

Cómo citar este artículo:

Gallego-Henao, A. M., Gaviria-Pérez, J. L., Arroyave-Taborda, L. M., Yepes-Álvarez, L. G., Lopera-Ospina, K. J. y Hernández-Osorio, Y. (2022). Calidad en la Educación Superior: Pandemia, Virtualidad y Relaciones Interpersonales. *Revista Eleuthera*, 25(1), 53-74. <http://doi.org/10.17151/eleu.2023.25.1.4>

Calidad en la educación superior: pandemia, virtualidad y relaciones interpersonales*

Quality in Higher Education: Pandemic, Virtuality and Interpersonal Relationships

ELEUTHERA

ADRIANA MARÍA GALLEGO HENAO**

JUAN LUIS GAVIRIA PÉREZ***

LEISY MAGDALI ARROYAVE TABORDA****

LEIDY JOHANA YEPES ÁLVAREZ*****

KELLY JULIETH LOPERA OSPINA*****

YUSEIDY HERNÁNDEZ OSORIO*****


Resumen

El COVID-19 trajo nuevas dinámicas a las aulas de clase y con ello se modificaron las relaciones no solo educativas sino también interpersonales. Objetivo. Analizar las percepciones y experiencias de los estudiantes frente a la educación virtual en tiempos de la pandemia. Metodología. Cualitativa bajo el enfoque hermenéutico y se privilegió el estudio de caso como estrategia de investigación. Los participantes fueron 10 estudiantes de un programa de Educación Superior, a quienes se les aplicó la entrevista a profundidad por considerarla como técnica que permitía recuperar las percepciones frente al proceso educativo. Resultados. Tanto profesores como estudiantes exploran otras metodologías que les permitan aportar a los procesos de calidad educativa, sin desconocer las brechas sociales y económicas que vive hoy la educación. Conclusión. La virtualidad exige preparación y adaptación tanto de estudiantes y docentes para afrontar las nuevas realidades.


Palabras clave: Adaptación, calidad educativa, educación virtual, relaciones interpersonales.

* El presente artículo se deriva del proyecto de investigación: Relaciones Interpersonales y Calidad del Aprendizaje en tiempos de Pandemia, el cual fue construido en el marco de la asignatura Fundamentos de la investigación cualitativa del programa Trabajo Social, Tecnológico de Antioquia. El producto se vincula al grupo de investigación: Educación, Infancia y Lenguas Extranjeras, Universidad Católica Luis Amigó.


** Universidad Católica Luis Amigó e Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Medellín, Colombia. E-mail: adriana.gallegohe@amigo.edu.co

 orcid.org/0000-0003-2952-1603 **Google Scholar**


*** Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Medellín, Colombia. E-mail: juangavipe@gmail.com

 orcid.org/0000-0001-9302-2505 **Google Scholar**


**** Universidad Católica Luis Amigó, Medellín, Colombia. E-mail: leisy.arroyaveta@amigo.edu.co

 orcid.org/0000-0003-3982-2805 **Google Scholar**


***** Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Medellín, Colombia. E-mail: leidypes@hotmail.es

 orcid.org/0000-0001-7165-8756 **Google Scholar**

***** Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Medellín, Colombia. E-mail: kellypsico15@gmail.com

 orcid.org/0000-0003-0489-522X **Google Scholar**

***** Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Medellín, Colombia. E-mail: yuseidy-16@hotmail.com

 orcid.org/0000-0001-7603-8185 **Google Scholar**



rev. eleuthera. Vol. 25 n.º 1, enero-junio 2023, 53-74

Recibido: 17 de abril de 2022. Aprobado: 19 de agosto de 2022

ISSN: 2011-4532 (Impreso) ISSN: 2463-1469 (En línea)

<http://doi.org/10.17151/eleu.2023.25.1.4>

Abstract

COVID-19 brought new dynamics to classrooms and with it both educational and interpersonal relationships were modified. Objective: To analyze the perceptions and experiences of students regarding virtual education in times of the pandemic. Methodology: qualitative under the hermeneutic approach, and the case study was privileged as a research strategy. The participants were 10 students from a Higher Education program to whom in-depth interview was applied because it was considered a technique that allowed recovering perceptions of the educational process. Results: It was found that both teachers and students explore other methodologies that allow them to contribute to educational quality processes without ignoring the social and economic gaps that education is experiencing today. Conclusions: It is concluded that virtuality requires preparation and adaptation of both students and teachers to face the new realities.

Keywords: Adaptation, educational quality, virtual education, interpersonal relationships.

Introducción

La importancia de la presente investigación es identificar desde la perspectiva de los estudiantes de Trabajo Social del Tecnológico de Antioquia, jornada de la noche sede Robledo, cómo perciben las relaciones interpersonales y la calidad educativa a través de la virtualidad, ya que esta ha generado nuevos espacios de interacción y dinámicas diferentes en los procesos de enseñanza-aprendizaje, los cuales se viven de forma individual desde las oportunidades, posibilidades y capacidades de cada persona.

Esta investigación nace a causa de los cambios repentinos en la cotidianidad de la educación y todas sus facetas a nivel personal y colectivo, debido a que desde diciembre de 2019 se identifican por primera vez casos relacionados con una nueva enfermedad altamente contagiosa, caracterizada por provocar en los pacientes insuficiencia respiratoria de características mortales, la cual fue categorizada como un nuevo tipo de coronavirus (SARS-CoV-2) que afecta a los seres humanos. Posteriormente, el 11 de febrero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo nombró por su año de descubrimiento como COVID-19 y el 11 de marzo del mismo año este fue declarado como pandemia, debido a su rápida propagación, altos índices de contagio y muertes a nivel mundial (OMS, 2020).

El primer caso reportado en Colombia fue el 6 de marzo, lo que alertó al Ministerio de Salud y se empezaron a adoptar medidas para controlar la propagación del virus, lo que llevó a que fuese declarada una cuarentena en todo el territorio nacional para evitar el contacto cercano entre las personas (Ministerio de Salud, 2020). Teniendo en cuenta la decisión del Gobierno

nacional y local de implementar el aislamiento social preventivo, por la emergencia de salud, se instauraron acciones de autocuidado para la prevención de su propagación, esto llevó a que las diferentes instituciones educativas, en relación con la atención y cuidado de los estudiantes, suspendieran la educación presencial para contener la expansión del virus y para evitar la interrupción indefinida de las clases, se optó por la modalidad de educación virtual.

El cambio repentino en la modalidad educativa y la falta de preparación en algunas instituciones educativas para enfrentar los nuevos retos de la educación virtual, crean nuevos desafíos en las relaciones interpersonales y la transmisión de la información, lo que activó las alarmas en cuanto el uso de las TIC, generando un ejercicio de unión y construcción mutua del ser y el hacer, entre estudiantes y docentes.

Así mismo, es importante nombrar que, por las condiciones de salud mundial, los ambientes académicos presenciales se transformaron en espacios de encuentro mediados por las pantallas, lo que generó nuevas formas de interacción social, en las que el contacto con el otro estaba mediado por signos, códigos, emoticones y demás simbologías que favorecieran la comunicación y el intercambio no solo académico sino social.

