




## Características, conductas y herramientas docentes que promovieron el aprendizaje en línea en estudiantes universitarios durante la COVID-19

*Characteristics, behaviors, and teaching tools that promoted online learning among university students during COVID-19*

Características, comportamentos e ferramentas de ensino que promoveram a aprendizagem online entre estudantes universitários durante COVID-19

**Gerardo Torres<sup>1</sup>**

Universidad de Guadalajara, Zapopan – Jalisco, México

 <https://orcid.org/0000-0002-4059-1736>

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.02.011>

Recibido 20/03/2021/ Aceptado 25/05/2021

### ARTÍCULO ORIGINAL

#### PALABRAS CLAVE

COVID-19, aprendizaje en línea, estudiantes universitarios, recursos humanos.

### KEYWORDS

COVID-19, online learning, college students, human resources.

**RESUMEN.** El objetivo de la presente investigación fue identificar las características, conductas y herramientas docentes que, según el estudiantado de una licenciatura en recursos humanos del occidente de México, promovieron el aprendizaje durante las clases en línea durante la COVID-19. La investigación fue cualitativa, no experimental, exploratoria y transversal. Se aplicó un cuestionario de respuestas abiertas, a 109 participantes (78% mujeres y 22% hombres; 22.6 años de edad promedio). Como resultado se tiene que el profesorado que promueve el aprendizaje se caracteriza por ser explicativo, comprensivo, paciente, dinámico y empático; en términos conductuales explica los temas, programa actividades prácticas, da constantemente retroalimentación, establece tareas flexibles y está disponible para el alumnado cuando se requiere. Además, se obtuvo que las herramientas docentes más eficaces fueron los videos, diapositivas, videollamadas, aulas virtuales y repositorios digitales.

**ABSTRACT.** The purpose of this research was to identify the characteristics, behaviors, and teaching tools that, according to the students of a degree in human resources from western Mexico, promoted learning during online classes due to COVID-19. The research was qualitative, non-experimental, exploratory, and cross-sectional. An open-ended questionnaire was applied to 109 participants (78% women and 22% men; average age 22.6 years). As a result, the teaching staff that promotes learning is characterized by being explanatory, understanding, patient, dynamic and empathetic; In behavioral terms, he explains the topics, schedules practical activities, gives constant feedback, sets flexible tasks, and is available to the student when required. In addition, the most effective teaching tools were videos, slides, video calls, virtual classrooms, and digital repositories.

<sup>1</sup> Correspondencia: [carlos.torres@cucea.udg.mx](mailto:carlos.torres@cucea.udg.mx)



**PALAVRAS-CHAVE**

COVID-19, aprendizaje online, estudiantes universitarios, recursos humanos.

**RESUMO.** O objetivo desta pesquisa foi identificar as características, comportamentos e ferramentas de ensino que, segundo os alunos de uma licenciatura em recursos humanos no oeste do México, promoveram a aprendizagem durante as aulas online durante o COVID-19. A pesquisa foi qualitativa, não experimental, exploratória e transversal. Um questionário aberto foi aplicado a 109 participantes (78% mulheres e 22% homens; idade média de 22,6 anos). Como resultado, o corpo docente que promove a aprendizagem caracteriza-se por ser explicativo, compreensivo, paciente, dinâmico e empático; em termos comportamentais, ele explica os tópicos, programa atividades práticas, dá feedback constante, define tarefas flexíveis e está à disposição dos alunos quando necessário. Além disso, verificou-se que as ferramentas de ensino mais eficazes foram vídeos, slides, videochamadas, salas de aula virtuais e repositórios digitais.

## 1. INTRODUCCIÓN

En el nivel mundial, la suspensión de clases presenciales en las universidades debido al coronavirus (COVID-19) requirió al profesorado impartir sus asignaturas en línea, frecuentemente sin contar con experiencia, ni capacitación, ni con recursos suficientes para esta modalidad (Carranza & Zamora, 2020; Cruz & Benítez, 2020; García-de-Paz & Santana, 2021; Lovón & Cisneros, 2020; Naciones Unidas, 2020). Por tanto, es relevante identificar y registrar las características individuales, conductas y herramientas que implementaron y favorecieron el aprendizaje de sus estudiantes en condiciones de pandemia. Lo anterior permitirá perfeccionar o replantear dichas acciones (Bravo & Quezada, 2021; Estrada, 2020; Ramos & García, 2020; Schmelkes, 2020; Vialart, 2020). La investigación se realizó en el contexto de una licenciatura en recursos humanos debido a la escasa literatura en pregrados de la disciplina a pesar de que sus egresados gestionan el talento humano en las organizaciones y, por ende, en la comunidad (González, 2020; Liquidano, 2006).

En este sentido, identificar las características individuales de las y los docentes es importante pues se ha observado que influyen en el proceso educativo en tiempos de COVID-19, por ejemplo, el profesorado coadyuvó al aprendizaje y al manejo del estrés de sus alumnos mostrando flexibilidad, comprensión, empatía, motivación y apoyo psicológico y; adaptabilidad, planificación y parsimonia ante los retos planteados por la pandemia (Dietrich, 2020; García & Taberna, 2020; Garrido, 2020; George, 2020; Lovón & Cisneros, 2020; Pérez et al., 2021; Romero & Matamoros, 2020; Rosario et al., 2020). También fue oportuna la comunicación y vinculación emocional y, motivar al alumnado escuchando sus aspiraciones y preocupaciones mediante diálogos honestos y libres, en ambientes organizados y dinámicos (Alqurshi, 2020; Colorado, 2020; Fernandez, 2020). Incluso, demostrar interés en la familia de las y los estudiantes y un estilo lúdico durante las clases ayudó a mitigar los efectos negativos del confinamiento en la educación (Ramírez, 2021).

