

Implementación de herramientas tecnológicas bajo la modalidad de presencialidad remota por parte del profesorado de la carrera de Administración de Oficinas, Campus Sarapiquí, Universidad Nacional de Costa Rica

Implementation of Technological Tools Under the Modality of Remote Presentiality by the Teachers of the Career Administración de Oficinas, Campus Sarapiquí, Universidad Nacional de Costa Rica

Cristel Astorga Aguilar

Universidad Nacional

Sección Regional Huetar Norte y Caribe

cristel.astorga.aguilar@una.cr

 orcid.org/0000-0002-1151-995

Norieth Guillén Cordero

Universidad Nacional

Campus Omar Dengo

norieth.guillen.cordero@una.cr

 orcid.org/0000-0003-3724-5549

Alcides López Cascante

Universidad Nacional

Sección Regional Huetar Norte y Caribe

alcides.lopez.cascante@una.cr

 orcid.org/0000-0001-6174-3762

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue analizar la implementación de herramientas tecnológicas por parte del profesorado de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Sarapiquí¹ de la Universidad Nacional en la modalidad de presencialidad remota. El estudio correspondió a una investigación cuantitativa con alcance exploratorio y descriptivo, a través de una encuesta en línea. Se trabajó con la totalidad de la población. Como resultados, se determina que existe confianza y dominio del uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte del cuerpo académico, se identifica que el uso de estas herramientas facilita el trabajo, promueven la colaboración y la inclusión, aumentan el interés y la motivación del estudiantado, y son un recurso importante para mejorar la enseñanza. Las plataformas tecnológicas más utilizadas son Zoom (100%), WhatsApp (91,7%), correo electrónico (75%), Microsoft Teams (58%) y Meet (58%). Se concluye que el profesorado cuenta con competencias tecnológicas aptas para el desarrollo de procesos pedagógicos y para la implementación de diversas herramientas tecnológicas en la modalidad de presencialidad remota. Asimismo, se recomienda dar seguimiento a los resultados generados a raíz de los cambios de modalidad en tiempos de pandemia, debido a la transformación que estos pueden propiciar permanentemente en la formación universitaria. Es importante considerar aspectos sociológicos y educativos que inciden en el proceso de enseñanza y aprendizaje en sedes regionales; la pandemia influyó directamente sobre el sistema educativo y se requiere una toma de decisiones en pro de la docencia universitaria.

Palabras clave: tecnologías de la información y la comunicación; enseñanza superior, educación mediada por tecnología; contingencia educativa.

Abstract

The main purpose of the research is to analyze the experiences of the professors of Administración de Oficinas career at the Universidad Nacional, Campus Sarapiquí, regarding the implementation of technological tools under the modality of virtual presenciality. The research corresponds to a quantitative exploratory and descriptive study, through an online survey, working with the entire population. As results, it is determined that there is knowledge and domain of the use of information and communication technologies (ICT) by the academics, it is identified that the use of these tools facilitates work, promotes collaboration and inclusion, increases the student interest and motivation, and represent an important resource to improve teaching. The most used technology platforms are Zoom (100%), WhatsApp (91.7%), email (75%), Microsoft Teams (58%) and Meet (58%). It is concluded that the teachers

¹ Sección Regional Huetar Norte y Caribe, Universidad Nacional de Costa Rica.

have technological competences suitable for the development of pedagogical processes and for the implementation of various technological tools in the virtual classroom setting; and the importance of following up on the results generated due to the changes in the teaching modality in pandemic times, due to the transformation that these can permanently bring in university education.

Keywords: information and communication technologies (ICT), higher education;, technology-mediated education, virtual learning, education contingency.

Introducción

La Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) plantea dentro de sus fines la regionalización, a través de acciones que permitan dar respuesta a las necesidades y demandas de las regiones específicas y al desarrollo del país. En concordancia con ese fin, a partir del 2010, el Campus Sarapiquí abre sus puertas para potenciar la calidad de vida de las personas en dos regiones del país: la Huetar Norte y la Huetar Atlántica; a través de la formación integral de estudiantes en carreras atinentes, así como, el desarrollo de proyectos de extensión, docencia e investigación.

Una de las carreras que se oferta desde el inicio del Campus es la de Administración de Oficinas, la cual ha permitido graduar a 158 estudiantes en la salida lateral de Diplomado en Secretariado Profesional y a 29 en el grado de Bachillerato, según datos del Departamento de Registro de la Universidad Nacional al 2020. El plan de estudios de la carrera abarca varias áreas de conocimiento: técnicas y tecnologías, comunicativa en inglés y español, administración de oficinas y formación complementaria.