Esto condujo a que la investigación se enfocara en identificar las percepciones que la educación virtual ha generado en las relaciones interpersonales y la calidad en el aprendizaje de los estudiantes de Trabajo Social, jornada de la noche del Tecnológico de Antioquia sede Robledo, ciudad de Medellín. Conociendo las percepciones de los estudiantes, examinado desde su sentir los cambios que han vivido en sus relaciones interpersonales al participar de la educación virtual y clasificando los hallazgos de la investigación que dan cuenta de los resultados.

Referente teórico y conceptual

El lector en el siguiente apartado podrá encontrar los aportes más significativos que guiaron teóricamente el estudio, estos son: la calidad de la educación, la educación virtual, los vínculos afectivos y las relaciones interpersonales.

Calidad en la educación: una responsabilidad compartida

Hablar de educación virtual en términos de la calidad implica entenderla como una aproximación que va más allá de una mirada unidimensional, es decir, esta no solo se puede centrar en los resultados numéricos, sino que invita a contemplar la adquisición de habilidades, destrezas y potencialidades que tienen los participantes del acto educativo (Jain & Prasad 2018, p. 118). Al respecto, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2018), refiere que la calidad educativa es “la que desarrolla en los estudiantes las competencias de aprendizaje, personales y sociales, que les permite actuar de manera democrática, pacífica e incluyente en la sociedad” (p. 1). En

este orden de ideas, la educación se debe comprender como una herramienta de liberación, a través de la cual su portador comprende que desde el diálogo, el intercambio y la concertación es posible establecer procesos íntegros desde una mirada crítica.

Educación virtual, educación a distancia y educación remota: conceptos inseparables

Para este estudio es esencial entender la diferencia que existe entre la educación virtual, educación a distancia y educación remota. La primera, según Serna (1993), se entiende como una estrategia metodológica de enseñanza con la cual se busca acoger a un mayor número de estudiantes, de tal manera que se amplíen las oportunidades educativas de la educación superior, básica, media, formal y no formal. Este tipo de educación invita a la implantación de métodos de enseñanza innovadora a través de medios de comunicación colectiva haciendo uso de tecnología educativa.

Con respecto a la educación abierta Serna (1993), refiere que es un derecho inherente al ser humano, es decir, la misma cotidianidad educa porque se está permanente educando; ella implica igualdad en las oportunidades y justicia social educativa.

Ahora bien, con respecto a los conceptos distancia y virtual. Históricamente, es importante resaltar que con la llegada de la Internet la educación se transformó en múltiples posibilidades y oportunidades para la humanidad. Debido a que la educación virtual se desarrolla 100 % en línea, el estudiante administra su tiempo y gestiona las distintas actividades que se le presentan en una plataforma. Este desarrolla competencias como la autonomía, la autorregulación y la disciplina. Por su parte la educación a distancia, en cierta medida fue reemplazada por la educación virtual, debido a que esta posee un porcentaje de encuentros presenciales y virtuales. Para el caso de esta investigación, la institución con la que se llevó a cabo implementó la educación presencial o mediada por la virtualidad, lo que significa que se desarrollaba clase a clase en encuentro sincrónico profesor-estudiantes, pero en un espacio virtual.

Educación virtual: reto actual de las escuelas y los maestros

La educación virtual es entendida como “el elemento que permite desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de la implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S)” (Mota *et al.*, 2020, p. 1216), lo que supone que las interacciones que se gestan entre el maestro y el estudiante no necesariamente se desarrollen en un espacio físico, lo que se convierte en un reto para la escuela, tanto en términos económicos, porque no todos tienen acceso a las herramientas virtuales, como desde la capacitación del personal docente y las resistencias que se puedan generar para su uso como mediadoras del aprendizaje en el aula.

Al respecto, es importante recalcar la brecha de desigualdad económica y social que no permite una educación para todos, esto se debe principalmente a que las tecnologías conllevan desafíos

asociados al cambio y la evolución de ellas mismas, generando inconvenientes particulares en la adquisición de dispositivos tecnológicos modernos, infraestructura tecnológica, formación en el uso de tecnología y acceso a Internet, debido a que los altos precios del mercado y la falta de conocimiento sobre el uso de la misma siempre están presentes (Sevilla *et al.*, 2017, p. 137).

Sin embargo, la rápida incorporación de la tecnología en la vida cotidiana ha desencadenado en la consideración de que su principal peligro derive en el “peso de la tradición y de las resistencias que siempre genera una innovación tan profunda como la de la informática y la telemática en la sociedad” (Álvarez *et al.*, 2005, p. 158). Situación que se convierte en un reto para los procesos educativos que se imparten en las instituciones educativas en las que los principales proponentes son los maestros.

Así mismo, es necesario entender que el uso de herramientas virtuales trae consigo una serie de ventajas, entre las que se destacan en primer lugar, la flexibilidad en cuanto al manejo de los tiempos, espacios y distancias, lo que brinda mejores oportunidades de aprendizaje a las comunidades educativas (Covarrubias, 2021), en segundo lugar, el contacto con los compañeros y docentes en tiempo real, debido a que se puede conversar, preguntar, formar diálogos, debates, entre otros, resaltando la innovación y creatividad de los maestros para lograr aprendizajes significativos desde dichas mediaciones.

Sin duda, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se expanden rápidamente, por consiguiente, pueden convertirse en una herramienta que favorece el cambio, la mejora continua, la creatividad y la innovación porque “La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), sin un soporte pedagógico, es sólo una actividad y una manera de estar a la ‘moda’ en un contexto social, permeado por el avance tecnológico” (Sevilla *et al.*, 2017, p. 37), de lo anterior se puede afirmar que es la pedagogía quien otorga la utilidad de las TIC y no las TIC la utilidad de la pedagogía.

En relación con la investigación en curso, se infiere que no es la modalidad quien determina la calidad de la educación, si no que la pedagogía utilizada por el maestro y el compromiso del estudiante son quienes juegan un rol determinante en dicha calidad, por tanto, a partir del aprovechamiento de las TIC se fomenta el conocimiento constructivista, convirtiendo a la virtualidad en una poderosa alternativa que permite conocer el mundo desde otra mirada.

Educación virtual: El Yo y la Otredad

Los seres humanos son seres sociales por naturaleza; desde el inicio de la vida se generan interacciones permanentes, ya sea a través de los sonidos, los gestos, las palabras o los actos y ello es lo que favorece el aprendizaje, el encuentro con la otredad y con el mundo que los rodea. Es así, los distintos acercamientos sociales favorecen el desarrollo de habilidades

de interacción social tales como la capacidad para comunicarse adecuadamente con otros y solucionar los conflictos (Naranjo, 2008). Wiemann (2011) resalta que, si se practica el lenguaje responsable en los diferentes contextos de la vida, se puede mejorar las relaciones interpersonales, el intercambio de ideas, sentimientos y pensamientos; dicho intercambio en el marco del respeto y la responsabilidad con lo que se dice y hace.

