



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

Oscar Armando Esparza Del Villar
Servando Pineda Jaimes
Priscila Montañez Alvarado
Coordinadores

UNIVERSIDAD Y PANDEMIA

Adaptabilidad y sobrevivencia en las aulas
en tiempos del COVID-19

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

Juan Ignacio Camargo Nassar
Rector

Daniel Constandse Cortez
Secretario General

Santos Alonso Morales Muñoz
Director del Instituto de Ciencias Sociales y Administración

Jesús Meza Vega
Director General de Comunicación Universitaria

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

UNIVERSIDAD Y PANDEMIA

**Adaptabilidad y sobrevivencia en las aulas
en tiempos del COVID-19**

**Oscar Armando Esparza Del Villar
Servando Pineda Jaimes
Priscila Montañez Alvarado
Coordinadores**

D. R. © Oscar Armando Esparza Del Villar, Servando Pineda Jaimes,
Priscila Montañez Alvarado, por coordinación

© Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
Avenida Plutarco Elías Calles 1210
Fovissste Chamizal, C. P. 32310
Ciudad Juárez, Chihuahua, México
Tels. +52 (656) 688 2100 al 09

Primera edición, 2024
Disponible en: elibros.uacj.mx

ISBN: 978-607-520-497-0

La edición, diseño y producción editorial de este documento estuvieron a cargo de la Dirección General de Comunicación Universitaria, a través de la Subdirección de Editorial y Publicaciones

Coordinación editorial:
Mayola Renova González
Cuidado editorial:
Subdirección de Editorial y Publicaciones
Diseño de portada y diagramación:
Karla María Rascón González



Agradecimientos

Agradecemos a las y los siguientes estudiantes que nos ayudaron con las entrevistas, transcripciones y revisiones de esta investigación: Stephanie Nayeli Martínez Saldívar, Iris Osmara Navarro Chirinos, Danneth Geovana Chávez Gutiérrez, Silvia Morayma Rascón Cepeda, Yasmín Lizeth Salazar Acosta, Claudia Florencia Espelosín Valles, Monserrat Vega Sánchez, Damaris Isela Romero Hernández, Janeth Alejandra Hernández Rosales, Pamela Morales Rodríguez, Jaqueline Ledesma Maturino, Martha Laura Guevara López, Jessica Gisell Valdivia Marcial y Luis Héctor Galicia Chaparro.

Este libro es el resultado de la investigación “Adaptación al trabajo virtual en docentes, alumnos y personal administrativo de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ) debido al COVID-19”, financiada por el Instituto de Innovación y Competitividad de la Secretaría de Innovación y Desarrollo Económico del Gobierno del Estado de Chihuahua, en su convocatoria de Pos-COVID-19, con el registro: IIC-47-2021, a quienes agradecemos por todo su apoyo en este proceso.

Índice

Introducción 9

Capítulo 1

Aproximaciones teórico-conceptuales 13

Servando Pineda Jaimes

Capítulo 2

Estudiantes y su casa como aula 25

Danelly Susana Esparza Puga • Oscar Armando Esparza Del Villar

Capítulo 3

Docentes: del aula al ciberespacio 89

Ana del Refugio Cervantes Herrera

Capítulo 4

Administrativos: ¡y los jefes nos voltearon a ver! 129

Marisela Gutiérrez Vega

Capítulo 5

Discusión: una experiencia de cara al futuro 161

Priscila Montañez Alvarado

Reflexiones finales 173

Referencias 175

Anexos 179

Introducción

A través de la historia se han presentado decenas de pandemias, entre las cuales se encuentran la peste negra, varias de cólera, la gran gripe rusa, la gripe española y el COVID-19 (Piret y Boivin, 2021) causando millones de muertes. A diferencia de la peste negra, en la cual se estima que entre un 30 % y 60 % de los habitantes de Europa perdieron la vida, en la actualidad los conocimientos que se tienen en las ciencias naturales nos permiten enfrentar de una manera más efectiva nuevas pandemias, como la ocasionada por la enfermedad llamada COVID-19. Se implementaron intervenciones no farmacéuticas para reducir la transmisión del virus, como el distanciamiento social, lavado de manos constante, uso de mascarillas, prohibición de eventos masivos, cierre de negocios no esenciales, confinamiento en casa y cierre de escuelas en todos los niveles, incluyendo el universitario (Alves *et al.*, 2022).

La Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ) suspendió las clases presenciales a principios del año 2020 como medida de seguridad para sus estudiantes, docentes y personal administrativo, trasladando todos los procesos educativos y administrativos a un formato virtual en un periodo muy corto, que costó de unos cuantos días, y de una manera apresurada e incierta. En un principio se pensó que la modalidad virtual de las clases se iba a implementar solo unos cuantos meses, pero duró más de dos años, en donde la mayoría de las actividades se realizaban a través de medios electrónicos e internet. El personal administrativo de la Universidad aprovechó la infraestructura física, como servidores y computadoras, además de la infraestructura de *software*, como las distintas aplicaciones, para que las clases y el trabajo administrativo se pudieran llevar a cabo de manera remota, principalmente desde el hogar. La Universidad puso a disposición de las y los profesores y las y los alumnos las plataformas necesarias para poder impartir las clases por vía remota, para compartir material, dejar tareas y aplicar exámenes, entre otras actividades

académicas; sin embargo, cada docente y estudiante debía contar con equipo propio para poder utilizar estas plataformas.

Existían algunas clases virtuales que se impartían en la plataforma de Moodle antes de la pandemia, de la cual su uso se incrementó de manera considerable, además de aprovechar el acceso que se tenía a Microsoft Teams, aplicación que permite tener reuniones virtuales sincrónicas en donde la profesora o el profesor imparte las clases y las y los alumnos implementan habilidades de escucha e interacción, buscando una relación social como la que se establece en el aula. La misma compañía de Microsoft ofrece otras aplicaciones, como una nube para subir información, una plataforma para grabar sesiones, correos electrónicos, una plataforma para administrar exámenes, un pizarrón electrónico, un calendario de tareas, entre otras, lo cual hizo más factible el cambio. Es importante mencionar que la Universidad ofertó varios cursos, para que docentes y el personal administrativo pudieran adquirir estas competencias y así poder desempeñar su trabajo de manera satisfactoria.

Aun así, con la infraestructura disponible y las capacitaciones que ofreció la Universidad, la experiencia del trabajo y clases virtuales resultó difícil por varias razones. Un primer inconveniente consistió en que no todas las personas tenían el equipo o conexión a internet necesarios para poder realizar el trabajo o estar en las clases de manera satisfactoria; por ejemplo, si había una pobre conexión a internet, las clases podían tener interferencia frecuente y esto hacía que no se escuchara o participara en el aula virtual de manera adecuada. Otra dificultad fue el confinamiento en casa, en donde las personas no salieron —o solo lo necesario— durante varios meses, y en algunos casos durante años, causando secuelas psicológicas negativas. Aunque era por protección, el confinamiento llevó a muchas personas a experimentar síntomas de ansiedad, depresión, estrés, entre otros, e hizo que la experiencia de las clases virtuales fuera más difícil. La enfermedad por el COVID-19 y sus secuelas en las personas también dificultaron la experiencia de la educación virtual. Durante este tiempo muchas personas se enfermaron, murieron o quedaron con secuelas físicas y psicológicas debido al virus, complicando la experiencia de la educación a distancia, debido a que ellas y ellos mismos se enfermaron o alguien cercano a ellas y ellos. El solo hecho de pensar que se podían enfermar del COVID-19, sobre todo al principio, les hacía difícil concentrarse en sus actividades escolares.