La tecnología es un pilar imprescindible en la formación del estudiantado y, por ende, los docentes deben tener los conocimientos, habilidades y destrezas que permitan el desarrollo de un proceso de enseñanza y aprendizaje bajo la implementación de diferentes estrategias y recursos tecnológicos.

Aunado a lo anterior, la constante evolución de las tecnologías en diferentes ámbitos de la sociedad ha permitido que,

desde hace varios años, el campo educativo haya sido impactado por el uso de herramientas tecnológicas como medio de respuesta en el desarrollo de competencias digitales, así como parte de las estrategias didácticas en la planificación del proceso de enseñanza y aprendizaje. La educación ha tenido un gran desarrollo, permitiendo la incorporación de múltiples herramientas tecnológicas en los procesos pedagógicos y de formación. (Páez Barón et al., 2015)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación deben entonces estar presentes en la educación universitaria para vencer las carencias que presentan en el proceso de enseñanza y aprendizaje, como la falta de capacitación, la alfabetización en tecnología y como darles el mejor uso y aplicación a estas herramientas tanto en la presencialidad en el aula como en la presencialidad remota. El éxito en el uso de las TIC a nivel universitario estriba en el compromiso que adquieran los académicos y estudiantes para participar en procesos transformadores mediados por tecnología, con el propósito de crear una cultura en el uso de las tecnologías.

Asimismo, durante el año 2020, la pandemia por el COVID-19, demandó a todos los sectores de la sociedad a nivel mundial generar modificaciones en su modo de vida. El campo docente fue de los más significativos en cuanto a transformaciones en su quehacer:

Los docentes dejaron el salón de clase tradicional al que han estado acostumbrados por décadas, para convertirse de manera obligatoria en usuarios de las herramientas tecnológicas que existen para interactuar a distancia entre ellos mismos y sus estudiantes, al tiempo que tienen que atender las presiones personales del confinamiento y sus implicaciones económicas, de salud y afectivas. (Sánchez Mendiola, et. al., 2020, párr.3)

El sector educativo tuvo que analizar la forma en que se estaban llevando a cabo los procesos de educación en línea en

época del COVID-19 y las instituciones de enseñanza superior trabajar en sostener los procesos de aprendizaje aplicando enfoques basados en la virtualización de algunas de sus actividades, empleando en la mayoría de los casos un aprendizaje remoto (Hodges et al., 2020).

La educación universitaria costarricense, específicamente, la Universidad Nacional, tuvo que tomar decisiones en relación con el cambio de modalidad del desarrollo de la docencia, así como a través de comunicados mediante oficios UNA-CONSACA-ACUE-045-2020, UNA-R-DISC-011-2020, UNA-RA-DISC-006-2020, UNA-VI-DISC007-2020 del 20 de marzo de 2020, la Rectoría Adjunta y Vicerrectoría de Docencia establecen lineamientos respecto al desarrollo de los cursos en tiempos de pandemia durante el I ciclo 2020:

Que, para evitar la presencialidad de los cursos, se recomienda implementar la presencialidad remota, entendida como la posibilidad de participar de procesos educativos desde lugares geográficamente distribuidos sincrónica o asincrónicamente.

La instrucción UNA-VD-DISC-003-2020 sobre la modificación de las actividades académicas en la Universidad Nacional durante la situación de emergencia por COVID-19, instruye al personal docente y a las autoridades de unidades académicas, centros, sedes y sección regional a modificar, mediante el uso de herramientas tecnológicas, las actividades académicas de naturaleza teórica para la presencialidad remota, en un periodo inicial de al menos tres meses. (UNA-CONSACA-ACUE-045-2020).

Actualmente, se requiere conocer las características que ofrecen las herramientas digitales y cuáles de ellas responden de mejor manera a las necesidades de la población estudiantil y al profesorado, la experiencia ha sido poca y la emergencia sanitaria ha provocado que se tengan que implementar estrategias que permitan brindar un proceso de aprendizaje

lo más acorde posible; sin embargo, es necesario analizar e investigar sobre cómo el cuerpo académico ha implementado herramientas tecnológicas bajo las modalidades adaptadas por el centro universitario, qué cambios se requieren realizar, cuáles son las TIC más utilizadas y sus beneficios, necesidades de capacitación, aspectos positivos y de mejora de la presencialidad remota, entre otros. Sin lugar a duda, la sociedad en general tuvo que enfrentarse a grandes cambios abruptos, no se estaba preparado y se demandó adaptación a una “nueva normalidad”, específicamente, en el campo educativo. Asimismo, en sedes regionales intervienen además problemas sociales y económicos que marcan diferencia en cómo desarrollar la docencia y facilitar procesos de aprendizaje acordes con las necesidades estudiantiles.

