

# Identificación de necesidades en entornos virtuales de aprendizaje de estudiantes de administración turística a partir de la pandemia por Covid-19

Nancy Pérez Cruz<sup>27</sup>

## INTRODUCCIÓN

El panorama que se presenta actualmente a partir del inicio de la pandemia por Covid-19 es complejo y ha cambiado las formas de vida en todo el mundo. Por tal motivo, la educación no ha quedado exenta de los cambios que se han tenido que realizar a causa del confinamiento social.

En nuestro país se tomaron medidas de confinamiento social en marzo de 2020, con la intención de frenar la propagación del virus SARS-CoV-2, medidas que continuaron hasta finalizar el año, lo que impactó a todo el sistema educativo; por esa razón, el semestre agosto-diciembre 2020 tuvo que desarrollarse de manera virtual. A pesar de que ya se tenía alguna experiencia en educación a distancia, ya que el semestre enero-junio se concluyó de manera virtual, todavía se desconocían las condiciones de los estudiantes para realizar las actividades académicas en este tipo de entorno. Ante este desconocimiento, no era posible generar propuestas pertinentes y efectivas que propiciaran los procesos de aprendizaje. Por ello, desde la acción tutorial era necesario identificar las características y necesidades de los estudiantes, con la finalidad de poder sugerir a los docentes adecuaciones en su práctica que favorecieran los procesos de aprendizaje de los alumnos de Administración Turística de quinto semestre de la Universidad La Salle Oaxaca.

Es importante recalcar que ninguno de los estudiantes estaba familiarizado con los entornos virtuales de aprendizaje. Si bien es cierto que en algunas ocasiones se utilizaba la plataforma Moodle, en ningún momento se había prescindido totalmente de la presencialidad. De manera que, en el marco de la tutoría, el objetivo de este proyecto consistió en identificar las condiciones de los estudiantes y las características del grupo, para emitir recomendaciones y realizar ajustes sobre las formas de trabajo con los estudiantes.

### *La tutoría en el contexto virtual*

Al vivirse una situación completamente nueva en el mundo, no se tienen registros sobre el proceso de adaptación de un sistema presencial a formas de trabajo en una modalidad virtual de una manera tan abrupta como la que se ha experimentado en estos días. Si bien es cierto que la educación a distancia no es nueva, en el caso que se presenta en este trabajo los estudiantes no habían tenido contacto con esta modalidad, por lo que se consideró pertinente realizar un diagnóstico para identificar cuáles eran sus condiciones con respecto a los recursos tecnológicos con los que contaban, qué tan familiarizados estaban con las plataformas para tomar sus clases virtualmente y para conocer su sentir en torno al cambio de modalidad.

Es importante mencionar que dicho diagnóstico se realizó en el marco de la tutoría, con la finalidad de establecer un puente de comunicación entre estudiantes, coordinación de la licenciatura y docentes, de tal forma que, al conocer las necesidades, tanto la coordinación como los docentes pudieran realizar adecuaciones a las formas de enseñanza. Para esto es necesario entender en qué consisten los ambientes virtuales de aprendizaje. Según López et al. (2002), “Un Ambiente Virtual de Aprendizaje es el conjunto de entornos de interacción, sincrónica y asincrónica, donde, con base en un programa curricular, se lleva a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, a través de un sistema de administración de aprendizaje” (citado por Lasso et al., 2015).

Como se mencionó anteriormente, dada la situación de contingencia que se presentó a nivel mundial, fue necesario migrar a entornos virtuales, motivo por el cual las formas de realizar la tutoría tuvieron que modificarse. La tutoría concebida en un entorno virtual se puede definir de la siguiente manera:

<sup>27</sup>Doctora en Dirección e innovación de instituciones. Actualmente se desempeña como docente de Universidad La Salle Oaxaca. Contacto: 000000270@ulsaoaxaca.edu.mx.

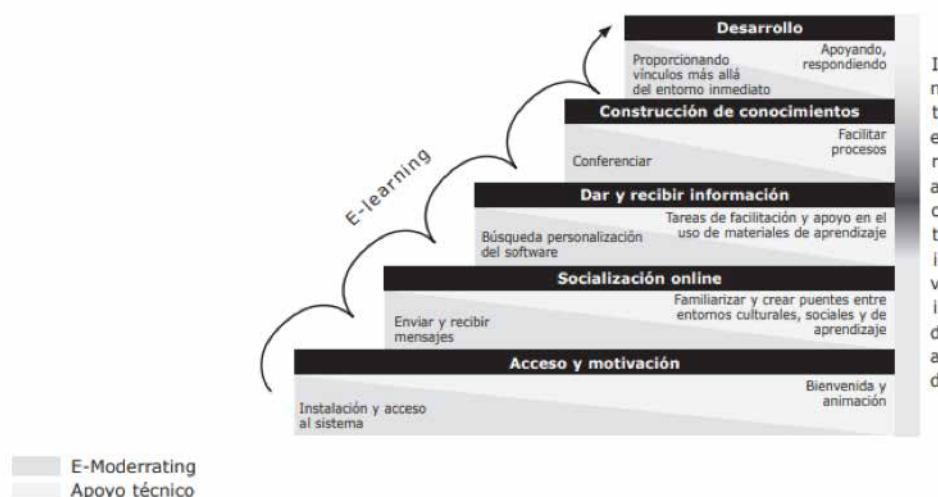
El acompañamiento o la acción tutoriales en un entorno virtual (Munévar, 2012. p. 36 citado por Lasso et al., 2015), es el resultado de un sistema previo de diseño pedagógico y planificación didáctica, y su desarrollo supone también procesos de preparación de situaciones, actividades y eventos que faciliten la puesta en circulación de los procesos y resultados del aprendizaje potenciado y activado.

