



Marisol Rodríguez Quesada\*

## Transformación de los procesos educativos a distancia a una educación virtual: la experiencia desde la Cátedra de Trabajo Social, UNED, Costa Rica

### RESUMEN

Este artículo expone los resultados de las modificaciones realizadas en los procesos de enseñanza-aprendizaje, a partir de la pandemia de Covid-19, en la cátedra de Trabajo Social de la Universidad Estatal a Distancia (UNED),\*\* Costa Rica, en el período 2020-2022, para lo cual se identificaron diversas estrategias que el personal docente de dicha cátedra ha implementado en la transformación de sus cursos híbridos y de modalidad a distancia a una modalidad completamente virtual, con el fin de conocer la pertinencia de estos y la maximización de todos los recursos de la educación a distancia que pueden ser ofrecidos desde la UNED y que garanticen una educación de calidad para todo el estudiantado.

La investigación se llevó a cabo desde un enfoque metodológico mixto, mediante la triangulación de datos obtenidos de las encuestas, entrevistas y análisis documental. Se obtuvo una participación del 91,6% de las personas docentes. Entre los principales logros de la investigación, se destacan

\* Magíster en Gerontología Social (UNINI), México; magíster profesional en Gerontología (Universidad de Costa Rica -UCR-). Licenciada en Trabajo Social (UCR). Diplomada en feminismos comunitarios, campesinos y populares de Abya-Yala, Jujuy, Argentina. Experiencia de 14 años como trabajadora social en diversas instituciones estatales y privadas. Actualmente trabaja como tutora de la Cátedra de Trabajo Social de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica, y como docente en la UCR sede Occidente. Filiación: UNED. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1034-8575>

\*\* La Cátedra de Trabajo Social pertenece a la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades de la UNED. Es conocida como una cátedra de servicios, pues imparte asignaturas a otras carreras dentro de la universidad y realiza proyectos de investigación y extensión, es decir, no se imparte en la carrera de Trabajo Social como tal, sino que oferta asignaturas en que su contenido teórico es relevante para el aporte de conocimiento desde el Trabajo Social.



la identificación de los desafíos de adaptar las asignaturas a una modalidad virtual, la necesidad de alcanzar procesos creativos y una medicación pedagógica basada en el aprendizaje virtual, y la implementación de estrategias didácticas que respondan a la diversidad estudiantil y sus estilos de aprendizajes.

### PALABRAS CLAVE

Estrategias educativas • educación a distancia • educación universitaria • pedagogía • trabajo social

### TITLE

Transformation of distance educational processes to virtual education: The experience from the Cathedral of Social Work, UNED, Costa Rica

### ABSTRACT

This article presents the results of the modifications made in the teaching-learning processes from the Covid-9 pandemic in the Chair of Social Work of the State University at a Distance (UNED), Costa Rica, in the period 2020-2022, for which various strategies were identified, that the teaching staff of said Chair has implemented in the transformation of their courses from a hybrid and distance modality to a completely virtual modality, in order to know its relevance and the maximization of all the distance education resources that can be offered from the UNED and that guarantee quality education for all students

The research was carried out from a mixed methodological approach, through the triangulation of data obtained from surveys, interviews and documentary analysis carried out. A participation of 91.6% of teachers was obtained. Among the main achievements of the research are the identification of the challenges of adapting subjects to a virtual modality, the need to achieve creative and pedagogical medication processes based on virtual learning and the implementation of teaching strategies that respond to diversity student and their learning styles.

### KEYWORDS

Educational strategies • distance education • university education • pedagogy • social work

## INTRODUCCIÓN

La UNED, Costa Rica, es una institución de educación superior especializada en enseñar utilizando los medios de comunicación social disponibles en el país desde agosto de 1977, por ende, centrada en la educación superior a distancia, la cual implementa el uso de las tecnologías de la información desde hace más de cuarenta



años. Sin embargo, dicha educación a distancia era combinada hasta inicios de los años dos mil con tutorías presenciales para brindar un mayor acercamiento a la población en los diversos Centros Universitarios (CeU) ubicados a lo largo del territorio nacional, con un total de 37 –al 2022– en los cuales, antes de la pandemia de Covid-19, se impartían como parte de la metodología académica las tutorías y exámenes presenciales en gran parte de sus asignaturas, lo cual también facilitaba al estudiantado de escasos recursos y a la población estudiantil en general el uso de los laboratorios de computación y otros espacios de convivencia estudiantil a lo largo del territorio nacional. Debido a ello, la UNED se ha destacado por ser accesible especialmente para aquellas poblaciones a las que por diversas situaciones sociales, económicas, laborales y familiares se les presenta como su mejor opción la educación a distancia adecuada a sus tiempos reales.

Si bien es cierto que, desde inicios de 2000, algunas de las cátedras que conforman las diversas carreras ofertadas por la UNED iniciaron un proceso de virtualización de ciertas asignaturas, la cátedra de Trabajo Social continuaba facilitando los espacios de tutorías y ejecución de exámenes presenciales; lo cual se debió modificar a partir de marzo de 2020, mediante el Decreto ejecutivo 42.221-S. Este dispuso la suspensión de eventos masivos de personas y de centros de reunión pública. Seguidamente se emitió la Directriz nacional 42.227-MP-S, la cual declaró el estado de emergencia sanitaria por la pandemia de Covid-19, y también la Directriz 073-S-MTSS, que, en su artículo 4, instó a las diversas instituciones a implementar temporalmente durante los días laborales la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida de contingencia para minimizar la propagación ante la alerta de coronavirus.

Ante estas directrices a nivel nacional, la UNED, por medio de Consejo de Rectoría en las sesiones 2072-2020, 2073-2020, 2074-2020 y 2075-2020, acordó suspender las actividades académicas presenciales de docencia, extensión, vida estudiantil y de gestión administrativa, y fomentar las diversas modalidades de teletrabajo y trabajo a domicilio para el personal docente y administrativo, así como buscar estrategias que garantizaran la continuidad de los servicios educativos bajo la modalidad virtual y, en el caso de poblaciones más vulnerabilizadas –como personas privadas de libertad, pueblos originarios y personas con necesidades educativas especiales–, se crearon diversos mecanismos institucionales de contingencia evidenciados mediante la sesión 2078-2020 del Consejo de Rectoría, para continuar garantizando el derecho a la educación a pesar de no contar con acceso a internet para la virtualidad.

En vistas de lo anterior, el proyecto “Transformación de los procesos educativos a distancia realizados por las personas docentes de la cátedra de Trabajo Social en el período 2020-2022, en respuesta a la pandemia del Covid-19” surge como necesidad de conocer la efectividad y pertinencia de los cambios implementados durante los dos primeros años de la pandemia de Covid-19 en los procesos de virtualización de la educación a distancia en la cátedra de Trabajo Social de la UNED, pues, a pesar de que la universidad ha sido pionera en estas transformaciones a nivel de la educación superior costarricense, para la cátedra de Trabajo



Social era su primer acercamiento a la virtualización completa de las asignaturas ofertadas, lo cual implicaba diversos cambios, no solo en la metodología de trabajo, sino también en la capacitación de las personas docentes.

