



# De la pandemia a la postpandemia: percepciones estudiantiles sobre el aprendizaje virtual y presencial.

## *From Pandemic to Post-Pandemic: Student Perceptions of Online and In-Person Learning.*

Por Nadia UGALDE BINDA<sup>1</sup>, David PIEDRA CONEJO<sup>2</sup> y Anabelle LEÓN CHINCHILLA<sup>3</sup>

Ugalde Binda, N., Piedra Conejo, D. y León Chinchilla, A. (2025). De la pandemia a la postpandemia: percepciones estudiantiles sobre el aprendizaje virtual y presencial. *Revista RAES*, XVII(31), pp. 41-55.

### Resumen

Esta investigación analiza la apreciación de las personas estudiantes de la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica sobre las ventajas y desventajas de las sesiones en línea implementadas durante la pandemia para impartir las clases, así como sus efectos sobre los resultados académicos. Trata de establecer si se combinó efectivamente esta tecnología aprendida, con el aprendizaje presencial, en los semestres posteriores a la finalización de las medidas de distanciamiento.

Se entrevistó estudiantes de diferentes niveles de las carreras de Dirección y Contaduría Pública, en aspectos como el acceso tecnológico, las preferencias entre modalidades virtuales y presenciales, así como los principales obstáculos enfrentados.

Los resultados indican que una modalidad mixta, con clases presenciales y virtuales en el mismo curso, promueve el sentido de pertenencia, el desarrollo de habilidades blandas y la comunicación entre la población estudiantil, mejora las habilidades para la resolución de problemas y en general, la calidad del proceso de aprendizaje.

**Palabras Clave** pedagogía digital / modalidad virtual / modalidad presencial / habilidades blandas / enseñanza híbrida.

<sup>1</sup> Escuela de Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica, Costa Rica / [Nadia.ugalde@ucr.ac.cr](mailto:Nadia.ugalde@ucr.ac.cr) / <https://orcid.org/0000-0001-8888-3079>

<sup>2</sup> Escuela de Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica, Costa Rica / [david.piedra@ucr.ac.cr](mailto:david.piedra@ucr.ac.cr) / <https://orcid.org/0009-0009-6202-6007>

<sup>3</sup> Escuela de Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica, Costa Rica / [anabelle.leon@ucr.ac.cr](mailto:anabelle.leon@ucr.ac.cr) / <https://orcid.org/0000-0001-7719-2918>

## Abstract

This study examines the perceptions of students at the University of Costa Rica's School of Business Administration regarding the advantages and disadvantages of online instruction implemented during the COVID-19 pandemic, as well as its effects on academic outcomes. It further explores whether the technological competencies developed during this period were effectively integrated into subsequent semesters once in-person learning resumed.

Students from various levels of the Business Management and Public Accounting programs participated in interviews that addressed issues such as access to technology, modality preferences, and the primary challenges encountered.

Findings suggest that a blended learning model, combining in-person and virtual components within the same course, enhances the development of soft skills, strengthens communication among students, and fosters a sense of belonging. Moreover, this modality was associated with improved problem-solving abilities and overall enrichment of the learning process.

**Key words** digital pedagogy / virtual modality / face-to-face modality / soft skills / hybrid teaching.

## Introducción

El papel de la educación superior en el desarrollo de una sociedad es fundamental porque produce el conocimiento y prepara la fuerza laboral para comprender los problemas sociales, diseñar estrategias y dictar políticas públicas para solucionarlos (Czerniewicz, Ravjee y Mlitwa, 2006, como se citó en Woldegiorgis, E. T., 2022, Krishnamoorthy y Keating, 2021; Olasina, 2022).

Finalizadas las medidas tomadas para afrontar el confinamiento social debido a la pandemia por COVID-19, las instituciones de educación superior se cuestionan ahora cuáles fueron los efectos, negativos y positivos, de las clases virtuales, la afectación para la calidad de la educación y para el sentido de pertenencia entre la población estudiantil y docente, la efectividad en el diseño de ambientes accesibles, así como la idoneidad del uso de las tecnologías aprendidas para complementar los cursos que antes del COVID 19 eran 100% magistrales y con actividades centradas en el campus<sup>4</sup> (Olasina, 2022; Woldegiorgis, 2022).

Esta investigación analiza la apreciación de las personas estudiantes de la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica sobre las ventajas y desventajas de las modalidades virtual y presencial, así como los efectos del regreso a clases presenciales; tanto en términos de desarrollo de habilidades técnicas y blandas, como las dificultades que han obstaculizado los procesos de aprendizaje durante el 2023.

En este trabajo se utiliza el término de clase virtual como aquella que se lleva a cabo a distancia apoyada en el uso de una plataforma tecnológica como Zoom, Teams, etc. La clase virtual es una mezcla de la educación a distancia (que abarca cualquier forma de aprendizaje donde estudiantes y docentes no comparten en el mismo lugar físico durante la clase) y las clases digitales (donde se utilizan herramientas tecnológicas y plataformas digitales).

## Resultados del uso de la tecnología y la virtualización como estrategia educativa de emergencia durante la pandemia

Las clases remotas de emergencia<sup>5</sup> fueron un paliativo para resolver la situación de crisis generada por el distanciamiento impuesto por la pandemia del COVID 19. Una de las consecuencias favorables de esta medida paliativa fue que el uso de internet se volvió un hábito común en la mayoría de las personas. Para el 2013 en España solo el 53,9% de la población entre 16 y 74 años utilizaba Internet; sin embargo, el 87,1% de esta población ya usaba el internet en su vida diaria para el 2022. Dicho uso no se presenta de forma equitativa en todos los grupos, ya que en los adolescentes entre los 14 y 24 años el uso es del 99,8% mientras que en los de mayor edad el uso disminuye significativamente hasta un 49% (Vásquez y Sáez, 2024).