Desde la perspectiva de Salmon (2000) “el tutor desarrolla diversas tareas para permitir a los participantes

avanzar desde el ingreso y manejo de la plataforma al desarrollo del conocimiento individual”.

Así, se vio la necesidad de detectar las condiciones de acceso y manejo de la tecnología de los estudiantes de turismo de quinto semestre. Para ello se utilizó el modelo de E-moderating propuesto por Salmon, ya que en un primer momento el tutor debe asegurarse de que, efectivamente, los estudiantes cuentan con el acceso y las condiciones necesarias para el ingreso a plataformas virtuales.

Figura 1. Modelo de E-moderating



Nota: Salmon (2000, citado por Silva, 2010, p. 20).

Por otra parte, Paulo Vasconcellos concluyó en sus estudios que:

El nuevo rol del tutor virtual es saber cómo los alumnos aprenden, más que estar preocupado en cómo enseñar, debe adaptarse a las actuales realidades asignadas por los paradigmas educativos en boga, donde la labor de guía del docente debe estar dirigida a las particularidades de cada uno de los estudiantes y a las diferentes formas de entender y aprender los contenidos que se abordan en las clases (citado por Espinoza y Ricaldi, 2018, p. 204).

En este sentido, en el contexto de la acción tutorial se buscó identificar las características particulares de los estudiantes, para emitir recomendaciones que favorecieran sus procesos de aprendizaje. Por esta razón se realizó una detección de los estilos de aprendizaje, siguiendo el modelo de Honey-Alonso “Según esta propuesta teórica, la generación del conocimiento se define como un proceso de transformación de la experiencia percibida. Contempla dos dimensiones: percepción y procesamiento” (Freiberg y Fernández, 2013).

En resumen, el diagnóstico realizado a los estudiantes de Administración Turística consistió en la aplicación de un cuestionario para conocer su acceso a la tecnología y su manejo de plataformas virtuales, reconocer estilos de aprendizaje utilizando el modelo de Honey-Alonso y, mediante entrevistas telefónicas, conocer su sentir ante el cambio tan abrupto de modalidad de estudio. Finalmente, se buscó identificar el impacto de la tutoría y conocer las percepciones de los estudiantes al concluir el semestre.

### Metodología

El diseño de la investigación consistió en un enfoque mixto, dado que se aplicaron tanto encuestas como entrevistas; se empleó un diseño no experimental, transversal, de alcance exploratorio.

Para realizar dicha investigación se aplicaron tres instrumentos a los 30 estudiantes de la licenciatura en Administración Turística de quinto semestre. El primero consistió en un cuestionario para detectar si los

estudiantes tenían acceso a equipo personal para realizar sus actividades escolares, acceso a conectividad a través de internet y dificultades para la utilización de plataformas.

El cuestionario estuvo conformado por 15 preguntas, 12 de opción múltiple y tres preguntas abiertas. Dicho cuestionario se realizó en Google forms y fue compartido con los estudiantes vía WhatsApp.

El segundo instrumento utilizado fue el cuestionario de estilos de aprendizaje de Honey-Alonso, que se compartió vía WhatsApp con los estudiantes, en un archivo de Excel.

El cuestionario de Honey-Alonso (CHAEA) consta de 80 afirmaciones divididas en cuatro secciones de 20 ítems cada una, correspondientes a los cuatro estilos de aprendizaje (activo, reflexivo, teórico y pragmático). Es una prueba autoadministrable con puntuación dicotómica, de acuerdo (signo +) o en desacuerdo (signo -). La puntuación absoluta que el estudiante obtenga en cada sección indica el grado de preferencia.

Es importante mencionar que el instrumento propuesto por Honey-Alonso ha sido validado para la población mexicana mediante el análisis de consistencia interna, correlación reactivo-total, validez discriminante y de constructo.