Con relación a las conductas docentes promotoras de aprendizaje, estas fueron clasificar, editar y compartir información, administrar datos personales y resolver problemas pedagógicos en entornos virtuales (García & Taberna, 2020; Martínez & Garcés, 2020; Miguel, 2020; Salaverría et al., 2020; Vergara de la Rosa et al., 2020). También resultó imprescindible dominar el manejo de plataformas digitales institucionales (Moodle, Google Classroom), WhatsApp, Facebook y correo electrónico para comunicarse virtualmente con el alumnado (Hernández et al., 2021).

Otras acciones y conductas docentes eficientes durante la pandemia fueron enfatizar los objetivos y expectativas de cada curso, adaptar la dinámica de las clases tradicionales a las digitales (considerando sus diferencias) y, simplificar la presentación de materiales didácticos, exámenes, tareas y actividades. Adicionalmente, se

presentaron efectos positivos sobre el aprendizaje cuando se instó al alumnado a estudiar las nociones introductorias en forma autónoma y, de manera posterior, reforzar conceptos, debatir ideas, trabajar colaborativamente y solicitar asesoría en el aula virtual (Esteban et al., 2020). También funcionó establecer diálogos pedagógicos con instrucciones concretas y elaborar programas de estudio flexibles, contextualizados y actualizados con temas emergentes vinculados a la pandemia (Cifuentes, 2020; Garrido, 2020). En el aspecto curricular, fue conveniente replantear las asignaturas en módulos (Fernández, 2020).

En cuanto a la tutoría a distancia, se observó la pertinencia de establecer al menos tres etapas: planificación (determinar medios, actividades, diagnóstico de conocimientos), ejecución (orientar tareas, realizar retroalimentación, subir material didáctico a la web) y, evaluación (evaluar de manera formativa las tareas personalizadas) (Díaz, Iglesias & Valdés, 2020). Por su parte, Dietrich (2020) enlistó una serie de puntos para el trabajo educativo en línea en contexto pandémico: evaluaciones éticas, realistas y útiles; flexibilidad con los estudiantes, aprendizaje lúdico y libertad a los docentes para seleccionar sus herramientas didácticas.

Se observaron otras acciones eficientes como el aprendizaje basado en problemas, el trabajo comunitario (con las debidas medidas preventivas para el alumnado), así como estructurar y organizar la comunicación asincrónica entre alumnado y profesorado. Resultó de mayor utilidad la evaluación formativa y la retroalimentación objetiva de avances en lugar de proporcionar únicamente evaluación sumativa (Amaya et al., 2021; García & Taberna, 2020).

En relación con las herramientas docentes, el estudiantado se reportó favorecido por la abundancia de recursos virtuales como libros de texto diseñados exprofeso para los cursos; simulaciones, plataformas digitales individualizadas y conferencias interactivas (Cisneros et al., 2020; George, 2020; Moreno, 2020). Las actividades asincrónicas necesitaron de aulas y repositorios digitales y para el trabajo sincrónico se requirió del manejo de software para videollamadas y la programación de páginas web (Delgado & Martínez, 2020; Expósito & Marsollier, 2020; Melchor et al., 2020).

Cabe señalar que la mayoría de los estudios mencionados se sustentaron en la perspectiva de los docentes y directivos, no en la del estudiantado, a pesar de que resultan ser los protagonistas y usuarios del sistema educativo (Castellano et al., 2021; García, 2021; Zúñiga & Cáceres, 2021). Además, no hay suficientes documentos que registren las estrategias promotoras de enseñanza en el área económica administrativa en el contexto de la COVID-19. Debido a lo anterior, se consideró relevante realizar el presente estudio.

En este aspecto, la Licenciatura en Recursos Humanos de la Universidad de Guadalajara, México, egresa profesionistas en el diseño e implementación de políticas y estrategias para el desarrollo del personal en las organizaciones del occidente mexicano. El programa de estudios de la licenciatura incluye asignaturas en áreas como derecho laboral, seguridad social, psicología organizacional, resolución de conflictos, programas de salud, administración, capacitación e investigación científica en recursos humanos, entre otras. La duración en semestres de la licenciatura depende de los créditos que va sumando la y el estudiante a partir de las materias que escoge, hasta cubrir con los requeridos para obtener el grado.

## 2. MÉTODO Y MATERIALES

### Tipo de estudio

Se realizó un estudio cualitativo en el que se analizaron las perspectivas de quienes participaron. Fue de tipo exploratorio pues no se contaban con antecedentes suficientes sobre el tema en el contexto de la COVID-19 en el área de recursos humanos, el método fue no experimental (no hubo manipulación de variables), descriptivo (se buscó describir las opiniones de los estudiantes sobre el tema) y transversal (la información se obtuvo en un lapso breve de tiempo) (Salkind, 1999).

### Participantes

Fueron estudiantes de la Licenciatura en Recursos Humanos del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara, México, con una edad promedio de 22.4 años. Específicamente, se invitó a participar a seis grupos de asignatura (ver tabla 1) del autor del presente estudio. Cabe señalar que, después del primer año de la licenciatura, coinciden estudiantes de cualquier semestre en los grupos debido a la flexibilidad del sistema por créditos de la universidad.

Tabla 1.

Distribución por sexo de grupos de asignatura invitados.