Este trabajo surgió con el interés de documentar la experiencia del trabajo y las clases virtuales, debido a la pandemia ocasionada por la enfermedad del COVID-19, de docentes, estudiantes y personal administrativo. A diferencia de la gripe española, de la cual no hay registros de este tipo, este documento quiere rescatar los relatos e historias, tanto positivos como negativos, de lo que significó estudiar y

trabajar desde los hogares. Este análisis tuvo como objetivo estudiar los efectos del fenómeno de salud causado por el virus SARS-COV-2 en la UACJ, así como los procesos de adaptación a los nuevos estilos de vida llevados a cabo para la protección de las personas. Fue un estudio exploratorio, en el que se realizaron entrevistas estructuradas a profesoras y profesores, alumnas y alumnos y personal administrativo de la UACJ. El aporte principal de la obra es que, precisamente, involucró a quienes conforman la comunidad universitaria, para poder conocer los desafíos, retos y procesos de adaptación a los nuevos estilos de vida. En los distintos testimonios que se comparten, se podrá observar desde aquellos acontecimientos retadores y desalentadores, que para muchos significaron pérdidas, tristezas y aislamiento; del mismo modo, la capacidad de resiliencia, que permitió a las personas adaptarse y reponerse, y reconocer las cualidades que fungieron como un motor para sobreponerse.

Se proyecta que esta obra tenga un alcance, tanto regional como nacional, ya que cobra importancia por la temática de relevancia actual, así como por ser llevada a cabo en una de las mejores universidades del noroeste de México. Este libro va dirigido al público en general que esté interesado en conocer las vivencias de estudiantes, docentes y personal administrativo de la UACJ durante la pandemia ocasionada por la enfermedad llamada COVID-19. Será enriquecedor para la lectora o el lector conocer acerca de estas experiencias, de las que podría referir e identificarse, sobre todo en las estrategias de adaptación a los nuevos estilos de vida, que bien pudiera adoptar a su vida cotidiana.

La obra comienza con el capítulo titulado “Aproximaciones teórico-conceptuales”, donde se describen las bases de este trabajo y se explica el impacto que tuvo el COVID-19 a nivel mundial, específicamente en la educación de nivel superior en México, y localmente en Ciudad Juárez. Se describen las secuelas físicas, psicológicas y educativas que tuvo la pandemia sobre las personas, terminando con una descripción general de la muestra que se analizó, seguida por el procedimiento que se llevó a cabo.

En el segundo capítulo, “Estudiantes y su casa como aula”, se describe la experiencia reportada por las y los alumnos preguntando: ¿cuáles fueron los efectos positivos y negativos de esta enfermedad del COVID-19 en general?, ¿cuáles fueron los estilos de afrontamiento para la protección de las personas?, ¿cuáles fueron los procesos de adaptación a las clases virtuales?; por último, pedimos que dieran consejos a directivos, docentes y estudiantes universitarios, si es que en un futuro se vuelve a presentar esta experiencia de pandemia.

En el tercer capítulo, “Docentes: del aula al ciberespacio”, se analizan los mismos temas de la experiencia de la educación virtual, pero desde el enfoque de las y los profesores.

En el cuarto capítulo, “Administrativos: ¡y los jefes nos voltearon a ver!”, se preguntó al personal administrativo acerca de la experiencia que tuvo trabajando desde su hogar. Las temáticas laborales que se exploraron fueron similares, pero se cuestionó específicamente acerca de su trabajo administrativo, que fue variado según el puesto que ocupaba; por ejemplo, ¿cuáles fueron los procesos de adaptación al trabajo administrativo virtual?, ¿cuáles fueron las dificultades en la adaptación al trabajo administrativo virtual?

En la última parte del libro se incluye el quinto capítulo titulado “Discusión: una experiencia de cara al futuro”, donde se resumen los hallazgos principales de las entrevistas hechas a todas y todos los participantes: docentes, estudiantes y personal administrativo. En el análisis se sintetizan veintiséis temas como resultado de las respuestas dadas por las y los participantes, en donde se incluyen algunos aspectos positivos y muchos otros negativos derivados de la experiencia educativa durante la pandemia.

Oscar Armando Esparza Del Villar
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

CAPÍTULO 1

Aproximaciones teórico-conceptuales

Servando Pineda Jaimes

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

El virus del SARS-COV-2 ha sido declarado una pandemia a causa de la enfermedad por el COVID-19. Desde principios del año 2020 y hasta la fecha millones de personas se han contagiado y un porcentaje de estas han fallecido como consecuencia de esta enfermedad. La gran mayoría de los países en el mundo han tomado medidas radicales para controlar y prevenir el contagio, incluyendo el confinamiento, que en un principio fue casi total y después fue variando, según el número de casos de personas enfermas en cada población. La educación universitaria se tuvo que modificar para evitar la propagación y contagio del virus, y todas las clases se trasladaron a plataformas virtuales desde donde se impartieron empezando en el mes de abril de 2020. Este estudio tiene como objetivo analizar los efectos del fenómeno del COVID-19 en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ), en la vida universitaria de las y los estudiantes, las y los docentes y el personal administrativo, y los procesos de adaptación a los nuevos estilos de vida llevados a cabo para la protección de las personas. Este estudio es de tipo exploratorio y se llevó a cabo a través de entrevistas estructuradas, las cuales se implementaron a una muestra de profesoras y profesores, alumnas y alumnos y personal administrativo de la UACJ.

El COVID-19 a nivel mundial y local

A partir de marzo del año 2020, el mundo parece no poder volver a ser el mismo. La incertidumbre de enfrentarse con un virus desconocido ha desarrollado en la población mundial una serie de síntomas físicos y de salud mental sin precedente (Suárez *et al.*, 2020). Los efectos de esta pandemia han trastocado de manera sustancial todos los ámbitos en los que los seres humanos nos desenvolvemos. El COVID-19 fue declarado como una Emergencia de Salud Pública Internacional por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) el 30 de enero de 2020 y, al poco tiempo, esta fue declarada como una enfermedad que causó una pandemia el 11 de marzo de 2020, lo cual trajo una serie de cambios propuestos por los tres niveles de gobierno de Juárez, Chihuahua, México, enfocados en la protección de sus ciudadanos.

Según la OMS (2021), hasta el 23 de abril de 2021 se han registrado 3 066 113 decesos a causa de la enfermedad por el COVID-19, con un total de 114 358 956 casos de COVID-19 confirmados. A nivel nacional se han registrado 213 597 muertes y 2 315 811 personas contagiadas por el virus SARS-COV-2 (OMS, 2021). En Ciudad Juárez, las cifras oficiales reportadas por la Dirección General de Epidemiología indican un total de 3279 defunciones y 22 740 contagios, debido al COVID-19 (IMIP, 2021).

En preparación a la ola de contagios, los gobiernos federal, estatal y municipal implementaron y reforzaron una serie de medidas con la intención de frenar el impacto que pudiera tener el COVID-19 en las personas. En un principio se paralizó gran parte de la ciudad, donde los negocios y empresas no esenciales tuvieron que cerrar para prevenir contagios y muertes (Villalpando y Estrada, 2020). Esta suspensión de actividades se extendió a iglesias, juzgados, cines, bares, centros nocturnos, gimnasios, museos, espectáculos públicos y escuelas (Olmos, 2020). El sistema educativo a nivel mundial no fue la excepción.

El COVID-19 y la educación de nivel superior

Las instituciones de nivel superior, como las universidades, se vieron impelidas a sustituir las clases presenciales con las clases en línea. La UACJ anunció la suspensión de clases presenciales a partir del día 20 de marzo del año 2020 (UACJ, 2020) y desde ese día todas las clases fueron impartidas de manera virtual, a través de plataformas especializadas para este tipo de actividades. En la Universidad se suspendió todo tipo de actividades presenciales y tanto las y los docentes como el personal administrativo comenzaron a trabajar desde casa. De igual manera, las y los estudiantes dejaron de asistir de manera presencial y tomaron sus clases a través de plataformas digitales

(Teams) mediante el Programa de Continuidad Académica Virtual.¹ Durante los semestres de agosto-diciembre 2020 y enero-junio 2021, las y los profesores impartieron sus clases y las y los alumnos las recibieron desde sus hogares.