La educación ya enfrentaba grandes desafíos antes de la pandemia: más de 250 millones de niños no estaban escolarizados, cerca de 800 millones de personas seguían siendo analfabetas y se estimó que el 56% de los niños en las escuelas primarias carecían de habilidades básicas de lectura (UNICEF, 2020b; como se citó en Sayeed, 2022).

Algunas medidas tomadas como el distanciamiento social, clases más pequeñas, uso de máscaras y la sensibilización de las personas estudiantes sobre la pandemia para no infectarse con el virus, condujeron al uso de la tecnología y a la virtualización como estrategia educativa de emergencia (Sayeed, 2022).

La suspensión mundial de la escolarización presencial llevó a que más de 1.500 millones de estudiantes en 190 países debieran completar sus estudios en línea por la imposibilidad de asistir físicamente a escuelas y

---

<sup>4</sup> La clase magistral presencial, principalmente expositiva y casi sin uso de tecnología, fue el método tradicional que se utilizaba en la Universidad de Costa Rica antes del 2021.

<sup>5</sup> La transición temporal de la enseñanza presencial a un formato en línea debido a circunstancias imprevistas como las provocadas por la pandemia son medidas de emergencia cuyo objetivo es mantener la continuidad educativa lo más parecido posible a la experiencia presencial, una situación muy diferente a la planificación intencional de las clases virtuales.

universidades (UNICEF, 2020, como se citó en Sayeed, 2022). La mayoría de los países no estaban preparados para esta crisis, ni tuvieron éxito con la enseñanza en línea (Kumar, Das y Chowdhury, 2022).

No hubo un análisis de los resultados diferenciados de enseñanza y aprendizaje durante la virtualización y se produjo una confusión entre la educación en línea y la enseñanza remota de emergencia (ERT, por sus siglas en inglés Emergency Remote Teaching) (Zamora-Antuñano, et al., 2022).

Dentro de las iniciativas para adaptarse al nuevo entorno educativo, las instituciones buscaron conocimiento experto sobre ambientes virtuales y el aprendizaje en línea (Ali Murtaza, Tehseen y Lemos-Rozo, 2019), encontrando dificultades como mala calidad de señal de Internet y falta de acceso libre a plataformas especializadas para las poblaciones docentes y estudiantiles, entre muchos otros.

La Universidad de Costa Rica tenía poco desarrollada su infraestructura tecnológica y administrativa para cambiar las clases presenciales a virtuales. Antes de la pandemia, algunos de sus docentes ya utilizaban tecnologías educativas; aunque la tasa aumentó significativamente durante y después de la crisis sanitaria.

Las medidas tomadas para enfrentar esta situación se tomaron en un período de tiempo muy corto (Kandri, 2020, como se citó en Sayeed, 2022). Algunos autores como Hodges et al. (2020, como se citó en Torres-Díaz, Rivera-Rogel, Beltrán-Flandoli, y Andrade-Vargas, 2022); Krishnamoorthy y Keating (2021); Kumar, Das y Chowdhury (2022); Magd, Saurav y Mohammad (2022); Vargas Santillan (2022); Sayeed (2022), Zamora-Antuñano et al., (2022), Sandoval-García et al., (2021), exponen los problemas que esto generó:

#### **Dificultades técnicas**

- Red y velocidad de Internet inestable o pobre, con una diferencia marcada entre las zonas urbanas y rurales
- Escasez de infraestructura tecnológica y dificultad para darles mantenimiento ante los recortes presupuestarios que las universidades tuvieron que implementar
- Falta de acceso a un dispositivo adecuado para recibir las clases
- Disparidades económicas y sociales que afectaron el acceso a servicios básicos como electricidad, propiciaron condiciones de vida insalubres y áreas de estudio inadecuadas

#### **Dificultades pedagógicas**

- Contenidos de los cursos inapropiados para ser difundidos en línea
- Dificultades para asegurar el ingreso, la permanencia, la gestión del plan de estudios y la graduación de la comunidad estudiantil
- Falta de un diseño instruccional cuidadoso y sistemático
- Falta de asesoría para poblaciones docentes y estudiantiles
- Pocos espacios propicios de interacciones para analizar contenidos y facilitar el aprendizaje en línea
- Falta de la participación de las personas estudiantes en los debates en el aula
- Problemas de integridad académica en las evaluaciones
- Falta de interacción social
- Poca internacionalización o movilidad estudiantil
- Dificultad para medir la calidad de los resultados del aprendizaje

#### **Dificultades de capacitación**

- Bajos niveles de alfabetización digital de las personas estudiantes y docentes
- Poca preparación para el aprendizaje en línea

Las clases virtuales requieren de estrategias y planificación por parte de las personas docentes para lograr atraer, motivar y enseñar, algo para lo que no estaban preparadas antes de la pandemia.

Como resultados de la crisis del COVID-19, más de 850 millones de personas jóvenes niños y niñas abandonaron los estudios y en más de 102 países se cerraron instituciones de enseñanza.

### **Lecciones aprendidas en la postpandemia**

Sandoval-García et al., (2021) afirman que la crisis sanitaria confirmó la enorme complejidad del contexto social actual, lo que plantea retos para garantizar procesos de enseñanza y aprendizaje idóneos asistidos por tecnología y a distancia. Las instituciones educativas han acelerado la transformación digital y las universidades tienen la función vital de garantizar que la educación en línea sea de calidad y sea accesible.