Al considerar los aspectos anteriores, la investigación adquiere relevancia teórico/práctica, debido a los procesos de transformación en la enseñanza educativa virtual. Se realizó un análisis transversal basado en la necesidad de la inclusión y considerando las particularidades de la población estudiantil a la cual la cátedra ofrece los servicios, especialmente en aquellas carreras pertenecientes a las áreas de educación preescolar, primer y segundo ciclo de enseñanza general básica, enseñanza del inglés y del francés, administración de servicios de salud, bibliotecología, ciencias policiales, ciencias criminológicas y el programa de humanidades.

En ese marco, el presente trabajo se centra en conocer los cambios en los procesos educativos a distancia implementados por las personas docentes de la cátedra de Trabajo Social en el contexto de la pandemia de Covid-19 y en respuesta a la accesibilidad estudiantil.

Derivado de esto, se desarrollaron tres objetivos específicos en los cuales se enfocó la investigación:

- Identificar las estrategias didácticas utilizadas por las personas docentes para la adaptación de las asignaturas en una modalidad virtual completa.
- Analizar los principales desafíos que implicó adaptar las asignaturas a una modalidad virtual.
- Conocer la percepción de las personas docentes sobre los desafíos que consideran que enfrentaron las personas estudiantes en este proceso de virtualización y los desafíos que consideran se encuentran aún presentes para mejorar desde el ámbito educativo.

De acuerdo con los objetivos mencionados, es necesario clarificar la definición de *estrategias didácticas* comprendida en el desarrollo del trabajo, las cuales se definen como “las acciones conscientes e intencionadas que son determinadas y planificadas por la persona docente, con el objetivo de orientar la enseñanza y promover que el estudiante logre la construcción del aprendizaje y el alcance de los objetivos planteados” (Ceced, 2023, p. 5). Esta definición es fundamental para la comprensión y el alcance de los objetivos propuestos en el diseño curricular de la asignatura, considerando la modalidad virtual de enseñanza y aprendizaje en el contexto actual.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

A nivel metodológico, la investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto que “implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento” (Hernández Sampieri *et al.*, 2010, p. 544).



Se abordaron elementos de ambos enfoques, ya que pueden ser complementarios de acuerdo al tema de este estudio, con la finalidad de utilizar las fortalezas de ambos tipos de metodología. El enfoque cualitativo permite conocer la percepción y el abordaje académico realizado por las personas tutoras desde su punto de vista; asimismo, dentro de sus principales características, según Hernández Sampieri *et al.* (2010), se encuentran que los datos recolectados se vinculan con experiencias, perspectivas, sentimientos y vivencias de las personas.

De acuerdo con lo anterior, se establecieron variables y categorías de análisis (ver Tabla 1).

Para el cumplimiento de objetivos, se utilizaron como técnicas de abordaje la encuesta por medio de un instrumento de Google Forms, así como una entrevista semiestructurada aplicada a las personas tutoras que diseñaron entornos virtuales en los años 2020 y 2021, y se realizó una entrevista semiestructurada a la encargada de cátedra.

## MOMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la selección de la muestra de estudio, se solicitó en primera instancia una lista de las personas tutoras que laboraron para la cátedra de Trabajo Social en los años anteriores al inicio de la pandemia de Covid-19, esto por cuanto se requería el conocimiento previo de los procesos de enseñanza implementados antes de la pandemia, para posteriormente analizar los cambios realizados a la transición de los procesos de virtualización.

Una vez con la lista, se seleccionó a aquellas personas que laboraron para la cátedra antes de marzo de 2020 y que aún se encontraban activas en el desarrollo de los procesos de enseñanza y de elaboración y diseño de los entornos virtuales que desarrolló la cátedra de Trabajo Social en el período 2020-2022; asimismo, en segunda instancia, se solicitó un listado de las personas tutoras que ingresaron a laborar en los años 2020 y 2021, con el fin de ampliar la experiencia de virtualización y los desafíos que este proceso implicó en el desarrollo de estrategias didácticas de aprendizaje.

Para el tercer cuatrimestre de 2022, la cátedra de Trabajo Social contaba con 36 personas docentes activas, de las cuales 33 participaron del proceso investigativo (un 91,6%). De estas, un total de 20 personas docentes contaban con más de tres años de labor en la cátedra y las otras 13, con menos de dos años, siendo estas últimas personas que desde su ingreso se desempeñaron en desarrollar procesos virtuales a nivel educativo, por lo que la investigación se dividió en dos procesos. En primera instancia, se analizaron los cambios percibidos e implementados por las personas que laboran en la cátedra de Trabajo Social desde antes del inicio de la pandemia, pues fueron estas quienes percibieron las principales transformaciones y desafíos entre la transición de la educación a distancia a una educación virtual. En segunda instancia, se analizó la percepción sobre los desafíos que implica la educación virtual, considerando también la opinión de las personas que ingresaron a laborar de manera directa desde la implementación de la virtualidad.



Determinada la muestra, se inició el proceso de aplicación de los instrumentos de recolección de información: encuestas y entrevistas semiestructuradas.

Como resultado, se aplicó la encuesta a un total del 91% de las personas tutoras que laboraban para la cátedra de Trabajo Social entre los meses de febrero y abril de 2023. En cuanto a las entrevistas, estas se dirigieron únicamente a las personas que se habían encargado de la elaboración y creación de entornos virtuales en los años 2020 y 2021, por lo que se realizaron un total de trece entrevistas (entre los meses de noviembre de 2022 y marzo de 2023), en las que se obtuvo una participación del 93,3%, pues solamente una persona no participó de las sesiones por motivos personales. Así, se obtuvo un nivel de confianza del 95%, lo cual proyecta un margen de error de 5,04%, siendo una muestra confiable a nivel investigativo.

El proceso de sistematización de la información se llevó a cabo en los meses de mayo a julio de 2023. Se ordenaron las respuestas de las encuestas desde tablas de Excel y, en cuanto a las entrevistas semiestructuradas, estas se catalogaron por respuestas afines en un documento en Word, vinculando el análisis de la información recopilada por medio de la triangulación de la información (datos obtenidos de las encuestas, perspectivas de las entrevistas y sustento teórico de fuentes documentales digitales e impresas). Por último, se realizó un informe final de cierre del proceso investigativo y se socializaron sus resultados en setiembre de 2023 en la cátedra de Trabajo Social.

## BREVE RESEÑA DE CONCEPTOS RELEVANTES PARA EL PROCESO INVESTIGATIVO

La educación a distancia adquiere valor al ofrecer diversas oportunidades de desarrollo a poblaciones que generalmente han sido excluidas de los sistemas educativos convencionales, por requerir de presencialidad en un determinado espacio geográfico (Coned, 2018). Por eso, conlleva un aporte inclusivo para diversas poblaciones trabajadoras, amas de casa, personas que requieren de estar viajando o, inclusive, que en sus jornadas laborales cuentan con horarios rotativos e inestables que dificultan la presencialidad o la continuidad y cumplimiento de sesiones de trabajo en horas establecidas previamente por la institución académica.

Así pues, el Coned (2018) define la educación a distancia como aquella que permite “transferir conocimientos y mensajes formativos a través de vías que no requieren una relación presencial en lugares determinados, se otorga importancia al papel de la persona estudiante a quien se la caracteriza por la capacidad de asumir un proceso de aprendizaje autónomo, independiente y autorregulado”.