En una investigación realizada por Juárez Lugo (2011) se plantea lo siguiente:

Respecto a la confiabilidad del CHAEA se encontró que su consistencia interna es aceptable (activo .58, reflexivo .54, teórico .57 y pragmático .56). La magnitud de esta consistencia es menor a la reportada por Alonso et al. (1997) (activo  $\alpha = .62$ , reflexivo  $\alpha = .72$ , teórico  $\alpha = .65$  y pragmático  $\alpha = .58$ ), por Camarero et al. (2000) (activo  $\alpha = .68$ , reflexivo  $\alpha = .64$ , teórico  $\alpha = .63$  y pragmático  $\alpha = .59$ ) y Ecurra (2011) para 1,260 universitarios peruanos (activo  $Kr20 = .83$ , reflexivo  $Kr20 = .80$ , teórico  $Kr20 = .78$  y pragmático  $Kr20 = .79$ ) y similar a la que reporta Aguilar (2010) para 698 universitarios de primer ingreso (activo  $\alpha = .62$ , reflexivo  $\alpha = .56$ , teórico  $\alpha = .58$  y pragmático  $\alpha = .49$ ) (pág. 146)

Este cuestionario está basado en el modelo de Kolb. Dicho modelo de estilos de aprendizaje supone que para aprender algo debemos trabajar o procesar la información que recibimos. En este sentido, Kolb dice que, por un lado, podemos partir:

- a) de una experiencia directa y concreta: alumno activo.
- b) o bien de una experiencia abstracta, que es

la que tenemos cuando leemos acerca de algo o cuando alguien nos lo cuenta: alumno teórico.

Las experiencias que tengamos, concretas o abstractas, se transforman en conocimiento cuando las elaboramos de alguna de estas dos formas:

- a) reflexionando y pensando sobre ellas: alumno reflexivo.

- b) experimentando de forma activa con la información recibida: alumno pragmático.

En la práctica, la mayoría de nosotros tendemos a especializarnos en una, o cuando mucho dos, de esas cuatro fases, por lo que se pueden diferenciar cuatro tipos de alumnos, dependiendo de la fase en la que prefieran trabajar (Pérez et al., 2016, p. 69).

Al aplicar el instrumento de Honey-Alonso, es posible identificar cuatro estilos de aprendizaje en los alumnos: los estilos activos, reflexivos, teóricos y pragmáticos.

Según Gravini e Iriarte (2008), las características de los estilos de aprendizaje propuestos por Honey-Alonso son las siguientes.

- 1) Activos. Los alumnos activos se involucran totalmente y sin prejuicios en las experiencias nuevas. Disfrutan el momento presente y se dejan llevar por los acontecimientos. Suelen ser entusiastas ante lo nuevo y tienden a actuar primero y pensar después en las consecuencias. Llenan sus días de actividades, y tan pronto disminuye el encanto de una de ellas se lanzan a la siguiente. Les aburre ocuparse de planes a largo plazo y consolidar los proyectos; les gusta trabajar rodeados de gente, pero siendo el centro de las actividades. La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es ¿cómo?

- 2) Reflexivos. Los alumnos reflexivos tienden a adoptar la postura de un observador que analiza sus experiencias desde muchas perspectivas distintas. Recogen datos y los analizan detalladamente antes de llegar a una conclusión. Para ellos lo más importante es esa recogida de datos y su análisis concienzudo, así que procuran posponer las conclusiones todo lo que pueden. En las reuniones observan y escuchan antes de hablar, procurando pasar desapercibidos. La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es ¿por qué?

- 3) Teóricos. Los alumnos teóricos adaptan e integran las observaciones que realizan en teorías complejas y bien fundamentadas lógicamente. Piensan de forma secuencial y paso a paso, in-

tegrando hechos dispares en teorías coherentes. Se sienten incómodos con los juicios subjetivos, las técnicas de pensamiento lateral y las actividades carentes de lógica clara. La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es ¿qué?

4) Pragmáticos. A los alumnos pragmáticos les gusta probar ideas, teorías y técnicas nuevas, y comprobar si funcionan en la práctica. Les gusta buscar ideas y ponerlas en práctica inmediatamente; les aburren e impacientan las largas discusiones sobre una misma idea. Son básicamente gente práctica, apegada a la realidad, a la que le gusta tomar decisiones y resolver problemas. Los problemas son un desafío para ellos y siempre están buscando una mejor manera de hacer las cosas. La pregunta que quieren responder con el aprendizaje es ¿qué pasaría si...? (pp. 10-11).

El último cuestionario que se aplicó fue una encuesta de salida, para conocer las impresiones de los estudiantes al finalizar el semestre y poder identificar tanto las prácticas exitosas como los aspectos a mejorar.

También se realizaron entrevistas vía telefónica para conocer la situación personal de cada uno de los estudiantes durante el semestre.

### Resultados obtenidos

A partir de los instrumentos aplicados, se obtuvieron los siguientes datos.

Con respecto a las edades, la mayoría de los estudiantes tiene entre 20 y 21 años.

Tabla 1

| Edad    | Número de estudiantes |
|---------|-----------------------|
| 19 años | 2                     |
| 20 años | 15                    |
| 21 años | 10                    |
| 22 años | 1                     |
| 23 años | 1                     |
| 25 años | 1                     |

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al sexo, 20 son mujeres y 10 son hombres, y la totalidad son solteros.