Este cambio abrupto afectó la continuidad de la impartición educativa creando, entre otras cosas, incertidumbre en cuanto a las evaluaciones, tanto de las y los docentes a las y los estudiantes y viceversa. Por otra parte, quienes pertenecen a entornos menos favorecidos, como los países con economías poco desarrolladas, han sufrido mayor rezago, entre los que se encuentra la pobre disponibilidad de las y los alumnos para el acceso a las plataformas virtuales de aprendizaje, tanto sincrónico como asincrónico (OECD, 2020). Se advierten así algunos de los efectos negativos del cierre repentino y masivo de las actividades presenciales en las escuelas llevadas a cabo a fin de mitigar el impacto del contagio y propagación del virus (CEPAL-Unesco, 2020).

En este sentido, se han documentado ya los síntomas de la fatiga pandémica en muchas poblaciones. Entre las características de esta, la OMS menciona el estado de angustia, que puede resultar en la desmotivación para seguir las recomendaciones de protección ante la pandemia, además de otras emociones, experiencias y percepciones que pueden desarrollarse gradualmente con el tiempo. Estas consecuencias son consideradas como una respuesta natural ante una crisis severa y prolongada de salud, como las causantes por la enfermedad del COVID-19, que ha generado la necesidad de implementar medidas sin precedentes que impactan la cotidianidad de la vida de los seres humanos de todo el mundo (WHO, 2020).

Por otra parte, la necesidad de la implementación de las clases en línea ha supuesto abordajes casi urgentes para dar continuidad a los procesos de aprendizaje, al ajuste de calendarios escolares, a la permanencia del currículo, dejando de manifiesto las diferentes capacidades de adaptación, tanto de las propias instituciones como de las y los profesores, las y los estudiantes y el personal administrativo a esta situación de crisis. Además, se espera que, en este contexto, la pandemia tenga impactos negativos en diversos sectores, específicamente en la salud y la educación, lo que ha planteado verdaderos desafíos para todas las instituciones educativas a nivel mundial (CEPAL-Unesco, 2020).

Secuelas del COVID-19

Dentro de las consecuencias que se han tenido a causa del confinamiento, se pueden enumerar una serie de síntomas, que van desde los trastornos de la conducta hasta

¹ <https://alumnosuacj.sharepoint.com/sites/continuidadacademica> [Consultado el 26 de abril de 2021].

los síntomas somáticos, como insomnio, alteraciones alimentarias, ansiedad y depresión, y que recientemente se han incluido como características que conforman lo que se ha dado en llamar “Síndrome de la Cabaña” (Chirino y Manuel, 2021), experimentado cuando las personas sienten temor o rechazo ante la necesidad de dejar el confinamiento, salir de casa y exponerse al contagio del COVID-19, lo cual impide la funcionalidad social y de relación humana de quienes lo padecen.

Han sido publicados varios estudios donde se narran las experiencias de las y los docentes y las y los alumnos universitarios en distintos países del mundo, en donde se explican aquellas barreras que dificultan la experiencia, pero también las ventajas de tener una educación en modalidad virtual. En estos estudios se han reportado sentimientos de ansiedad, frustración, aburrimiento, flojera, desmotivación, falta de ambientes adecuados, mucho trabajo, contenido aburrido, maneras de evaluar poco claras, falta de recursos necesarios para las clases, así como la carencia de equipo técnico, internet lento o falta del mismo, etcétera (Aristovnik *et al.*, 2020; Bataineh *et al.*, 2021; Doyumgaç, Tanhan y Kiyamaz, 2021). Sin embargo, también se han reportado algunos aspectos positivos de la educación virtual, como disfrutar las clases virtuales, un sentimiento de autoeficacia, alegría de que se pudiera continuar con las clases, el no tener que trasladarse a la escuela, estar en la comodidad del hogar, flexibilidad en los estudios y asistencia a las clases (Cicha *et al.*, 2021; Karalis y Raikou, 2020).

Otros estudios se han enfocado en identificar a las personas que más dificultades han experimentado con la educación virtual, específicamente en universitarios: estudiantes mujeres y madres de familia, de tiempo completo, con problemas económicos, menor nivel socioeconómico, que se enfermaron del COVID-19 o alguien cercano a ellas, aquellos que pasaron ocho horas o más en pantalla al día (Aristovnik *et al.*, 2020; Dodd *et al.*, 2021). Dentro de este libro se analizaron los cambios negativos en las clases, la familia y personales, que experimentaron las y los profesores, las y los alumnos y el personal administrativo, para poder identificar los problemas que se hicieron presentes en esta Universidad y así tener un registro que sirva como base para eventos similares en el futuro.

Secuelas positivas del COVID-19

Mourad (2020) propone que la pandemia trajo como consecuencias aspectos positivos, basándose en la teoría de MacCurdy (1943), quien explica el fenómeno psicológico observado en los ingleses en tiempos de la Segunda Guerra Mundial, en la que durante cincuenta y ocho días los alemanes lanzaron bombas desde aviones sobre Londres. La expectativa era que esta situación iba a causar una baja en la moral de

las personas, pero MacCurdy define tres grupos: el primero es de la gente muerta (alrededor de cuarenta mil) y en ellas no hay secuelas psicológicas. El segundo grupo es la gente que fue lastimada por alguna explosión, pero que no murió, y es en este grupo donde se encontraron más secuelas psicológicas negativas. Por último, está el tercer grupo, que aunque vivían en Londres nunca estuvieron en peligro y no les pasó nada. Es con estas personas en donde el efecto psicológico fue positivo e incrementó su moral, haciéndolas sentir mejor.

La teoría propuesta por MacCurdy se denomina Estructura de la Moral y fue aplicada por Mourad (2020) en el fenómeno del COVID-19, en el que hubo un grupo bastante numeroso de personas que no se enfermó, o si se enfermó los síntomas fueron leves, y quienes experimentaron aspectos positivos. Por esta razón se incluyeron en la entrevista preguntas acerca de posibles cambios positivos que se experimentaron durante la pandemia en el ambiente educativo, familiar y personal.

Estilos de afrontamiento

Según Lazarus y Folkman, el afrontamiento es “cambiar los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente para manejar demandas externas e internas específicas que se evalúan como una carga o que exceden los recursos de la persona” (1984, p. 19). En otras palabras, es la manera en la que enfrentamos situaciones adversas, dificultades o retos con nuestros recursos personales. El afrontamiento es cómo manejamos las situaciones que se presentan en el día a día. Existen tres categorías generales de estilos de afrontamiento: centrados en el problema, centrados en la emoción y evitativos (Lim *et al.*, 2019). Los estilos de afrontamiento centrados en el problema, se enfocan en resolver el problema; los estilos de afrontamiento centrados en la emoción, se enfocan en manejar las emociones negativas ante las situaciones adversas; y los estilos de afrontamiento evitativos consisten en ignorar el problema evadiendo enfrentarlo.

Varias de las temáticas que se abordarán en este libro tienen que ver con la manera en la que las y los docentes, las y los estudiantes y el personal administrativo lidiaron con los problemas causados por la enfermedad del COVID-19. El confinamiento, la enfermedad, el cierre de muchos negocios no esenciales, entre otras situaciones, fueron fuentes de adversidad que llevaron a las personas a tener que afrontar todos estos problemas. En este estudio se reportan distintas maneras de cómo las personas tomaron medidas para prevenir el contagio del virus, los cambios que se hicieron para la adaptación a las clases virtuales y el trabajo desde el hogar, y los retos que esto causó en las y los participantes.