En esta misma línea, Covarrubias Hernández (2021) destaca que

la educación a distancia no presencial surge pues como una alternativa de las sociedades modernas frente al interés de expandir la educación y elevar los niveles de instrucción de grandes grupos humanos, destacando de manera especial a quienes no pueden asistir de manera permanente a los centros educativos, y en el contexto actual por razones de la pandemia (pp. 3-4).



Por su parte, Mora-Vicarioli *et al.* (2017, p. 6) señalan que la educación a distancia puede tener una modalidad donde se utiliza la virtualidad por medio de diversas plataformas tecnológicas de acompañamiento y donde se pueden presentar múltiples matices para la enseñanza que potencian la educación a distancia para algunas poblaciones donde esto sea más accesible, destacando que es necesario que pueda brindarse la posibilidad de elegir el uso o no de apoyo tecnológico.

La definición anterior nos brinda el punto donde pueden converger la educación a distancia con la educación virtual, que generalmente pueden confundirse por compartir ese apoyo tecnológico. Sin embargo, la gran diferencia que destacan Mora-Vicarioli *et al.* (2017) reside en que en una educación a distancia se presenta la posibilidad de que la persona elija o no el uso de apoyo tecnológico, lo cual no es una opción en la educación virtual, pues el uso de la tecnología siempre estará presente.

Bachelor (2019) refiere a la virtualidad en los cursos como el uso de tecnologías, de *software* de aprendizaje, donde se requiere el acceso a internet en un entorno 100% en línea, sin ninguna presencia física.

Para este trabajo, se comprende entonces la educación virtual, con la cual se desempeña la cátedra de Trabajo Social, como aquella educación a distancia que utiliza de manera necesaria el uso de entornos virtuales para el aprendizaje, para lo cual se requiere el acceso a una red de internet con el fin de poder descargar el material teórico y realizar las diversas actividades que forman parte de la estrategia metodológica virtualizada, aspecto que se retomará posteriormente para su análisis.

Entre los procesos de educación virtual, se debe de destacar con principal atención el uso adecuado del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), el cual, según Ramírez (2020), coadyuba a “la creación de currículos accesibles que visualicen la diversidad de estudiantes” (p. 2), aspecto esencial a considerar para el desarrollo de entornos virtuales con mayor accesibilidad a toda la población estudiantil.

Según Alba Pastor *et al.* (2015), el DUA responde a cambios metodológicos, en los cuales es indispensable la redefinición tanto de las políticas para la atención de la diversidad estudiantil como de aquellas vinculadas a procesos tecnológicos y de comunicación, con el fin de garantizar el acceso tanto a recursos como a desarrollo de procesos digitales en las universidades; aspecto que la UNED fue incorporando de manera paulatina en la virtualización mediante la oferta de procesos formativos a nivel interno, los cuales se vieron reforzados con el desarrollo de la pandemia.

El conocimiento del DUA en los procesos de virtualización es esencial para facilitar procesos de enseñanza en los cuales los contenidos de las diversas tecnologías y materiales didácticos sean flexibles y accesibles a la diversidad estudiantil (Alba Pastor *et al.*, 2015). En esta misma línea, Ramírez (2020) destaca que dentro de las principales características del DUA, además de la flexibilidad curricular, se encuentran la búsqueda de formas pedagógicas accesibles y un conjunto amplio y accesible de estrategias didácticas que respeten la diversidad del estudiantado; aspectos que se evidenciaron en los principales hallazgos de la investigación.



## DESARROLLO

### CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la encuesta se obtuvo la participación de 33 personas docentes de la cátedra de Trabajo Social, las cuales se encontraban activas para el tercer cuatrimestre del período 2022 y contaban con variada experiencia docente dentro de la UNED. La distribución general del tiempo laborado se muestra en la Tabla 2.

De acuerdo con la Tabla 2, un 61% contaba con más de tres años de laborar para la institución, por lo que esta población estuvo presente en la transición de la educación a distancia a una educación virtual. Por esto, es relevante conocer la diferencia entre el desarrollo de una educación virtual y una educación a distancia.

### CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA EN LA CÁTEDRA DE TRABAJO SOCIAL ANTES DEL INICIO DE LA PANDEMIA DE COVID-19

La cátedra de Trabajo Social, desde sus inicios en la UNED, se ha desempeñado por medio del desarrollo de una educación a distancia; para Mena (2001), esta constituye un proceso sistemático, es decir, se encuentra organizada por medio de una secuencia ordenada para alcanzar los objetivos propuestos, además de que se dirige a una población que se encuentra geográficamente dispersa, por lo que no es necesario compartir un mismo entorno geográfico. Asimismo, la educación a distancia se realiza a través de una comunicación no presencial; lo cual implica que la interacción con las personas estudiantes sea mediatizada a través de diversos medios, utilizando racionalmente las posibilidades de la tecnología comunicacional. En este sentido, desde antes del inicio de la pandemia de Covid-19, la UNED implementaba el uso de diversos mecanismos de las tecnologías de la comunicación, tales como videoconferencias y programas radiales, así como material didáctico impreso en antologías o libros de texto para el desarrollo de sus asignaturas. Como recursos complementarios, se desarrollaban las tutorías presenciales en algunos CeU.

En el marco de la educación a distancia, es de suma importancia motivar al estudiantado a los procesos de autonomía y autocontrol de sus aprendizajes, lo cual se despliega por medio de la flexibilidad en los tiempos de desarrollo de sus trabajos, así como de la posibilidad de estudiar desde cualquier lugar geográfico y en el tiempo libre de cada persona estudiante, de acuerdo con sus particularidades.

Hasta 2019, la cátedra de Trabajo Social desarrollaba todas sus asignaturas con base en una educación a distancia, utilizando algunas de las tecnologías de la información y comunicación como recursos de apoyo no obligatorios para el estudiantado (por ejemplo, videoconferencias y programas radiales, tal y como se indicó anteriormente).



En 2019, se inició la transición de algunas asignaturas a la modalidad híbrida, la cual consistía en el uso de antologías o libros de texto en formato físico y en la realización de exámenes presenciales, aunada a la participación y entrega de trabajos de manera virtualizada en una plataforma. De esta manera, se combinaba la educación a distancia con el uso de recursos tecnológicos virtuales. Sin embargo, esto se realizó con una de las asignaturas únicamente, como un proceso de adaptación para el estudiantado y el personal docente, con el fin de ir realizando una transición, dado que no toda la población estudiantil contaba con acceso a internet. Esto se evidencia en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG, 2020), que indica que, en 2020, un 11,4% de las viviendas no contaba con acceso a internet por ningún medio, ya sea por falta de acceso debido a la situación económica o por desconocimiento del uso de las tecnologías de información (la denominada “brecha digital”).

Según Chanto Espinoza y Loáiciga Gutiérrez (2020), “La brecha digital figura como un elemento complicado y multifactorial, debido a la concurrencia de múltiples causas que la establecen, además de la expresión de desigualdades que puede representar ante la sociedad” (p. 101). Asimismo, Ríos (2006) afirma que “este problema no solamente tiene que ver con aspectos de carácter tecnológico, sino que es una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática” (p. 4).