Ahora bien, cuando se habla de lenguaje en este necesariamente se debe considerar el verbal y no verbal. Gallego (2012) refiere que cualquier tipo de comunicación está marcado por sentires, actuares y emociones entre los participantes acto comunicativo. Wiemann (2011) subraya que la interacción social “implica la autopresentación, la gestión de las actitudes de defensa y de los conflictos y el uso de nuestra capacidad de escuchar para fomentar el trabajo de las buenas relaciones y la reparación de algunos errores en la comunicación” (p. 34).

Se considera que el medio de contacto o lenguaje que se utilice para relacionarse es esencial, debido a que la forma como se geste, favorece o no la creación de interacciones sociales, las cuales pueden ser positivas o negativas. Para el caso de la presente investigación, se puede afirmar que la virtualidad generó cambios en los modos como se venían gestando las interacciones entre estudiante-estudiante y estudiante-docente. Al transformar el espacio físico cambió el modo de interacción. Es así como la educación virtual al gestarse a través de la pantalla conllevó a que otro que está detrás de una pantalla muestre su rostro, sentires y pensamientos.

Metodología

Paradigma y enfoque

En la presente investigación se implementó el paradigma cualitativo bajo un enfoque hermenéutico, debido a que lo que se buscó fue reconocer desde las vivencias y experiencias de los participantes sus sentires y actuares (Galeano, 2004). Este enfoque permitió acercarse a la variedad de percepciones que tienen los sujetos que hicieron parte del estudio en aras de interpretar sus vivencias desde una postura reflexiva y comprensiva.

Estrategia de investigación

Se implementó el estudio de caso, entendido por Yin (2018) como “una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través de este se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado” (p. 167). Esta estrategia favoreció un acercamiento comprensivo a los sentires y percepciones que ha generado la educación mediada por la virtualidad en tiempos de pandemia en los estudiantes de Trabajo Social.

Población y muestra

La investigación se llevó a cabo en la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, sede de Robledo, cuya ubicación corresponde a la ciudad de Medellín, Colombia. De esta sede se seleccionaron a conveniencia 10 estudiantes, de los cuales 8 eran mujeres y 2 eran hombres. Los estudiantes se encuentran en un rango de edad de 20 a 35 años, viven en la zona urbana de la ciudad y se ubican entre los estratos socioeconómicos 1 y 4, con mayor énfasis en los estratos 2 y 3. Los 10 estudiantes que forman parte de esta investigación son empleados activos, cuyos recursos económicos les permiten pagar sus estudios.

Para el desarrollo del trabajo de campo se invitó a los estudiantes participantes a la socialización de la propuesta, seguido se explicaron los beneficios y riesgos; asimismo, se les informó sobre la protección de su identidad y de la posibilidad de retirarse del estudio cuando lo desearan. Luego se procedió a la firma del consentimiento informado y con esto se dio inicio al desarrollo de la investigación.

Técnicas de recolección de información

En el presente estudio se acudió a la entrevista semiestructurada, la cual, según Martínez (1998), permite generar una conversación entre dos o más personas de tal manera que favorece el abordaje de las temáticas que son de interés para el investigador, es así como se acudió a la aplicación de diez entrevistas, una a cada participante.

Se procedió a la realización de una matriz categorial en la que se retomaron los objetivos, instrumentos teóricos y categorías de análisis, de allí se desprendieron las preguntas de investigación que marcaron la ruta para la recolección de la información.

Técnica de análisis

A cada entrevista se le realizó el análisis por medio del siguiente procedimiento: 1) transcripción y limpieza de las entrevistas de tal manera que los textos quedarán coherentes, sin muletillas ni repetición de palabras. 2) Se clasificó la información según las categorías definidas y anteriormente codificadas. 3) Con la información sistematizada y categorizada se redactó un texto interpretativo por cada respuesta de los participantes. 4) Para condensar y visualizar de mejor manera la información, se llevó a cabo la construcción de una matriz de sistema categorial, la cual consta de tres columnas, en la primera, se escribe el número de la entrevista, en la segunda, la pregunta realizada con la respuesta del estudiante y en la tercera, el análisis que realiza por cada pregunta-respuesta. Finalmente, con todos los elementos encontrados, se procede a la escritura del presente texto, cruzando marco teórico, antecedentes y textos de análisis a la triangulación de información y antecedentes.

Resultados

En el presente artículo el lector encontrará tres resultados, a saber: a) Del aula al computador: un difícil cambio en las relaciones interpersonales. b) Calidad en la educación: una responsabilidad compartida. Y c) Adaptación: la mejor vía hacia la construcción de aprendizajes en la educación virtual.

Con estas discusiones se espera aportar a la reflexión que hoy se realiza en torno a la educación mediada por la virtualidad

Del aula al computador: un difícil cambio en las relaciones interpersonales

Para el caso de la educación mediada por la virtualidad, se encontró que en tanto el estudiante y docente decidían si conectaban o no con el otro que estaba detrás de la pantalla, lo que hacía que existiera, en muchos casos, poco compromiso, no solo con la clase sino con el ser humano que está al otro lado de la pantalla. Para los participantes del estudio la conexión en la presencialidad es más relevante que en la virtualidad y así lo resaltan:

La verdad es tan genial la presencialidad, no es lo mismo ver a las personas por medio de estas pantallas que verlas personalmente. En la presencialidad el poder saludar, conversar, ver expresiones eso lo llena a uno de felicidad. En cambio, en la virtualidad, aunque estamos en muchas clases uno no prende la cámara. (Participante 1, comunicación personal, 4 de diciembre de 2020)

Para mí la educación virtual ha dejado más desventajas que ventajas. Y más porque nuestra carrera es de contacto y de afecto con el otro. La virtualidad para mí es una improvisación de ese contacto y ese afecto con el otro, yo te puedo decir que te estimo mucho, pero no estoy mirándote a los ojos y la energía no miente, entonces siento que hay muchas falencias. (Participante 3, comunicación personal, 06 de diciembre de 2020)

Lo anterior, permite inferir que la presencialidad conecta a las personas con saludos, abrazos y risas, estas demostraciones de afecto no se logran en la cotidianidad de la educación mediada por la virtualidad, debido a que la relación que se presenta en la virtual al parecer toma más un tinte académico o de cumplimento, y no hay disposición de los estudiantes para el relacionamiento que sí se genera en la presencialidad. Así mismo, el estar en casa con los hijos o familiares lleva a que la disposición para la clase sea distinta y esto por antonomasia se ve reflejado en la dinámica relacional del grupo, los siguientes relatos ilustran un poco lo dicho:

Una de las muchas desventajas es que la educación no se volvió algo entre compañeros, sino que involucra una familia, para algunas asignaturas puede ser

muy potente porque la familia es el primer territorio donde uno interactúa, pero ¿Hasta qué punto se vuelve tranquilo usted opinarle algo a la profesora, que no quiere que escuchen en su casa? Coloco algo específico: que rico una clase de psicología general donde hacen un toque de varias emociones, de varios temas personales, que son de su interior y usted en la clase dice lo voy a hacer, pero está mi esposo, mi tía, mi tío, mi hijo, mi hija, entonces eso limita.