Hernández (2017) menciona que “la tecnología se ha convertido en el motor central de oportunidades, que permiten la oportunidad de innovar en educación, donde los resultados obtenidos, producto de este impacto científico deberán buscar la solución a problemas sociales-educativos útiles para el desarrollo” (p.329).

La educación en tiempos de pandemia presenta grandes retos y demandas a todos los actores del sistema educativo: instituciones, estudiantes, docentes y la sociedad en general. Por lo tanto, en este artículo se presentan los resultados obtenidos de una investigación realizada con el propósito de analizar la implementación de herramientas tecnológicas por parte del profesorado de la carrera de Administración de Oficinas del Campus Sarapiquí de la Universidad Nacional de Costa Rica, bajo la modalidad de presencialidad remota durante el I ciclo 2020.

Marco Teórico

Las tecnologías de la información y la comunicación forman parte de la era de la información y ofrecen una ventana al conocimiento global; no obstante; es necesario desarrollar una serie

de estrategias para que el educando desarrolle la capacidad de identificar informaciones, realizar una interacción con esa información y finalmente reconstruirla. (Díaz Barriga, 2013). El papel del docente como facilitador y guía del proceso de enseñanza y aprendizaje es de vital importancia para la selección de las mejores herramientas, plataformas y recursos con el fin de lograr la calidad y cumplimiento de los objetivos planteados.

El impacto de las TIC, dentro de la sociedad del conocimiento ha traído grandes cambios, respecto a forma y contenido, el efecto ha sido masivo y multiplicador, de tal forma que el sentido del conocimiento ha calado en la sociedad en general, y una de las grandes implicancias y modificaciones, es la educación. (Hernández, 2017, p.329)

Asimismo, es importante analizar que las estrategias pedagógicas deben reestructurarse y reinventarse, considerando que las brechas digitales pueden limitar el acceso a la educación a una parte de la población, máxime en regiones.

La sociedad hace uso de las tecnologías diariamente para acceder a servicios, comprar artículos, comunicarse, para fines laborales y sociales, en fin, para la gran mayoría de las actividades. Uno de los campos mayormente influenciados por la tecnología es la escuela y, por ende, la profesión docente, de forma tal que ambos logren generar destrezas y habilidades para llegar a formar parte de la cotidianidad escolar. (Parra, 2012). Se está frente a una nueva normalidad donde se requiere adaptación al cambio, habilidades tecnológicas y facilidad para el acceso a internet.

Es imperante el desarrollo de procesos educativos guiados por ambientes de interacción virtual. Cázares y Urbiola (2014) hacen énfasis al papel que juega la tecnología en la sociedad del conocimiento a nivel profesional, educativo y organizacional. Además, de la necesidad de manejar adecuadamente las TIC para ser parte del proceso, realidad que es reforzada mediante el siguiente planteamiento:

En los contextos educativos, la capacidad de adaptación representa un reto actual que supone una problemática en donde las nuevas y viejas generaciones analizan y arguyen sobre lo que se considera como correcto o incorrecto para el desarrollo académico frente a la nueva oleada de educación digital. (Trejo González, 2018, p.618)

En la construcción del conocimiento, existen factores que intervienen en los procesos didácticos a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, entre ellos los recursos didácticos, como parte fundamental del diseño curricular. (Trejos González, 2018). Los recursos didácticos son definidos como: “Aquellos materiales didácticos o educativos que sirven como mediadores para el desarrollo y enriquecimiento del alumno, favoreciendo el proceso de enseñanza y aprendizaje y facilitando la interpretación de contenido que el docente ha de enseñar” (González, 2015, p.15).

Entonces se pueden reconocer en las tecnologías de la información y la comunicación, recursos educativos y plataformas virtuales que pueden lograr un efecto positivo en la educación bajo la modalidad de presencialidad remota, pero igualmente se deben reconocer también deficiencias en la accesibilidad y equidad en la educación de una cantidad importante de estudiantes.

Actualmente, los estudiantes utilizan las herramientas tecnológicas para facilitar el aprendizaje; el progreso ha sido tal que los recursos tecnológicos se han convertido en recursos educativos, donde la búsqueda por mejorar el aprendizaje trae consigo la tarea de involucrar la tecnología con la educación (Hernández, 2017).