Estudio realizado

En relación con esta información que se ha reportado de otras universidades en el mundo, es necesario conocer cuáles han sido las experiencias de todas las personas pertenecientes a la comunidad universitaria de la UACJ, para entender mejor la dinámica y analizar desde una metodología cualitativa la experiencia del trabajo virtual. De esta manera, se propone analizar estos fenómenos con un estudio exploratorio en la población de las y los profesores, las y los alumnos y el personal administrativo de esta Institución.

El objetivo general de esta obra es analizar los efectos del fenómeno del COVID-19 en la vida universitaria y los procesos de adaptación a los nuevos estilos de vida desarrollados para la protección de las personas. Y como objetivos específicos se tienen:

1. Detectar los efectos psicológicos, educativos y sociales del fenómeno del COVID-19 reportados por las y los docentes, las y los estudiantes y el personal administrativo.
2. Describir los estilos de afrontamiento para la prevención del contagio.
3. Conocer los procesos de adaptación a las clases virtuales.
4. Detallar los procesos de adaptación al trabajo administrativo.
5. Exponer los consejos dados por las y los participantes para futuras generaciones de directivos universitarios, profesoras y profesores, alumnas y alumnos y personal administrativo, que lleguen a vivir pandemias similares a la causada por la enfermedad llamada COVID-19.

Muestra

La muestra fue obtenida de manera intencional, por conveniencia (Hernández, 2021), e incluyó un total de ochenta y cuatro participantes pertenecientes a la comunidad universitaria: veinte docentes, cuarenta y cuatro estudiantes y veinte personas con funciones administrativas, es decir, integrantes de la comunidad universitaria que estudian o laboran en la UACJ.² La muestra fue recabada de manera intencional, por conveniencia, en donde se invitó a profesoras y profesores, alumnas y alumnos y personal administrativo a participar en una entrevista, para conocer sus experien-

² En el estudio se incluyó a las Divisiones Multidisciplinarias de Ciudad Universitaria (sur de la ciudad), Nuevo Casas Grandes y Cuauhtémoc.

cias durante el periodo por confinamiento por el COVID-19. La invitación se hizo a través del correo electrónico, llamadas telefónicas y mensajes de texto, y para las y los estudiantes, a través de un diálogo durante las clases y redes sociales.

La participación fue de forma voluntaria por medio de una entrevista, donde la o el docente, personal administrativo o alumnas y alumnos de la UACJ compartieron sus experiencias y opiniones relacionadas con sus vivencias.

Debido a las medidas de seguridad que se tienen que seguir en relación con el COVID-19, todas las entrevistas se realizaron de manera virtual, por medio de videoconferencias³ o llamadas telefónicas, para evitar el contacto presencial con las y los participantes y así eliminar un posible contagio.

Los criterios de inclusión fueron que las y los participantes debían laborar o estudiar en la UACJ y estar activas/activos durante el semestre. Los criterios de exclusión fueron para aquellas/os profesoras que estaban en año sabático o con permisos especiales y que no estuvieran laborando en la Universidad durante ese tiempo. Las y los estudiantes que no hubieran tomado clases durante los semestres de la pandemia también fueron excluidas y excluidos. Las y los docentes o el personal administrativo que tuvieran menos de un semestre trabajando en la Institución también fueron excluidas y excluidos del proyecto.

Instrumentos

- Entrevista sobre efectos del COVID-19 para las y los profesores. Entrevista altamente estructurada (Echeburúa, Muñoz y Loinaz, 2011; Tintaya, 2015), desarrollada ex profeso, cuyo diseño buscó la funcionalidad para la aplicación a través de medios remotos (Perpiñá, 2012) y ser adecuado para conocer las opiniones, ideas, percepciones, sensaciones somáticas, emociones, estados de ánimo de las y los participantes (Carlat, 2016; Cormier y Cormier, 2000; Morrison, 2014). Constó de preguntas abiertas que abarcaron los siguientes temas: aspectos sociodemográficos; retos y ventajas en el ambiente educativo durante el confinamiento; modificaciones a la salud física y mental, en la interacción familiar y en el ejercicio laboral, así como sugerencias para las y los docentes, las y los alumnos y la Universidad en su conjunto.
- Entrevista sobre efectos del COVID-19 para el personal administrativo. Entrevista altamente estructurada (Echeburúa *et al.*, 2011; Tintaya, 2015), desarro-

³ La plataforma tecnológica que se usó para esta parte de la investigación fue Teams de Microsoft y todas las videoconferencias fueron grabadas bajo consentimiento informado de manera verbal y en algunas de manera escrita.

llada ex profeso, cuyo diseño buscó la funcionalidad para la aplicación a través de medios remotos (Perpiñá, 2012) y ser adecuado para conocer las opiniones, ideas, percepciones, sensaciones somáticas, emociones, estados de ánimo de las y los participantes (Carlat, 2016; Cormier y Cormier, 2000; Morrison, 2014). Se constituyeron preguntas abiertas que se ocuparon de indagar sobre aspectos sociodemográficos; retos y mejoras en el aspecto laboral; cambios en su salud física y mental, y en sus intercambios familiares; y sugerencias para las y los estudiantes, el personal administrativo y la Universidad en su conjunto.

- Entrevista sobre efectos del COVID-19 para las y los alumnos. Entrevista altamente estructurada (Echeburúa *et al.*, 2011; Tintaya, 2015), desarrollada ex profeso, cuyo diseño buscó la funcionalidad para la aplicación a través de medios remotos (Perpiñá, 2012) y ser adecuado para conocer las opiniones, ideas, percepciones, sensaciones somáticas, emociones, estados de ánimo de las y los participantes (Carlat, 2016; Cormier y Cormier, 2000; Morrison, 2014). Se conformó de preguntas abiertas que se ocupan de indagar sobre aspectos sociodemográficos; cambios en los aspectos educativos y en su salud física y mental; intercambios familiares; recomendaciones para las y los profesores, las y los estudiantes y la Universidad en su conjunto.

Procedimiento

El estudio contó con un diseño transversal (Bordalo, 2006), de tipo exploratorio (Lerma, 2019), que utilizó entrevistas estructuradas que evaluaron diversos temas en relación con la experiencia del COVID-19. La entrevista es la técnica de recolección de datos empleada con mayor frecuencia en las ciencias sociales, en especial en la psicología (Echeburúa *et al.*, 2011; Tintaya, 2015). Puede diseñarse en tres modalidades: no estructurada, semiestructurada o altamente estructurada, las cuales permiten a las y los investigadores y clínicos acercarse a las opiniones, ideas, creencias, percepciones, vivencias, sensaciones somáticas, emociones, estados de ánimo, respuestas motoras, relaciones y sintomatología de los individuos a quienes se les aplica (Carlat, 2016; Cormier y Cormier, 2000; Morrison, 2014).

Específicamente, las entrevistas altamente estructuradas (también conocidas como cuestionarios) se caracterizan por un formato prefijado, que implica la exposición de la o el participante a exactamente las mismas preguntas en un orden y redacción previamente determinados, que deriva en respuestas codificables, lo cual las hace susceptibles de autoadministración (Perpiñá, 2012) y, por lo tanto, resultan funcionales para su aplicación a través de medios remotos y asíncronos. La entre-

vista de este estudio fue de modalidad estructurada, la cual se eligió por el carácter exploratorio del tema, debido a que esta pandemia es única en estas generaciones y es conveniente analizar toda la información que nos reporten las y los participantes.

