



## EDUCACIÓN DIGITAL EN PANDEMIA: PERSPECTIVAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

**Gerardo Yorhendi Ceballos Marín**

*Universidad Veracruzana*  
zs20000396@estudiantes.uv.mx

**Rosa María Castillo Hernández**

*Universidad Veracruzana*  
zS19015011@estudiantes.uv.mx

**Rocío López González**

*Universidad Veracruzana*  
rociolopez@uv.mx

**Área temática:** 18) Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación.

**Línea temática:** línea 4. Educación híbrida: a) educación virtual; b) educación en tiempos de pandemia; c) plataformas tecnológicas para la enseñanza y el aprendizaje.

**Tipo de ponencia:** Reporte parcial de investigación.



### Resumen

En este trabajo se presentan resultados de una investigación que tiene como objetivo analizar las experiencias de los estudiantes de la Universidad Veracruzana (UV) a raíz de la pandemia generada por la COVID-19. Para ello se realizaron 15 entrevistas con estudiantes de diferentes carreras pertenecientes a las cinco áreas académicas ubicadas en el campus UV Xalapa, considerando cuatro categorías: 1) Características sociodemográficas; 2) Acceso a la tecnología: acceso y uso de los dispositivos digitales e Internet; 3) Actividades escolares mediante uso de TIC; 4) Medidas preventivas y apoyos institucionales en la pandemia. Los resultados invitan a reflexionar sobre las distintas estrategias implementadas en las políticas educativas de la UV que intentaron apoyar, en la medida de lo posible, la formación de sus alumnos, así como éstas fueron percibidas y aprovechadas por ellos para intentar alcanzar, aunque sea parcialmente, sus objetivos educativos.

**Palabras clave:** Educación digital, Instituciones de Educación Superior, Estudiantes, Educación virtual, Tecnologías de Información y Comunicación.

### Introducción

Debido a la pandemia por COVID-19, se suspendieron todas las actividades económicas, sociales y educativas del país, lo que llevó a que las clases en las Instituciones de Educación Superiores

(IES) se efectuaran mediante plataformas en línea por más de un año (hasta aproximadamente agosto de 2021), aunque con periodos de retorno a las sesiones virtuales o con una modalidad híbrida (presencial-virtual), en las diferentes universidades públicas y privadas del país. Todo ello provocó una extendida incertidumbre entre los jóvenes universitarios con respecto al desarrollo de su trayectoria académica, sobre todo en lo concerniente a la obtención de los objetivos educativos planteados en sus planes de estudio.

Al respecto de estas circunstancias, la UNESCO-IESALC (2020) refirió que la enorme brecha digital entre países desarrollados y pobres, se acrecentó aún más durante la contingencia sanitaria, sobre todo en cuanto a la adopción del aprendizaje en línea (*e-learning*), con el objeto de garantizar la continuidad pedagógica de los alumnos, la cual ha sido rechazada por diversas organizaciones estudiantiles de naciones con escasa infraestructura tecnológica, al considerar que “es una solución inasequible, poco práctica y elitista” (p. 20).

Ampliando esta discusión, Casanova (2020) consideró que los jóvenes universitarios, además de las limitaciones tecnológicas, también tuvieron que enfrentar distintas tensiones ante la emergencia sanitaria, como son la escasez de productos médicos y alimenticios en sus respectivas zonas geográficas; la obligación de ingresar en el ámbito laboral sin experiencia suficiente; la pérdida de la convivencia académica entre compañeros; y la falta de recursos para desarrollar una educación de calidad en línea.

En este marco de ideas, surgió el interés de realizar una investigación con el objetivo analizar las experiencias de los estudiantes de la Universidad Veracruzana (UV) a raíz de la pandemia generada por la COVID-19, particularmente en el ámbito escolar con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

## Desarrollo

A partir de las transformaciones y afectaciones derivadas de la pandemia por COVID-19, los jóvenes estudiantes de Educación Superior (ES) se han convertido en objeto de estudio de múltiples áreas disciplinares, como las Ciencias Sociales (sobre todo en el ámbito pedagógico y sociocultural), las Ciencias de la Salud (en cuanto a sus afectaciones fisiológicas y psíquicas), e incluso desde las Ciencias Económico - Administrativas (en especial en el campo de la Estadística y la Informática) (Ojeda, Behar y Grima, 2021). Toda esta combinación de metodologías disciplinares han posibilitado la interdisciplinariedad en la investigación del tema de las consecuencias la pandemia, así como variados acercamientos metodológicos hacia los sujetos de estudio, los alumnos universitarios.