Al momento de contestar el cuestionario, la mayoría se encontraba radicando en Oaxaca. Sólo ocho estudiantes mencionaron que estaban en alguna población dentro del estado y cuatro se encontraban fuera del estado.

En cuanto a sus actividades independientes de las académicas, cinco estudiantes manifestaron que se encontraban laborando.

Con respecto a la posibilidad de contar con un equipo de cómputo en casa, la totalidad de los estudiantes manifestaron que sí contaban con un equipo; sin embargo, no todos tenían un equipo propio: 17 estudiantes externaron que tenían que compartir el equipo de cómputo con sus familiares; 27 estudiantes indicaron, también, que utilizaban el celular para realizar sus actividades académicas.

En cuanto al acceso a internet, la totalidad de los estudiantes expresaron que contaban con servicio de internet, aunque 11 reportaron que últimamente su servicio tenía fallas. Asimismo, dos estudiantes expusieron que hacían uso de cibercafés o espacios similares para realizar sus actividades escolares, mientras que ocho hacen uso de ese tipo de espacios ocasionalmente.

Para el caso de las plataformas propuestas por los profesores a fin de llevar a cabo sus clases virtuales, en general los estudiantes mencionaron que les resultaban amigables para la navegación. Sólo seis estudiantes enfatizaron que no les parecían amigables, específicamente las plataformas Zoom y Teams. Un estudiante mencionó que, más que el uso de las plataformas, lo que le parecía problemático era la cantidad de plataformas a utilizar, ya que cada profesor utilizaba una distinta.

En cuanto al sentir de los estudiantes, es importante mencionar que, aun cuando el instrumento se aplicó dos semanas después de haber iniciado el semestre, las respuestas no fueron muy positivas.

La mayoría refirió que se sentían estresados y cansados, más que por los contenidos a revisar, por la modalidad en la que había iniciado el semestre. A continuación se presentan citas textuales de algunos comentarios que manifestaron los estudiantes.

Bueno, a mi consideración siento que un punto muy importante a considerar es que no le dan importancia

de saber cuantas horas está pasando el alumno sentado frente a una computadora no sólo los días que tienen clases, sino también sábados y domingos por las tareas, hay que mencionar que no todos estamos en las mismas condiciones en cuanto a herramientas para poder trabajar, es una situación difícil, sin embargo, sí me gustaría tener algún tiempo para poder despejarme de la computadora.

Por un lado, siento bien, el regresar a clases me emociona, ya que estaré en contacto con mis compañeros, pero por el otro lado no porque estamos sentados muchas horas enfrente de la computadora, a veces no tenemos un horario para poder comer y las tareas son pesadas, es decir, se acumulan demasiado.

Me siento satisfecho porque hemos estado llevando la situación lo mejor posible, pero esto implica el doble de esfuerzo, por lo que es muy cansado el exceso de tareas y de horas al estar sentado y enfrente de un dispositivo, también es nuevo para nosotros, así que es muy cansado.

La verdad es muy estresante, es una carga de trabajos inmensa, ocupamos hasta los fines de semana y todo el día enfrente de una computadora, puede hacer daño a la postre.

Es un poco complicado, ya que comparto la computa-

dora, somos varios viviendo en mi casa y todos ocupan internet y eso lo vuelve lento.

Me siento rara, y siento que me distraigo con más facilidad que en las clases presenciales.

Realmente es estresante y cansado, ya que son muchas horas las que se pasan frente a una computadora, 7 horas de clases corridas, más las horas de tarea. La vista llega a doler después de un cierto tiempo.

Ante esta situación, detectada al inicio del semestre, fue necesario informar a la coordinación para hacer los ajustes pertinentes a las formas en que se estaban realizando las actividades académicas con los estudiantes. También se llevaron a cabo reuniones virtuales, para informar a los docentes la situación y plantear formas de trabajo que no implicaran un exceso de tiempo frente a la computadora. Afortunadamente, existió una buena comunicación entre docentes, la Coordinación de la Licenciatura en Turismo y la Dirección de la Escuela de Ciencias Económico Administrativas.

Con respecto a los estilos de aprendizaje, en el grupo se detectaron ciertas tendencias, las cuales se presentan a continuación.

Gráfico 1



Fuente: elaboración propia (2020).<sup>28</sup>

<sup>28</sup>Sólo tres estudiantes no contestaron el instrumento.

Como se observa en el gráfico, los dos estilos de aprendizaje predominantes en el grupo de quinto semestre de Administración Turística son el estilo pragmático y el estilo reflexivo. Es decir, una buena parte del grupo prefiere llevar a la práctica los conocimientos; por otra parte, los reflexivos, que también son una parte importante del grupo, muestran tendencia a recoger datos y a analizarlos detalladamente antes de llegar a una conclusión. No menos importante es considerar que cinco estudiantes mostraron tendencia hacia el estilo teórico, que se orienta a la lógica y la racionalidad; finalmente, se identificó a tres estudiantes con tendencia al estilo activo, que disfrutan mucho más de las actividades y no les agrada adoptar un rol pasivo. Probablemente, a este sector del grupo le resultó más complicado adaptarse a la modalidad virtual.