Grupo/ asignatura	m		h		Total	
	f	%	f	%	f	%
1. Recursos Humanos II	29	16.5	10	5.7	39	22.1
2. Psicometría de Selección A	21	11.9	9	5.1	30	17.1
3. Psicometría de Selección B	24	13.6	6	3.4	30	17.1
4. Capacitación y Desarrollo de Personal	24	13.6	16	9.1	40	22.7
5. Aplicación, Calificación e Interpretación de Test y Baterías Psicométricas	18	10.2	1	0.6	19	10.8
6. Perfiles y Pruebas de Evaluación Psicológica	14	7.95	4	2.27	18	10.2
Total	130	73.9	46	26.1	176	100.0

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje, m= mujer, h= hombre. Fuente: elaboración propia.

Como en otros trabajos sobre COVID-19 y universidad, la selección de participantes fue no probabilística por conveniencia (Delgado & Martínez, 2020; Expósito & Marsollier, 2020; Melchor et al., 2020; Salkind, 1999).

### Instrumento

Se diseñó un cuestionario con dos secciones. La primera sección fue de respuesta cerrada y sirvió para obtener datos generales (consentimiento informado, género, semestre, edad y situación laboral) de los participantes, y la segunda fue de respuesta abierta y consistió en cinco preguntas con el objetivo de identificar las características, conductas y herramientas docentes que, desde la perspectiva de los estudiantes, promovieron el aprendizaje durante las clases virtuales en el contexto de la COVID-19.

La validez de contenido se realizó mediante la técnica de validación por jueces (Escofet et al., 2016): tres expertos (doctores en ciencias y profesores universitarios de pregrado), coincidieron en que las preguntas del cuestionario eran pertinentes para cumplir con los objetivos de la investigación. Lo anterior con base en los siguientes criterios en una rúbrica: claridad en el tema abordado, uso de palabras comunes, evitar preguntas

tendenciosas, evitar generalizaciones y cuidar la redacción y ortografía (Villavicencio et al., 2016). Además, antes de la aplicación, se piloteó el cuestionario con cinco estudiantes (de la materia de Recursos Humanos II), quienes indicaron que no había dificultad en la comprensión de las instrucciones y en la redacción de las preguntas. También se midió el tiempo máximo de resolución del cuestionario (siendo de 10 minutos). Los alumnos mostraron disposición y respondieron de manera inmediata y conforme a lo solicitado, lo cual sugiere que el tema era de su interés.

### Procedimiento

El cuestionario se transcribió a una plantilla digital de Formularios de Google y, posteriormente se distribuyó por WhatsApp y correo electrónico institucional entre los seis grupos de asignatura, a quienes se les especificó que el propósito era conocer sus percepciones y experiencias sobre las clases virtuales durante la COVID-19, que la participación era voluntaria y que los datos recabados serían confidenciales, anónimos y con fines de investigación y; sin influencia en sus calificaciones. Enseguida, se les presentó el consentimiento informado. La aplicación tuvo lugar entre el 08 y 15 de diciembre de 2020, durante la Fase 3 de la COVID-19 en México.

### Análisis de respuestas

Para la primera sección del cuestionario, se obtuvieron frecuencias de respuesta. Para la segunda sección, se obtuvieron categorías de respuesta por cada ítem con base en la similitud textual de los términos empleados y, posteriormente, se contabilizó la frecuencia de cada categoría de respuesta. Finalmente, se dispuso la información de ambas secciones en tablas, en orden descendente. Para lo anterior, se contó con el apoyo de los programas informáticos Word y Excel.

## 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El 61.9% del alumnado que recibió la invitación contestó el cuestionario, quedando al final 109 participantes con una edad promedio de 22.6 años. Las frecuencias de respuesta por cada pregunta de la primera sección, correspondiente a datos generales, se presentan a continuación.

Tabla 2.

Datos generales de participantes (n= 109).

Pregunta	Respuesta	f	%
Género	Femenino	85	78.0
	Masculino	24	22.0
	Total	109	100.0
Semestre	4º, 5º y 6º	61	55.9
	7º, 8º, 9º y 10º	48	44.1
	Total	109	100.0
¿Trabajas actualmente?	Sí, en el área de recursos humanos	20	18.3
	Sí, pero no en el área de recursos humanos	54	49.5
	No, únicamente estudio	35	32.1
	Total	109	100.0

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje. Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en los datos generales, la mayor proporción de participantes en la Licenciatura en Recursos Humanos es de género femenino. Esto sugiere que hay una mayor cantidad de mujeres estudiando el programa, lo cual coincide con que 73% de profesionales en los departamentos de recursos humanos en las empresas (al menos en Estados Unidos) son mujeres (Mora, 2018). Lo anterior tiene implicaciones de interés en el nivel científico.

Por ejemplo, debido a la ausencia de información y conexiones al respecto, es necesario verificar la predominancia de mujeres en licenciaturas y empleos en el área de recursos humanos en México y en Latinoamérica. De validarse el dato, se tendrían que analizar los factores que inciden en este fenómeno y tomarlo como un caso de éxito en la inserción de las mujeres en la educación superior.

Además, sería pertinente analizar otros temas de género como la paridad laboral (igualdad en sueldos, prestaciones y oportunidades entre mujeres y hombres) y el techo de cristal (conjunto de obstáculos socioculturales por los que atraviesan las mujeres, de manera particular, para llegar a puestos de mando) debido a que son problemas cuya resolución depende en gran medida de los departamentos de recursos humanos (Mora, 2018).