Es en razón de lo anterior, y considerando el acceso real a internet con el cual podían contar diversas poblaciones por su condición económica y/o geográfica, que para comienzos de 2019 la cátedra inició un proceso de transición hacia la virtualización de manera paulatina con una de sus asignaturas. Sin embargo, con los lineamientos establecidos en 2020, producto de la pandemia de la Covid-19, este proceso tuvo que realizarse de manera estandarizada para todas las asignaturas que se ofertaban.

Es relevante retomar que, antes del inicio de la pandemia de Covid-19, la cátedra de Trabajo Social implementaba el desarrollo de los procesos de enseñanza mediante un aprendizaje autorregulado y cooperativo, tal y como se desarrolla en una educación a distancia. Esto ocurría por medio de la realización de diversas actividades individuales o grupales que las personas estudiantes debían entregar de manera física en las fechas previamente establecidas en la orientación de las asignaturas.

Este aprendizaje autorregulado, según Bartolomé (2011), debe ser promovido de manera continua en los procesos de aprendizaje a distancia. Asimismo, Noa Silverio (2015) destaca que el aprendizaje autorregulado es un proceso constante que se divide en tres etapas: previsión, ejecución y autorreflexión. Describe estas etapas de la siguiente manera:

En la fase de previsión, el sujeto establece sus objetivos de aprendizaje y las estrategias correspondientes a tales metas. En la fase de ejecución, el sujeto pone en práctica las estrategias planeadas en la etapa anterior y realiza actividades de autocontrol. Y por último, en la etapa de autorreflexión, el sujeto utiliza toda la información obtenida y las experiencias de la etapa anterior con el fin de ajustar sus estrategias y reiniciar el ciclo de aprendizaje autorregulado (p. 4).



En ese sentido, se fomenta la autorregulación al establecer las fechas de entrega de trabajos desde el inicio del cuatrimestre, con el fin de que las personas estudiantes puedan organizar sus tiempos de estudio previendo los plazos establecidos para su organización y planificación, para lo cual se requiere de un proceso de análisis constante y de conocimiento de los tiempos que deberán de destinar para el cumplimiento de sus objetivos de aprendizaje.

Por su parte, el aprendizaje cooperativo o colaborativo, según Sánchez *et al.* (2018), constituye un modelo de aprendizaje interactivo que invita a las personas estudiantes a construir en conjunto. Esto demanda enlazar esfuerzos, talentos y competencias, mediante una serie de negociaciones que les permitan lograr los objetivos establecidos de manera conjunta. En este aspecto, el aprendizaje cooperativo se ejecutaba en las asignaturas por medio del desarrollo de trabajos grupales, los cuales se debían organizar de acuerdo al CeU al cual estuvieran adscritas las personas estudiantes y, ocasionalmente, se les solicitaba el trabajo de campo para ampliar la experiencia de aprendizaje en aquellas asignaturas en que se consideraba necesario.

En esta misma línea, según las encuestas, las actividades más utilizadas antes de la virtualización de las asignaturas se enfocaban en tareas individuales que involucraban la realización de ensayos, tareas de análisis de casos, resolución de problemas, mapas conceptuales, elaboración de proyectos de investigación, así como trabajos grupales con incorporación ocasional de trabajos de campo y aplicación de exámenes presenciales en los CeU.

Por último, Villalobos Torres (2023) destaca que antes del inicio de la pandemia la cátedra de Trabajo Social contaba con un aproximado de 16 personas tutoras, de las cuales solo una de ellas se encontraba laborando a tiempo completo, mientras que las otras 15 personas contaban con cargas académicas de un cuarto o de la mitad de tiempo, lo cual también aumentó considerablemente con los procesos de virtualización y la oferta académica a partir de 2020.

## PRINCIPALES HALLAZGOS

La transición en la metodología de enseñanza a distancia a una metodología virtualizada en su totalidad se dio de manera abrupta en la cátedra de Trabajo Social por las condiciones que provocó a nivel mundial la pandemia de Covid-19, pues dentro de las principales medidas de contención indicadas a nivel nacional se enmarcó una política de minimización del contacto social, respaldada por medio del Decreto ejecutivo 42.221-S, que dispuso la suspensión de eventos masivos de personas y de centros de reunión pública. Seguidamente, se emitió la Directriz nacional 42.227-MP-S, la cual declaró el estado de emergencia sanitaria por la pandemia de Covid-19, y desde el Consejo de Rectoría, en las sesiones 2072-2020, 2073-2020, 2074-2020 y 2075-2020, se indicó suspender las actividades académicas presenciales de docencia, extensión, vida estudiantil y gestión administrativa, se impulsó la utilización de facilidades tecnológicas para mantener el proceso



de aprendizaje activo, bajo las nuevas condiciones que se vivían a nivel mundial, y se solicitó atrasar por dos semanas el inicio del segundo cuatrimestre de 2020 (Consejo de Rectores, 2020).

En este proceso de virtualización, la UNED brindó la orientación desde diversas instancias para la generación de video-tutoriales, de diversa naturaleza, por parte del Programa de Producción Electrónica Multimedial (PEM), el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) y el Área de Comunicación y Tecnologías de Extensión, con lo que se facilitó la preparación de personal docente y estudiantes en el uso de distintas herramientas de conectividad e interacción que se requieren en la enseñanza virtualizada. Asimismo, aprobó lineamientos diferenciales para atender las necesidades particulares de diversas poblaciones estudiantiles que tiene la universidad, como, por ejemplo, personas privadas de libertad, población de pueblos originarios, estudiantes en el exterior, estudiantes con necesidades educativas especiales y estudiantes que residen en lugares alejados o sin acceso a internet (Consejo de Rectores, 2020).

Por ende, la virtualización dio inicio de manera completa en la cátedra durante el desarrollo del primer cuatrimestre de 2020, para lo cual fue necesario adaptar todas las asignaturas impartidas durante ese cuatrimestre a la virtualidad y garantizar el acceso por medio de la plataforma Moodle, así como fue necesaria la programación de tutorías virtuales por medio de diversas plataformas tecnológicas facilitadas por la universidad (principalmente, Zoom, Teams, Skype, Webex y BBB).

En esta línea, Francesc (2021) señala que las instituciones de educación superior no estaban preparadas para los impactos generados por la pandemia a nivel de virtualización, lo cual llevó a una aceleración de los procesos tecnológicos, pedagógicos e, inclusive, financieros para poder continuar con la educación superior. El autor también destaca que el aumento de la tasa de desempleo en ciertas regiones a causa de la pandemia afectó de manera directa la continuidad de las personas estudiantes en la educación superior debido al incremento de la pobreza. Por su parte, el Banco Interamericano (2020), en su documento “La educación superior en tiempo de Covid-19”, desarrolló un encuentro con rectores universitarios de la mayoría de los países de América Latina, incluyendo Costa Rica, donde se destacó la desigualdad e inequidad en el acceso a la tecnología y también se evidenció el desafío de que las universidades, en general, tuvieran infraestructura tecnológica, lo cual afectó en menor medida a aquellos centros que ya contaban con experiencia en la modalidad a distancia y en la virtual, como la UNED, la cual ya contaba con plataformas virtuales para impartir asignaturas bajo esta modalidad y personas profesionales capacitadas en el manejo de entornos virtuales.