Por su parte, la Universidad Nacional fue flexible sobre la manera en que los académicos desarrollaran el proceso de la enseñanza y aprendizaje a través de Internet; por lo que algunos utilizan recursos y herramientas a través de plataformas de manera asincrónica o sincrónica. La primera de ellas es una fórmula de educación a distancia, es decir, aquellas en las que el académico prepara una clase que puede tener acceso en un momento

diferente al que fue preparada, tiene buena aceptación por estudiantes con limitaciones de internet y equipos, madres o padres de familia y trabajadores activos.

Por otro lado, está el aprendizaje sincrónico que involucra clases en línea a través de una plataforma provista de micrófono y cámara para mantener el contacto con los académicos y con otros estudiantes, lo que permite la interacción de manera instantánea. Algunos estudiantes la prefieren como forma de reproducción de la “clase tradicional” a la que estaban acostumbrados.

Breffni O’Rourke, & Stickler (2017) definen la comunicación sincrónica como comunicación dialógica que se concreta a partir de la presencia simultánea (copresencial) en un espacio comunicativo compartido. Algunas herramientas para las actividades sincrónicas son *Zoom*, *Meet* y *Teams* que ofrecen audio y video, pero adicionalmente ayudas que incluso se pueden utilizar para espacios asincrónicas puesto que permiten grabar y si se utiliza el chat envía un vínculo que contiene todas las participaciones realizadas y el video de la clase.

Son variadas las herramientas de comunicación asincrónica de las que pueden hacer uso los académicos, quizás la más conocida es el correo electrónico que tiene la funcionalidad de crear grupos y enviar material de clase. También están los *chats* que permite a los participantes del curso ver los mensajes y dar respuesta, aunque hay diferentes herramientas que ofrecen servicio de chat el más conocido es *Messenger* y *WhatsApp*. Por último, están las redes sociales que son sitios de internet que permiten a los estudiantes conectarse con los profesores, enviar y recibir mensajes, documentos, videos cortos, presentaciones e imágenes.

Asimismo, para la modalidad sincrónica, el docente tiene la facilidad de grabar videos por medio de distintas aplicaciones y *software* que posteriormente, puedan ser reproducidos por los estudiantes.

Suárez y Custodio (2014) hacen alusión a la relación educación y tecnología y como esta combinación genera a través

de las TIC un nuevo ambiente de aprendizaje, así como nuevos paradigmas educativos y pedagógicos, donde el estudiante es un ente activo y protagonista de su propio aprendizaje y donde el tiempo y la flexibilidad, juegan un rol importante en una educación que cada vez tiene mayor auge: la revolución de la virtualidad.

El uso de las TIC en la educación ya tenía su historia de implementación a nivel mundial y la situación de pandemia por COVID-19 vino a escribir nuevas líneas, a replantear nuevas realidades y formas de enseñanza y aprendizaje. Existen muchos retos, se debe reaprender en el camino y la sociedad exige cambios acelerados y flexibles en pro de la calidad de la educación, mediante procesos constructivos, propositivos, dinámicos, creativos e innovadores. El papel del docente y del educando deben ser de actores activos, a través del desarrollo de competencias y habilidades para la vida en tiempos de contingencia educativa.

La temática que abarca este estudio está en constante cambio y análisis, producto de las nuevas experiencias que se viven día con día, se han realizado varias investigaciones al respecto, por ejemplo, un “Estudio exploratorio en Iberoamérica sobre procesos de enseñanza-aprendizaje y propuesta de evaluación en tiempos de pandemia” por Hodges, Moore, Lockee, Trust, & Bond (2020), donde se analiza que el sistema educativo en tiempos de pandemia ha tenido que transformarse de forma urgente e imprevista a una modalidad virtual. Asimismo, en el libro Educación y pandemia. Una visión académica, por el IISUE de la UNAM, publicado en el 2020 presentan una serie de reflexiones desde diversos campos disciplinarios e interdisciplinarios, acerca de los efectos y problemas ocasionados por la emergencia sanitaria en el campo educativo.

Metodología

Esta es una investigación cuantitativa, con alcance exploratorio ya que “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco

estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández, et al., 2006, p.80).

Asimismo, la investigación tiene alcance descriptivo ya que su finalidad es describir las características de un fenómeno que se presenta con un grupo de personas profesionales en la educación universitaria “Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas” (Hernández, et al., 2006, p.81).

Por lo tanto, se pretendió conocer cuáles herramientas tecnológicas usaron los académicos y si encontraron dificultades con la incorporación de las TIC en las clases y describir cuales son las ventajas de la incorporación de las TIC en la presencialidad remota. Por otro lado, se pretendió identificar si el cuerpo académico posee las habilidades y competencias necesarias para adaptarse al desarrollo de metodologías pedagógicas para la implementación de diversas herramientas tecnológicas en la modalidad de presencialidad remota.