En cuanto a las entrevistas que se realizaron vía telefónica, se detectaron diversos aspectos que esta-

ban impactando el desempeño de los estudiantes, los cuales iban desde la incertidumbre generada por la pandemia, el estrés, la tristeza por no poder convivir con sus compañeros de clase, hasta situaciones más complejas, como la pérdida de seres queridos, la angustia por haber contraído el virus, la preocupación por tener familiares que forman parte del personal médico y se encuentran expuestos al contagio por el virus de la Covid-19.

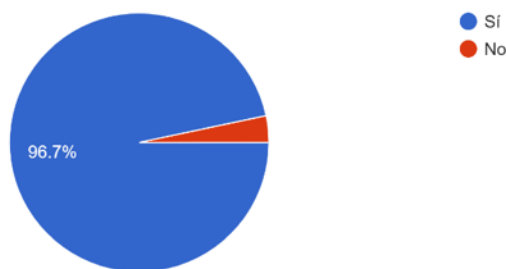
Con respecto al último cuestionario que se aplicó, el objetivo era evaluar el proceso de tutoría y conocer si había tenido un impacto positivo en los estudiantes; también se buscó identificar aspectos a mejorar en las tutorías y las clases a distancia, y conocer el sentir de los estudiantes en cuanto a su vocación al finalizar el semestre.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Gráfico 2

¿Consideras que el programa de tutoría ha influido para mejorar tu desempeño académico?

30 responses

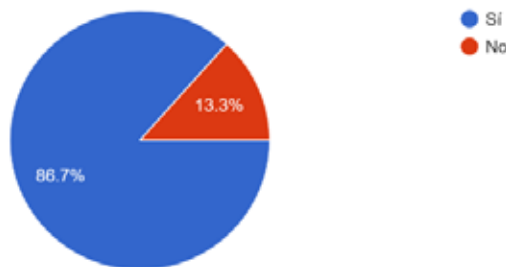


Fuente: elaboración propia (2020).

Gráfico 3

¿Consideras que el programa de tutoría ha influido en la resolución de tus problemas personales?

30 responses



Fuente: elaboración propia (2020).

Como se observa en las gráficas anteriores, entre los estudiantes existe una percepción positiva del programa de tutorías. Sólo una persona consideró que la tutoría no tenía influencia positiva en su desempeño académico. En cuanto al impacto en la solución de problemas personales, cuatro personas respondieron que la tutoría no había tenido influencia en esta área.

Otro aspecto importante que identificar era cómo se sentían los estudiantes al finalizar el semestre. A continuación se presentan algunos de los comentarios que emitieron.  
Más relajada.

Bien, ya me adapté a esta modalidad.

Cansada mentalmente.

Muy bien, pero ojalá se mejoraran las planeaciones, todo el día lo ocupaba la escuela entre clases y tareas.

Me siento satisfecho.

Bien, la tutoría ayudó para resolver dudas.

Cansado.

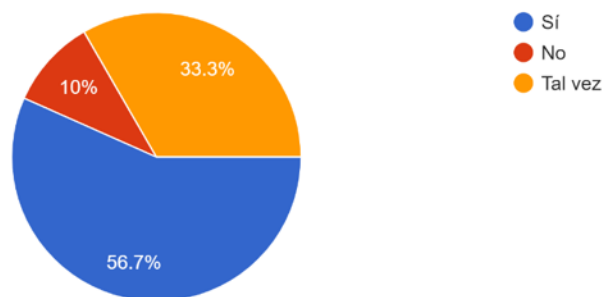
Muy satisfecho.

Aunque algunos estudiantes finalizaron el semestre con una percepción negativa, en general mejoró significativamente su postura respecto a la modalidad a distancia.

Gráfico 2

¿Consideras que se lograron los objetivos de aprendizaje planteados al inicio del semestre?

30 respuestas



Fuente: elaboración propia (2020).

También se solicitó a los estudiantes que especificaran por qué sí o por qué no se habían cumplido los objetivos. A continuación se presentan algunos de sus comentarios.

En algunas materias se cumplió todo lo establecido, pero en otras materias no respetaban o simplemente no presentaron el plan sintético. En caso de tutoría la maestra fue muy eficiente en todos los aspectos, fue comprensible, amable y sobre todo nos ayudó mucho con nuestro desempeño y problemas que surgieron durante el semestre.

Porque de tanta saturación de trabajo a veces lo importante era enviar las tareas y el aprendizaje quedaba a un lado.

Sí se lograron, porque a pesar de que fue una manera distinta de aprender sí pude tener nuevos conocimientos.