Otro dato saliente es que la mayoría de las y los participantes cuenta con empleo, aunque no sea en el área de su licenciatura. Esto tiene influencia en sus percepciones sobre el proceso educativo. Por ejemplo, se ha observado que el estudiantado que trabaja es más crítico con el contenido de las materias y acciones de sus profesores debido, en parte, a que cuentan con oportunidades de aprendizaje adicionales en sus centros de trabajo, como la enseñanza uno a uno (experto-aprendiz), ensayo y error, observación de procesos, capacitación en la empresa, eventos de toma de decisiones, trato directo con los usuarios de servicios, resolución de problemas reales, entre otras. Además, la experiencia laboral los induce a ejercitar procesos cognitivos como explicación de rutinas, comprensión de procesos y análisis de alternativas. También desarrollan destrezas procedimentales mediante la aplicación de herramientas, resolución de problemas y desarrollo del contenido del trabajo. Finalmente, entrenan actitudes como el desenvolvimiento, empatía, atención y servicio y, constancia. Lo anterior justifica que, como se verá posteriormente, las expectativas de la mayoría de las y los participantes del presente estudio respecto a las acciones de sus profesores fueron elevadas y centradas en la práctica (Cuevas-de-la-Garza & De-Ibarrola, 2013).

Para la segunda sección del cuestionario se establecieron cinco preguntas de respuesta abierta. La primera pregunta fue “Para ti, ¿qué es aprender?” y tuvo por objetivo determinar las maneras en que los participantes conciben el acto de aprender, para tener mayor claridad respecto a sus otras respuestas. Los resultados se muestran a continuación.

Tabla 3.  
Concepciones sobre “aprender”.

Concepción	F	%
Adquirir conocimientos teóricos	48	44.0
Adquirir conocimientos teóricos y prácticos	46	42.3
Conocer mediante la experiencia	13	11.9
Desarrollo personal	2	01.8
Total	109	100.0

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje. Fuente: elaboración propia.

Los resultados anteriores sugieren que las acciones docentes consideradas como promotoras de aprendizaje por los alumnos son aquellas que sirven para adquirir tanto conocimientos teóricos como prácticos, lo cual coincide con el perfil profesional aplicado de los estudiantes en ciencias económico-administrativas de la región (Domínguez et al., 2015).

Cabe señalar que es importante mantener este enfoque, pues concebir a la educación únicamente de manera utilitaria y centrada en la práctica podría generar acciones laborales impulsivas, irreflexivas e incorrectas, debido al desconocimiento de los fundamentos en recursos humanos (Flores, 2008). Por ejemplo, en las clases de psicometría de selección es de suma importancia que el alumnado comprenda y distinga constructos psicológicos como inteligencia, personalidad y actitudes para poder aplicar, interpretar y calificar de manera racional los test. Por tanto, es relevante subrayar y fomentar la necesidad de conocer la teoría para el desempeño profesional.

Enseguida, se preguntó al alumnado por la manera en la que determinan si aprendieron en una asignatura mediante la pregunta “¿Cómo determinas si aprendiste en una asignatura?”. Los resultados se presentan a continuación.

Tabla 4.  
Determinantes de aprendizaje entre el alumnado.

Determinante	f	%
Puedo aplicar el conocimiento	50	45.9
Puedo explicar lo revisado	16	14.7
Se cumple con el programa de asignatura	15	13.8
Tengo nuevos conocimientos	11	10.1
Recuerdo el contenido	10	09.2
Puedo relacionar lo revisado con la vida cotidiana	3	02.7
Desarrollo habilidades	2	01.8
Porque el profesor(a) enseña bien	2	01.8
Total	109	100.0

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 4, se observa que el estudiantado, nuevamente, consideró que obtiene aprendizaje cuando puede aplicar el conocimiento adquirido. Sobresale que la posibilidad de explicar verbalmente lo estudiado es un aspecto relevante para determinar si aprendieron, o no, durante el semestre lo cual es una aportación del presente estudio a la línea de investigación. Se sugieren otros estudios en este tema para clarificar la manera en que el estudiantado determina su propio aprendizaje.

Para conocer las características docentes que promovieron el aprendizaje durante las clases virtuales, se preguntó al alumnado “En general, ¿Cuáles son las características de las y los profesores que promovieron tu aprendizaje durante las clases virtuales del semestre que concluye (2020-B)? Menciona todas las que quieras” (Tabla 5). El total de respuestas suma 196 debido a que algunos participantes proporcionaron más de una característica (es decir, más de una respuesta), en conformidad con lo que se les solicitó en la pregunta.

Tabla 5.

Características de las y los profesores que promueven aprendizaje durante las clases virtuales.

Características	F	%
Explicativos	18	09.0
Comprensivos	17	08.6
Pacientes	16	08.2
Dinámicos	15	07.8
Empáticos	13	06.8
Claros	10	05.1
Atentos	9	04.7
Responsables	9	04.7
Disponibles	9	04.7
Flexibles	7	03.7
Exigentes	7	03.7
Adaptables	6	03.0
Amables	6	03.0
Dedicados	6	03.0
Prácticos	6	03.0
Puntuales	6	03.0
Expertos	6	03.0
Proactivos	4	02.0
Apasionados	3	01.5
Agradables	3	01.5
Optimistas	3	01.5
Capacitados	3	01.5
Analíticos	2	01.0
Considerados	2	01.0
Constantes	2	01.0
Inteligentes	2	01.0
Profesionales	2	01.0
Respetuosos	2	01.0
Motivadores	2	01.0
Total	196	100.0