La investigación se realizó en el Campus Sarapiquí de la Universidad Nacional de Costa Rica, la población estuvo definida por 12 académicos que imparten cursos en la carrera de Administración de Oficinas durante el I ciclo 2020. Por la cantidad de personas, no hubo necesidad de utilizar muestreo.

Esta población fue consultada, durante el 01 de junio de 2020, mediante un cuestionario que según explica Arias (2006), es “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p. 75); asimismo, el autor amplía que actualmente pueden ser también de formato digital.

Para la validación del instrumento, se utilizó el método *DEPLPHY*, el cual a través de un grupo de expertos se analizaron las preguntas formuladas por los investigadores. El objetivo del cuestionario fue analizar la implementación de herramientas tecnológicas que utilizaron los docentes universitarios en el desarrollo de sus clases, una vez que se declaró la suspensión de actividades presenciales y se transitó a las actividades bajo la modalidad presencialidad remota en el I ciclo del 2020, se acordaron las preguntas, una vez revisadas, se diseñó por consenso un cuestionario digital.

El instrumento fue completado por los encuestados de manera virtual por medio de aplicación de Google Forms, de forma voluntaria y anónima, seguidamente los datos obtenidos fueron procesados mediante la aplicación Google Sheets para un mejor análisis y tratamiento de la información.

Posteriormente, con base en la información se realizó una estadística descriptiva, y se elaboraron gráficos y tablas para facilitar el análisis y síntesis de los datos, así como extraer resultados que permitieran brindar las conclusiones respectivas.

Resultados

El porcentaje de mujeres que respondieron la encuesta denominada “Uso de las herramientas tecnológicas en el aprendizaje bajo la modalidad de presencialidad remota” fue un 59% y el de los hombres un 41%.

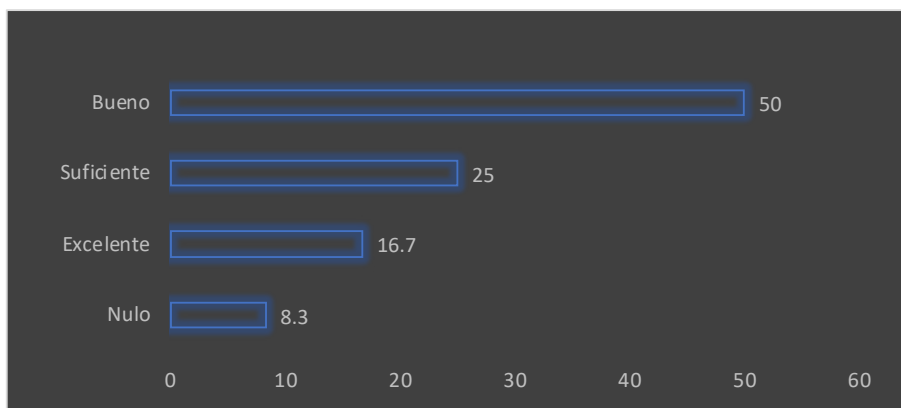
Se determina que antes del COVID-19 y el cambio de modalidad a presencialidad remota por parte de la UNA, la mitad del cuerpo académico de la carrera ya utilizaba las TIC como apoyo en sus clases en la modalidad presencial y un 33% casi siempre, aspecto positivo que facilita el impartir clases bajo la modalidad de presencialidad remota.

Aunado a lo anterior, los académicos indican que el dominio en el manejo de las TIC para impartir clases desde la modalidad

de presencialidad remota es bueno en un 50%, lo que permite evidenciar un nivel de conocimiento bastante robusto, ya que, sumados el bueno, excelente y suficiente dominio es cercano al 92% y solo encontramos un porcentaje bastante bajo (8,3%) con dominio nulo (ver Figura 1). Asimismo, un 83,3% indica que tiene un nivel de confianza muy bueno y bueno para desarrollar las clases con plataformas digitales; dato que refuerza el desarrollo de competencias digitales en el personal académico de la carrera.

Figura 1

Manejo de las TIC para impartir clases desde la modalidad de presencialidad remota



Nota. Fuente propia de la investigación.

En relación con el tema de capacitación y la necesidad de cursos especiales para impartir clases desde la modalidad de presencialidad remota, un 83% de los encuestados afirma requerir estos cursos con el fin de ampliar sus habilidades, destrezas y conocimientos en las tecnologías de la información y de esta forma ofrecer una gama más amplia de recursos tecnológicos como parte del desarrollo de sus cursos. Es importante que los docentes consideren importante actualizarse, en razón de los cambios tan vertiginosos de la tecnología.