Las investigaciones sobre el tema permitieron distinguir los diversos problemas de la comunidad universitaria relacionados con poseer dispositivos tecnológicos propios, como computadora personal (laptop) o teléfono inteligente, una conexión a Internet, o bien, espacios de estudio determinados dentro de su hogar. Asimismo, se reconocieron las diferentes adversidades

vinculadas a la comunicación y socialización con sus profesores, la calidad de la información compartida por medio de los diferentes recursos digitales utilizados (*softwares, apps*), las estrategias de enseñanza-aprendizaje desarrolladas, y cuestiones personales o económicas que padecieron durante su educación remota, entre otras cuestiones (López, Hernández y Ortega, 2021; Lemus y Garay, 2022).

Debido al interés de conocer las experiencias de los estudiantes de la UV, desde sus propias voces, se desarrolló una investigación de carácter cualitativa, en la cual se realizaron 15 entrevistas semiestructuradas (a través de la plataforma de videoconferencias *Zoom*), a partir de una guía estructurada en cuatro categorías: 1) Características sociodemográficas: condiciones de vivienda, lugar de residencia; ámbito familiar y economía (García et. al, 2020; González, 2020; Pérez et. al, 2020); 2) Acceso a la tecnología: acceso y uso de los dispositivos digitales e Internet (Dzib, 2020; Sapién, 2020; Balderas, 2021); 3) Actividades escolares mediante uso de TIC: dinámica escolar, comunicación profesores - alumnos, habilidades digitales, rendimiento académico, limitantes y obstáculos de aprendizajes (Dzib, 2020; Sapién, 2020; Balderas, 2021); 4) Medidas preventivas y apoyos institucionales en la pandemia: prevención de la salud, expectativas educativas y apoyo institucional (Bórquez y Bórquez, 2020).

Los participantes se ubicaron en edades entre los 19 y 25 años, perteneciendo a las cinco áreas académicas del campus Xalapa (Artes; Ciencias de la Salud; Técnica; Económico-Administrativa; Ciencias Biológicas y Agropecuarias; Humanidades). Todos ellos pertenecían al sistema escolarizado durante el periodo académico comprendido de febrero a julio del 2022.

Se hizo registro audiovisual de los testimonios, para lo cual se utilizaron equipos de grabación de video y audio, para así recolectar íntegramente las experiencias narradas por los participantes, incluyendo gestos, ademanes y reacciones en el interrogatorio. El análisis de las entrevistas se realizó de manera manual y se utilizó el software MAXQDA 2022. En este trabajo se presenta específicamente los resultados referentes a las actividades escolares mediante uso de TIC.

La mayoría de los estudiantes informaron que tuvieron problemas de conexión de Internet, sobre todo por contar con instalaciones y equipos antiguos (los docentes también sufrieron de esta problemática). A lo anterior se añadió que diversos informantes expresaron que tuvieron problemas académicos derivados de las fallas en la conexión de Internet, sobre todo en sesiones en línea, exámenes a contrarreloj y entrega de trabajos, incluso conectándose en Xalapa.

Atendiendo al acceso a los equipos requeridos para poder realizar sus actividades académicas, diez declararon que sí contaron con ellos todo el tiempo, por cinco alumnos que tuvieron muchos problemas para disponer de ellos diariamente. De éstos, cuatro estudiantes reconocieron que solo con su celular (*Smartphone*) pudieron tomar las clases virtuales y sacar adelante las actividades académicas.

Dos terceras partes de los entrevistados reconocieron que sus destrezas tecnológicas aumentaron ante la necesidad de adaptarse a la modalidad de la educación en línea, al aprender a utilizar diversos programas informáticos. Algunos ya los sabían manejar desde antes de la pandemia, pero fue durante la modalidad en línea cuando mejoraron significativamente en

su manejo. A su vez, cinco estudiantes comentaron que aprendieron a utilizar las diferentes plataformas para videollamadas (*Zoom, Teams, Google Meet*) y el portal *Eminus* de la UV.