A pesar de lo anterior, fue necesario repensar las estrategias didácticas para responder a la situación ante la pandemia, por lo que fue preciso incrementar la creatividad a nivel virtual para diversificar los procesos de enseñanza-aprendizaje, maximizando el uso de los medios de comunicación social.

Según las encuestas y las entrevistas aplicadas a las personas tutoras que laboraron para la cátedra de Trabajo Social en el período 2020-2022, las principales estrategias didácticas utilizadas para la adaptación de las asignaturas ofertadas a una modalidad virtual se centraron en los aspectos de la Tabla 3.



Los aspectos destacados corresponden de manera directa a los procesos que conllevan a la definición de estrategias didácticas, las cuales responden a “las acciones conscientes e intencionadas, que son determinadas y planificadas por el docente, con el objetivo de orientar la enseñanza y promover que el estudiante logre la construcción del aprendizaje y el alcance de los objetivos planteados” (Ceced, 2023, p. 5). Estas también deben centrarse en fomentar los procesos de autorregulación, autonomía y autoevaluación de las personas estudiantes.

Cabe destacar que algunas de las estrategias mencionadas ya eran implementadas anteriormente desde la cátedra de Trabajo Social –como se indicó en párrafos anteriores–, por ejemplo, el fomento del aprendizaje autogestionado y cooperativo, así como los trabajos analíticos, los cuales han estado presentes desde antes de la implementación de la virtualidad de manera completa, pues ya se incentivaba desde los procesos de educación a distancia en su modalidad previa, con la diferencia de que estos se tuvieron que plasmar por medio del diseño de actividades en una plataforma virtual, lo cual implicó mayores retos para las personas tutoras, para lo cual fueron necesarios procesos de formación continua en diferentes ámbitos.

En el marco de lo anterior, entre los principales resultados se evidenció el interés de las personas docentes en los procesos de capacitación, pues un total de 33 personas docentes que laboran para la cátedra de Trabajo Social se capacitaron en diversas áreas. Se destacan las de la Tabla 4.

La información anterior permite visualizar que el personal docente ha recibido capacitación constante para el manejo de entornos virtuales durante la pandemia y que, según lo indicado por la encargada de cátedra, cada año las personas docentes deben estar en constante actualización de estos aspectos para mejorar los procesos académicos y facilitar experiencias de alta calidad e inclusión de las personas estudiantes a las cuales dirigen su intervención. Asimismo, se evidencia que un 76% de las personas encuestadas ha recibido capacitación en el manejo o diseño de entornos virtuales a diciembre del 2022, con el fin de actualizar el aprendizaje y manejo de los diversos elementos que ofrece la plataforma Moodle –utilizada actualmente– y un 47% se capacitó en el uso del DUA, aspecto importante para el diseño de entornos virtuales accesibles a toda la población estudiantil. Dicha capacitación es relevante, ya que refuerza el principio del DUA que remite a “proporcionar múltiples medios de representación para el aprendizaje”, por lo que aporta aspectos innovadores e inclusivos en la creación de entornos virtuales utilizando diversas estrategias como el uso de videos, imágenes, mapas, texto para el desarrollo de las tutorías virtuales y los diseños inclusivos del entorno virtual. Las personas docentes indicaron que a lo largo de este proceso de adaptación han realizado diversas modificaciones en las actividades que implementaban antes de la pandemia, así como al inicio de los procesos de elaboración de entornos virtuales. Han modificado las actividades, incrementado los procesos de producción creativa y considerado aspectos de accesibilidad que implican un menor tiempo de conexión a una red de internet para las personas estudiantes, con lo cual se visibiliza el aporte del DUA en la consolidación de entornos virtuales accesibles y adaptados



a la realidad de la población estudiantil. Este aspecto fue un aporte fundamental dentro de los procesos de capacitación durante la pandemia de Covid-19.

Las personas tutoras que han diseñado cursos virtuales indicaron que, para el período 2020-2022, las actividades virtuales que desarrollaron mayormente son las de la Tabla 5.

Estos resultados fueron justificados por las personas tutoras bajo diversos argumentos. En el caso del uso de “tareas varias”, las nueve personas argumentaron que estas les permiten minimizar el riesgo de plagio cuando las tareas son analíticas, como las que conllevan al análisis de situaciones particulares vinculadas con elementos de la realidad nacional y de la intervención profesional respectiva. Asimismo, se destacó la importancia de incluir la creatividad en el diseño de actividades como, por ejemplo, solicitar a las personas estudiantes realizar historias, cuentos o desarrollar proyectos en los que se involucre la creatividad en la forma de presentar las evaluaciones. Esta diversidad de formas mediante las cuales se solicitó la presentación de trabajos evidencia también la práctica del segundo principio del DUA, que responde a proporcionar múltiples medios de expresión vinculados al cómo del aprendizaje y a abordar diversas formas de presentar las evaluaciones como parte de las estrategias didácticas.

En esta línea, un 80% de las personas docentes enfatizaron que el uso de estas actividades también responde a una situación de accesibilidad vinculada a la realidad ocupacional de la población estudiantil, pues esta presenta diversidad de horarios laborales, por lo que cada estudiante debe descargar las instrucciones y, para la realización de las actividades, no requieren de estar conectados de manera directa a la plataforma, lo cual disminuye el uso de ancho de banda y coadyuva a minimizar la preocupación por la conectividad continua. Así, se utilizan formatos accesibles que puedan ser descargados desde cualquier dispositivo móvil, *tablet* o computador, situación que no sucede cuando se aplica un cuestionario en línea.

En cuanto al aporte que brinda el desarrollo de foros académicos, se destacó que estos permiten visibilizar las diversas opiniones en un espacio de respeto y propician la interacción entre el estudiantado de manera dinámica. Asimismo, posibilitan el análisis grupal de diversos temas, utilizando criterios claros y concretos para minimizar el plagio, por medio de la implementación de análisis de casos. Sin embargo, en otro plano, diez personas indicaron que descartan el uso de foros académicos en los últimos procesos de elaboración de entornos virtuales por las siguientes razones: simplicidad que se suma al plagio de respuestas y dificultad en la evaluación objetiva de la asignatura.

En relación con los trabajos grupales, el 92% de las personas tutoras destacaron como fortalezas el trabajo colaborativo y la división del trabajo por parte de la misma autogestión estudiantil, lo cual fomenta ambos estilos de aprendizaje vinculados a la educación a distancia. Sin embargo, una persona docente también rescató que los trabajos grupales tienen como principal limitante que no permiten la autorregulación individual del tiempo, considerando la diversidad estudiantil y situación laboral que las personas puedan tener para coordinar dichos procesos, así como la disponibilidad de acceso a internet estable en ciertas zonas rurales.

Ante este último aspecto, se les consultó a las trece personas tutoras sobre las estrategias que han utilizado al momento de impartir las asignaturas o de realizar trabajos, considerando la limitación de acceso a conexión de internet o los problemas de conexión por parte de las personas estudiantes. Indicaron que han implementado diversas acciones para apoyar al estudiantado, tales como utilizar materiales que puedan descargar en una única ocasión y que no requieran de conexión prolongada para su realización. En cuanto a las tareas, también señalaron implementar la misma estrategia para que sean descargables con un mínimo de banda, para lo cual se ha limitado el uso de imágenes en las instrucciones. Aunado a lo anterior, se destacó la realización de instrucciones con mayor claridad para minimizar las dudas o dobles interpretaciones y se indicó que para las entregas se flexibilizó la recepción de trabajos en fecha posterior cuando las personas estudiantes manifestaron problemas de conexión (esto se corrobora con el reporte correspondiente de la empresa facilitadora del servicio). Asimismo, una de las personas tutoras indicó que en ocasiones ha permitido entregas de trabajos de manera escrita y que se los enviaran escaneados desde los laboratorios del CeU, pues conoce las limitantes de acceso internet en diversas comunidades rurales.