Se identifica que, para la totalidad de los académicos, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, facilitan

el trabajo, promueven la colaboración y la inclusión con el estudiante, aumentan el interés y la motivación del estudiantado, y son un recurso importante para mejorar la enseñanza (ver tabla 1). Sin embargo, desde las experiencias registradas por los académicos, se sabe que la aplicación de esas herramientas tecnológicas desde la presencialidad remota no es suficiente para lograr excelentes resultados, ya que se requieren otras iniciativas que apoyen el currículum.

Tabla 1

Beneficios del uso de las TIC en la docencia

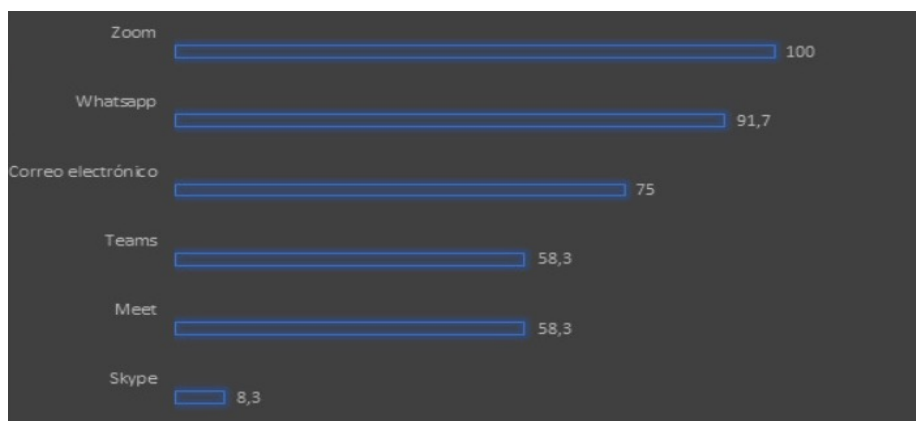
Aspectos	Porcentaje
Es un recurso importante para mejorar la enseñanza.	100%
Promueve el interés y la motivación de sus estudiantes.	100%
Facilita el trabajo, promueve la colaboración y la inclusión con los estudiantes.	100%
Es una herramienta de apoyo alternativa para la enseñanza.	91%
Es un factor determinante en el aprendizaje de los estudiantes.	83%
Es una herramienta totalmente prescindible.	50%
Es una moda dada la era tecnológica en la que vivimos.	25%

Nota: Fuente propia de la investigación.

En relación con las plataformas tecnológicas más utilizadas por los encuestados, se determina que Zoom es la mayor utilizada (100%), seguida de WhatsApp (91,7%) y correo electrónico (75%), según la figura 2. Dichas plataformas pueden ser utilizadas para desarrollar diferentes recursos y material de clase de manera sincrónica y asincrónica. Se observa que dos de ellas, se utilizaban antes de la pandemia con familiaridad por parte del profesorado para comunicarse con los estudiantes.

Figura 2

Plataformas tecnológicas utilizadas por los académicos



Nota. Fuente propia de la investigación.

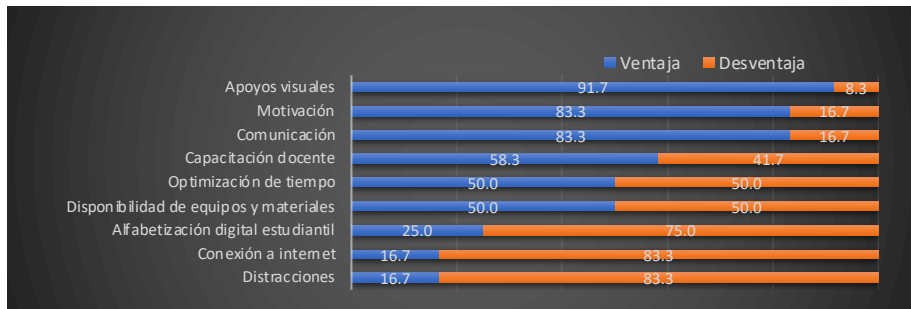
Además, casi un 42% utiliza alguna aplicación para grabar y editar vídeos con el fin de preparar sus clases. Las herramientas que utilizan son *Screencast o Matic*, *Meet*, *Zoom*, *OBS*, *Audacity* y *PowerDirector*. El uso de videos es un recurso muy práctico para las clases asincrónicas, con el fin de que el estudiantado pueda acceder en el momento que presente las facilidades en cuanto a acceso a internet, computadora o dispositivo móvil.