Una vez aprobado el Comité de Ética en la Investigación de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, se procedió a contactar a las y los participantes con un muestreo por conveniencia, a través del correo electrónico, llamadas telefónicas y mensajes de texto (en el caso de las y los docentes y el personal administrativo), y para las y los alumnos, a través de las clases y redes sociales. Al entrevistar a las y los participantes, se les dio un consentimiento informado, para que conocieran acerca del estudio y de sus derechos, y al final se les pidió su firma. Después se realizó la entrevista, donde la profesora o el profesor, el personal administrativo o las y los estudiantes de la UACJ compartieron sus experiencias y opiniones relacionadas con sus vivencias durante la pandemia ocasionada por el COVID-19. Posteriormente, las entrevistas fueron transcritas y analizadas por medio de análisis de contenido (Guix, 2008), desarrollándose categorías de análisis que permitieron dar cuenta de la experiencia de las y los participantes.

Debido a las medidas de seguridad que se tienen que seguir en relación con el COVID-19, todas las entrevistas se llevaron a cabo de manera virtual, por medio de videoconferencias⁴ o llamadas telefónicas, para evitar el contacto presencial con las y los participantes y así eliminar un posible contagio durante la entrevista.

Las respuestas dadas por las y los participantes fueron analizadas con el método de la fenomenología interpretativa, que se aplica a investigaciones dentro de la psicología (Willig, 2008). La fenomenología

está interesada en dilucidar tanto lo que aparece como la forma en que aparece. Estudia las perspectivas de los sujetos sobre su mundo; intenta describir en detalle el contenido y la estructura de la conciencia de los sujetos, captar la diversidad cualitativa de sus experiencias y explicar sus significados esenciales. (Kvale, 1996, p. 53)

Este tipo de análisis busca capturar la calidad y textura de las experiencias individuales, lo cual se extrae de las vivencias reportadas. Aquí el objetivo es analizar la experiencia subjetiva de los individuos, para organizar la información en temas que se puedan identificar en cada una de las preguntas. La información de las entrevistas se lee y relea, para luego agrupar las respuestas en categorías de información

⁴ La plataforma tecnológica que se usó para esta parte de la investigación fue Teams de Microsoft y todas las videoconferencias fueron grabadas bajo consentimiento informado de manera verbal y en algunas de manera escrita.

semejantes (Willig, 2008). Las preguntas que se hicieron para explorar cada uno de los temas, se presentan en la tabla 1.1.

Tabla 1.1 Preguntas de la entrevista que se usaron para analizar los temas

Preguntas de la entrevista

1. ¿Qué cambios negativos experimentó en sus clases debido a la pandemia?
2. ¿Qué cambios negativos experimentó en su familia debido a la pandemia?
3. ¿Qué cambios negativos experimentó en su persona en general debido a la pandemia?
4. ¿Qué cambios positivos experimentó en sus clases debido a la pandemia?
5. ¿Qué cambios positivos experimentó en su familia debido a la pandemia?
6. ¿Qué cambios positivos experimentó en su persona en general debido a la pandemia?
7. ¿Cuáles son las medidas que toma para prevenir el contagio del COVID-19?
8. ¿Qué cambios hizo para adaptarse a la situación de la pandemia en sus clases?
9. Mencione los retos que ha tenido en su experiencia de tomar clases de manera virtual; por ejemplo, en las evaluaciones, poner atención durante las clases, interacción con sus compañeras y compañeros y las y los docentes, etcétera.
10. ¿Qué consejos les daría a las y los profesores para lidiar con esta situación?
11. ¿Qué consejos le daría a la Universidad para lidiar con esta situación?
12. ¿Qué consejos les daría a las y los alumnos para lidiar con esta situación?
13. ¿Qué consejos le daría al personal administrativo para lidiar con esta situación?

Fuente: elaboración propia.

Se analizaron las respuestas de cada pregunta por separado tomando en cuenta lo que se reportó como comportamientos, emociones o pensamientos, que es la información que se considera en los estudios de psicología (Banister *et al.*, 1994). La intención de las categorías reportadas en cada sección es identificar todas aquellas que se mencionaron, inclusive si solo una persona reportó esa información. Las secciones que se analizaron en las muestras de las y los estudiantes, las y los docentes y el personal administrativo fueron:

1. Efectos negativos del COVID-19.
2. Efectos positivos del COVID-19.
3. Estilos de afrontamiento para la prevención del contagio.
4. Procesos de adaptación a las clases virtuales.

5. Dificultades en la adaptación a las clases virtuales.
6. Consejos para las y los directivos de la Universidad.
7. Consejos para las y los docentes.
8. Consejos para las y los estudiantes.

En los capítulos 2, 3 y 4 se incluyen los resultados por separado de las y los estudiantes, las y los docentes y el personal administrativo, además de una conclusión general de los hallazgos. En el capítulo 5 se hace una discusión más profunda de los resultados de los tres grupos, debido a que el contenido es muy similar. Es en este capítulo en donde se hizo la interpretación de las respuestas organizadas por categorías, según el procedimiento de la fenomenología interpretativa.

CAPÍTULO 2

Estudiantes y su casa como aula

Danelly Susana Esparza Puga

Oscar Armando Esparza Del Villar

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

En el presente capítulo se exponen los resultados de las entrevistas hechas a las y los estudiantes de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ). Al principio se describe la muestra con los datos sociodemográficos, seguida por su exposición y experiencia relacionada con el virus SARS-COV-2. Varias alumnas y alumnos se enfermaron del COVID-19 o tuvieron a alguien cercano que se vio afectado por este virus. Después de esta descripción general, se reportan las respuestas que dieron las y los estudiantes a ocho distintos temas, que incluyen los efectos positivos y negativos debidos a la enfermedad, los procesos de adaptación, los estilos de afrontamiento, las dificultades de adaptación a las clases virtuales y los consejos que les darían a personas que llegaran a experimentar esta enfermedad en el futuro.

Dentro de los aspectos negativos las y los alumnos reportaron algunos problemas, como disminución de su atención durante las clases, dificultad para comunicarse con las y los docentes y las y los compañeros, falta de equipo o conexión óptima de internet durante las clases, entre otros. En relación con los efectos negativos en la familia, se encontró el incremento en problemas con esta, dificultad de adaptación, preocupación por infectar a otras y otros miembros y otros temas afines. En las secuelas negativas personales, se encontraron varias físicas y psicológicas debido al confinamiento y la posibilidad del riesgo de contagio, además de

otros temas. Cada una de estas descripciones vienen acompañadas de citas textuales obtenidas de las entrevistas, para darnos una idea de las respuestas ofrecidas y poder conocer un poco más sobre el contexto de las mismas.

Asimismo, se les preguntó acerca de los efectos positivos derivados de la pandemia y se reportaron diversas dimensiones de análisis de las clases virtuales, de la relación con la familia y en el área personal. Dentro de lo que se reportó están algunos ejemplos de respuestas, como el ahorro de tiempo y dinero al no transportarse al campus de Ciudad Universitaria, la comodidad de tomar las clases en la casa, mayor tiempo de convivencia y más unión con la familia, dedicar más tiempo a cuestiones personales y tener oportunidad de realizar actividades que fomentan el crecimiento personal.

En el tema psicológico de los estilos de afrontamiento en las distintas dimensiones, las y los estudiantes reportaron haber incrementado el lavado constante de las manos, el uso de cubrebocas y procurar el distanciamiento social, entre otras medidas comunes en general. Ante los cambios hacia la modalidad virtual las y los alumnos reportaron varios procesos de adaptación, como conseguir equipos de cómputo nuevos, adecuar espacios en la casa y organizar mejor su tiempo, entre otras cosas. Aunque en un principio fue difícil, la mayoría tomó las acciones necesarias para poder amoldarse a esta nueva modalidad educativa.