Siete alumnos refirieron que las aplicaciones especializadas para videollamadas fueron las más empleadas para actividades académicas, además de la plataforma *Eminus*. Asimismo, un alumno explicó las aplicaciones del área médica que aprendió a utilizar durante la contingencia; dos alumnas comentaron sobre las aplicaciones para modelaje arquitectónico, las cuales aprendieron por su cuenta y les ayudaron a realizar diversas tareas; también hubo dos entrevistadas que mencionaron un mayor dominio de programas de diseño. Hubo dos alumnos que recalcaron que solo emplearon paquetería *Office* para sus tareas académicas.

Con respecto al uso de las TIC en actividades escolares, nueve estudiantes señalaron que la educación en línea durante la pandemia sí les afectó en cuanto a profundizar en los conocimientos de determinadas asignaturas, así como para consolidar habilidades profesionales, ya que las clases se enfocaron en temas teóricos y no en aspectos esenciales de su actividad laboral. Dos de estos informantes comentaron que la falta de interacción social le dificultó reforzar las competencias de su carrera.

Aunado a lo anterior, ocho alumnos indicaron que se sintieron más cómodos en clases presenciales que virtuales, ya que en éstas fallaba la red, se distraían mucho y no podían desarrollar todas las actividades de sus programas de estudio. En general, a casi todos los estudiantes la pandemia les complicó el poder comprender los contenidos de sus respectivas carreras, así como desarrollar las destrezas técnicas, administrativas y sociales requeridas para ejercer su profesión. Por ello, la mayoría agradecieron volver a las aulas para ejercitar los aprendizajes de sus correspondientes profesiones.

Respecto a su rendimiento académico, la mayoría de los estudiantes refirieron que las consecuencias de la pandemia (familiares, laborales, etc.) sí les afectaron, aunque solo 6 alumnos indicaron que bajaron sus calificaciones. Asimismo, cinco estudiantes explicaron que sus problemas psico-emocionales (ansiedad, depresión, desmotivación, estrés, insomnio) sí afectaron en gran medida su desempeño académico (uno de ellos incluso cambió de facultad).

En contraposición, seis entrevistados indicaron que sus calificaciones no bajaron, e inclusive subieron, porque en sus carreras era más fácil hacer las tareas en línea o su agenda diaria se adaptó a las condiciones de esta modalidad educativa de emergencia. Además, dos alumnos comentaron que perdieron la motivación por las clases en línea, ya que notaban que no aprendían y sus maestros no retroalimentaban sus trabajos. Cabe destacar que la mayoría de los estudiantes percibieron que tuvieron un rendimiento bajo (o al menos menor al esperado) durante la pandemia, sobre todo porque no pudieron efectuar actividades de refuerzo de sus competencias, o porque las clases en línea no les eran interesantes ni útiles.

Bajo las perspectivas de 10 estudiantes, las clases en línea no les permitieron desarrollar los conocimientos y las habilidades requeridas para ejercer correctamente su carrera, ni obtener sus objetivos educativos. Además, siete informantes describieron que no pudieron cumplir

con sus objetivos de aprendizaje, ya sea porque “no sabían cómo estudiar”, por la sobrecarga académica o porque les costó trabajo adaptarse a la educación virtual:

La pérdida de materias prácticas y de campo, así como una gran saturación de trabajo académico al tener que cursar seis o más materias en un solo periodo con tal de mantenerse al corriente con su plan de estudios, provocó estrés y otros problemas entre los alumnos. Dos de ellos se atrasaron y que se vieron obligadas a cursar materias sin docente y en periodo vacacional, debido a que ya no se ofertarían hasta el siguiente año. No obstante, los estudiantes de Medicina se vieron favorecidos con la modalidad de clases virtuales, pues avanzaron más rápido y con menos exigencias por parte de sus profesores.