Este aspecto es trascendental, pues el conocimiento del contexto social y económico de las diversas zonas geográficas del país es necesario para considerar la realidad de acceso a internet de la población estudiantil y el apoyo que puedan recibir en los CeU –donde las personas se encuentran matriculadas– para el envío de los trabajos virtuales.

En esta línea, Vivanco-Saraguro (2020) rescata que “los hogares del estrato socioeconómico más desfavorecido, aquellos de los grupos tradicionalmente excluidos y marginados, están en obvia desventaja al no contar con acceso a internet, lo cual les impide continuar con el proceso educativo de sus hijas/os” (p. 7). Por tanto, el aporte que pueda realizar la UNED desde el uso de sus laboratorios y acceso a internet desde los CeU se convierte en un posible recurso de apoyo para las personas estudiantes que puedan trasladarse a descargar y enviar las tareas virtuales. Sin embargo, se vuelve relevante considerar también el tiempo y costo de traslados desde sus hogares o centros laborales al CeU, aunado a las situaciones familiares particulares que cada persona vivencia (cuidado de terceros, circunstancias ligadas a la salud y ausencia de redes de apoyo, entre otras particularidades de la dinámica familiar que puedan dificultar el traslado).

En esta línea, Chanto Espinoza y Loáicga Gutiérrez (2022) destacan que “muchos estudiantes tuvieron que equiparse a veces con dispositivo celular con escasa señal y almacenamiento, para ingresar a aquellas plataformas con las que los centros universitarios y el profesorado disponían las actividades” (p. 7), lo cual se convirtió en un reto para las familias y las personas estudiantes.

En este aspecto, se consultó con las personas tutoras de la cátedra de Trabajo Social sobre su percepción acerca de los principales retos o desafíos que han presentado o manifestado las personas estudiantes en el período 2020-2022, en relación con la virtualización (Tabla 6).



Un 88% de las personas tutoras percibieron que el principal desafío era la conectividad inestable o nula. En segunda instancia, un 48% percibió que el tema de la autorregulación en el tiempo de estudio era uno de los desafíos más relevantes que presentaron las personas estudiantes. Por último, se identificaron como desafíos la situación económica para el pago de internet y la organización para los trabajos grupales (27%), así como el acceso al equipo tecnológico adecuado y el desarrollo de habilidades tecnológicas (24%).

Estos aspectos coinciden con algunos de los resultados mostrados en la investigación de Chanto y Loáciga (2020, p. 18), que entrevistaron a una parte de las personas estudiantes de la UNED, las cuales manifestaron que presentaban situaciones complejas como la necesidad de mejorar el autoaprendizaje o problemas de conexión y desigualdad en materia de conectividad. Sin embargo, entre los aspectos positivos, también destacaron que la virtualidad les permite tener horarios más flexibles para el estudio y conocimiento de herramientas tecnológicas que son útiles en la actualidad.

La virtualidad no solo implicó desafíos para las personas estudiantes: para la cátedra de Trabajo Social dicho proceso también se intensificó de manera relevante con el inicio de la pandemia, pues, como se mencionó anteriormente, al 2020, la mayor parte de la oferta académica no se encontraba virtualizada en dicha cátedra. Esto implicó diversos desafíos en cuanto a la adaptación a una modalidad virtual. Por ejemplo, un 57,5% de las personas docentes consideraron que el principal desafío de adaptación fue la implementación del proceso creativo en las actividades y en el desarrollo de la plataforma virtual; en segunda instancia, se presentó el aspecto de la motivación para la asistencia de las personas estudiantes a las tutorías virtuales (36%); en tercer lugar, se destacaron el desarrollo de innovación pedagógica y material actualizado (21%); y, en menor medida, se mencionó el aprendizaje personal del uso de plataformas tecnológicas como Zoom, Teams y Webex, la interacción virtual y la creación de tutorías atractivas y con contenido relevante (18%).

A nivel particular, las personas tutoras también señalaron algunos desafíos en cuanto a la ejecución de los procesos virtuales dentro de los que se destacan: mejorar la realización de rúbricas o matrices de evaluación de calidad (21%) y disponer de tiempo para capacitarse en los diversos recursos que ofrece la plataforma (9%), vinculados a las cargas académicas asignadas.

La percepción de estos desafíos se relaciona con lo indicado por Amador-Solano y Salas-Acuña (2022), quienes señalan que “desarrollar la competencia digital en el sistema educativo requiere una correcta integración en el uso de las TIC en las aulas y que los docentes tengan la formación necesaria en esas competencias” (p. 5). Esto último es indispensable para conocer las habilidades en materia y también para fortalecer aquellos aspectos sobre virtualización que es necesario mejorar a nivel profesional. Con este propósito, la cátedra ha ido desarrollando procesos de capacitación facilitados por las diversas instancias universitarias en el campo de la enseñanza virtual.

Para finalizar, se consultó a las personas tutoras sobre su percepción acerca de los desafíos que se encuentran aún presentes en la UNED para mejorar los



procesos de enseñanza dentro del ámbito educativo, incluyendo las necesidades del personal docente como del estudiantado. Entre las respuestas, se destacan: brindar mayor estabilidad y mayor personal de planta en labores de docentes (18%), brindar el servicio de conectividad a las personas estudiantes de zonas más vulnerables (18%) y desarrollar una integración real de todos los aspectos del DUA en las asignaturas virtuales, para lo cual también es necesario mejorar la distribución de cargas académicas a los tiempos reales de elaboración de los entornos virtuales, pues estos implican un proceso de investigación rigurosa previo para actualizar material (lecturas) y actividades (24%). Otros aspectos mencionados en menor medida fueron: brindar cursos de redacción al estudiantado y contextualizar recursos pedagógicos diferenciados a la población de pueblos originarios y privada de la libertad (6%).