*Siempre se me ha facilitado integrarme con las personas, disfrutaba las charlas, el poder hablar y discutir acerca de lo que se habló en la clase en su momento o luego de salir de la clase, sentarnos, compartir un café y hablar al respecto. Extraño que todos pudiéramos dar la opinión, porque de igual manera, así como no me gusta conectarme a mi clase tampoco sacaría el tiempo para conversar con mis compañeros después. Son espacios que se redujeron y esa reducción fue notoria.
(Participante 3, comunicación personal, 09 de diciembre de 2020)*

Para los estudiantes relacionarse con el otro es la parte más humana de la Educación, fundamental en el desarrollo de sus aprendizajes, tal como lo dice Fernández (2007): “Humanizar las relaciones interpersonales es una invitación a experimentar el gozo, la alegría y esa paz que producen las relaciones interpersonales vividas con amor” (p. 16), las experiencias que permiten vivir el gozo y la alegría, solo son percibidas por los estudiantes participantes del estudio en la metodología de enseñanza presencial, debido a que allí encuentran ambientes de socialización en los cuales intercambian saberes, discuten temas trabajados en clase y comparten vivencias; lo que los lleva a generar con mayor facilidad no solo espacios de diálogo e interacción, sino el fomento de vínculos afectivos. Esto se evidencia desde el sentir de los estudiantes cuando afirman:

*De la universidad lo que extrañé son esos debates, sentarnos en un corredor de la universidad, en una cafetería a comer unas salchipapas y hablar de diferentes temas, anécdotas tras anécdotas surgían entre nosotros. La universidad en la parte presencial se convertía en el espacio donde olvidábamos lo laboral y lo familiar e inventábamos otro mundo. Las clases presenciales nos ponían a soñar, a filosofar en algo diferente. En lo virtual nadie dice nada aparte de lo académico.
(Participante 5, comunicación personal, 8 de diciembre de 2020)*

Calidad en la educación: una responsabilidad compartida

La educación mediada por la virtualidad se convirtió en la primera opción para el MEN debido a que los procesos educativos y formativos no se podían estancar, ello requirió transformar las visiones que se habían construido en educación para darle paso al reto de llegarle a los estudiantes a través de la pantalla, sin embargo, esta estrategia hizo evidente los niveles de desigualdad entre los estudiantes, tanto en oportunidades como en recursos.

En este caso también es válido reconocer que parte de la educación con calidad que se recibe en las universidades depende del compromiso con el que se asuma. Con la virtualidad dicho compromiso se incrementó y su falta afectó directamente la calidad educativa, así lo relata uno de los participantes:

Mi compromiso ha sido muy diferente, porque no te voy a negar, en ocasiones cuando me daba demasiada pereza no me conectaba. Como estudiantes en lo virtual no prestamos mucha atención, simplemente ponemos las clases, la dejábamos ahí y nos vamos a hacer otras actividades, solamente por cumplir. (Participante 3 comunicación personal, 9 de diciembre de 2020)

Recibir clases en el ambiente familiar del hogar genera para el estudiante un sinnúmero de distracciones, las cuales se reflejan en los estándares de calidad en la educación virtual. Al respecto, uno de los participantes resalta que:

Lo que pasa es que uno estaba acostumbrado a lo tradicional, que es ir al aula de clase, sentarse y escuchar al profesor, pero digamos que esta situación nos ha mostrado que hay otras formas de hacer las cosas, sobre todo frente a la educación que muchos no estábamos preparados para recibirlo. Algo significativo es eso, que todo siempre se pueden hacer de otras maneras, es adecuarse y adaptarse y al principio puede ser muy difícil, para mí ha sido difícil, porque a veces es falta de disciplina, pero entiendo que hay muchos medios para aprender, y que la educación no tiene que ser solo presencial. (Participante 6, comunicación personal, 7 de diciembre de 2020)

La educación virtual es una alternativa que cada vez toma más fuerza por las situaciones sociales que así lo requieren, por ello es fundamental que los profesores estén capacitados en el uso de las plataformas digitales, pero que además tengan manejo del computador y acudan a métodos pedagógicos y didácticos que conlleven a que los estudiantes se logren vincular con la clase, con el tema, con los compañeros y por supuesto, con el docente, ello genera calidad en la enseñanza y en el aprendizaje.

Otro factor que puso en crisis la calidad educativa está relacionado con la brecha digital, la cual se convirtió en un impedimento en el proceso de enseñanza y acceso a los recursos tecnológicos, debido a que no todos, estudiantes y docentes, disponían de recursos tecnológicos como computadores con conexión a Internet y con un ancho de banda que permitiera estar en clase con calidad, es decir, con la cámara encendida, uso de micrófono, espacios tranquilos e iluminados y ventilados. Situaciones como estas, es nombrada por una participante que desde su voz muestra empatía por los compañeros que no poseen los recursos tecnológicos:

Yo podría estar aquí cómodo como estoy en este momento, tengo una silla, un escritorio, computador, Internet, pero pienso en el otro, no todos tienen las condiciones, ni las posibilidades que tengo yo; a muchos compañeros les toca recibir clase donde el vecino,

porque él les presta el computador o les comparte Internet, pero ¿Cuando el vecino no está qué?, o no tengan dinero para pagar el café internet, ¿qué pasará? (Participante 4, comunicación personal, 8 de diciembre de 2020)

El discurso señalado, permite evidenciar que no es posible hablar de educación en términos de la calidad cuando no se cuenta con los elementos básicos para la conexión ni con los recursos tecnológicos necesarios que permitan una formación acorde con las demandas del contexto. En palabras de Sevilla *et al.* (2017), esto se entiende como “el fácil acceso a la información, la eliminación de las barreras geográficas, la facilidad de recibir y enviar datos al instante, la reducción de costos y el desarrollo productivo de las sociedades” (p. 104). Ahora bien, no contar con los mínimos para la conectividad repercute drásticamente en el aprendizaje y en la enseñanza; sin embargo, no se puede desconocer que en el proceso educativo se cuenta con seres humanos que, aunque tienen todas las condiciones y recursos a su favor, no tienen el saber para ponerlos a su servicio.

Sin duda, al referirse a la calidad educativa es fundamental no perder de vista los resultados académicos de los estudiantes, quienes perciben, frente a este aspecto, que las notas alcanzadas en la educación mediada por la virtualidad no son acordes con el compromiso que tuvieron, ni con los conocimientos alcanzados. Los procesos de flexibilización educativa en tiempos de pandemia reflejaron, según los estudiantes, poca rigurosidad por parte de los docentes en la construcción de acuerdos, compromisos y en el seguimiento académico. Los estudiantes manifestaron que las notas alcanzadas fueron altas y los aprendizajes adquiridos bajos, así lo afirman los siguientes testimonios:

Siento que saque más de lo que me merecía, ¡mucho más! Porque en semestres anteriores, mi esfuerzo fue recompensado con las notas alcanzadas. Pero desde que inició la virtualidad, percibo que tengo notas que no reflejan mi esfuerzo, ¡Saco más de lo que merezco! (Participante 5, comunicación personal, 9 de diciembre de 2020)

Siempre he sido partidaria de que una nota no dice qué tanto aprendiste, si no conecto con alguna materia siento que realmente no he aprendido nada, tengo asignaturas donde mis notas fueron de 4,4 - 4,5 pero realmente mi proceso de conocimiento da para un 2,0 o 1,5. (Participante 6, comunicación personal, 9 de diciembre de 2020)

Estas posturas críticas de los estudiantes invitan a pensar ¿Qué falló en el proceso de acompañamiento? ¿Acaso la educación virtual es sinónimo de poca rigurosidad, pero de mucha permisividad?