Porque hubo un tiempo en el que me sentí sin ánimos de nada.

Afortunadamente las materias eran teóricas, y poniendo atención puedes aprender como se debe.

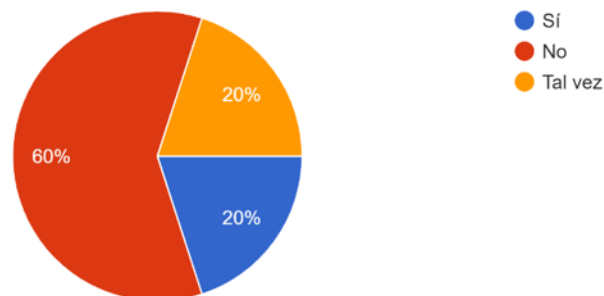
Porque pude comprender cada uno de los temas, pude desarrollar más la creatividad e incluso aprendí a usar mejor programas online.

Finalmente, uno de los aspectos que la tutoría consideró preocupante era el impacto que pudiera tener la pandemia en la vocación, dado que el sector turístico ha sido uno de los más afectados. En este sentido, las respuestas que se obtuvieron fueron las siguientes.

Gráfico 5

El sector turístico es uno de los más afectados por la pandemia de COVID-19. ¿Ha afectado esa situación tu decisión de continuar tus estudios en el ámbito turístico?

30 respuestas



Fuente: elaboración propia (2020).

Aunque en general la percepción de los estudiantes fue positiva, seis estudiantes manifestaron que su decisión vocacional se vio afectada por la pandemia. Específicamente, los comentarios emitidos fueron los siguientes. Realmente el turismo está pasando por situaciones muy negativas pero poco a poco como es un sector con varias ramas se irá recuperando muy rápido.

Porque ahora veo que este sector no estaba preparado para este tipo de situaciones y sí es muy complicado manejar la situación y respecto a la baja contratación de este tipo de trabajos en pandemia.

Porque me desanima el que quizá no tendré trabajo o no seré capaz de encontrar uno cuando me gradúe y el hecho de no poder realizar mis prácticas.

Porque viéndolo del lado positivo, esta pandemia me ha ayudado a darme cuenta lo significativo que es el sector turístico, y darme cuenta lo que podría hacer para mejorar algunos ámbitos, crear nuevos programas, estrategias en casos como éste, y darle ese plus, para que en el país pueda ser competitivo y confiable a los turistas.

Porque prácticamente en todos nuestros campos donde podemos laborar están parados, o sólo hay una determinada cantidad de trabajadores, la pandemia empeoró todo el sector y hoy en día con esta situación el trabajo es escaso, muy escaso.

No ha afectado mi decisión ya que al final de cuentas es lo que me apasiona y a lo que me quiero dedicar y estoy consciente de que estas situaciones pueden suceder en cualquier momento.

No, porque me gusta mucho la carrera y siento que ésta es una prueba para levantarnos con más fuerza con nuevos proyectos.

No, porque creo que el turismo o el desarrollo de éste no depende sólo de las masas. Además de que aún existen nuevas formas en las cuales el turismo se puede acoplar.

Porque por lo mismo que ha impactado, no sabría si encontraría trabajo y porque me da miedo contagiarme. Porque es lo que me gusta y se puede reactivar nuevamente.

De los comentarios se desprende que los estudiantes expresan preocupación en relación con el sector laboral. Existe temor ante la falta de oportunidades y la escasez de trabajo, por lo que es necesario que desde las clases y las tutorías se refuerce el aspecto vocacional y se brinden herramientas a los estudiantes para el emprendimiento.

### Acciones para favorecer los procesos de aprendizaje

A partir de los datos obtenidos, se implementó una serie de acciones orientadas a favorecer el proceso de adaptación de los estudiantes a la modalidad virtual, a fin de facilitar el aprendizaje.

En primer lugar, después de haber hecho la detección a las dos semanas de haber iniciado el curso, la Coordinación de la Licenciatura en Turismo y la Dirección de



la Escuela de Ciencias Económico Administrativas convocaron al personal docente a una reunión para dar a conocer la situación y solicitar que se realizaran ajustes a la planeación en lo relativo al tiempo destinado a clases virtuales sincrónicas. Otro ajuste solicitado tenía que ver con las tareas pedidas a los estudiantes, debiendo reducirse el número de actividades y tiempos de entrega, para que los alumnos no se sintieran saturados, considerando que en quinto semestre se lleva una carga de ocho materias y cada materia en modalidad presencial consta de entre cuatro y hasta seis horas a la semana.

Referente a las acciones realizadas con los estudiantes, se llevaron a cabo algunos cursos virtuales breves acerca de algunas técnicas para el manejo del estrés y sobre la planificación del tiempo de estudio.