La pandemia modificó la educación tradicional para integrar la innovación tecnológica. También propició el desarrollo de habilidades digitales en el personal docente y estudiantil, permitiendo un sistema de enseñanza híbrido, con mediación del aula virtual, evaluación electrónica, asesoramiento, biblioteca digital, flexibilidad de personal docente y becas otorgando el apoyo económico (Ali Murtaza, Tehseen y Lemos-Rozo, 2019).

Kumar, Das y Chowdhury (2022) recomiendan que los métodos tradicionales de enseñanza en las universidades deben ser asistidos por la tecnología, sobre bases pedagógicas sin comprometer la integridad pedagógica del currículo.

Solamente los países que han potenciado la capacidad tecnológica y desarrollado la infraestructura administrativa de apoyo, tienen las condiciones para adoptar la enseñanza bimodal (virtual y presencial) y podrán implementar un diseño curricular flexible que desarrolle la capacidad de aprender de forma autónoma y satisfacer necesidades individuales de las personas estudiantes, bajo la dirección del cuerpo docente (Gallego-Arrufat y Gutiérrez-Santiuste 2021, como se citó en Olasina, 2022).

Este modelo híbrido debe contar con plataformas y recursos virtuales, centros de soporte y asesoría de tecnología de la información y sustentarse en normativa y políticas que garanticen las bases éticas de protección a la información, servicios de orientación, consejería, capacitación y desarrollo profesional del personal académico y no académico para favorecer el acompañamiento al estudiantado (Ali Murtaza, Tehseen y Lemos-Rozo, 2019).

El aprendizaje y la integración de tecnologías en la entrega de conocimientos tendrán un impacto positivo en la calidad de educación, por lo que se torna relevante involucrar al estudiantado en el proceso de cambio manteniéndole comprometido y motivado hacia las nuevas formas de aprendizaje (Magd, Saurav y Mohammad, 2022). Para ello es fundamental comprender qué ventajas y desventajas perciben al recibir sus clases en las modalidades virtuales y presenciales.

En la educación superior, personal docente y estudiantil salió de la universidad tradicional para adaptarse a una nueva realidad en la que todo el aprendizaje y la enseñanza son realizados a través de la tecnología (Kumar, Das y Chowdhury, 2022). Poco a poco se regresó a la modalidad presencial durante el 2022, pero retomando algunas de las estrategias aprendidas durante el distanciamiento. El COVID-19 ha motivado al personal docente para implementar nuevos enfoques de enseñanza, como interacciones sincrónicas e interactivas, para continuar proporcionando sus planes de estudio y actividades educativas (Magd, Saurav y Mohammad, 2022).

Según Tsekhmister (2022), esta integración de herramientas digitales en la educación genera un ambiente de aprendizaje efectivo y fomenta el autoaprendizaje, lo que mejora el desempeño pedagógico.

Se debe retomar la tarea de comparar los objetivos de los programas de estudio y sus resultados con los niveles de competencia y habilidades predeterminados para cada puesto de trabajo o profesión<sup>6</sup>. Es preciso determinar la idoneidad de la educación a distancia y diferenciar las metas de la educación virtual, la educación mediada por

---

<sup>6</sup> Por ejemplo, el Skill India Mission (Kumar, Das, & Chowdhury, 2022) es promovido por el gobierno indio como el Marco Nacional de Calificación de Habilidades (NSQF) para impulsar la capacitación basada en competencias y pretende desarrollar las habilidades prácticas que requiere la industria y, por lo tanto, mejorar la tasa de empleo en el país.

tecnología y la educación presencial, las cuales no necesariamente se deben separar. Los resultados de Nanath y Kaitheri (2022) revelan que las preferencias de los futuros estudiantes apuntan a una modalidad mixta o en línea.

### **Ventajas de las clases a distancia**

Las actividades no tradicionales en la enseñanza, que involucran uso de tecnología pueden llevarse a cabo tanto de manera presencial como virtual. Estas actividades, diferentes a la exposición magistral tradicional, desarrollan el pensamiento crítico y la capacidad de acción congruente con este pensamiento. No se ha ofrecido necesariamente con los modelos de enseñanza tradicionales, pero podrían integrarse pues ya se cuenta con desarrollos tecnológicos para la educación, como se comprendió durante la pandemia. Zamora-Antuñano, et al., sostienen que la educación requiere un cambio de perspectiva fomentado en la alianza del alumnado, el profesorado, las familias, las comunidades y las administraciones (2022).

Desde el 2005, ya autores como Suyanto (citado por Sayeed, 2022) afirmaban que aprender con este modelo en línea fomenta la independencia de los estudiantes en el aprendizaje ya que tienen más oportunidades de jugar un papel activo y les da la oportunidad de decidir sobre su dinámica, asumiendo mayor responsabilidad. El aprendizaje en línea ofrece flexibilidad en términos de acceso, una mayor comodidad para elegir dónde estudiar, una variedad más amplia de credenciales para aspirar a una mayor autonomía en la programación de sus vidas (Song and Hill, 2007, como se citó en Nanath, Ali y Kaitheri, 2022).

Por estas razones, la educación superior incorporó e-learning a través de los sitios web, las aplicaciones de desarrollo propio y las redes sociales como WhatsApp, Facebook, Messenger, uso compartido de videos, documentos de Google y similares para el envío de tareas (Saekhow, 2015, como se citó en Sayeed, 2022). A pesar de estas notorias ventajas, no se ha monitoreado suficientemente la efectividad del aprendizaje a distancia y de las clases de modalidad virtual (Sayeed, 2022).

### **Desventajas de las clases a distancia**

El modelo de educación en línea también presenta desafíos, incluidas las dificultades técnicas y la falta de un sentido de comunidad e interacciones personales (Song et al., 2004, como se citó en Nanath, Ali y Kaitheri, 2022).

La disponibilidad y accesibilidad de la infraestructura digital, como Internet, computadoras y telefonía celular, son factores esenciales para que la educación en línea permanezca ininterrumpida.