Adaptación: la mejor vía hacia la construcción de aprendizajes en la educación virtual

La capacidad de adaptabilidad a los nuevos escenarios de aprendizajes son clave para la construcción de relaciones interpersonales sólidas y para una calidad de la educación acorde con las enseñanzas adquiridas, dichas diferencias en los procesos de adaptación de los estudiantes se pueden evidenciar en el siguiente relato:

De la educación virtual me gusta la comodidad, para mí es mucho más fácil porque estoy acostumbrada al modelo, es muy cómodo llegar, estar en mi casa, conectarme a la clase, escuchar la misma clase que estaría escuchando en la universidad, hacer mis trabajos, hacer mis cosas, continuar con mi vida, es una gran ventaja; otra gran ventaja es el tema de los desplazamientos, yo sí vivo muy alejada de la ciudad, es un recorrido muy largo el que tengo que hacer para poder ir a la universidad. (Participante 6, comunicación personal, 9 de diciembre de 2020)

El relato evidencia que algunos estudiantes fueron resilientes a los cambios de metodología educativa, y la aprovecharon como una oportunidad no solo para aprender sino para economizar dinero y tiempo. El tener capacidad para adaptarse a los cambios se vio traducido en motivación a la hora de realizar los trabajos, conectarse a las clases y participar de las mismas, ejemplo de esto se pudo observar en el siguiente testimonio:

La educación virtual a mí me ha generado muchos cambios y creo que, para bien, lo pienso porque en la educación presencial sentía que era un poco indisciplinada, es decir, dejaba todo para última hora. Y siento que en la virtualidad cambié mi compromiso, por ejemplo, cuando llegaba el fin de semana, pensaba “¿Qué tengo que hacer?”, y en semana cuando terminaba la clase y podía hacer algún trabajo enseguida lo hacía; en cambio presencial yo salía de esa universidad y llegaba a mi casa a dormir. Por tanto, siento que ha sido un cambio que me ayudó. (Participante 1, comunicación personal, 4 de diciembre de 2020)

Lo señalado en el anterior testimonio permite inferir que, la Educación Virtual crea en algunos estudiantes el sentido de autodisciplina y responsabilidad, debido a que se es más autónomo en la educación mediada por la virtualidad que en la presencialidad, se infiere que esto se debe a los intereses de los estudiantes. Así se expresa en el siguiente relato:

Afiancé un poquito la idea de que hay que ser muy responsables, la virtualidad nos exige más responsabilidad, porque como te digo es muy flexible, entonces estoy tratando de afianzar mucho el compromiso con la universidad. (Participante 7, comunicación personal, 8 de diciembre de 2020)

Los procesos de adaptación son individuales, cada persona maneja sus ritmos y afronta sus propios obstáculos; no obstante, ver el proceso de adaptabilidad en otras personas motiva al propio cambio, sin olvidar que este es un proceso tardío que no se completa en su totalidad, pero el primer paso para lograrlo es aceptar las falencias y trabajar en ellas, esto es fundamental en el éxito o fracaso de la educación mediada por la virtualidad, al respecto refieren Álvarez *et al.* (2005) “el principal peligro en la Educación Virtual deriva del peso de la tradición y de las resistencias que siempre genera una innovación tan profunda como la de la informática y la telemática en la sociedad” (p. 158). Lo nombrado por el autor se observa en el siguiente testimonio:

La educación virtual ha aumentado muchísimo la exigencia a nivel del estudiante. Por ejemplo, desde la presencialidad a veces es muy cómodo porque está la actividad, el taller en grupo, donde te puedes apoyar más en otras personas; pero la virtualidad realmente volvió importante el papel del estudiante y la responsabilidad que se tiene que asumir con el ejercicio académico, ya que la presencialidad en cierto modo facilita mucho las cosas. (Participante 8, comunicación personal, 09 de diciembre de 2020)

Esa misma resistencia a los cambios hace que la mirada que hoy muchos estudiantes tienen acerca de la educación virtual sea desfavorable, como se puede notar en el siguiente testimonio:

La verdad sí ha sido muy difícil adaptarse, siempre pasa algo, si no falla el Internet, uno está ocupado; si no está ocupado entonces no entiendo el profesor porque va muy rápido y en lo virtual no es la misma comunicación. (Participante 5, comunicación personal, 09 de diciembre de 2020)

El adaptarse a la educación mediada por la virtualidad se convierte en un proceso inconcluso en el cual se debe trabajar día a día llevando a cabo un desarrollo individual y colectivo que permita el mejoramiento de la calidad en la educación y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Discusión

En la presente discusión se podrá evidenciar el cambio que ha generado la pandemia en la educación y cómo esta, a su vez, modifica las relaciones personales y la perspectiva de calidad de la misma, esto se pondrá desde el sentir de los estudiantes y no desde el sentir de los educadores, por tal razón solo serán tenidas en cuenta las percepciones de los primeros frente a este asunto y los párrafos donde se evidencian opiniones acerca de los profesores.

Se entiende que las relaciones interpersonales son la interacción recíproca entre dos o más personas, donde la comunicación, las emociones y las habilidades sociales juegan un papel determinante en la resolución de conflictos y en la integración de nuevas ideas (Cornejo y Tapia 2011, p. 224), a lo largo de la historia dichas interacciones se generaban de forma

presencial, es por esto, que la llegada de la educación mediada por la virtualidad cambió apresuradamente la forma como las personas se relacionan, es decir, se pasó de un contacto mediado por las interacciones físicas a un contacto mediado por lo digital, lo que reemplazó la figura humana por una foto o icono con el que se identifica el dueño del espacio virtual¹. Este aspecto ha generado distancias entre estudiante-estudiante y estudiante-docente, convirtiendo los encuentros sincrónicos en un lugar de poca interacción social.