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la investigación, entre los principales cambios vinculados a los procesos educativos en el marco de la virtualización de las asignaturas desde la Cátedra de Trabajo Social, en el contexto de la pandemia de Covid-19 y considerando los conocimientos de accesibilidad para las personas estudiantes, se destacan:

- Desarrollo de actividades innovadoras dentro de las estrategias didácticas y en la elaboración propia del entorno virtual.
- Creación de talleres de interaprendizaje sincrónicos: estos consisten en brindar al estudiantado una sesión sincrónica para el abordaje de consultas específicas sobre el proyecto principal a desarrollar en la asignatura, fomentando también la interacción virtual con su grupo de pares, lo cual ha permitido un espacio sincrónico de apoyo y de aprendizaje conjunto. No se omite manifestar que dicha sesión también queda grabada y disponible en plataforma de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- Implementación de tutorías virtuales (desde el segundo cuatrimestre de 2020) por medio del uso de aplicaciones tecnológicas y, en algunas asignaturas, a manera de plan piloto, se han programado sesiones sincrónicas donde las personas estudiantes pueden exponer sus trabajos grupales finales de manera conjunta, lo cual no se desarrollaba previamente a la pandemia.
- Modificación del formato de los exámenes virtuales, pues estos buscan ser más analíticos y de simulación de resolución de situaciones laborales, o generar procesos más reflexivos en cuanto a la temática abordada.
- Inclusión del DUA a la plataforma, pues este aspecto no se desarrollaba antes de la pandemia y, según los resultados de la investigación, se han implementado diversos lineamientos para su cumplimiento en plataforma como, por ejemplo, el tamaño correspondiente de letras en las instrucciones, el



uso de imágenes inclusivas, utilización de documentos en alto contraste para facilitación de lectura a personas con baja visión, así como la disponibilidad en formato audible de las instrucciones en algunas de las asignaturas y el desarrollo de las actividades que permite la plataforma Moodle.

En este último aspecto, la universidad ha fortalecido los procesos de capacitación al personal docente en el ámbito del DUA como un aspecto necesario para una inclusión educativa que responda a la diversidad estudiantil.

Se determinaron como principales estrategias didácticas en el desarrollo de los procesos virtuales las relacionadas con el aprendizaje autogestionado y cooperativo, la construcción participativa de los procesos de aprendizaje, la relevancia en procesos analíticos, así como la incorporación de la creatividad e innovación en la planificación de las actividades a realizar, fomentando, por tanto, aquellos aspectos que se encuentran estrechamente vinculados con la educación virtual y a distancia.

Es relevante resaltar que el 97% de las personas tutoras de la cátedra de Trabajo Social que se encontraban laborando desde antes del inicio de la pandemia contaban con las capacitaciones de elaboración y diseño del entorno virtual, lo cual fue una de las fortalezas que apoyó los procesos de virtualización de las asignaturas. Asimismo, el 100% de las nuevas personas profesionales que se incorporaron durante los años 2020 y 2022 se han capacitado en esta área desde su ingreso.

En cuanto a los principales desafíos percibidos por las personas docentes en la transición de la educación a distancia hacia la educación virtual, se destacaron tres principales: la creatividad en las evaluaciones y en las actividades de la plataforma (57%); lograr motivar la participación del estudiantado en tutorías (36%); y el desarrollo de innovación pedagógica/material actualizada y la elaboración de rúbricas de evaluación acordes a los objetivos planteados (21%).

En relación con el aspecto de la conectividad, el 88% de las personas docentes la señalaron como el principal reto para el estudiantado, lo cual se puede vincular con la brecha digital –abordada en otras investigaciones a nivel nacional–, aspecto en que se recomienda ahondar en próximas pesquisas, especialmente en aquellas regiones donde la calidad de acceso a una red de internet es limitada.

En cuanto a las fortalezas con las cuales cuenta la cátedra de Trabajo Social de la UNED, desde la perspectiva de las personas tutoras se destacan: las buenas relaciones interpersonales, experiencias laborales diversas y consolidadas, respeto por la diversidad de opiniones y conocimientos, personas con experiencia y pericia para el desarrollo de actividades en entornos virtuales, apertura tecnológica para el aprendizaje, abordaje de temas actualizados a la realidad nacional, empatía con las personas estudiantes y sus particularidades, así como el abordaje ético-político de los procesos de enseñanza, la adaptación a los procesos de cambio y el tipo de liderazgo que se ejerce desde la jefatura de la cátedra.



## RECOMENDACIONES

A modo de cierre, se destacan algunos desafíos que las personas tutoras indicaron para mejorar los procesos de enseñanza desde la cátedra de Trabajo Social. En primera instancia, se menciona la actualización de los entornos virtuales de manera constante, aunado a la reformulación de los diseños curriculares y a la mayor capacitación en el uso de tecnologías y virtualidad. Cabe destacar que la universidad cuenta con una amplia oferta de capacitación, la cual se habilita cada inicio de cuatrimestre. En este aspecto, la UNED facilita de manera gratuita a las personas docentes los procesos formativos y de actualización profesional en diversas áreas como, por ejemplo, manejo de entornos virtuales, uso de tecnologías de la información para creación de videos o actividades creativas, así como capacitaciones en DUA, entre otras áreas desarrolladas desde Centro de Capacitación en Educación a Distancia (Ceced) y el PAL.

Otro de los desafíos consiste en la creación de un repositorio o biblioteca en línea de materiales o insumos teóricos actualizados de cada una de las asignaturas, para su utilización en los diversos entornos virtuales que se diseñan cada cuatrimestre. De esta manera, todo el personal docente puede tener acceso a las lecturas y a su revisión al momento de diseñar los entornos virtuales.

Por último, es necesario establecer pautas más homogéneas en relación con la creación de entornos virtuales, tutorías y videoconferencias, así como una revisión rigurosa del DUA en la elaboración de entornos virtuales, para lo cual se requiere asignación de cargas académicas pertinentes con esta labor (aspecto que se encuentra vinculado con los lineamientos institucionales y no dependen de los procesos internos de la cátedra de Trabajo Social).

## REFERENCIAS

- Alba Pastor, C., Zubillaga del Río, A. y Sánchez Serrano, J. M. (2015). Tecnologías y Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA): experiencias en el contexto universitario e implicaciones en la formación del profesorado. *RELATEC*, 14(1), 89-100. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5118309>
- Amador-Solano, M. G. y Salas-Acuña, E. F. (2022). El reto educativo universitario ante la pandemia por Covid-19: propuesta de criterios pedagógicos. *Revista Tecnología En Marcha*, 35(5), 286-300. <https://doi.org/10.18845/tm.v35i5.6195>
- Bachelor, J. (2019). El aula presencial, semipresencial, virtual e invertida: un estudio comparativo de métodos didácticos en la enseñanza de L2. *Revista Educación*, 43(2), 1-20. <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i2.34014->
- Banco Interamericano (2020). *La educación superior en tiempo de COVID 19*. BID. <https://publications.iadb.org/es/la-educacion-superior-en-tiempos-de-covid-19-aportes-de-la-segunda-reunion-del-dialogo-virtual-con>
- Bartolomé, A. (2011). *Recursos tecnológicos para el aprendizaje*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.