Vargas (2022) plantea los siguientes retos de la enseñanza superior a distancia:

#### **Población docente**

- con "resistencia pasiva" para involucrarse
- sin formación especial sobre la educación a distancia
- sin participación en reuniones presenciales
- con limitaciones de tiempo

#### **Proceso:**

- planes de garantía de calidad demasiado amplios y poco favorables a los entornos
- falta de enfoque institucional en la educación a distancia
- escasez de herramientas y tecnologías que permitan la escalabilidad
- falta de modelos de sostenibilidad financiera
- falta de un cuadro comprometido y cualificado de aseguradores de la calidad y de expertos con las cualificaciones pertinentes
- alto costo de las conexiones a la red

#### **Estudiantes:**

- falta de retroalimentación y apoyo personal
- aislamiento
- limitaciones por responsabilidades familiares y laborales

- dificultades en las conexiones a la red y de acceso a la tecnología requerida
- falta de formación en el uso de la tecnología
- falta de programas ajustados
- falta de regulaciones formales
- imagen negativa de los programas de educación a distancia
- experiencias de aprendizaje negativas
- ausencia de un sistema de reconocimiento de los aprendizajes
- falta de contenido relevante del curso
- insuficientes habilidades de aprendizaje autodirigido
- Incertidumbre sobre el rendimiento de la inversión

Las habilidades de comunicación se encuentran entre las habilidades blandas preferidas por los empleadores e implican la capacidad de compartir, recibir e interpretar información correctamente de forma verbal o no verbal. Las habilidades blandas aumentan la capacidad para trabajar con otros fácilmente y con seguridad y confianza, pues crea conexiones entre personas que tienen diferentes personalidades, demandas y preferencias. La comunicación resultó con la mayor puntuación en relevancia dentro del estudio de Mwita, Kinunda, Obwolo y Mwilongo (2023), seguida de las habilidades de liderazgo, las habilidades de toma de decisiones, el trabajo en equipo / orientación, la resolución de problemas y la ética de trabajo. Sin embargo, en el mismo estudio, los participantes manifestaron que las instituciones de educación superior ponen poco empeño en el desarrollo de habilidades blandas pues en los planes de estudio el énfasis está más en las teorías que en las prácticas. Este problema se agravó durante la pandemia. Usher et al., (2021 como se citó en Olasina, 2022) identificaron una disminución de la calidad en la enseñanza y la comunicación en la educación a distancia durante y después de la pandemia.

Rieley (2020, como se citó en Olasina, 2022) afirma que muchos estudiantes expresan ansiedad durante el aprendizaje en línea, insatisfacción y un menor nivel de aprendizaje en comparación con el aprendizaje presencial.

Otros estudiantes reportaron aislamiento social (Kumi-Yeboah et al., 2020, como se citó en Olasina, 2022). Besser, Flett y Zeigler-Hill (2020, como se citó en Olasina, 2022) informaron que los estudiantes se sintieron abandonados con los recursos en línea, tuvieron problemas para cumplir con los plazos de presentación y con sus hábitos de aprendizaje convencionales y se vieron afectados negativamente por la retroalimentación retardada y limitada por parte de los docentes (Olasina, 2022). Adicionalmente, es evidente que los elementos distractores, así como el uso de redes sociales durante la clase, se incrementan en la clase a distancia.

Adicionalmente, el aprendizaje en línea fomenta el hábito de hacer trampa y el plagio y las tasas de aprobación pueden ser engañosas (Ferri, Grifoni y Guzzo 2020, como se citó en Olasina 2022). Ha habido una falta de interacción y asesoramiento académico, desigualdad y una reducción en la participación y la calidad (Olasina, 2022), sobrecarga de asignaciones, tareas y evaluaciones complicadas (Kruskopf, Ketonen y Mattlin 2021, como se citó en Olasina, 2022) y para algunas disciplinas o materias, las barreras de contenidos incomprensibles para estudiantes son los mayores obstáculos en su carrera universitaria (Weisberger, Grinshtain y Blau 2021, como se citó en Olasina, 2022).

El desafío técnico es uno de los más importantes a los que se enfrenta la adopción del aprendizaje electrónico en algunas instituciones de educación a distancia (Vargas Santillan, 2022).

En el contexto de la educación superior, la conectividad a Internet e instalaciones digitales (incluidos teléfonos inteligentes y computadoras) son indicadores particularmente importantes del acceso relativo a las plataformas de aprendizaje en línea y digitales; por lo tanto, pueden resaltar las desigualdades en el acceso digital. Sin embargo, la desigualdad en las habilidades de los usuarios de Internet también crea un acceso desigual al aprendizaje digital. La transición a plataformas virtuales sin acceso equitativo a habilidades e instalaciones de TIC



durante el bloqueo de COVID-19 profundizó las desigualdades ya existentes entre los diversos grupos de estudiantes (Woldegiorgis, 2022).

Incluso si los teléfonos inteligentes son dispositivos esenciales para acceder a la información del mundo Wide Web, no son tan efectivos como las computadoras personales o portátiles para enseñar, aprender o investigar en la educación superior. (Woldegiorgis, 2022)

El contacto visual es un factor crucial en la educación, que se afecta negativamente en el entorno del quienes reciben su explicación, por lo que no pueden predecir su satisfacción, lo que les supone una carga y hace que los participantes respondan de forma diferente hacia el e-learning<sup>7</sup>. El e-learning debe utilizarse para mejorar la enseñanza y el aprendizaje (Vargas Santillan, 2022).