Si entendemos las relaciones interpersonales como la conexión que existe entre una o más personas y que esta a su vez es particular y diferente según el individuo y el contexto (Pichón, 1999, p. 22), es fácil entender que en la educación virtual los espacios que permitían la creación de vínculos afectivos con el otro no se manifestaban fácilmente, debido a que tanto estudiantes como docentes establecieron la comunicación netamente académica a través de dispositivos electrónicos y dentro de las clases no se brindaban los espacios que favorezcan entablar una relación más cercana entre los compañeros. Alemañy (2009), resalta que para que el aprendizaje se torne importante para el estudiante requiere que se dé desde cuatro aspectos fundamentales con relación a la educación digital:

- Proveen al estudiante de un entorno creativo con múltiples herramientas y materiales (sonidos, imágenes, vídeos...) que envuelven al estudiante en su adquisición de conocimiento, logrando un compromiso activo con cada integrante del aula.
- Facilitan el contacto entre alumnos y profesor, permitiendo que realicen actividades en conjunto y que compartan sus ideas.
- Rompen la barrera de espacio y de tiempo, ya no es necesario esperar a estar físicamente con cualquier integrante del aula para plantear alguna pregunta o compartir algún conocimiento; por medio de estas herramientas el estudiante es capaz de conectarse con el profesor u otro alumno a cualquier hora, sin importar el lugar; mientras tenga un ordenador e Internet, es posible la interacción frecuente y la retroalimentación
- Ofrece a los estudiantes el acceso a un mundo de información que les permite una conexión con el contexto del mundo real, abriéndoles las puertas sobre cualquier tema impartido en clase. (p. 8)

En contraste, los estudiantes extrañaron el poder compartir con el otro y realizar actividades que la cotidianidad de un espacio físico permite, como tomarse un café, hablar en un corredor, tener contacto corporal, entre muchas otras; aunque no se debe olvidar que la creación de vínculos afectivos en la virtualidad es totalmente posible, debido a que la educación virtual al ser un método de enseñanza no presencial mediado por el uso de las TIC, contribuye de cierta manera a que la relación profesor-estudiante y estudiante-estudiante se mantenga a través de la

¹ La expresión: *dueño del espacio virtual* es usada para referirnos al estudiante que se conecta a la clase o al espacio virtual que comparte con otros.

comunicación por red, generando un espacio donde el contacto y los vínculos interpersonales conviven (Garñudo, 2005, p. 7); no obstante, cabe preguntarse: ¿Qué fue lo que falló en la educación virtual: la metodología, el uso de las herramientas, el compromiso de los estudiantes, el compromiso del profesor, o la adaptación de la presencialidad a la virtualidad?

La educación virtual en línea, ofrece un espacio de comunicación entre estudiante-estudiante y estudiante-docente donde existen las condiciones que permitan crear vínculos sociales dentro de un espacio y tiempo determinado (Pichón, 1999, p. 47), aunque para los estudiantes que fueron parte de esta investigación no fue así, debido a que insistentemente indicaban que a través de la virtualidad inesperada, a causa de la pandemia, no fue posible establecer vínculos por el poco tiempo que tuvieron para adaptarse a las nuevas condiciones de la educación en línea.

Sin embargo, no se puede desconocer que la virtualidad es una alternativa que permite vincular a la población que se encuentra lejos de la estructura de la institución educativa a un proceso formativo y constructivo para que, de esa manera, a pesar de la distancia y las barreras geográficas, puedan tener acceso a una enseñanza de calidad. Al respecto el MEN (2018) resalta que la calidad en la educación “es la que desarrolla en los estudiantes las competencias de aprendizaje, personales y sociales, que les permite actuar de manera democrática, pacífica e incluyente en la sociedad” (p. 1), en este sentido, una educación con calidad se puede entender como la que posibilita oportunidades de progreso para su sociedad, pero que además sea de impacto en cada uno de los ciudadanos y que se materializa en propuestas ejemplares e integradoras. La búsqueda de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje exigen una construcción clara, con propósitos establecidos y en contextos concretos que sean acordes a las metas y al impacto que se desea generar.

Otra mirada a la virtualidad muestra cómo esta incrementa considerablemente la posibilidad de acceder con mayor facilidad a la educación, la primera gran encuesta realizada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en el año 2017 (como se citó en El Espectador, 2020) resalta que: El 64 % de los hogares colombianos tiene acceso a Internet y el 72 % de los ciudadanos tiene al menos un teléfono inteligente (...) el 44 % de los colombianos hace uso del Internet para formarse o capacitarse (p. 3), dicha encuesta fue realizada dos años antes de la pandemia por la COVID-19 donde solo el “10 % de los estudiantes se encontraban en modalidad virtual; es decir, más de 200.000 alumnos” (Morlachetti, 2020, p. 1).

Y agrega el MinTIC que para el año 2020 se vio un gran aumento en la asistencia a las clases virtuales llegando hasta un 70 % en comparación con años anteriores; por tanto, las posibilidades serán el primer escenario de participación de los estudiantes en entornos educativos con miras hacia la transformación y el progreso. En sintonía con lo dicho, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) (2005), argumenta que el éxito de la enseñanza y el aprendizaje desde la virtualidad se encuentra fundamentada principalmente

por los recursos disponibles para apoyar el proceso educativo y en la buena administración de los mismos, haciendo énfasis en que la calidad educativa es un elemento que depende del trabajo en equipo de todas las esferas que componen la educación (p. 4).

Lo anterior pensado en el contexto colombiano sugiere que la pandemia puso en evidencia la desigualdad económica y social que dificulta la educación para todos, generando una brecha digital desde el acceso y lo cognitivo, demostrando que la desigualdad no solo se evidencia en los recursos tecnológicos con los que cada familia e institución educativa cuentan, sino también la distinción desde el aprendizaje que asimilaba que todos los estudiantes y maestros contaban con las mismas habilidades en el manejo de las TIC (Fernández *et al.*, 2022, p. 353), esto a demostrando una vez más que la educación forma parte del panorama de la desigualdad en el mundo, ya sea en presencialidad o en virtualidad, debido a que las mismas estructuras sociales en medio de un mundo globalizado así lo indican.

Cuando se habla de calidad, es imposible no pensar en una escala de valores que categorice qué está dentro o fuera de los estándares, pero en cuanto a la educación es más difícil de determinar, debido a que la medida que establece la calidad debe hacerse de forma individual según el aprendizaje adquirido por el estudiante; y esta debe asimilarse como un objeto de transformación que evidencie su proceso de desarrollo individual (Cisneros y Vega 2011, p. 16)

Con base en lo anteriormente mencionado es necesario asumir que las dinámicas de enseñanza-aprendizaje hacen parte de un ejercicio de cumplimiento, porque se encuentran en juego metas que alcanzar dentro de la sociedad, por lo tanto, se deben crear tácticas que logren atrapar al estudiante y hagan que los niveles de motivación e interés aumenten significativamente, teniendo presente que también existen herramientas tecnológicas por explorar que pueden contribuir de forma más dinámica y llamativa. En este sentido, la “oratoria” nace como una de las mayores estrategias pedagógicas y de comunicación a través de la virtualidad, la cual funciona como eje fundamental en el desarrollo del pensamiento crítico, creando a través de la virtualidad espacios de reflexión y participación, donde tanto estudiantes como docentes tengan la posibilidad de conversar no solo del ámbito académico sino también de sus emociones y pensamientos, creando así esa conexión que se perdió con la llegada de la pandemia (Baquero y Doria, 2021, p. 134).