Por otro lado, se debe señalar que la educación desde la presencialidad remota requiere disciplina y compromiso por parte del docente, al tener que identificar y manipular las herramientas que mejor se ajustan al logro de los objetivos planteados en el programa de curso, así como a las condiciones y contexto donde residen los estudiantes. Sobre esta metodología, la figura 3 muestra las ventajas y desventajas que han enfrentado los académicos a la hora de impartir sus clases desde esta modalidad. En orden de importancia, las que se resaltan de forma positiva son los apoyos visuales, la motivación y la comunicación. Sobre las desventajas, las más significativas son conexión a internet, distracciones, alfabetización digital estudiantil, disponibilidad de equipos y materiales y optimización de tiempo.

Los estudiantes de la Sección Regional Huetar Norte y Caribe se caracterizan por presentar problemas socioeconómicos y, por ende, la disponibilidad de recursos tecnológicos, llámese computadora y conexión a internet son de difícil acceso, así como las zonas geográficas donde viven, tampoco colaboran en el proceso por presentar conexiones inestables de internet. Ambas situaciones dificultan el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Figura 3

Ventajas y desventajas de la presencialidad remota: percepción docente



Nota. Fuente propia de la investigación.

Desde hace varios años, la Universidad Nacional ha mostrado interés para que los académicos hagan uso de las TIC en sus clases, incluso ha realizado grandes esfuerzos por brindar capacitación constante sobre este tema; sin embargo, para lograr éxito en el proceso de formación se deben enfrentar barreras de acceso a estas plataformas, tanto a nivel estudiantil como académico.

Discusión y conclusiones

La pandemia por el COVID-19 ha puesto a repensar la forma en que se imparte la docencia en las instituciones de educación a nivel mundial; Costa Rica y la Universidad Nacional no han sido la excepción. La educación universitaria se enfrentó a un cambio drástico al tener que migrar inmediatamente a la modalidad de

presencialidad remota mediada con las tecnologías de la información y la comunicación. Esta súbita nueva realidad a la que se enfrentaron todos los académicos ha demostrado que los esfuerzos realizados por las universidades al promover el uso de las TIC como apoyo en la educación universitaria, así como el compromiso docente por capacitarse y formarse en este ámbito, dan buenos frutos al darse una transición casi inmediata y con pocos contratiempos, atendiendo de manera responsable la función de dar continuidad a las actividades de enseñanza y aprendizaje.

La investigación desarrollada permite demostrar que en su mayoría el personal académico de la Sección Regional Huetar Norte y Caribe a cargo de los cursos en la carrera de Administración de Oficinas cuenta con competencias tecnológicas aptas para el desarrollo de procesos pedagógicos y para la implementación de diversas herramientas tecnológicas en la modalidad de presencialidad remota, ya que antes del COVID-19 y el cambio a esta modalidad, la mitad del cuerpo académico de la carrera ya utilizaba las TIC como apoyo en sus clases de forma presencial, además, indican tener dominio y confianza en el uso y manipulación de distintas herramientas; no obstante, si consideran importante la capacitación y actualización en esta temática, de forma tal que puedan mejorar sus habilidades y conocimientos en pro del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, según las experiencias de la población investigada, facilitan el trabajo, promueven la colaboración y la inclusión con los estudiantes, aumentan el interés y la motivación del estudiantado, y son un recurso importante para mejorar la enseñanza. Las plataformas tecnológicas más utilizadas son Zoom, WhatsApp y correo electrónico.

El reto de la educación desde la modalidad de presencialidad remota varía sustancialmente dependiendo de si el curso es teórico, teórico-práctico o práctico, varía también si el estudiante tiene los equipos tecnológicos adecuados y también varía dependiendo si en el lugar donde vive tiene una conexión a internet

deficiente o en algunos casos nula. No es lo mismo enseñar la teoría que la práctica, no es lo mismo poder conectarse a la hora de la clase o hacerlo cuando los equipos o el internet se lo permitan. Lo mismo se puede señalar del nivel de conocimientos y el dominio de habilidades tecnológicas con que cuentan los estudiantes y los académicos, incluso se puede afirmar que es diferente según la estructura y el nivel de profundidad de los planes y programas de estudio, los métodos de enseñanza y el número de estudiantes por grupo.

La población estudiantil que cursa sus estudios universitarios en el Campus Sarapiquí se caracteriza por presentar problemas socioeconómicos, escasos recursos tecnológicos y conexión inestable a internet, factores que influyen significativamente en el desarrollo óptimo de la presencialidad remota, por lo que se resaltan ventajas y desventajas a la hora de impartir clases desde esta modalidad. Los aspectos positivos que se destacan son los apoyos visuales, la motivación y la comunicación; las desventajas más significativas son conexión a internet, distracciones, alfabetización digital estudiantil, disponibilidad de equipos y materiales y la optimización de tiempo.