Vargas Santillan (2022) añaden otros retos relacionados con el estado psicológico. Entre otros, pueden incluirse: (a) problemas causados por la falta de contacto directo; (b) problemas relacionados con el sentimiento de alienación y aislamiento de la comunidad estudiantil; y (c) problemas relacionados con la ansiedad y la preocupación por el proceso educativo y los resultados del aprendizaje.

Existen también diferentes barreras que pueden dificultar el acceso y el éxito de los estudiantes en la educación superior, por ejemplo, las barreras situacionales y las sociales. Las barreras situacionales son aquellas que pueden dificultar el acceso a la educación superior y obliga a las personas a abandonar los estudios porque no pueden cubrir los costos de su formación, por sus múltiples obligaciones familiares y laborales o por poca disponibilidad de tiempo (Vargas Santillan, 2022).

### Metodología de investigación

El objetivo de este estudio se enmarca dentro de una investigación descriptiva de enfoque cuantitativo, cuyo propósito es determinar las percepciones de los estudiantes sobre las clases virtuales en comparación con las clases presenciales, para luego contrastar los hallazgos con los resultados de otras investigaciones. También se analizan los obstáculos que han encontrado las personas estudiantes durante el año 2023, que retornaban a sus clases presenciales.

El Diseño Metodológico es no experimental y no transversal, ya que no se manipularon variables y los datos fueron recolectados en un único momento temporal. El enfoque es cuantitativo, dado que se utilizaron técnicas de recolección y análisis de datos numéricos mediante un cuestionario estructurado.

Para cumplir con este objetivo, se diseñó un cuestionario que contempla las siguientes secciones:

- 1) **Actitud ante el uso de la tecnología:** conscientes de que el poco adiestramiento en el uso de las tecnologías de información puede ser una limitante para la experiencia de educación a distancia, se inicia el cuestionario con preguntas para clarificar la actitud ante el uso de las mismas en la educación y la disponibilidad de equipo y señal con que cuenta para desarrollar sus actividades educativas.
- 2) **Preferencia entre clase virtual y presencial:** se evalúan diferentes condiciones en que las personas estudiantes pudieran preferir una clase virtual a una presencial y viceversa, aclarando que son bajo las mismas condiciones generales de calidad, uso de tecnología y demás.
- 3) **Dificultades durante el ciclo lectivo 2023 (actual para la población estudiantil):** se mencionan condiciones negativas para su desarrollo profesional y su aprendizaje, tanto de índole emocional (como la ansiedad, el aislamiento), como técnico (tales como falta de formación en el uso de las tecnologías, falta de retroalimentación y apoyo, etc.).

---

<sup>7</sup> es un método de enseñanza y aprendizaje que utiliza la tecnología digital y el internet para facilitar la educación a distancia. La clase virtual es una parte de esta estrategia como herramientas de comunicación y colaboración a través de Zoom pero el e-learning, puede incluir sistemas de gestión del aprendizaje como Moodle o Canvas, herramientas de autoría como Genially y herramientas de gamificación y evaluación como Kahoot!, entre otras.



- 4) **Elementos distractores:** se les pregunta directamente si existen más elementos distractores durante las clases virtuales que en las presenciales.
- 5) **Variables demográficas como:** edad, género, lugar de residencia, año concluido de la carrera, curso para el que completó el cuestionario, carrera que cursa, desempeño durante la carrera y desempeño específico en el año 2023.
- 6) Finalmente, se les da un espacio para que expresen sus opiniones con respecto al curso para el cual llenó la encuesta y la carrera en general.

El cuestionario se aplicó a 300 estudiantes, de las carreras de Dirección de empresas y Contaduría pública, durante el primer semestre de 2023, en cursos de tercer año y cuarto año de carrera (Contabilidad Intermedia II, Contabilidad Avanzada I, Costeo Gerencial, Laboratorio de Contabilidad y Costeo para Administradores). Al final solamente 197 cuestionario se recogieron a través de formularios de Google, y se descartaron 10 porque no se hicieron de forma anónima. El muestreo no fue probabilístico porque no se pudo determinar que las personas que no respondieron el cuestionario tuviesen las mismas características que las que sí lo hicieron. El cuestionario no se sometió a un pilotaje previo para evaluar los indicadores de consistencia del instrumento, pero fue revisado exhaustivamente por los docentes y contrastado con las teorías expuestas para abarcar los temas más relevantes

Si bien los resultados obtenidos permiten identificar tendencias y percepciones relevantes dentro del grupo estudiado, no se puede afirmar que sean plenamente representativos de toda la población estudiantil, dado que el muestreo fue no probabilístico y la participación fue voluntaria. Por tanto, los hallazgos deben interpretarse como indicativos y no como generalizables a otros contextos o poblaciones.

El alcance de la investigación contempla la limitación en cuanto a disponer de información histórica ya que la pandemia por el COVID-19 data de un tiempo reciente.

## Resultados

La presentación de los resultados se realiza mediante la agrupación de algunas respuestas para una mejor comprensión y se analizan separadamente las secciones del cuestionario. Se inicia con los datos demográficos. La población encuestada tiene menos de 25 años, son principalmente mujeres y residentes de la zona urbana. Un 73% son de la Carrera de Contaduría Pública.

**Tabla 1. Datos demográficos y otros**

Condición	Edad en años cumplidos	Género	Residencia	Carrera
Menos de 25 años	87%			
Femenino		63%		
Masculino		37%		
Rural			45%	
Urbana			55%	
Dirección de empresas				27%
Contaduría Pública				73%

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la Tabla 1, la mayoría de los encuestados están culminando su etapa de juventud que va entre los 14 y 26 años según los ciclos de vida publicados por el Ministerio de Salud de Colombia. Esta situación genera un reto adicional a las personas estudiantes, porque la siguiente etapa normalmente viene acompañada de nuevos roles como, ser padre o madre, avanzar en la carrera, consolidar un trabajo o cuidar a los padres.