Es posible humanizar la educación mediada por la virtualidad desde la cercanía y la empatía de tal manera que el rol del docente y el compromiso del estudiante contribuyan con los procesos de calidad educativa, pero también es fundamental tener presente que los bonos o puntos adicionales en las notas por la participación, compromiso o la misma empatía con el estudiante que contribuyen a conseguir los logros no son logros en sí mismos, así que no pueden ser tenidos en cuenta al momento de establecer la calidad educativa (Royce, 2018, p. 2), es por esta misma razón que las notas de los estudiantes no definen el alcance de las competencias propuestas en el plan curricular (Rodríguez y Ruiz, 2011; Nurmi, *et al.*, 2003); sin embargo, la motivación es

un factor determinante en el avance hacia el logro de las competencias de la asignatura, así como el compromiso con el que se asume la misma. Ahora bien, según relatan los participantes, las notas altas se pueden deber a que las instituciones en aras de flexibilizar los procesos y que estos fueran incluyentes modificaron: notas de seguimiento, tiempos de la clase, número de faltas acumuladas, entre otros aspectos que posiblemente explican las percepciones de los estudiantes con respecto a los resultados del aprendizaje materializados en las notas finales altas.

En coherencia con lo anterior, la adaptabilidad se convirtió en el principal obstáculo de la virtualidad debido al cambio repentino de modalidad educativa a raíz de la pandemia; no obstante, el proceso de adaptación era simultáneo en todas las esferas educativas debido a que tanto docentes, estudiantes y el sistema educativo en general fue sometido a un gran estrés, pero con el paso del tiempo lograron acoplarse mejor a las nuevas dinámicas de aprendizaje a raíz de la pandemia (Carpio *et al.*, 2022).

Asimismo, en los estudios realizados por Wiemann (2011), se resalta que una de las características generales que influye en el proceso de adaptación son las interacciones sociales entendidas como:

Un proceso dinámico y permanente, que implica la autopresentación, la gestión de las actitudes de defensa y de los conflictos y el uso de nuestra capacidad de escuchar para fomentar el trabajo de las buenas relaciones y la reparación de algunos errores en la comunicación. (p. 34)

En concordancia con los datos suministrados en las entrevistas, el uso de los dispositivos electrónicos, la calidad del Internet y el ambiente educativo en el que recibían las clases, muchas veces son los recursos adecuados, esto también conlleva a desafíos socioeconómicos como lo es la adquisición de dispositivos tecnológicos acordes para recibir o dar las clases, al igual que un buen acceso de Internet entre otras infraestructuras que garanticen la correcta accesibilidad a la educación (Sevilla *et al.*, 2017, p. 104), esto lleva a pensar que la percepción del ambiente donde se reciben las clases y las capacidades adquisitivas de instrumentos tecnológicos son uno de los mayores impedimentos con respecto a la adaptabilidad a la metodología virtual.

Por esta razón se puede clasificar la adaptabilidad a la metodología virtual desde las capacidades tecnológicas y de relacionamiento interpersonal de cada estudiante, lo que a su vez repercute en la calidad de la educación recibida; de acuerdo a lo enunciado este estudio permitió realizar una clasificación entre estudiantes que se adaptan, estudiantes que están en proceso de adaptabilidad y estudiantes que definitivamente muestran poca adaptación a las nuevas metodologías virtuales aplicadas por la universidad a causa de la pandemia del COVID-19.

Adaptarse y asumir los cambios que la educación ha experimentado es esencial para la adquisición de aprendizajes; sin embargo, la pandemia deja a la vista la brecha de desigualdad social, asunto que obliga a realizar los siguientes cambios paradigmáticos: a) La única manera de educarse no es a través de la presencialidad. b) El profesor ya no es el centro del acto educativo sino un gestor de ambientes de aprendizaje. c) Los estudiantes aunque hoy se hacen llamar nativos digitales aún no se encuentran preparados para asumir el proceso pedagógico desde la asunción de metodologías virtuales. d) El estudiante en la educación virtual está llamado a dinamizar el proceso de aprendizaje desde la palabra. e) Es necesario que los maestros se formen en el uso de herramientas tecnológicas y hagan apuestas educativas en las que se construyan comunidades de aprendizaje.

Estos cambios son esenciales debido a que como seres humanos se está permanente enfrentado al movimiento social y cultural, lo que implica desaprender para volver a aprehender. El estudio de Tejedor et al. (2020) resalta que:

La COVID-19 ha evidenciado la urgente transformación que demandan los sistemas educativos tradicionales y la importancia de poseer una estrategia educativa virtual, así como un alumnado y un profesorado con habilidades y competencias para la enseñanza y el aprendizaje en el ciberespacio. La irrupción de este virus planetario ha dejado constancia de las exigencias de una pandemia a las instituciones educativa: flexibilidad, plataformas, metodologías y contenidos adaptados a unos intercambios formativos mediados por las pantallas. (p. 3)

En suma, saber adaptarse a un nuevo ambiente o a una nueva metodología es un proceso del día a día, en vista de que siempre surgen nuevos retos, la motivación no siempre está presente y el entorno exige cambios rápidos.

Conclusiones

La pandemia generada a causa del COVID-19 permeó diferentes esferas de la sociedad, incluyendo la educación y la forma de relación entre las personas, quienes entraron en dinámicas virtuales para mantenerse en contacto con los otros, pero también para seguir avanzado en su proceso formativo.

El mundo cambió tan rápido que tocó aprender a hacer las cosas de manera diferente en aras de alcanzar los objetivos propuestos en el marco de la educación. Es así como estudiantes y profesores iniciaron procesos de exploración de otras modalidades y metodologías para poder continuar, desde el lugar del maestro con su hacer pedagógico, y desde el lugar del estudiante con el proceso de aprendizaje. Estos cambios y transiciones develaron situaciones

las desigualdad y brechas tecnológicas en la sociedad, aspecto que debe ser considerado en las agendas políticas, planes, proyectos y programas.

La calidad en la educación, la participación de los estudiantes y las nuevas dinámicas que la virtualidad generaron, pusieron en tensión los sentires frente al conocimiento y las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes. Asimismo, la pandemia reforzó las nuevas formas para generar vínculos afectivos, los cuales se han venido construyendo detrás de pantallas interconectadas por redes.

La virtualidad como escenario que posibilita continuar con procesos formativos se convirtió en una opción pertinente en tiempos de pandemia, y seguro después de ella tomará más fuerza, pero es un escenario que requiere de mejor preparación y procesos de adaptación en los cuales la pedagogía y la didáctica son las herramientas principales para utilizar en el encuentro pedagógico.

Lo anterior, sugiere que las herramientas por sí solas no son suficientes, es necesario que el maestro atrape a los estudiantes en su discurso, lo que posiblemente generará niveles de compromiso más altos por parte de los estudiantes. Si esto ocurre, el sentarse frente al computador varias horas no se convertirá en algo tedioso y desgastante.

La virtualidad también propone que los estudiantes sean autónomos de su aprendizaje, que por iniciativa propia la búsqueda de información aumente, que los niveles de compromiso y responsabilidad sean superiores, pero es necesario culminar con éxito procesos de adaptación e ir cambiando estilos de aprendizaje.

De igual manera, la investigación develó que los estudiantes cumplen con la entrega de los trabajos, por responsabilidad con la asignatura, pero no por compromiso o adquisición de aprendizajes; se valora más la nota que lo aprendido y se resisten a ser parte de la metodología virtual. Unido a esto, los ambientes académicos donde se reciben las clases también influyen en la aceptación de la metodología virtual, pero si dichos ambientes no crean situaciones de aprendizaje, sino que por el contrario las entorpecen, hacen que adaptarse al modelo virtual sea casi imposible, como se pudo observar en este estudio.