Con respecto a los estilos de aprendizaje, se realizó una sesión virtual con los estudiantes para explicarles las características de los diferentes estilos, con la finalidad de que cada uno se identificara como activo, reflexivo, teórico o pragmático, y a partir de las recomendaciones que se propusieron en el taller, pudieran tomar acciones para favorecer su propio proceso de aprendizaje. También se dio seguimiento a las recomendaciones vía telefónica.

A partir de los resultados de la aplicación del instrumento CHAEA, se redactó un informe dirigido a la Coordinación de la Licenciatura, en el cual se presentaban algunas recomendaciones para compartir con los docentes.

Las recomendaciones realizadas fueron las siguientes: Al ser un grupo en el cual predomina el aprendizaje pragmático, se recomienda a los profesores orientar los contenidos de las materias a cuestiones prácticas, dejando claro para qué puede servir ese conocimiento a los estudiantes.

Algunas preguntas clave para favorecer el aprendizaje en estudiantes pragmáticos, son las siguientes:

- 1) ¿Habrán posibilidades de practicar y experimentar?
- 2) ¿Habrán suficientes indicaciones prácticas y concretas?
- 3) ¿Se abordarán problemas reales y me ayudarán a resolver los míos?

El aprendizaje será más difícil para los pragmáti-

cos cuando tengan que:

- 1) Percatarse de que el aprendizaje no tiene relación con una necesidad inmediata.
- 2) Percibir que tal aprendizaje no tiene relación con una necesidad inmediata o beneficio práctico.
- 3) Aprender lo que está distante de la realidad.
- 4) Aprender teorías y principios generales.
- 5) Trabajar sin instrucciones claras sobre cómo hacerlo.
- 6) Considerar que las personas no avanzan con suficiente rapidez.
- 7) Comprobar que hay obstáculos burocráticos o personales para impedir la aplicación.
- 8) Cerciorarse que no hay recompensa evidente por la actividad de aprender (Cisneros, 2004, p. 24).

El otro estilo de aprendizaje predominante es el reflexivo, por lo que se recomienda a los profesores brindar a los estudiantes tiempo suficiente para que puedan planificar y pensar las tareas a realizar. El no contar con tiempo suficiente puede bloquear el desarrollo del estilo reflexivo.

Preguntas claves para los reflexivos:

- 1) ¿Tendré tiempo suficiente para analizar, asimilar y preparar?
- 2) ¿Habrán oportunidades y facilidad para reunir la información pertinente?
- 3) ¿Podré oír los puntos de vista de otras personas, preferiblemente de opiniones diferentes?
- 4) ¿Me veré sometido a presión para actuar improvisadamente?

El aprendizaje será más difícil para los reflexivos cuando tengan que:

- 1) Ocupar el primer plano. Actuar de líder.
- 2) Presidir reuniones o debates.
- 3) Dramatizar ante otras personas. Representar algún rol.
- 4) Participar en actividades no planificadas.
- 5) Hacer algo sin previo aviso. Exponer ideas espontáneamente.
- 6) No tener datos suficientes para sacar una conclusión.
- 7) Estar presionado por el tiempo.
- 8) Verse obligado a pasar rápidamente de una actividad a otra.
- 9) Hacer un trabajo superficialmente. (Cisneros, 2004, p. 26)

## CONCLUSIONES

La situación de pandemia a nivel mundial definitivamente impactó el ámbito educativo, por lo que hoy, más que nunca, la acción tutorial resulta relevante. Ante este panorama, el acompañamiento que brindan los tutores puede favorecer los procesos de adaptación de los estudiantes a la modalidad educativa a distancia.

Hoy se vive una situación compleja que no se había presentado anteriormente. Ésta requiere mucha cooperación de parte de todos los que estamos involucrados en el ámbito educativo: instituciones, personal administrativo, área de atención psicológica o psicopedagógica, tutores, docentes y estudiantes; en este momento, más que nunca, debemos establecer lazos en los que la comunicación sea clara y fluida; sólo de esa manera podemos generar cambios y favorecer los procesos de aprendizaje.

A partir del contexto planteado, surge la necesidad de realizar un diagnóstico inicial, cuya finalidad es conocer las condiciones en las que se encuentran los estudiantes para llevar a cabo actividades académicas en una modalidad virtual. Al respecto, es importante entender que no todos tienen las mismas condiciones económicas y no todos cuentan con un equipo de cómputo propio. En muchas ocasiones, existe un solo equipo en casa, que debe ser compartido con hermanos y padres de familia. También es importante entender que algunos estudiantes se encuentran en poblaciones en las que el servicio de internet no es estable, lo que puede limitar su acceso a las clases en línea.

El diagnóstico realizado ayudó a entender que menos es más, en el sentido de que no se puede pretender utilizar el mismo número de horas en sesiones sincrónicas que en una modalidad presencial; esto resulta demasiado cansado y tedioso tanto para los docentes como para los estudiantes. En una modalidad virtual, las prácticas docentes y el rol de estos deben cambiar. El exceso de horas frente a una pantalla de computadora trae, a la larga, consecuencias para la salud. Un estudio realizado por Westlauder señala: “que las afectaciones más frecuentes de la salud de los usuarios de computadoras son las fatigas visuales, fatigas musculares, monotonía y estrés. Otros estudiosos del tema, han demostrado que las molestias oculares y la fatiga muscular son las más frecuentes detectadas” (Moreno et al., 2007).