- Ceced (2023). *Estrategias Didácticas para el aprendizaje individual* [Curso de autocapacitación].
- Chanto Espinoza, C. y Loáiciga Gutiérrez, J. (2020). Educandos universitarios: entre la brecha digital y el aprendizaje en tiempos de Covid-19. El caso de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), Sede Región Chorotega, Campus Liberia. *Revista Nuevo Humanismo*, 8(2), 28. <https://doi.org/10.15359/rnh.8-2.5>
- Chanto Espinoza, C. y Loáiciga Gutiérrez, J. (2022). La conectividad y la educación superior en el contexto de la pandemia Covid-19, percepciones por estudiantes de universidades públicas (UNA-UCR-UNED-UTN). *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 33(1), 155-180. <https://doi.org/10.15359/rldh.33-1.9>
- Coned (2018). Significado de la Educación a distancia. Colegio Nacional de Educación a Distancia. [https://www.coned.ac.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=33&Itemid=179](https://www.coned.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=33&Itemid=179)
- Consejo de Rectores (2020). CR-2020-0618 Acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión 2078-2020, Artículo VI, inciso 1).
- Covarrubias Hernández, L. Y. (2021). Educación a distancia: transformación de los aprendizajes. *Telos*, 23(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99365404012>
- Francesc, P. (2021). Covid-19 y educación superior en América Latina y el Caribe: efectos, impactos y recomendaciones políticas. En VV.AA, *La educación superior en Iberoamérica en tiempos de pandemia. Impacto y respuestas docentes* (pp. 23-38). Fundación Carolina.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo (2020). *Encuesta Nacional de Hogares*. <https://inec.cr/multimedia/enaho-2020-presentacion-la-encuesta-nacional-hogares-2020>
- Mena, M., Rodríguez, L. y Diez, M. (2001) La Educación a Distancia: multiplicidad de miradas. [http://www.fhcs.unp.edu.ar/practicaprofesional/wp-content/uploads/2019/03/marta\\_mena.pdf](http://www.fhcs.unp.edu.ar/practicaprofesional/wp-content/uploads/2019/03/marta_mena.pdf)
- Mora-Vicarioli, F., Hooper-Simpson, C. y Durán-Gutierrez, Y. (2017). Definición de aspectos procedimentales y buenas prácticas para el servicio de asesoría del programa Aprendizaje en Línea en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. *Educare* [online]. 21(3). [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582017000300201&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582017000300201&script=sci_abstract&tlng=es)
- Noa Silverio, L. (2015). El aprendizaje autorregulado. *Dialnet* 16(2), 14-19. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/435002>
- Olea, E. y Pérez, P. (2010). Relevancia del tutor en los programas a distancia. *Apertura*, 5(2), 6-19.
- Presidencia de la República (2020). Decreto Ejecutivo 42.227-MP-S. Estado de Emergencia ante la situación provocada por la enfermedad del Covid-19.
- Ramírez, M. (2020). La experiencia de Diseño Universal de Aprendizaje en la capacitación docente desde la perspectiva de la discapacidad. *Revista Académica Arje*, 3(1), 1-17. <https://revistas.utn.ac.cr/index.php/arje/article/view/243/185>



- Ríos, R. (2006). Brecha digital entre estudiantes de escuelas públicas y privadas. *Télématique*, 5(2), 1. <https://www.redalyc.org/pdf/784/78450208.pdf>
- Sánchez, O. R., Ordóñez, C. A. y Collazos y Toledo, J. A. (2018). El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza/aprendizaje de la programación: una revisión sistemática de literatura. *Tecnológicas*, 21(41), 115-134.
- Villalobos Torres, G. (2023). Entrevista a encargada de cátedra realizada el 14 de marzo.
- Vivanco-Saraguro, A. (2020). Teleducación en tiempos de Covid-19: brechas de desigualdad. *CienciAmérica*, 9(2), 166-175.

*Recepción: 01/04/2024*

*Aceptación: 23/10/2024*



## ANEXO

Tabla 1. Variable y categorías de análisis

Variables	Categorías
Cantidad de cambios implementados en los procesos educativos a distancia con la pandemia de Covid-19.	Modificaciones de estrategias de enseñanza-aprendizaje implementadas en las asignaturas para facilitar el aprendizaje inclusivo de las personas estudiantes.
Recursos utilizados en los entornos virtuales de la oferta académica de la cátedra de Trabajo Social.	Percepción de los principales desafíos que implicó adaptar en su totalidad todas las asignaturas a una modalidad virtual.
Estrategias didácticas utilizadas por las personas docentes para la adaptación de las asignaturas.	Percepción de las personas docentes sobre los desafíos que consideran que enfrentaron las personas estudiantes en este proceso de virtualización.
Cantidad de personas capacitadas en el manejo de cursos en línea, virtualidad y educación a distancia.	Percepción de las personas docentes sobre los desafíos que consideran que aún quedan pendientes para mejorar los procesos de virtualización.

Fuente: Elaboración propia, 2023, basada en el diseño de investigación.



*Tabla 2. Tiempo laborado en la UNED por las personas docentes encuestadas de la cátedra de Trabajo Social, UNED*

Tiempo laborado para la UNED	Cantidad de personas
Más de 10 años	9
De 9 a 6 años	5
De 5 a 3 años	2
Dos años	4
Menos de 2 años	13

Fuente: información recabada de las encuestas aplicadas, 2022.

*Tabla 3. Estrategias didácticas utilizadas para la adaptación de las asignaturas a una modalidad virtual*

Fomentar el aprendizaje autogestionado.	Incorporar la creatividad e innovación en las actividades.
Fomentar un aprendizaje interactivo-cooperativo.	Implementación de tutorías virtuales.
Procesos de construcción participativa.	Planificación y elaboración de proyecto e investigaciones.
Trabajos analíticos relacionados con la realidad nacional.	Creación de talleres de interaprendizaje en sesiones sincrónicas.
Claridad en las rúbricas e instrucciones.	Incorporación del DUA en la plataforma virtual.

Fuente: información basada en los resultados de las encuestas y entrevistas (2022).



*Tabla 4. Capacitaciones recibidas por el personal docente de la cátedra de Trabajo Social en relación con procesos de virtualidad*

Capacitaciones recibidas	Cantidad de personas
Organización y diseños de cursos en línea/ montaje del entorno virtual.	25
Actualización de manejo y elaboración del entorno virtual.	8
Introducción a la UNED.	33
Elaboración de instrucciones para actividades en entornos virtuales.	6
La tutoría virtual.	5
Moodle: procesos de actualización.	9
Inducción académica.	6
DUA.	17
Desarrollo de tutorías virtuales y sesiones asincrónicas.	12
Herramientas de videocomunicación para la gestión y la docencia.	6

Fuente: información recabada a partir de los resultados de la encuesta (2022).

*Tabla 5. Actividades más utilizadas en los entornos virtuales, 2022*

Actividades más utilizadas en la virtualidad	Cantidad de respuestas
Tareas variadas sin conexión a internet constante	9
Trabajos grupales	11
Foros académicos	3
Trabajos de investigación	2

Fuente: información basada en los resultados de las encuestas y entrevistas (2022).



*Tabla 6. Percepción de las personas docentes sobre los desafíos enfrentados por las personas estudiantes en la virtualidad*

<b>Desafío identificado por las personas tutoras</b>	<b>Cantidad de personas que indicaron el desafío</b>
Conectividad inestable o nula.	29
Equipo tecnológico, adecuado (brecha digital).	8
Mejorar aspectos de redacción para evitar el plagio.	1
Organizarse para trabajos grupales, pues antes se realizaban por CeU.	9
Compartir el equipo tecnológico por virtualidad familiar.	2
Autorregulación del tiempo de estudio.	16
Desarrollo de habilidades tecnológicas (plataforma y otros).	8
Espacios aptos en sus hogares para recibir la tutoría.	1
Desarrollar la capacidad de análisis.	1
Situación económica para el pago de internet.	9
Uso de tecnologías creativas sin inducción.	3
Choques de horario de trabajo y tutorías.	1
Falta de apertura de las instituciones para los trabajos de campo.	2

Fuente: información recopilada en los resultados de las encuestas y entrevistas (2022).