Nota: f= frecuencia, %= porcentaje. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 se observa que las características del profesorado que promueve el aprendizaje son variadas y dispersas, y resultan una combinación de atributos específicos de la profesión (por ejemplo, explicativos, dinámicos, claros, puntuales, expertos, etc.) con otros atributos socioafectivos (comprensivos, pacientes, empáticos, amables, optimistas). Por tanto, de acuerdo con los alumnos, el profesorado durante la pandemia requiere cualidades adicionales a las meramente profesionales, tal como lo indican otros estudios al respecto que indican que las habilidades blandas de los profesores son determinantes en el aprendizaje de sus alumnos (Dietrich, 2020; García & Taberna, 2020; Garrido, 2020; George, 2020; Mena et al., 2009). Es importante establecer entre la comunidad universitaria que, así como los atributos profesionales son entrenables, también los son los atributos socioafectivos y es pertinente que se incluyan en programas de entrenamiento y enseñanza, tanto para docentes como para alumnos (Guerra, 2019).

Sin embargo, llama la atención que la cualidad docente de ser expositivo (exponer los temas en lugar de que lo hagan los alumnos) sea bien valorada por los estudiantes dado que los expertos consideran que la estrategia es obsoleta e ineficaz. Incluso, el profesorado ha recibido críticas por parte la comunidad educativa por sostener este método de instrucción y, por lo general, se le insta a generar un ambiente de trabajo más interactivo,



colaborativo y participativo en los grupos (Cañedo & Figueroa, 2013). Empero, parece que en el contexto de la pandemia los alumnos prefieren la exposición docente, lo cual podría tener dos lecturas: hay preferencia por esta estrategia de manera circunstancial, debido al formato digital en el que se lleva a cabo y que impide la interacción presencial (aunque se puedan llevar a cabo otro tipo de interacciones sin ningún problema), otra posibilidad es que, en efecto, los expertos asuman sin suficiente evidencia empírica que el alumnado no requiere de dicha estrategia.

Posteriormente, se preguntó por las conductas de las y los docentes que favorecieron el aprendizaje mediante el ítem “¿Cuáles conductas de tus profesoras y profesores facilitaron tu aprendizaje durante las clases virtuales del semestre que concluye (2020-B)?”. Menciona todas las que quieras”. Los resultados se dispusieron en la Tabla 6. El total de respuestas suma 128 debido a que algunos participantes proporcionaron más de una conducta (es decir, más de una respuesta), en conformidad con lo que se les solicitó en la pregunta.

Tabla 6.

*Conductas docentes que promovieron el aprendizaje durante las clases virtuales.*

Conducta	f	%
Explicar los temas	19	13.9
Programar actividades prácticas	16	11.7
Dar retroalimentación constante	15	10.9
Flexibilidad en las tareas	15	10.9
Estar disponibles	13	09.5
Ser concisos	10	07.3
Hacer clases dinámicas	8	05.8
Generar interacción	8	05.8
Motivar el aprendizaje	7	05.1
Brindar suficientes ejemplos	6	04.3
Estar al pendiente de necesidades	5	03.7
Dominar los temas	5	03.7
Estar abiertos a opiniones	4	02.9
Congruencia entre temas y tareas	2	01.5
Diseñar material didáctico	2	01.5
Evaluar periódicamente	2	01.5
Total	128	100.0

*Nota:* f= frecuencia, %= porcentaje. Fuente: elaboración propia.

Los resultados fueron similares a las preguntas previas, pues el alumnado indica que recibe apoyo cuando las y los profesores explican los temas (en lugar de que el grupo de asignatura exponga, como es típico), también cuando programan actividades prácticas, dan retroalimentación constante y son flexibles respecto a la elaboración y fecha de entrega de las tareas. La programación de prácticas, retroalimentación y flexibilidad coinciden con lo encontrado en otros estudios (Amaya et al., 2021; Dietrich, 2020; García & Taberna, 2020), más no la exposición docente de temas.

Posteriormente, se sondearon las herramientas didácticas que promovieron los aprendizajes mediante la pregunta “¿Qué materiales didácticos empleados por tus profesoras y profesores facilitaron tu aprendizaje durante las clases virtuales del semestre que concluye (2020-B)?”. Menciona todos los que quieras”. El total de respuestas suma 213 debido a que algunos participantes proporcionaron más de un material didáctico (es decir, más de una respuesta), en conformidad con lo que se les solicitó en la pregunta. Las respuestas se muestran a continuación.

Tabla 7.

*Materiales didácticos que promovieron el aprendizaje durante las clases virtuales.*

Material didáctico	f	%
Videos	55	25.8
Presentaciones	50	23.6
Videollamadas	31	14.5
Aulas virtuales	25	11.7
Repositorios	9	04.3
Libros	9	04.3
Encuestas	6	02.9
Artículos	5	02.4
Mensajería instantánea	4	01.9
Lecturas	3	01.4
Documentales	2	00.9
Excel	2	00.9
Guías	2	00.9
Juegos	2	00.9
Aplicaciones	2	00.9
Entrevistas	2	00.9
Películas	2	00.9
Páginas web	2	00.9
Total	213	100.0

*Nota:* f= frecuencia, %= porcentaje. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 7 anterior se puede observar que los videos, presentaciones, videollamadas y aulas virtuales fueron los principales promotores de aprendizaje tal y como otros estudios señalan (Martínez & Garcés, 2020). Sin embargo, llama la atención que entre las y los participantes el WhatsApp no ha tenido relevancia, lo que contradice a la literatura que refiere a esta mensajería instantánea como una herramienta indispensable durante las clases en pandemia (Vergara et al., 2020).