Se analizaron las dificultades que tuvieron en los procesos de adaptación, como el no tener interacción física con compañeras y compañeros y profesoras y profesores, actitudes negativas de algunas y algunos docentes y distracciones por parte de la familia al estar todos juntos en casa al momento de tomar las clases virtuales. Por último, el capítulo cierra con consejos que las y los estudiantes dan a futuras y futuros directivos, alumnas y alumnos y profesoras y profesores basados en la experiencia vivida durante más de dos años de tomar clases virtuales.

Descripción de la muestra

El objetivo de esta sección es describir los datos sociodemográficos de la muestra entrevistada, de los cuales se realizará el análisis. Se entrevistó a 44 estudiantes de la UACJ durante el periodo agosto-noviembre de 2021, con un promedio de edad de 24 años ($DE = 4$) y un rango de edad de 18 a 45 años. El 51 % de la muestra reportó tener un empleo y el promedio de horas dedicadas a este fue de 32 por semana. El 71 % reportó pertenecer al género femenino y 29 %, al masculino. La mayoría de las y los participantes reportaron ser solteras y solteros (89 %). La media del semestre que cursaban era el 8.º semestre y reportaron, además, pasar una media de 8 horas al día frente a una pantalla. Los programas educativos que cursaban las

y los alumnos fueron las licenciaturas en Psicología ($n = 25$), en Trabajo Social ($n = 10$), en Sociología ($n = 3$) y en Economía ($n = 2$), además de Maestría en Psicología ($n = 1$) y tres personas que decidieron no responder a esta pregunta. Véase la tabla 2.1 respecto al resto de los datos evaluados.

Tabla 2.1 Datos sociodemográficos de las y los estudiantes

Características	Valor
Tamaño de la muestra:	44
Media de edad (DE):	24 (4)
Rango de edad:	18-45
¿Trabaja? (%)	
Sí	51
No	49
Media de horas por semana que dedica a su empleo (DE):	32 (15)
Rango de horas por semana de personas que trabajan:	18-45
Media de horas al día enfrente de una pantalla (DE):	8 (3)
Rango de horas al día enfrente de una pantalla:	4-16
Género (%):	
Femenino	71
Masculino	29
Estado civil (%):	
Soltera(o)	89
Casada(o)	4
Unión libre	7
Media del semestre:	8 (3)
Rango del semestre:	1-12
Programas educativos (N)	
Psicología	25
Trabajo Social	10
Sociología	3
	<i>Continúa...</i>

Economía	2
Maestría en Psicología	1
No respondieron	3

Fuente: elaboración propia.

En relación con la experiencia con el COVID-19 y la educación virtual (véase la tabla 2.2), 23 % reportó haberse contagiado del virus, 59 % comentó que alguien cercano se había enfermado y 21 % externó la muerte de alguien cercano debido al virus. En el caso de que se llegaran a enfermar, la mayoría (89 %) consideraba tener a alguien que las y los pudiera apoyar.

En la experiencia con la plataforma virtual que se utilizó para el trabajo en línea, a través de Microsoft Teams, 55 % reportó que la frecuencia acerca de qué tan seguido habían tenido algún problema fue de “Nunca” y “Pocas veces”, mientras que 45 % manifestó haber tenido problemas con la plataforma “Varias veces” o “Seguido”. Se les preguntó acerca de qué tan positiva fue, del 1 al 10, la experiencia del trabajo virtual, en donde 10 es la experiencia más positiva y 1, la experiencia más negativa. El promedio de la experiencia reportada por las y los alumnos fue de 7 (DE = 2), la cual indica que no fue del todo negativa.

Tabla 2.2 Experiencia con el COVID-19 y el trabajo virtual de las y los alumnos

Características	Porcentaje
¿Se ha contagiado del COVID-19?	
Sí	23
No	77
En caso de enfermarse del COVID-19, ¿tiene a alguien que la/lo apoye?	
Sí	89
No	11
¿Alguien cercana/cercano se ha enfermado del COVID-19?	
Sí	59
No	41
¿Alguien cercana/cercano ha muerto del COVID-19?	
Sí	21
No	79
<i>Continúa...</i>	

¿Qué tan seguido ha tenido problemas con la plataforma virtual de Microsoft Teams?	
Nunca	5
Pocas veces	50
Varias veces	36
Seguido	9
Muy seguido	0
Del 1 al 10 califique qué tan positiva ha sido su experiencia del trabajo virtual:	
2	2
4	9
5	10
6	12
7	19
8	37
9	9
10	2

Fuente: elaboración propia.

Análisis de las entrevistas

En las entrevistas realizadas a las y los estudiantes, se reportaron los análisis de las respuestas a los siguientes temas relacionados con el fenómeno del COVID-19:

1. Efectos negativos del COVID-19.
2. Efectos positivos del COVID-19.
3. Estilos de afrontamiento para la prevención del contagio.
4. Proceso de adaptación a las clases virtuales.
5. Dificultades en la adaptación a las clases virtuales.
6. Consejos para las y los directivos de la Universidad.
7. Consejos para las y los docentes.
8. Consejos para las y los estudiantes.

Efectos negativos del COVID-19

Tomar las clases desde el hogar tuvo varias desventajas y efectos negativos, que a continuación explicaremos en relación con la escuela, la familia y desde una situación personal.

Efectos negativos en la educación

1. Disminución en la atención a las clases

El efecto negativo en las clases virtuales que más se reportó fue la disminución en la atención ($n = 20$). En esta categoría las y los participantes reportaron disminución en la atención, debido a no poder concentrarse bien desde la casa, porque no tenían ganas, no le daban importancia a las clases, se rendían fácilmente, tenían menos desenvolvimiento, estaban desmotivadas y desmotivados, se quedaban dormidas y dormidos y no entraban a las clases, se distraían porque perdían el interés y la emoción, porque programas en la televisión y videojuegos los distraían, pensaban en otros problemas, además de manifestar sentir estrés. Algunas personas reportaron que esta disminución en la atención fue debido a que la cámara apagada les daba libertad de hacer otras cosas.

E5. “Mi atención en las clases sí disminuyó, ya que la mayoría de los maestros no pedían [encender] las cámaras; entonces era muy fácil distraerme”.

E27. “Tengo muchas cosas que me distraen, por ejemplo, la televisión, mi consola”.

2. Dificultad para comunicarse con las y los docentes

La difícil comunicación con algunas y algunos profesores fue el segundo efecto que más se reportó ($n = 9$). La interacción con las y los docentes era menor, pues no respondían mensajes, se dificultaba hacerles preguntas directamente, no se les podía localizar y, en ciertos casos, las y los profesores se mostraban inflexibles. En general, algunas y algunos docentes hicieron más sencillo comunicarse con las y los alumnos, pero otros lo hacían mucho más difícil, como se mencionó anteriormente.

E6. “Fue desesperante no poder tener esa comunicación con la maestra y si hubiéramos estado de forma presencial, creo que hubiera sido más fácil entenderle y poder captar las ideas que ella me quería transmitir, y como

yo quería llevar mi investigación que ella me pudiera entender cómo yo lo quería realizar”.

E13. “**Pobre interacción entre docente y alumno**, en el sentido de que, si es presencial, te quedas un poquito o llegas un poquito antes y platicas con el profesor de ‘tengo esta problemática, por favor, ayúdeme’, y aquí no. Aquí le mandas mensaje y no te responde, y si no te responde es de ‘bueno, lo voy a hacer a ver si me sale bien, a ver si es lo que me está pidiendo”.