En cuanto a las condiciones de su desempeño, un 76% está en su tercer o cuarto año de carrera, un 73% califica de excelente o bueno su desempeño general en la universidad y un 40% indica que durante el año 2023 su desempeño ha sido mucho mejor o mejor que antes, un 24% lo considera igual y un 36% refleja que el retorno a las clases presenciales puede haber afectado su rendimiento, pues lo considera peor o mucho peor que antes. Un 69% clama por más uso de tecnologías en los cursos. Es claro que se evidencia una mejoría general en el rendimiento que se debe complementar con la tecnología.

Ante las actividades en la enseñanza que involucran uso de tecnología<sup>8</sup>, la actitud es excelente o buena para un 83% de los entrevistados, lo cual es coincidente con las edades de los encuestados y su manejo de la tecnología. El porcentaje más bajo en cuanto a la aceptación de las tecnologías de información se refiere a su capacidad de promover interacciones entre la población estudiantil y docente con un 61%. Adicionalmente, la persona estudiante cuenta con equipo de cómputo apropiado (96% siempre o casi siempre) e internet con buena señal o conectividad (80% siempre o casi siempre), evidenciando que las herramientas no representan una restricción. La mayor limitación es el uso de datos del celular, en el que un 74% afirma que nunca o casi nunca tiene acceso a ese recurso.

**Tabla 2. Percepción de la persona estudiante ante las TI, porcentajes de respuestas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”**

Condición	Porcentaje de totalmente de acuerdo y de acuerdo
Tiene buena actitud hacia el uso de las tecnologías de información en la educación superior	96%
Está satisfecho con el uso de estas tecnologías en los cursos de su carrera	69%
Cree que la interacciones de la población estudiantil y docente se ven aumentadas por estas tecnologías	61%
Cree que los resultados de aprendizaje son mejores con el uso de estas tecnologías	79%

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la preferencia entre los cursos de la carrera en modalidad de clase presencial (aquella en la que es requerida la presencia física del profesorado y del estudiantado) o virtual (donde la clase se lleva mediante herramientas como Zoom) los resultados muestran variaciones significativas según el objetivo perseguido, pero siempre se prefiere a la presencial en los objetivos de crear comunidad, mantener la atención durante la clase, hacer vida social y desarrollar el pensamiento crítico, como se muestra en la Tabla 3.

<sup>8</sup> Se definió en el cuestionario a las actividades no tradicionales como aquellas que son diferentes a la exposición del profesor o profesora y las tecnologías como el uso de hojas de trabajo como Excel, plataformas de comunicación como ZOOM o TEAMS, realidad artificial como Metaverso, plataformas educativas como Mediación Virtual.

**Tabla 3. Porcentajes de preferencia de clase presencial según objetivo**

Objetivo	Presencial	Virtual	Me es indiferente
Sentirse parte de la comunidad universitaria	64%	14%	22%
Mantener la atención durante el tiempo de la clase	57%	29%	14%
Desarrollar habilidades interpersonales	56%	22%	22%
Desarrollar el pensamiento crítico	43%	31%	26%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 4 se observa que la modalidad virtual se prefiere para desarrollar la solución de casos y problemas, al autoevaluar el aprendizaje, resolver dudas sobre los temas, comunicarse con pares y personal docente y para que el aprendizaje sea significativo, aunque en este último aspecto la diferencia con la clase presencial no es relevante.

**Tabla 4. Preferencia de clase virtual según objetivo**

Objetivo	Presencial	Virtual	Me es indiferente
Desarrollar la solución de casos y problemas	26%	64%	10%
Autoevaluar su avance en la comprensión de los temas	26%	63%	12%
Resolver dudas sobre los temas	37%	55%	9%
Comunicarse con profesores y profesoras	33%	45%	22%
Comunicarse con compañeros y compañeras	37%	43%	19%
Que el aprendizaje sea significativo	37%	39%	24%

Fuente: elaboración propia

En general, la educación asincrónica (aquella en que las actividades son realizadas principalmente fuera del horario de las lecciones), generó en la percepción de la población estudiada, mayormente aspectos positivos (56%), o no influye en el proceso (27%). Solamente un 17% encontró que ha aportado más elementos negativos. Las lecciones asincrónicas permiten mayor flexibilidad en los horarios lo cual es difícil de aplicar en las clases presenciales.

Como muestra la Tabla 5, se detectaron dificultades emocionales, como la ansiedad, pero también una sobrecarga de tareas, asignaciones y evaluaciones y barreras por contenidos incomprensibles fueron mencionadas por más del 50% de las personas como una dificultad para lograr los objetivos académicos, lo que evidencia que no siempre corresponden a temas técnicos.

**Tabla 5. Dificultades que enfrentan los estudiantes y que han obstaculizado su progreso en la carrera, durante el año 2023**

	Problema	Frecuencia	Porcentaje
Emocional	ansiedad	111	59%
	insatisfacción	76	40%
	limitaciones por responsabilidades familiares y/o laborales	67	36%
	dudas sobre el rendimiento de la inversión del esfuerzo dedicado al estudio	58	31%
	aislamiento social	39	21%
	ausencia de un sistema de reconocimiento de los aprendizajes	35	19%
	desigualdad en las condiciones propicias para aprender	23	12%
	sobrecarga de asignaciones, tareas y evaluaciones	152	81%
	barreras por contenidos incomprensibles	95	51%
	retroalimentación retardada y limitada por parte de las personas docentes	84	45%
Calidad del aprendizaje	falta de retroalimentación y apoyo	55	29%
	problemas para cumplir con los plazos de entrega de tareas	46	24%
	falta de contenido relevante del curso	43	23%
	insuficientes habilidades de aprendizaje autodirigido	41	22%
	un menor nivel de aprendizaje en comparación con el aprendizaje prepandemia	39	21%
	reducción en la participación	30	16%
	falta de formación en el uso de la tecnología	28	15%
	dificultades en las conexiones a la red y de acceso a la tecnología requerida	27	14%
	dificultades con el uso de la tecnología (Excel, Internet, otros)	15	8%
Acceso tecnológico			