Aquí cabe señalar que las herramientas virtuales podrían funcionar tanto de manera negativa como positiva ya que, por una parte, pueden servir como herramientas funcionales para la comunicación, pero por otra ser distractores (García & Silva, 2019). Incluso, sería importante el diseño de reglamentos institucionales en el uso de estas herramientas para delimitar su uso pertinente y no interrumpir los tiempos de trabajo, estudio y vida personal tanto del alumnado como del profesorado. Finalmente, en la siguiente tabla se presenta una síntesis de los resultados del presente estudio.

Tabla 8.

*Características, conductas y herramientas docentes promotoras de aprendizaje en línea durante la COVID-19.*

Características	Conductas	Herramientas
1. Explicativo	1. Explicar los temas	1. Videos
2. Comprensivo	2. Programar actividades prácticas	2. Presentaciones
3. Paciente	3. Dar retroalimentación constante	3. Videollamadas
4. Dinámico	4. Flexibilizar tareas	4. Aulas virtuales
5. Empático	5. Estar disponible para dudas	5. Repositorios

Fuente: elaboración propia.

Cabe señalar que las limitaciones del presente trabajo fueron que, al ser un sondeo inicial, se hizo mediante preguntas abiertas. Sin embargo, los resultados basados en el análisis de frecuencias pueden coadyuvar al

diseño de instrumentos estandarizados para ahondar en el tema. Lo encontrado también puede servir para informar al alumnado que la dinámica de las clases virtuales es distinta a las clases presenciales y que sus expectativas igual deben serlo.

#### 4. CONCLUSIONES

Los resultados encontrados muestran que para promover el aprendizaje en línea durante la pandemia causada por la COVID-19, el profesorado universitario requiere tanto de cualidades duras (específicas de su profesión) como blandas (enfocadas al trato socioafectivo con el estudiantado).

En este sentido, la secuencia de enseñanza que el alumnado espera es que el profesorado explique el tema, programe actividades prácticas con su respectiva retroalimentación y, establezca tareas flexibles, con acompañamiento constante para solucionar sus dudas. Siendo que al profesorado le resulta conveniente utilizar herramientas digitales como videos, presentaciones, videollamadas, aulas virtuales y repositorios.

Las habilidades blandas entran en juego cuando se trata de comprender y empatizar con los diferentes ritmos y dificultades en el proceso de aprendizaje de las y los alumnos, demostrando paciencia.

Es importante recalcar que, aunque la pandemia ceda, las instituciones universitarias deberán contemplar en su futuro medidas didácticas disponibles ante rebotes. Incluso, es posible que la COVID-19 haya adelantado cambios que se veían venir en las universidades, tales como la implementación de modelos híbridos de aprendizaje. Por tanto, más que tomarse como registro de una situación pasajera en la historia, estudios como el presente podrían sentar las bases para las futuras evoluciones en la academia.

Con base en los hallazgos de la investigación, se sugiere profundizar en las habilidades blandas requeridas por el profesorado durante las clases en línea en el contexto de la COVID-19. Continuar con el diseño y validación de instrumentos de evaluación docente específicos para la pandemia, debido a que la dinámica educativa difiere de la presencial. Además, se sugiere profundizar en las creencias del alumnado respecto a su propio proceso de aprendizaje durante las clases en línea, para la programación pertinente de actividades.

#### REFERENCIAS

- Acevedo, A., Arguello, A., Pineda, B., & Urcios, P. (2020). Competencias del docente en educación online en tiempo de COVID-19: Universidades Públicas de Honduras. *Revista de Ciencias Sociales*, 26, 1-18. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34123>
- Alqurshi, A. (2020). Investigating the impact of COVID-19 lockdown on pharmaceutical education in Saudi Arabia – A call for a remote teaching contingency strategy. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 28, 1075-1083. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2020.07.008>
- Amaya, A., Cantú, D., & Marreros, J. (2021). Análisis de las competencias didácticas virtuales en la impartición de clases universitarias en línea, durante contingencia del COVID-19. *Revista De Educación a Distancia (RED)*, 21(65), 1-20. <https://doi.org/10.6018/red.426371>
- Bravo, F., & Quezada, T. (2021). Educación virtual en la universidad en tiempos de COVID-19. *Espíritu Emprendedor TES*, 5(1), 154-166. <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n1.2021.238>
- Cañedo, T., & Figueroa, A. (2013). La práctica docente en educación superior: una mirada hacia su complejidad. *Sinéctica*, (41), 2-18. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2013000200004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000200004&lng=es&tlng=es)

