estudiantes en relación con el grado de aprendizaje alcanzado en el año 2020. Un 15 % opinó que aprendió mucho, el 35% suficiente, aunque el 50% los estudiantes indicó que aprendieron ente poco y nada, como se indica en la figura 6.

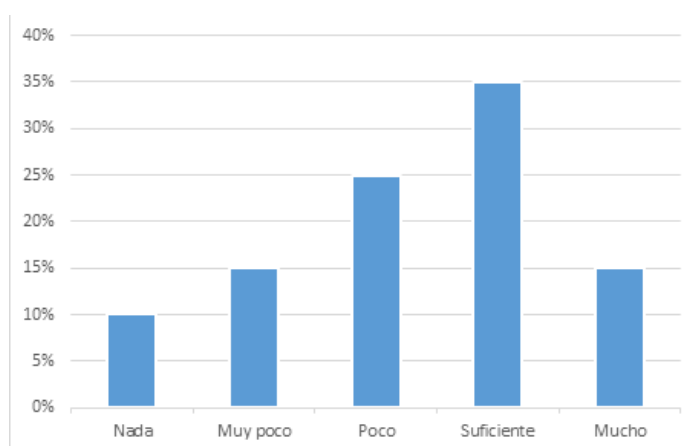


Figura 6. Consideraciones acerca del aprendizaje durante el año 2020

Al preguntarles ¿Con qué dificultades te enfrentaste durante las clases virtuales? Un alto porcentaje de estudiantes respondió que el mayor inconveniente estaba referido a la falta de disponibilidad de recursos materiales tales como la conectividad, la disponibilidad de equipo informático actualizado, el desconocimiento de algunas plataformas digitales y redes sociales, y a la poca experiencia en el empleo de algunos recursos informáticos. En cuanto a los aspectos académicos, vincularon las dificultades a falta de empatía de los docentes, a la dificultad para la comprensión de los contenidos, a la necesidad de tener que aprehender formatos novedosos para el aprendizaje y adoptar nuevos hábitos de estudio.

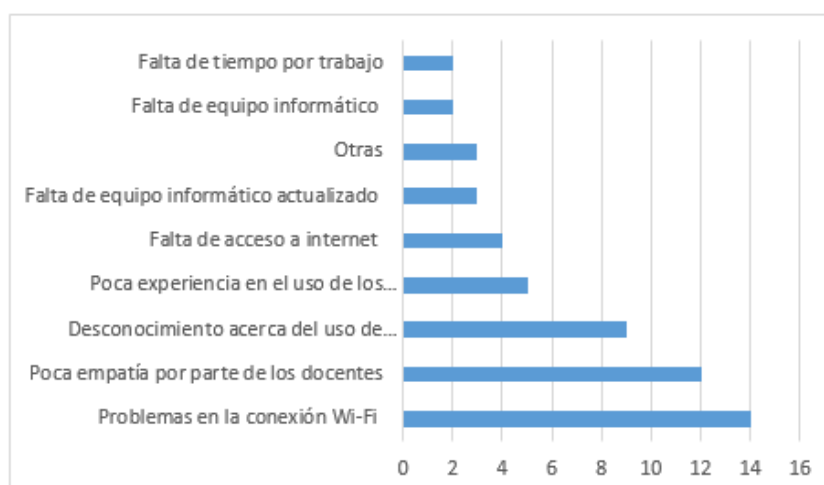


Figura 7. Dificultades durante el cursado de clases virtuales

## EJE 4: Propuestas innovadoras

Ante la pregunta ¿Si tuvieras que elegir la modalidad del dictado de clases, te resultaría más conveniente? más del 70% de los estudiantes respondió que prefieren clases prácticas presenciales, clases teóricas virtuales y clases de consulta online a demanda. Clases prácticas virtuales fue la opción menos elegida.