Fuente: elaboración propia

Finalmente, el 55% de la población encuestada menciona que sí hay distractores en las clases virtuales, y que el principal distractor es el celular (60%), seguido de “otras personas” (34%) y el entorno (33%), en menor medida que las plataformas de streaming o televisión (18%) y “otros” (13%). En ambientes virtuales la falta de controles por parte del docente facilita la interacción con el celular y con otras personas, restando atención o concentración en los temas académicos.

## Discusión

Al realizar un comparativo de los resultados de la presente Investigación con los hallazgos de otros autores que han estudiado la temática, se confirma el importante papel que ha tenido la incorporación de la tecnología y la virtualidad en los procesos de aprendizaje.

Aunque los resultados Xing y Saghaian (2022) indican un impacto negativo estadísticamente significativo del uso de un aula virtual sobre los resultados de aprendizaje de pregrado mientras que en el aula presencial resultó en aprendizajes más deseables; en este estudio, se identifica que la interacción de ambas modalidades aporta ventajas a la población estudiantil ya que favorece la calidad del aprendizaje a través del desarrollo de habilidades que permiten una comunicación más efectiva con pares y docentes.

Si bien el uso del celular en los estudiantes es algo muy normal hoy en día, es importante concientizar sobre el balance que debe existir entre los momentos establecidos dedicados al estudio y la concentración y el uso de los dispositivos móviles. Estas distracciones ya habían sido detectadas en el estudio de Xing y Saghaian (2022), donde se mencionó como uno de los mayores obstáculos, seguido de cerca por la falta de interacciones.

Tal como se registró en la sección primera del cuestionario, el acceso tecnológico sigue sin resolverse, pero no es el principal problema. Este resultado contrasta con el estudio de Xing y Saghaian (2022), donde el 70,54% de las personas encuestadas informaron que tener una mejor conexión a Internet se convirtió en la máxima prioridad para la educación a distancia.

En el estudio Zamora-Antuñano et al., (2022) se destaca que el 100 por ciento de las personas entrevistadas en su investigación están conscientes del desarrollo de competencias requeridas para la tutoría virtual y que las personas docentes jóvenes (menores de 26 años) tenían un manejo de alta tecnología, pero que se enfrentaban a problemas de conectividad, actitud y asistencia de las personas estudiantes a las sesiones de clase. Con los resultados de esta investigación, se muestra que existen diferentes razones por las cuales tener habilitadas tanto las clases presenciales como las virtuales ayudan a cumplir con diferentes metas del proceso de aprendizaje.

Es importante que los docentes desarrollen competencias que les faculten para identificar la mejor forma de impartir un determinado curso, considerando las metodologías y herramientas a utilizar; así como, el perfil del estudiantado en cuanto a disponibilidad y manejo de tiempos. Al respecto, debe planificarse el marco evaluativo en cuanto a la cantidad y la complejidad de las tareas y entregables, de manera que exista equilibrio con las posibilidades reales de cumplimiento por parte del estudiantado.

Las estrategias de pedagogía digital tienen diseños didácticos y están alineados con las teorías constructivistas. Desde el 2015, hay estudios que destacan el uso de la tecnología para promover una mayor participación, compromiso, comunicación, conversaciones críticas y mejores relaciones entre estudiantes y maestros (Damşa et al., 2015; Mącznik et al., 2015 como se citó en Tsekhmister, 2022). Al respecto, es importante que, en próximos estudios, focalizados en los cursos prepandemia y postpandemia, se establezcan parámetros de medición para determinar los tiempos disponibles de la población estudiantil, requeridos para desarrollar las tareas que se les asignan.

El análisis profundo de las experiencias docentes y del aprendizaje virtual, clarificarán las dudas sobre la integración de la tecnología, la evolución de los modelos de aprendizaje para diferentes edades (pedagogía y andragogía), y el papel del educador en un entorno en constante cambio. A medida que se avance, la autoevaluación y la reflexión de los docentes generarán nuevas aproximaciones a la virtualización de procesos académicos (Zamora-Antuñano et al., 2022). En la investigación se determina que lo significativo del aprendizaje se atribuye en un porcentaje equivalente a la virtualidad como a la presencialidad; aspecto que ha de ser valorado en el tipo de análisis referido.

## Conclusiones

La población que respondió el cuestionario son principalmente mujeres entre los 18 y los 25 años, en su tercer o cuarto año de la carrera de Contaduría Pública, residentes de la zona urbana lo que explica el alto porcentaje de acceso a la tecnología y su muy buena actitud ante su uso en su proceso de enseñanza.

La combinación de las clases virtuales con las presenciales muestra que la población estudiantil disfruta de las ventajas de ambas: en la presencial desarrolla sus habilidades de comunicación, trabajo en equipo, sentido de pertenencia y pensamiento crítico pues es más factible y ameno interactuar con sus pares y docentes.

En las clases virtuales, puede tomarse mayor tiempo para desarrollar casos y revisar en las grabaciones las soluciones propuestas, con las pruebas en línea recibe retroalimentación casi inmediata de su avance y los medios como el Whats App ahora le permiten conversar sobre sus dudas con otros en tiempo real, actividades de autoaprendizaje que quedan bajo su responsabilidad como estudiante y que con la clase tradicional magistral quedaban a merced del tiempo con el docente o de su capacidad de encontrar las soluciones en los libros.