- Carranza, P., & Zamora, G. (2020). Desafíos y oportunidades en tiempos del COVID-19: contexto pedagógico desde la Universidad Nacional y la Universidad Estatal a Distancia. *Innovaciones Educativas*, 22(Especial), 162-170. <https://doi.org/10.22458/ie.v22iEspecial.3154>
- Castellano, J. M., Almagro, J., & Fajardo, B. (2021). Percepción estudiantil sobre la educación online en tiempos de COVID-19: Universidad de Almería (España). *Revista Científica*, 6(19), 185-207. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.19.9.185-207>
- Cifuentes, J. (2020). Docencia online y COVID-19: la necesidad de reinventarse. *Revista De Estilos de Aprendizaje*, 13(Especial), 115-127. <http://revistaestilosdeaprendizaje.com/article/view/2149>
- Cisneros, G., Abad, J., Cruz, I., & Cisneros, C. (2020). Labor preventiva e implementación de estrategias docentes durante la COVID-19 en la Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba. *MEDISAN*, 24(6), 1256-1265. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192020000601256&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192020000601256&lng=es&tlng=es).
- Colorado, B. (2020). Codiseño del curso TIACE en la formación inicial docente de educación preescolar ante la contingencia de la COVID-19. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (74), 170-189. <https://doi.org/10.21556/edutec.2020.74.1815>
- Cruz, O., & Benítez, J. (2020). Las crisis también pueden promover el aprendizaje, impacto del COVID-19 en prácticas docentes. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50, 291-302. <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.114>
- Cuevas-de-la-Garza, J., & De-Ibarrola, M. (2013). Vidas cruzadas, los estudiantes que trabajan: un análisis de sus aprendizajes. *Revista de la Educación Superior*, 43(165), 125-148. <https://www.redalyc.org/pdf/604/60428314007.pdf>
- Delgado, U., & Martínez, F. (2020). Entornos virtuales de aprendizaje adoptados en la universidad ante el COVID-19. *Diálogos sobre la educación*, 12(22), 1-14. <https://doi.org/10.32870/dse.v0i22.829>
- Díaz, J., Iglesias, M., & Valdés, M. (2020). La tutoría a distancia: acciones del tutor en la Estrategia de Formación Doctoral en tiempos de COVID 19. *Medisur*, 18(3), 478-484. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4678>
- Dietrich, N. (2020). Attempts, Successes, and Failures of Distance Learning in the Time of COVID-19. *Journal of Chemical Education*, 97, 2448-2457. <https://dx.doi.org/10.1021/acs.jchemed.0c00717>
- Domínguez, H., Gutierrez, J., Llontop, M., Villalobos, D., & Delva, J. (2015). Estilos de aprendizaje: un estudio diagnóstico en el centro universitario de ciencias económico-administrativas de la U de G. *Revista de la Educación Superior*, 44(175), 121-140. [10.1016/j.resu.2015.09.005](https://doi.org/10.1016/j.resu.2015.09.005)
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21(70), 929-949. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662016000300929&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662016000300929&lng=es&tlng=es).
- Esteban, R., Cámara, A., & Villavicencio, M. (2020). La educación virtual de posgrado en tiempos de COVID-19. *Revista De Estilos De Aprendizaje*, 13(Especial), 82-94. <http://revistaestilosdeaprendizaje.com/article/view/2241/3243>
- Estrada, N. (2020). Estrategias de materiales virtuales: reto ante la inesperada pandemia COVID-19. *Revista Ciencias de la Educación*, 30, 1179-1196. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/56e/art16.pdf>
- Expósito, E., & Marsollier, R. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-22. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4214>

- Fernandez, S. (2020). *Docencia Rubic. Aprendizajes de la enseñanza universitaria en tiempos de la COVID-19*. España: EUNSA. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/59097/1/RubicSueltas.pdf>
- García de Paz, S., & Santana, P. (2021). La transición a entornos de educación virtual en un contexto de emergencia sanitaria: Estudio de caso de un equipo docente en Formación Profesional Básica. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21(65), 1-24. <https://doi.org/10.6018/red.450791>
- García, I., & Taberna, J. (2020). The transition from the classroom to non-classroom teaching at the UPC during the COVID-19 pandemic. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, (15), 177-187. <https://doi.org/10.46661/ijeri.5015>
- García, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 9-32. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- García, V., & Silva, M. (2019). Procrastinación académica entre estudiantes de cursos en línea. Validación de un cuestionario. *Apertura*, 11(2), 122-137. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v11n2.1673>
- Garrido, F. (2020). Docência universitária durante a pandemia da COVID-19: um olhar do Chile. *Revista Docência Do Ensino Superior*, 10, 1-9. <https://doi.org/10.35699/2237-5864.2020.24777>
- George, M. (2020). Effective Teaching and Examination Strategies for Undergraduate Learning During COVID-19 School Restrictions. *Journal of Educational Technology Systems*, 49(1), 23-48. <https://doi.org/10.1177/0047239520934017>
- González, F. (2020). Resignificar la praxis educativa en tiempos de incertidumbre: un desafío para las organizaciones sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 26, 9-13. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34140>
- Hernández, J., Martínez, F., & Sánchez, J. (2021). El empleo de videotutoriales en la era post COVID19: valoración e influencia en la identidad docente del futuro profesional. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21(65), 1-18. <https://doi.org/10.6018/red.449321>
- Jorquera, R., & Herrera, F. (2020). Salud mental en funcionarios de una universidad chilena: desafíos en el contexto de la COVID-19. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 14(2), 1-13. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1310>
- Liquidano, M. (2006). El administrador de recursos humanos como gestor de talento humano. Sus competencias y la relación de las prácticas de administración de recursos humanos. *Contaduría y administración*, 220, 145-178. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39522007>
- Lovón, M., & Cisneros, S. (2020). Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 1-15. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.588>
- Martínez, J., & Garcés, J. (2020). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la COVID-19. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-16. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4114>
- Melchor, M., Martínez, A., Torres, R., De-Agüero, M., Hernández, A., Benavides, M., Rendón, V., & Jaimes, C. (2020). Retos educativos durante la pandemia de COVID-19: una encuesta a profesores de la UNAM. *Revista Digital Universitaria*, 21(3), 1-24. <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2020.v21n3.a12>
- Mena, M., Romagnoli, C., & Valdés, A. (2009). El impacto del desarrollo de habilidades socioafectivas y éticas en la escuela. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 9(3), 1-21. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713064006.pdf>