3. La carga de trabajo era pesada

La carga de trabajo fue muy pesada para varias clases virtuales ($n = 6$). Se les dejaba mucho trabajo, se esperaba de las y los estudiantes la disposición de horario en cualquier momento del día, pues tenían que ir a clases en días inhábiles, los trabajos que encargaban eran muy pesados y frustrantes, había más exámenes y, en algunos casos, las y los profesores no reportaron flexibilidad cuando los trabajos no se entregaban en tiempo o forma, debido a problemas con la computadora o internet. Las y los alumnos reportaron que algunas y algunos docentes pensaban que por estar en casa durante el confinamiento no hacían nada.

E19. “**Los profes empezaron como a encargar más tarea**. Yo siento que eso es algo negativo, porque era muy pesado estar haciendo tantos trabajos y luego, aparte las clases siendo por medio de la computadora, y a veces los ojos se me irritaban o igual yo también ya no quería estar haciendo tarea. Era muy pesado y era muy frustrante”.

E38. “Me tocó muchas veces que no directamente a mí, sino que a muchos compañeros que no tenían internet o les pasaban fallos en la conexión y el maestro pensaba que era más a consecuencia de que uno es flojo. Inclusive, me tocó hacer ese comentario en una red social no oficial de la escuela, donde yo hacía un llamado a los maestros para que tuvieran empatía con los alumnos, que se enteraran de que no todos tenemos esos recursos para facilitar las clases, pues **era cansado tener que lidiar con clases** en Zoom y luego tener que lidiar con clases en Teams, y luego tener que lidiar con clases en el Aula Virtual”.

4. Sensación de no estar aprendiendo

Había cierta apreciación reportada por algunas y algunos estudiantes de que no estaban aprendiendo lo suficiente en comparación a que si la clase fuera presencial

($n = 5$). Había esta sensación de no estar recibiendo la suficiente información de que, aunque aprendían, faltaba más por aprender.

E20. “**Siento yo que no aprendes lo mismo que estando en las clases físicamente**, porque no son las mismas dinámicas, no es la misma interacción con las personas, con el maestro ni con los demás compañeros. Siento que marca mucho eso, de que no puedes interactuar físicamente con las otras personas, no puede ser la clase un poco más dinámica o los maestros no pueden hacer la clase más dinámica, porque es estar tedioso viendo el celular”.

E21. “A veces sí sentía que **no aprendía nada**”.

5. Falta de interés y habilidades de las y los profesores

Algunas y algunos alumnos reportaron problemas con algunas y algunos docentes, ya sea porque faltaban mucho a las clases, no se interesaban en ellas y dejaban los temas abiertos, no conocían las plataformas digitales, eran inflexibles ante los problemas con el internet y su manera de explicar las clases no se adaptó a la modalidad virtual y era mala ($n = 5$).

E26. “He sentido que algunos profesores como que no. Bueno, no puedo decir que no le han tomado la importancia, porque pues hay de todo, pero algunos como que sí se pierden, como que **dan por hecho que su estilo de enseñanza en la escuela les va a funcionar igual en línea y pues no ha funcionado del todo**”.

E28. “Siento que **los profesores ya no se interesan tanto**, ya dejan el tema muy abierto, en los exámenes o así ya nada más son ‘llena este formulario y rífense’. Ya no me parece que sea bueno, me fomenta a no prestar atención”.

6. Falla del internet y equipos de cómputo

La falla de equipos o conexión del internet fue un efecto negativo durante las clases virtuales ($n = 4$). A veces se descomponían las computadoras y tenían que usar el celular para todo, el internet fallaba, pero también la cámara, e inclusive las plataformas en algunos casos. Esta situación era peor cuando el no poder conectarse a las clases afectaba la calificación en los exámenes al no poder tomarlos.

E11. “**Mi computadora se descompuso**, entonces todo lo que tenía que hacer para tesis lo empecé a hacer a mano y pues era muy cansado. Estar leyendo

las cosas en el teléfono y estar escribiendo está pesado. Entonces en una ocasión me dio un ataque de ansiedad y estuve internada en lo que me controlaban; después de eso pues estuve tomando medicamentos”.

E43. “En ocasiones **mi internet fallaba**. Me llegó a pasar con un profesor, que no se mandó mi examen y me puso cero. Tuve que hablar con él, porque yo había sacado diez en el examen y me puso cero. Entonces ese tipo de cosas fueron las negativas, porque sí bajó mi promedio”.

7. No hacer los trabajos a tiempo

El posponer las tareas, el estudio y todo lo relacionado con las clases para última hora fue un efecto negativo reportado por algunas y algunos alumnos ($n = 4$). Las actividades de las clases las realizaban faltando poco tiempo de las fechas de entrega.

E9. “**El estar aquí en la casa me hacía procrastinar** y, entonces, a veces como que tenía un sentimiento como de que no era suficiente para mis clases. Como si no estuviera yo poniendo suficiente esfuerzo, entonces me hacía sentir culpable. Me entraba como que ese sentimiento de ansiedad, de que mis demás compañeros saben más que yo o fueran más que yo en la carrera”.

E27. “Estando aquí en mi casa **lo dejaba todo para el último**”.

8. Las clases eran tediosas

Hubo algunas y algunos estudiantes a quienes no les gustaron las clases virtuales, ya que eran monótonas, tediosas y poco dinámicas ($n = 4$). Este tipo de clases fue muy difícil para ellas y ellos.

E20. “Los maestros no pueden hacer la clase más dinámica, porque **es tedioso** estar viendo el celular”.

E21. “A veces la clase caía en lo monótono. Era como de que **cada clase era lo mismo y lo mismo**, y como no había una dinámica física o algo, pues a veces muchos compañeros que estaban exponiendo o también los profesores no hacían como un cambiecillo ahí en la clase, para que no fuera lo mismo de la clase pasada”.

9. Suspensión de Prácticas Profesionales presenciales

En las clases dedicadas a las Prácticas Profesionales, las y los alumnos reportaron frustración ante la suspensión de las Prácticas Profesionales presenciales, pues no era lo mismo hacer el trabajo de manera virtual en comparación con realizarlo de forma presencial ($n = 3$).

E1. “Es muy difícil trabajar de esta manera, por ejemplo, cuando recién empezó la cuarentena, yo **estaba en Prácticas** y estaba practicando en una primaria con niños de seis años, y ya **no pude tener ese seguimiento**”.

E43. “También estaba empezando a hacer **mis Prácticas Profesionales** y estaba en Fiscalía, en un lugar que a mí me emocionaba mucho, en el que yo estaba viendo exactamente a lo que me quiero dedicar con esta carrera y también **se tuvo que cancelar**. Me tuve que regresar a mi casa y no hice las Prácticas justamente por la pandemia”.

10. Dificultad en la interacción con las y los compañeros de clases

Algunas y algunos estudiantes reportaron dificultad y problemas para interactuar con compañeras y compañeros de las clases ($n = 3$). La interacción se vio reducida o nulificada, debido a lo complicado de las conexiones virtuales para algunas y algunos de ellos.

E20. “**No es la misma interacción** con las personas, con el maestro ni con los demás compañeros”.

E23. “Siento que **no es la misma participación e interacción** entre los alumnos y el maestro”.

11. Reducción en el rendimiento escolar

En relación con los exámenes algunas y algunos alumnos reportaron bajar su rendimiento académico por bajas calificaciones en las clases, por reprobar o dar de baja materias, pero a la vez en algunas clases las y los estudiantes tomaban ventaja de la poca vigilancia en las evaluaciones, lo que hacía posible que pudieran compartirse las respuestas entre ellas y ellos fácilmente ($n = 7$).

E11. “**Reprobé una materia. Eso nunca me había pasado.** Al principio de la pandemia sí estaba más motivada, bien ordenada y hacía todo a mi tiempo, pero conforme pasaba mi rendimiento se redujo mucho y afectó mucho en mis calificaciones. Sí bajaron bastante mis calificaciones”.