La formación desde lo virtual genera en los estudiantes sentires que reflejan inconformidad, debido a que extrañaban desde los espacios físicos de la universidad hasta las relaciones que se tejían entre compañeros, compañeras y docentes; añoraban la retroalimentación y diálogo de saberes que sucedía en el marco de cada clase y el establecimiento del contacto visual y físico con las demás personas.

Las vivencias, sentires y transformaciones en tiempos de pandemia, que afrontaron no solo los estudiantes de educación superior (sino los de todas las instituciones educativas) son el insumo para

afrontar los diferentes análisis y discusiones sobre los procesos de aprendizajes, en los que, por ejemplo, el acceso a dispositivos tecnológicos, los niveles de interés y compromiso por parte de los estudiantes y docentes son aspectos relevantes para alcanzar niveles de calidad en la educación superior, y son temas que necesariamente deben ser incluidos en los planes decenales de educación.

En suma, para los estudiantes de Trabajo Social fue difícil adaptarse a la educación mediada por la virtualidad debido a que para ellos las relaciones humanas, el encuentro físico con el otro y con las comunidades es fundamental, además argumentaron que el reconocimiento del rostro del otro era esencial. Estas intervenciones desde la pantalla en ocasiones son deshumanizantes, excluyentes y poco cercanas. Es necesario recordar que el aprendizaje esta atravesado por el amor y la admiración, características que desde el otro lado de la pantalla quedaban en ocasiones desvanecidas.

Referencias

- Alemañy, C. (2009). Redes sociales: una nueva vía para el aprendizaje. *Cuadernos de Educación y desarrollo*, 1(1), 7. <https://www.eumed.net/rev/ced/01/cam4.htm>
- Álvarez, M., González, V., Morfin, M. y Cabral, J. (2005). *Aprendizaje en línea*. Centro Universitario de la Costa Universidad de Guadalajara.
- Baquero, M. y Doria, R. (2021). La Oratoria como escenario pedagógico para el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico: una apuesta en la virtualidad. *Assensus*, 6(10). <https://doi.org/10.21897/assensus.2533>
- Carpio, M., Osorio, B. y Méndez, J. (2022). Adaptación de estudiantes universitarios a la virtualidad educativa en tiempos de pandemia. Revisión teórica. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 4(2), 246-262.
- Cisneros, M. y Vega, V. (2011). En busca de la calidad educativa a partir de los procesos de lectura y escritura. *Literatura y Lingüística*, (25), 311-313. <http://dx.doi.org/10.4067/S0716-58112012000100017>
- Covarrubias Hernández, Liliana. (2021). Educación a distancia: transformación de los aprendizajes. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23 (1), Venezuela. (Pp. 150-160).
- Cornejo, M. y Tapia, M. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en Humanidades*, XII(24), 219-229. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>
- El Espectador. (3 de marzo de 2021). Tres retos de la educación virtual en Colombia. *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/especiales/tres-retos-de-la-educacion-virtual-en-colombia/>

- Fernández, J., López, M., Pérez, Á., Hortigüela, D. y Mans, J. (2022). La brecha digital destapada por la pandemia del coronavirus: Una investigación sobre profesorado y familias. *Revista Complutense de Educación*, 33(2), 351-360. <https://doi.org/10.5209/rced.74389>
- Fernández, T. (2007). *Cómo humanizar las relaciones interpersonales*. San Pablo.
- Galeano, M. (2004). *Estrategias de investigación social cualitativa el giro de la mirada*. La Carreta.
- Gallego, A. M. (2012). Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 1(35), 326-345. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/364>
- Gañudo, R. (2005). *Enseñanza virtual sobre la organización de recursos informativos digitales*. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Jain, C.; Prasad, N. (2017). *Quality of Secondary Education in India: Concepts, Indicators, and Measurement*; Springer: Berlin/Heidelberg, Germany.
- Martínez, M. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación: manual teórico-práctico*. Trillas.
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2018). *La calidad: esencia de la Educación en las aulas de clase*. MEN. https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-373629.html?_noredirect=1
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2017). Gran Encuesta TIC. https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-74002_Presentacion.pdf
- Ministerio de Salud y protección social. (6 de marzo de 2020). Colombia confirma su primer caso de COVID-19. Ministerio de Salud y protección social. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-confirma-su-primer-caso-de-COVID-19.aspx>
- Mota, K; Concha, C y Muñoz, N. (2020). Educación virtual como agente transformador de los procesos de aprendizaje. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, vol. 24 (3) pp. 1216-1225. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v24i3.14358>
- Morlachetti, F. (2020). Tres retos de la educación virtual en Colombia. *El Espectador*. <https://en.centronacionaldeconsultoria.com/post/tres-retos-de-la-educacion-virtual-en-colombia>
- Naranjo, M.L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista actualidades Investigativas en Educación*, Volumen 8 (1). pp. 1-27
- Nurmi, J., Aunola, K., Salmela, K. & Lindroos, M. (2003). The role of success expectation and task-avoidance in academic performance and satisfaction: Three studies on antecedents, consequences and correlates. *Contemporary Educational Psychology*, 28(1), 59-90. [https://doi.org/10.1016/S0361-476X\(02\)00014-0](https://doi.org/10.1016/S0361-476X(02)00014-0)

- Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. (11 marzo 2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. OPS. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia#:~:text=Ginebra%2C%2011%20de%20marzo%20de,puede%20caracterizarse%20como%20una%20pandemia.>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco). (2005). *La conceptualización de la Unesco sobre calidad: un marco para el entendimiento, el monitoreo, y la mejora de la calidad educativa*. Unesco. <https://bit.ly/3gexT1p>
- Pichón, R. (1999). *Teoría del vínculo*. Nueva Visión.
- Rodríguez, H. (2014). Ambientes de Aprendizaje. *Boletín científico de la Escuela preparatoria. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo, 1(2)*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/e3.html>
- Rodríguez, M. y Ruiz, M. (2011). Indicadores de rendimiento de estudiantes universitarios: calificaciones versus créditos acumulados. *Revista de Educación, 355*, 467-492.
- Royce, D. (2018). ¿Las notas de los estudiantes reflejan sus aprendizajes?. *Boletín líderes Educativos*. Líderes Educativos. <https://www.lidereseducativos.cl/recursos/las-notas-de-los-estudiantes-reflejan-sus-aprendizajes/>
- Sevilla, H., Tarasow, F. y Luna, M. (2017). *Educación en la era digital: Docencia, tecnología y aprendizaje*. Pandora, S. A.
- Serna, H. (1983). *Una nueva alternativa en educación superior*. Universidad Abierta y a Distancia.
- Tejedor, S., Cervi, L., Tusa, F. y Parola, A. (2020). Educación en tiempos de pandemia: reflexiones de alumnos y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador. *Revista Latina de Comunicación Social, (78)*, 1-21. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1466>
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. UOC.
- Yin, R. (2018). *Case study research and applications: design and methods*. Sage.