Nueve estudiantes afirmaron que la comunicación con varios docentes no fue muy buena (especialmente en los semestres que abarcó la 1era etapa de la pandemia) por lo que no se sentían escuchados ni atendidos en sus solicitudes. Este mismo número de informantes consideraron que la retroalimentación de sus actividades por parte de los docentes era lenta, incompleta y, a veces, prácticamente nula.

Sumándose a estas quejas, siete alumnos comentaron que, debido a problemas en el acceso a Internet, hubo docentes que ya no repetían la información vista en la sesión virtual, ni aceptaban las tareas ni los exámenes. Esto complicó el aprendizaje, en especial para quienes se conectaban desde localidades foráneas con mala cobertura de red. En este punto, cinco estudiantes resaltaron casos de docentes de sus respectivas carreras, quienes fueron muy estrictos y llegaron a reprobar o a llamar la atención a ciertos alumnos solo por no poderse conectar digitalmente a las sesiones o a *Eminus*, lo cual atribuyeron a su inexperiencia en la modalidad en línea, pues eran muy adultos y estaban habituados a las clases presenciales. De hecho, dos informantes declararon que hubo maestros que se empeñaron en que toda la comunicación fuera a través de *Eminus*, lo que dificultó la revisión y la retroalimentación de trabajos especializados. También tres alumnos destacaron que sí hubo maestros que mantuvieron comunicación constante con ellos y comprendían sus problemas de accesibilidad a la red, dándoles oportunidades de regularizarse.

De acuerdo a las entrevistas realizadas, varios estudiantes (sobre todo los foráneos y los de nuevo ingreso) relataron que tuvieron complicaciones tanto en la modalidad virtual como en la híbrida, e incluso ya en la presencial, debido a aspectos como la incertidumbre ante la prolongación de la pandemia; la irregularidad de criterios en torno a las faltas y calificaciones por parte del profesorado; la falta de actualización tecnológica de ciertos docentes; así como la falta de seguimiento de medidas sanitarias.

Complementariamente, tres informantes señalaron que el regreso a la modalidad híbrida no fue sencillo, sobre todo para los que apenas habían ingresado en la UV, pues tuvieron que reconocer y adaptarse personalmente a sus compañeros y docentes, sobre todo en carreras que conllevan mucha retroalimentación en sus actividades. También para los profesores fue intrincado este regreso, ya que se habían acostumbrado a las dinámicas de las clases virtuales, donde no había muchas interacciones asertivas con sus estudiantes.

Cabe mencionar, que cuatro informantes indicaron que, debido a las restricciones sanitarias, la comunicación con sus compañeros y docentes fue prácticamente solo por video llamadas y otros medios digitales durante la pandemia, lo que imposibilitó una interacción social completa, ya que únicamente se comunicaban durante las sesiones. A su vez, otros cuatro alumnos expresaron que, si bien se acostumbraron a las clases virtuales, se sintieron aliviadas por poder regresar a clases presenciales, aunque les ha costado volver a sociabilizar en sus facultades.

## Conclusiones

La educación digital durante la pandemia para la mayoría de los estudiantes fue muy complicada, sobre todo por la falta de aplicación práctica de los conocimientos revisados en las clases virtuales, la sobrecarga de actividades, además de la difícil y distante comunicación que tuvieron con sus profesores, muchos de los cuales no solían retroalimentar sus trabajos.

Muchos de ellos mencionaron que no lograron aprender la mayoría de los contenidos revisados durante la modalidad virtual, lo que no les permitió cumplir con sus objetivos educativos, ni desarrollar las habilidades profesionales que requerían. Refirieron haber padecido diversos problemas psicológicos derivados de las condiciones de la pandemia, los cuales también les afectaron para poder llevar a cabo sus actividades académicas, lo que contribuyó a que bajaran de calificaciones, reprobaran, así como se dieran de baja temporalmente en algunas asignaturas. También relataron que tuvieron una mayor carga de actividades de trabajo doméstico, lo que, junto con el aislamiento y la falta de comunicación con amigos, compañeros y docentes, terminó muchas veces generándoles frustración, ansiedad, estrés y desánimo.