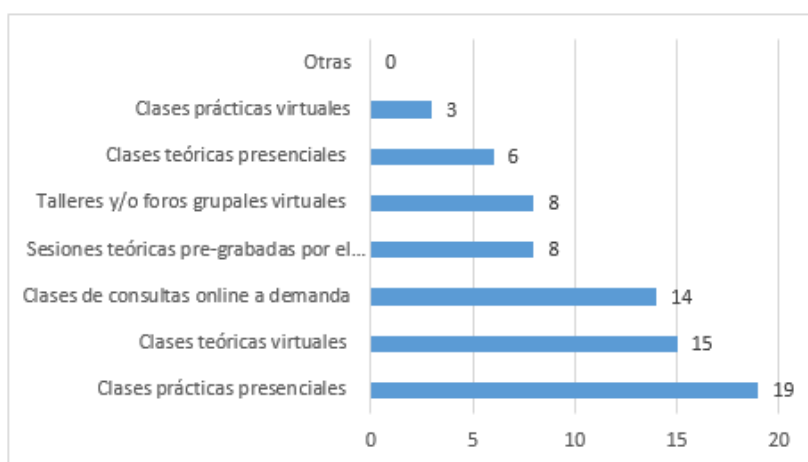


Figura 8. Preferencia en la modalidad del dictado de clases

Frente a la pregunta: ¿Si tuvieras que elegir la modalidad de la evaluación durante el cursado, qué opción te resultaría más conveniente? El 90% sostuvo que prefiere la evaluación escrita, el 50% dinámicas de autoevaluación (cuestionarios), menos del 50% de los estudiantes respondió que prefiere la evaluación oral virtual. Las opciones menos elegidas fueron la evaluación por pares y las dinámicas de evaluación gamificadas, En cuanto a la modalidad de evaluación en el examen final, el 55% indicó que siempre que puedan optarían por la presencialidad.

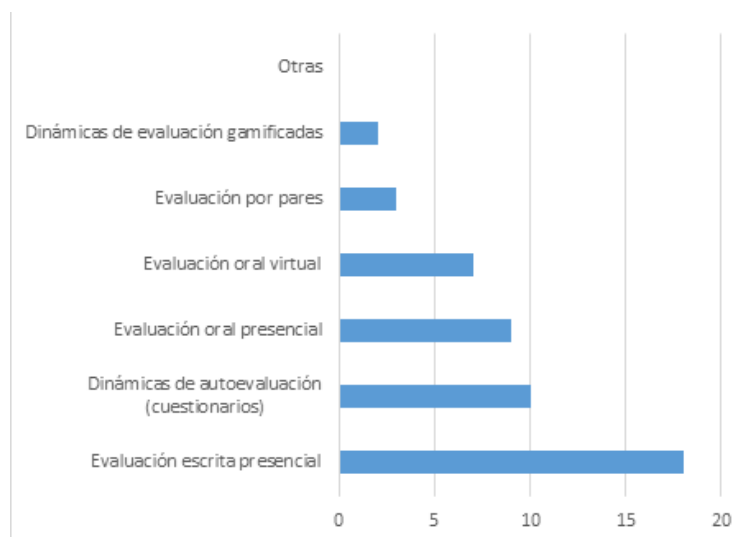


Figura 9. Preferencia en la modalidad de evaluación durante el cursado

Con respecto a la incorporación de recursos tecnológicos o metodologías para dinamizar las clases, el 90% de los estudiantes respondió que no agregaría ninguno, y en algunos casos aclararon no conocer qué recursos podrían implementarse. Mientras que el 10% propuso incorporar; Foros y/o actividades que incluyan participación activa y constante (juegos, encuestas, preguntas y respuestas).

## Palabras finales

El modelo de educación no presencial que debió implementarse en nuestra universidad como consecuencia de la Pandemia de Covid-19, ocasionó desde la perspectiva de los estudiantes de la carrera de contador público algunas dificultades y limitaciones en los procesos de aprendizaje, muchos de ellos relacionados con el empleo de las TIC como recursos didácticos.

En principio, la educación no presencial soportada íntegramente en sistemas digitales resultó una posibilidad concreta para garantizar la no interrupción del ciclo lectivo, aunque el grado de acceso a las TIC por parte de los estudiantes estuvo altamente condicionado por la conectividad en sus domicilios que varía sustancialmente, ya sea que se trate de tomar las clases a través de dispositivos de telefonía móvil o de computadoras.