- Mendoza, Y., & Mamani, J. (2012). Estrategias de enseñanza-aprendizaje de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 3(1), 58-67. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449845035006.pdf>
- Miguel, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50, 13-40. <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>
- Montes, A., Villalobos, V., & Ruiz, W. (2020). Estrategias didácticas empleadas desde la presencialidad remota en la División de Educación para el Trabajo de la Universidad Nacional en tiempos de pandemia. *Innovaciones Educativas*, 22(Especial), 243 -262. <https://doi.org/10.22458/ie.v22iEspecial.3251>
- Mora, À. (2018, 8 marzo). La impresionante influencia de las mujeres en los recursos humanos. Human Performance. <https://www.hpsconsultores.com/la-impresionante-influencia-las-mujeres-los-recursos-humanos/>
- Moreno, F. (2020). Estrategias pedagógicas virtuales para la enseñanza de la histología durante la pandemia COVID-19: El caso de la asignatura sistema cardiorespiratorio. *Salutem Scientia Spiritus*, 6(1), 194-206. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/salutemscientiaspiritus/article/view/2399>
- Naciones Unidas. (2020, agosto). Informe de políticas: la educación durante la COVID-19 y después de ella. (No. 1). [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_-\\_education\\_during\\_COVID-19\\_and\\_beyond\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_-_education_during_COVID-19_and_beyond_spanish.pdf)
- Pérez, E., Vázquez, A., & Cambero, S. (2021). Educación a distancia en tiempos de COVID-19: Análisis desde la perspectiva de los estudiantes universitarios RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 1-20. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.27855>
- Ramirez, G. (2021). La familia y el juego como estrategia de aprendizaje a distancia durante la pandemia del COVID-19 en México: Una propuesta desde la enseñanza universitaria en ciencias de la salud. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21(65), 1-20. <https://doi.org/10.6018/red.456231>
- Ramos, F., & García, G. (2020). Pandemia SARS-CoV-2/COVID-19, perspectivas y desafíos. *Revista Del Centro De Investigación De La Universidad La Salle*, 14(54), 141-166. <https://doi.org/10.26457/recein.v14i54.2656>
- Román, F., Fores, A., Calandri, I., Gautreaux, R., Antúnez, A., Ordehi, D., Calle, L., Poenitz, V., Correa, K., Torresi, S., Barcelo, E., Conejo, M., Ponnet, V., & Allegri, R. (2020). Resiliencia en docentes en distanciamiento social preventivo obligatorio durante la pandemia de COVID-19. *Journal of Neuroeducation*, 1(1); 76-87. [10.1344/joned.v1i1.31727](https://doi.org/10.1344/joned.v1i1.31727)
- Romero, T., & Matamoros, C. M. (2020). Impacto académico, económico y psicológico del COVID-19 en los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), 138-158. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1388>
- Rosario, A., González, J., Cruz, A., & Rodríguez, L. (2020). Demandas tecnológicas, académicas y psicológicas en estudiantes universitarios durante la pandemia por COVID-19. *Revista Caribeña de Psicología*, 4(2), 176-185. <https://doi.org/10.37226/rcp.v4i2.4915>
- Salaverría, R., Buslón, N., López-Pan, F., León, B., López, I., & Erviti, M.-C. (2020). Desinformación en tiempos de pandemia: tipología de los bulos sobre la COVID-19. *Profesional De La Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.15>
- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. 3ªed. México: Prentice Hall.
- Schmelkes, S. (2020). La educación superior ante la pandemia de la COVID-19: el caso de México. *Universidades*, 71(86), 73-87. <https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2020.86.407>

- Silas, J., & Vázquez, S. (2020). El docente universitario frente a las tensiones que le plantea la pandemia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50, 89-120. <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.97>
- Universidad de Guadalajara. (s. f.). Programa de Licenciatura | Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. <http://www.cucea.udg.mx/es/oferta-academica/licenciaturas/recursos-humanos/programa-de-licenciatura>
- Vergara-de-la-Rosa, E., Vergara, R., Alvarez, M., Camacho, L., & Galvez, J. (2020). Distance medical education in the times of COVID-19. *Educación Médica Superior*, 34(2), 1-10. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200025&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200025&lng=es&tlng=en)
- Vialart, M. (2020). Estrategias didácticas para la virtualización del proceso enseñanza-aprendizaje en tiempos de COVID-19. *Educación Médica Superior*, 34(3), 1-10. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000300015&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000300015&lng=es&tlng=en)
- Villafuerte, J., Bello, J., Pantaleón, Y., & Bermello, J. (2020). Rol de los docentes ante la crisis del COVID-19, una mirada desde el enfoque humano. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 8(1), 134-150. <http://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3214/1986>
- Villavicencio, E., Ruiz, V., & Cabrera, A. (2016). Validación de cuestionarios. *Odontología Activa*, 1(3), 71-76.
- Zúñiga, M., & Cáceres, M. (2021). El sentido escolar frente al COVID-19. La percepción de estudiantes de universidades públicas en Hidalgo. *Revista Conrado*, 17(78), 46-53. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1642>

**Agradecimientos / Acknowledgments:**

Expreso mi agradecimiento a los docentes del Centro de Investigaciones Sociales y Económicas del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara, México.

**Conflicto de intereses / Competing interests:**

El autor declara que no incurre en conflictos de intereses.

**Rol de los autores / Authors Roles:**

No aplica.

**Fuentes de financiamiento / Funding:**

El autor declara que no recibió un fondo específico para esta investigación.

**Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:**

El autor declara no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.