Todos reconocieron que sus habilidades digitales mejoraron, sin embargo, un grupo significativo de estudiantes tuvo algunas complicaciones para conseguir nuevos equipos y programas informáticos, así como para poder conectarse a Internet y cumplir con sus actividades en línea. Hubo inconformidades sobre los servicios que ofrece la UV, en cuanto atención psicológica, becas, infraestructura y espacios virtuales de socialización, así como acceso gratuito a otras plataformas informativas.

En suma, estos resultados invitan a formular propuestas que redefinan políticas, programas y proyectos educativos que ayuden a compensar dichos conflictos, así como apoyar el complicado proceso de formación universitaria que han seguido dichos estudiantes a lo largo de más de tres años a partir del inicio de la pandemia (marzo 2020 – abril 2023). De tal modo, se plantea la posibilidad de otorgarles mayores apoyos económicos, tecnológicos y educativos.

Se estima que, en un futuro lejano, esta investigación contribuirá a construir la memoria histórica de los jóvenes universitarios y comprender el fenómeno de la pandemia en sus numerosas repercusiones en el corto, mediano y largo plazo en el contexto de una sociedad cambiante y multicultural, como la mexicana.

## Referencias

- Balderas, S. J., Roque, H. R. V., López, M. A., Salazar, H. y Juárez, I. C. M. (2021). ¿Cómo cambió la enseñanza-aprendizaje de las asignaturas prácticas en el área de tecnologías de la información con la Covid-19? *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo (RIDE)*. 12(22), 1-31. Recuperado de: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/826/2735>
- Bórquez, D. P y Bórquez, B. R. (2020). La pandemia y la incertidumbre en los estudiantes universitarios de Acapulco. En Acuña, V. J. K., Sánchez, O. E., Garza, Z. M. (Coord.), *Cartografías de la pandemia en tiempos de crisis civilizatoria. Aproximaciones a su entendimiento desde México y América Latina*, 155-172. México: Universidad Hipócrates.
- Casanova, H. (2020). *Educación y pandemia. Una visión académica*. México: UNAM. <http://www.iisue.unam.mx/nosotros/covid/educacion-y-pandemia>
- Dzib-Moo, D. L. B. (2020). Impacto de las comunidades virtuales de aprendizaje en estudiantes universitarios durante el confinamiento por COVID-19. *Revista Conrado*, 16 (76), 56-62. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n76/1990-8644-rc-16-76-56.pdf>
- García, G. J., Contreras J. R. C., García, R. J. F., y Chávez P. J. A. (2020). Implicaciones socioeducativas del confinamiento social por la pandemia Covid-19. Estudio de opinión de estudiantes de la Universidad Intercultural de Tabasco. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. 26(76), 319-337. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4098>
- González, L. (2020). Estrés académico en estudiantes universitarios asociado a la pandemia por Covid-19. *Espacio I+D, Innovación más Desarrollo*, 9(25), 158-179. <https://espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/view/249/794>
- López, R., Hernández, D. y Ortega, J. (2021). *Educación y contingencia sanitaria por COVID-19*. BDH. <https://www.uv.mx/bdh/files/2021/11/Libros-Educación-y-contingencia.pdf>
- Lemus, C. y Garay, L. (2022). Viviendo en las aulas digitales: Una agenda para el postconfinamiento. UAT. <https://libros.uat.edu.mx/index.php/librosuat/catalog/book/305>
- Ojeda, R. M., Behar, G.R., y Grima, C. P. (2021). Statistics as a discipline: A brief look to the past, the present and the future. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*. 12(23), julio-diciembre 2021. [https://www.researchgate.net/publication/355651878\\_Statistics\\_as\\_a\\_discipline](https://www.researchgate.net/publication/355651878_Statistics_as_a_discipline)
- Sapién, A. L., Piñón L. C., Gutiérrez, M. C. y Bordas, J. L. (2020). La educación superior durante la contingencia sanitaria COVID-19: uso de las TIC como herramientas de aprendizaje. Caso de estudio: alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración. *Revista Latina de Comunicación Social (RLCS)*, 78, 309-328. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7625676>
- UNESCO-IESALC. (2020). *Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones*. <http://www.iesalc.unesco.org/app/ver.php?id=20>