La docencia universitaria está en transformación y la experiencia en la implementación de herramientas tecnológicas durante el I ciclo 2020, dejará enseñanzas sobre las buenas prácticas y las que deben perfeccionarse, así como la optimización y aprovechamiento de las tecnologías, por lo que es fundamental aprender las lecciones en este lapso de tiempo en cuanto a la verdadera función que estas herramientas tienen, en cuanto a las tácticas que se pueden utilizar para tener a los estudiantes activos y concentrados en la clase sincrónica o asincrónica.

Ante esta declaración, se deben tomar en cuenta aspectos sociológicos y educativos, por lo que es crucial considerar el contexto local, por lo tanto, es indispensable identificar las problemáticas que viven los docentes y estudiantes de la zona de influencia de la Sección Regional Huetar Norte y Caribe, para es-

tar en condiciones de tomar decisiones razonables. De ahí que es de gran valía esta investigación tomando en cuenta la opinión de profesores de los diferentes niveles que se imparten en la carrera de Administración de Oficinas, para obtener con rapidez un diagnóstico sobre algunos elementos de información necesarios, que permitan realimentar a las autoridades universitarias, estudiantes, así como a los académicos y personas interesadas, con el fin de continuar enfrentando, de la forma más focalizada posible, el reto que impuso esta pandemia al sistema educativo nacional en pro de mejorar y tomar decisiones oportunas en miras de la calidad en la docencia universitaria.

Referencias

- Breffni O'Rourke, & Stickler, U. (2017). Synchronous communication technologies for language learning: Promise and challenges in research and pedagogy. *Language Learning in Higher Education*, 7(1), 1-20. <http://dx.doi.org/10.1515/cercles-2017-0009>
- Cázares Garrido, I. V., & Urbiola Solís, A. E. (2015). Estudiantes universitarios, en el uso de las herramientas tecnológicas ¿activos o pasivos?. *Educación Y Humanismo*, 17(28), 15-28. <https://doi.org/10.17081/eduhum.17.28.1163>
- Díaz-Barriga, F. (2013). TIC en el trabajo del aula. Impacto en la planeación didáctica. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(10), 3-21. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(13\)71921-8](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(13)71921-8)
- Fardoun, H., González-González, C. S., Collazos, C. A., & Yousef, M. (2020). Estudio exploratorio en Iberoamérica sobre procesos de enseñanza-aprendizaje y propuesta de evaluación en tiempos de pandemia. *Education in the Knowledge Society*, 21, 17. [10.14201/eks.23437](https://doi.org/10.14201/eks.23437)

- González, I. (2015). El recurso didáctico. Usos y recursos para el aprendizaje dentro del aula. *Revista Escritos en la Facultad*, 109, 15-18. https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=571&id_articulo=11816
- Hernández, R. (2017) Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Dialnet*. 5(1) 325-347. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5904762>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning. *Educause Review*. <https://bit.ly/3b0Nzx7>
- IISUE (2020), Educación y pandemia. Una visión académica, México, UNAM. https://www.iisue.unam.mx/investigacion/textos/educacion_pandemia.pdf
- Trejo González, H. (2018). Herramientas tecnológicas para el diseño de materiales visuales en entornos educativos. *Sincronía*, (74), 617-669. <https://doi.org/10.32870/sincronia.axxii.n74.30b18>.
- Páez Barón, E., Corredor Camargo, E. y Fonseca Carreño, J. (2015). Evaluación del uso de herramientas sincrónicas y asincrónicas en procesos de formación de las ciencias agropecuarias. *Revista Ciencia y Agricultura*. 13, 77-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5560523>
- Parra, C. (2012). TIC, conocimiento, educación y competencias tecnológicas en la formación de maestros. *Nómadas*. 36, 145-159. <https://www.redalyc.org/pdf/1051/105124264010.pdf>
- Sánchez Mendiola, M., Martínez Hernández, A., Torres Carrasco, R., Agüero Servín, M., Hernández Romo, A., Benavides Lara, M., Jaimes Vergara, C. y Rendón Cazales, V. (2020). Retos educativos durante la pandemia de COVID-19: una encuesta a profesores de la UNAM. *Revista Digital*

Universitaria (RDU). <https://www.revista.unam.mx/prensa/retos-educativos-durante-la-pandemia-de-covid-19-una-encuesta-a-profesores-de-la-unam/>

Suárez Suárez, N. E., & Najar, J. C. (2014). Evolución de las tecnologías de información y comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista vínculos*, 11(1), 209-220. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/vinculos/article/view/8028/9635>