Es importante que los docentes realicen un análisis profundo y documentado, que permita definir cuándo se debe desarrollar un curso específico en una modalidad u otra, considerando temas como experiencia previa en metodologías universitarias, las herramientas a utilizar y su accesibilidad y el perfil de los estudiantes en cuanto a su estatus laboral y el uso eficiente de su tiempo.

Sin embargo, la facilidad con que se crean contenidos y se acumulan semestre tras semestre, tal vez a ocasionado que se agobie a la población estudiantil con tareas imposibles de resolver en el tiempo de que disponen. Esta sobrecarga causa ansiedad, insatisfacción e incertidumbre con respecto a la capacidad de asimilar la multitud de contenidos, de administrar el tiempo entre sus clases y sus actividades familiares y laborales.

Es importante que en estudios posteriores se midan los tiempos disponibles de la población estudiantil para desarrollar las tareas que se les asignan, se comparen los rendimientos obtenidos, los contenidos y asignaciones de los cursos prepandemia con los de postpandemia.

Los docentes aprendimos nuevas metodologías de enseñanza forzados por el distanciamiento que impuso esta enfermedad, nos queda encontrar la manera de combinar las estrategias óptimas aprendidas antes, durante y después de la pandemia, y considerar lo mejor de ambos mundos: el uso de la tecnología para profundizar la experiencia del estudiante, el equilibrio en las asignaciones y el desarrollo de habilidades blandas.

## Referencias bibliográficas

Ali Murtaza, S., Tehseen, A., & Lemos-Rozo, A. Y. (2019). Post pandemic reforms in education and role of leadership in critical situation at higher education institutions of Pakistan. *Webology*, 19(2), 7842–7849.

Krishnamoorthy, R., & Keating, K. (2021). Education crisis, workforce preparedness, and COVID-19: Reflections and recommendations. *American Journal of Economics and Sociology*, 80(2), 253–274. <https://doi.org/10.1111/ajes.12376>

Kumar, Y., Das, R., & Chowdhury, A. (2022). Post-COVID challenges and opportunities for higher education. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(9), 144–155.

Magd, H., Saurav, N., & Mohammad, A. (2022). Post-COVID-19 challenges and opportunities for higher education institutions in Oman: A study of Modern College of Business and Science. *The International Journal of Learning in Higher Education*, 30(1), 69–87.

Mwita, K. M., Kinunda, S., Obwolo, S., & Mwilongo, N. H. (2023). Soft skills development in higher education institutions: Students' perceived role of universities and students' self-initiatives in bridging the soft skills gap. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12(3), 505–513. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i3.2435>

Nanath, K., Ali, S., & Kaitheri, S. (2022). Decision-making system for higher education university selection: Comparison of priorities pre- and post-COVID-19. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(1), 347–365. <https://doi.org/10.1108/JARHE-09-2020-0327>

Olasina, G. (2022). Augmented reality in higher education: The new reality of teaching and learning during and post-COVID-19. *Ubiquitous Learning*, 16(1), 31–54. <https://doi.org/10.18848/1835-9795/CGP/v16i01/31-54>

Sandoval-García, C., Rivera-Monge, J., Carmona Rizo, T., Jiménez Fernández, M., Sánchez Jiménez, M. I., Solís Agüero, S., Rojas Alfaro, M. del C., & León Chinchilla, A. (2021). Asegurar la permanencia estudiantil en la Universidad de Costa Rica durante la crisis sanitaria: Reflexiones desde la Vicerrectoría de Vida Estudiantil. *Actualidades Investigativas en Educación*, 21(3), 339–360. <https://doi.org/10.15517/aie.v21i3.48165>

Sayeed, A. (2022). Shocks and aftershocks of the COVID-19 pandemic in Afghanistan higher education institutions. *Cogent Arts & Humanities*, 9(1), 2029802. <https://doi.org/10.1080/23311983.2022.2029802>

Torres-Díaz, J. C., Rivera-Rogel, D., Beltrán-Flandoli, A. M., & Andrade-Vargas, L. (2022). Effects of COVID-19 on the perception of virtual education in university students in Ecuador: Technical and methodological principles at the Universidad Técnica Particular de Loja. *Sustainability*, 14(6), 3204. <https://doi.org/10.3390/su140603204>

Tsekhmister, Y. (2022). Effectiveness of practical experiences in using digital pedagogies in higher education: A meta-analysis. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(15), 138–150.

Vargas Santillán, M. A. (2022). Impacto de las clases virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la educación superior. *Sinergia Académica*, 5(1), 52–67. <https://doi.org/10.51736/sa.v5i1.75>

Vázquez, E. C., & Sáez, J. M. L. (Eds.). (2024). *Tecnologías emergentes y activas en educación*. Dykinson.

Woldegiorgis, E. T. (2022). Mitigating the digital divide in the South African higher education system in the face of the COVID-19 pandemic. *Perspectives in Education*, 40(3), 197–211. <https://doi.org/10.18820/2519593X/pie.v40.i3.13>

Xing, X., & Saghaian, S. (2022). Learning outcomes of a hybrid online virtual classroom and in-person traditional classroom during the COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 14(9), 5263. <https://doi.org/10.3390/su14095263>

Zamora-Antuñano, M., Rodríguez-Reséndiz, J., Cruz-Pérez, M., Reséndiz Reséndiz, H., Paredes-García, W., & Díaz, J. (2022). Teachers' perception in selecting virtual learning platforms: A case of Mexican higher education during the COVID-19 crisis. *Sustainability*, 14(1), 195. <https://doi.org/10.3390/su14010195>

**Fecha de recepción:** 17-12-2024

**Fecha de aceptación:** 09-09-2025