Es importante mencionar que el sistema musculoesquelético puede verse afectado por permanecer sentado durante muchas horas trabajando frente a pantallas, sobre todo si no se cuenta con asientos ergonómicos o condiciones que favorezcan una postura adecuada.

Los síntomas que presentan las personas que trabajan por largo tiempo con pantallas de visualización, pueden minimizarse si se cumplen algunas de las recomendaciones que se presentan a continuación.

- No trabajar ante las pantallas de manera ininterrumpida, es decir, hacer pausas de algunos minutos después de dos y cuatro horas de labor, para que se produzcan relajaciones en la musculatura ocular y cervical, y también para variar la atención psicológica, manteniendo un nivel adecuado de salud.
- Uso de cristales correctores actualizados, preferiblemente lentes acrílicas (lentes de Pin-Holes o CLIP-ON) que son lentes con filtros azules para reducir la astenopia, así como trabajar a 50-60 centímetros de los monitores.
- Evitar excesos de iluminación que causen reflejos en las pantallas.
- Evitar los ruidos innecesarios (Moreno et al., 2007).

A partir de las actividades realizadas durante la tutoría, se concluye que es muy importante escuchar las necesidades de los estudiantes, ya que su estado anímico puede ser un factor que impacta en los procesos de aprendizaje. En este sentido, se detectaron situaciones muy complicadas, entre ellas, duelo por la pérdida de familiares, angustia, estrés, preocupaciones económicas y por familiares pertenecientes al sector salud. Un estudiante que atraviesa procesos tan complicados como los mencionados, tendrá mayores dificultades para realizar sus actividades académicas. Ello determinó que en ciertas ocasiones se realizaran canalizaciones al área de atención psicológica, a fin de brindar un soporte adecuado a los estudiantes.

Otra conclusión que puede obtenerse del trabajo realizado es que el rol del docente hoy en día va más allá de cubrir un temario. Es necesario que exista flexibilidad. Desde el momento de la planeación pueden hacerse ajustes, con la conciencia de que probablemente en una modalidad virtual no se puedan cubrir todos los contenidos planteados en el temario. Más allá de la preocupación por cubrir un temario, el enfoque debe apuntar a lograr un aprendizaje genuino, atendiendo las características propias del grupo de estudiantes,

ya que, como se mencionó anteriormente, no todos aprenden de la misma manera. Si se logra detectar tendencias y al mismo tiempo impactar en las características personales de cada estudiante, es posible que se adecuen las prácticas de enseñanza para lograr los objetivos de aprendizaje.

El aprendizaje que ha dejado la pandemia en el sector educativo ha sido significativo, y aún continúa, lo que obliga a todos los profesionales de la educación a repensar el rol del docente y de las instituciones, con la finalidad de lograr una genuina formación de personas armónicas, que contribuyan a la construcción de una sociedad más digna e incluyente.

## REFERENCIAS

Cisneros, A. (2004). *Manual de estilos de aprendizaje. Material autoinstruccional para docentes y orientadores educativos*. SEP.

Espinoza, E., y Ricaldi, M. (2018). El tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3), 201-210.

Freiberg, A., y Fernández, M. (2013). Cuestionario Honey-Alonso de estilos de aprendizaje: Análisis de sus propiedades psicométricas en estudiantes universitarios. *SUMMA psicológica UST*, 103-117.

Gravini, M. L., e Iriarte, F. (2008). Procesos metacognitivos de estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje. *Psicología desde el Caribe* (22), 1-24.

Juárez, C. (2011). Propiedades psicométricas del cuestionario Honey-Alonso de estilos de aprendizaje (CHAEA) en una muestra mexicana. *Revista de estilos de aprendizaje*, 7(13), 136-154.

Lasso, E., Munévar, P., y Rivera, P. (2015). *La acción tutorial en la educación virtual*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Moreno, L., Herrera, F., Herrera, R., y Hernández, M. (2007). Repercusión del trabajo con pantallas de visualización de datos en la salud. *Revista Cubana de Oftalmología*, 20(2).

Pérez, E. M., Barajas, G., Martínez, M. E., y López, L. M. (2016). Estilos de aprendizaje utilizados por alumnos de la Facultad de Estomatología de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. *Ciencia Odontológica*, 13, 67-63.

Salmon, G. (2000). *Centro Comenius Universidad de Santiago de Chile*. Obtenido de [http://www.comenius.cl/recursos/virtual/eva/Modulo\\_3/Apresto.html](http://www.comenius.cl/recursos/virtual/eva/Modulo_3/Apresto.html)

Silva, J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Innovación Educativa*, 10(52), 13-23.