Aunque los estudiantes disponen de un amplio abanico de herramientas tecnológicas, pudimos inferir que hay preferencias por determinadas plataformas, fundamentalmente aquellas de carácter gratuitas para los estudiantes que asisten a esta universidad, juntamente con otras herramientas tecnológicas que les permiten acceder a una educación digital a distancia de calidad. De todas maneras, al momento de seleccionar una modalidad para el dictado de clases y evaluaciones, es contundente la respuesta, prefieren la modalidad presencial, a pesar de las “ventajas” que pudiera ofrecer la virtualidad, tales como la ubicuidad, la comodidad, la flexibilidad horaria, entre otras.

Estamos convencidas de que la educación virtual ha permitido garantizar la continuidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, aunque es muy temprano para saber de qué modo ha repercutido en la calidad de los procesos pedagógicos dado que, la Pandemia de Covid-19 no ha concluido y tanto docentes como estudiantes aún se encuentran en proceso de adaptación a los nuevos escenarios.

No creemos que la educación en entornos virtuales pueda sustituir a la modalidad de enseñanza presencial, pero sí puede complementarla a partir de una modalidad de clases híbridas destinadas a realzar los logros pedagógicos de la presencialidad; sobre todo si pensamos que, en los próximos años los contextos socioculturales estarán cada vez más intervenidos por la realidad virtual y la inteligencia artificial, y nuestros estudiantes deberán poseer las habilidades y aptitudes profesionales para insertarse exitosamente en ese escenario social.

Para ello sería fundamental desarrollar diseños pedagógicos que promuevan el empleo de tecnologías de la información y la comunicación a fin de favorecer un mejoramiento de las competencias digitales que impacten en el fortalecimiento y mejoramiento de los procesos de enseñanza tanto como los de aprendizaje.

## Referencias bibliográficas

- Ávila Fajardo, G.P. y Riascos Erazo, S.C. (2011) Propuesta para la medición del impacto de las TIC en la enseñanza universitaria. *Educ.Educ.* Vol. 14, No. 1:169-188.
- Camilloni, A.W. de (1996) De herencias, deudas y legados. Una introducción a las teorías didácticas actuales. A. W. de Camilloni; M. C. Davini; G. Edelstein; E. Litwin; M. Souto y S. Barco. *Corrientes didácticas contemporáneas*. Paidós: Buenos Aires.
- Furlán, A. J. (1989): *Metodología de la Enseñanza en Aportes a la didáctica de la educación superior*. Iztacala: UNAM 1989
- García Aretio, L. (2021) COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, vol. 24, núm. 1:8-25, disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331464460001>
- García Sánchez, M.; Reyes Añorve, J. y Godínez Alarcón, G. (2017) Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, vol. 6, Nº12. DOI: 10.23913/ricsh.v6i12.135
- Steiman, J. (2017). Las prácticas de enseñanza en la Educación Superior: un enfoque teórico-analítico HOLOGRAMÁTICA. Año XIV Número 26, V2:115- 153.
- Steiman, J. (2012). *Más didáctica: en la educación superior*. Buenos Aires: Miño y Dávila, UNSAM.
- UNESCO- IESALC. 2018. *III Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe. Plan de Acción 2018-2028*.
- UNESCO – IESALC. 2020. *El Coronavirus covid-19 y la Educación Superior: impacto y recomendaciones*. [www.iesalc.unesco.org/2020/04/02/el-coronavirus-covid-19-y-la-educacion-superior-impacto-y-recomendaciones/](http://www.iesalc.unesco.org/2020/04/02/el-coronavirus-covid-19-y-la-educacion-superior-impacto-y-recomendaciones/)
- UNESCO –IESALC. 2020. *Acciones de las redes de Educación Superior ante el Covid-19*. <https://www.iesalc.unesco.org/2020/04/03/acciones-de-las-redes-de-educacion-superior-ante-el-covid-19/>
- UNESCO –IESALC. 2020. *Informe CEPAL, OREALC Y UNESCO: “la educación en tiempos de la pandemia de covid-19”*. <https://www.iesalc.unesco.org/2020/08/25/informe-cepal-y-unesco-la-educacion-en-tiempos-de-la-pandemia-de-covid-19/>