E43. “En mis clases **bajó un poco mi promedio**, porque me es difícil adaptarme a esta nueva modalidad. Justamente las evaluaciones, como te digo era menos dinámico, no había tantas posibilidades para poder participar. Los exámenes eran de manera virtual y, en ocasiones, mi internet fallaba”.

12. Estrés derivado de las clases virtuales

Fue otro de los efectos negativos como resultado de la constante preocupación de que fallara el equipo, el internet y la publicación de actividades aleatorias que se tuvieran que entregar con poco tiempo de anticipación ($n = 2$).

E1. “**Estrés**, sería... no sé cómo se le llama a eso, pero el estar al pendiente de un aparato electrónico para ver si ya podías abrir una tarea, si ya habían subido alguna otra nueva actividad, etcétera. Esa era una **desesperación** también, porque si me separaba del celular o la computadora, ya no sabía ni qué iba a pasar después, o sea, estar al pendiente de los trabajos, de cuándo se entregaban y todo eso, me causaba mucha **inquietud**”.

13. Docentes inflexibles en casos de enfermedad del COVID-19

Fue difícil tomar clases mientras algunas y algunos alumnos estaban enfermos del COVID-19, pues en caso de que los síntomas fueran fuertes, se les dificultaba realizar las actividades y exámenes o conectarse a las clases, por lo que algunas y algunos docentes fueron inflexibles en estos casos ($n = 1$).

E2. “Como yo no supe realmente si fue COVID cuando me enfermé el año pasado, a finales del semestre, como en octubre más o menos, fue cuando yo tuve los síntomas y pasó que en esa temporada en verdad **era muy difícil estar presente en las clases**”.

Efectos negativos en la familia

1. Incremento de problemas familiares

El efecto negativo en la familia que más se reportó fue el del incremento de problemas familiares ($n = 17$). Se pueden identificar dos grupos de estudiantes: en el primero se comenzó con problemas al principio de la pandemia y después de un tiempo la relación mejoró y se fortaleció, y un segundo grupo que empezó con problemas y nunca mejoraron, al contrario, empeoraron con el tiempo. En el primer grupo varias alumnas y alumnos comentaron que los problemas ocurrían al principio de la pandemia, también que se volvieron un poco distantes, que las peleas se intensificaron un poco, hubo diferencias con otras y otros miembros de la familia, un ambiente un poco negativo y pesimista, y enojo hacia la familia, que después se solucionó con terapia o el paso del tiempo. En el segundo grupo reportaron que al principio de la pandemia todo parecía bien, pero después de un tiempo todo fue empeorando con problemas más fuertes, como tener muchas peleas, violencia económica y psicológica, terminar la relación con la pareja, la separación de los padres, discutir varias veces a la semana, problemas entre hermanos que se fueron agravando cada vez más, mala comunicación y reacciones de encuentros fuertes.

E14. “**Los conflictos** que se podrían llegar a formar eran porque no estabas de ánimo para algún comentario, como que se hicieron más evidentes y podían detonar algunas palabras susceptibles o a veces el mismo hecho de estar tal vez aburridos o estresados lidiando con nuestras emociones, podía llegar a este desborde donde **cualquier cosita te hacía explotar**, por así decirlo”.

E31. “Pues esto con mi hermano creo que fue muy notorio, pues en cuanto sucedió la pandemia fue bastante notorio que él y yo **no nos llevábamos bien**. Fue muy complicado, porque **tenía bastantes roces con él, era un constante conflicto**; entonces ya poco a poco tuvimos que ir trabajando ese conflicto, maneándolo poco a poco. Entonces el ambiente familiar en sí fue deteriorándose”.

2. Dificil adaptación por convivir mucho tiempo con la familia

Para varias y varios estudiantes el acostumbrarse a pasar mucho tiempo en casa durante la pandemia con las y los diferentes miembros de la familia fue difícil y la adaptación requirió algo de tiempo y esfuerzo, sobre todo al principio, pero ya después se pudieron adaptar bien ($n = 3$).

E22. “Yo creo que solo al principio fue eso, el tener que **acostumbrarnos a estar todos juntos** la mayor parte del tiempo, porque no hay mucho a dónde salir; creo que es todo”.

E23. “Sí nos **peleábamos más frecuente, pero solamente al principio** teníamos muchos roces de carácter”.

3. Preocupación por contagiar del COVID-19 a la familia

Algunas y algunos alumnos se preocupaban por contagiar a algún familiar de la casa, sobre todo en quienes eran más vulnerables a la enfermedad ($n = 4$). Esta preocupación estaba presente en aquellas personas que tenían que salir de la casa.

E14. “Sentía a veces cuando mi papá y yo éramos los que salíamos a hacer el mandado, pues era de que **‘y si me enfermo’, ‘si me llego a contagiar voy a poner en riesgo a mis papás’**. Eran pensamientos que me hacían sentir pues mal”.

E6. “Pues la **preocupación, porque al fin y al cabo yo trabajo en un hospital; entonces era preocupante el trabajo** y regresar a casa, y ahí está mi hija, está mi papá; entonces era una sensación muy difícil”.

4. Falta de espacio para las clases y trabajar en la casa

Cuando las familias eran grandes o la casa era pequeña, la falta de espacio para trabajar en esta fue un problema ($n = 2$), pues se batallaba para encontrar espacios personales de privacidad para poder desempeñarse bien y sin distracciones, ya sea en la escuela o el trabajo.

E14. “**No tener a lo mejor el espacio** para hacer las actividades que cada uno quisiera; por ejemplo, pasó en algunas ocasiones: ‘¿podemos mover la mesa para hacer ejercicio?’, entonces si hacíamos ejercicio ya implicaba que mi mamá no pudiera preparar la comida. La cuestión de los horarios y no poder organizarnos pues también generaba un conflicto”.

E22. “La **falta de un espacio propio** donde no hubiera otras personas, digamos interrumpiendo las clases o no sé; en cuanto a los espacios cerca de mi cuarto está la cocina, entonces mi mamá, si estaba haciendo algo, se escuchaba todo aquí. Es muy difícil el no tener un espacio en donde tener una clase bien”.

5. No poder convivir con la familia que no vivía en la misma casa

A pesar de que había un incremento en la convivencia con la familia en la casa, también hubo un distanciamiento en la interacción física con aquellas y aquellos miembros que vivían en otras casas y este fue un efecto negativo reportado por algunas y algunos estudiantes ($n = 4$). En algunos casos el no visitar a los abuelos, hermanos, tíos, pero también quienes tuvieron que emigrar para conseguir trabajo o alumnas y alumnos foráneos que se quedaron en Ciudad Juárez para tomar clases extrañaron el contacto con su familia.

E38. “No pude ir a visitar a mi hermana y ver a mis sobrinas mucho tiempo; inclusive todavía hoy en día la visita está muy limitada y ese es un aspecto negativo, de que a la familia que está a distancia no la puedes ir a frecuentar tanto como quieres”.

6. Reglas estrictas o desinterés en actividades del hogar

En algunas familias el seguir las reglas de cuidado para prevenir el contagio del COVID-19 fueron muy estrictas: limpieza de la casa constante y rigurosa, que provocaba cierto malestar ($n = 1$). Sin embargo, en algunas familias ocurrió lo contrario, pues empezaron a desarrollar un desinterés en las cosas de la casa que se reflejaba en no limpiarla ($n = 1$).

E26. “Se es más estricto en casa. Bueno, mis padres, que son los jefes de la casa, en cuanto a temas como la limpieza, el orden, por lo mismo que hay que protegernos de la pandemia, se ha venido un poco así. Se han vuelto un poco más estrictos con justa razón”.

E33. “Si algo está sucio que se quede sucio, porque no tengo ganas de limpiar y nadie está interesado ni nadie tiene ganas”.

7. Más gastos en servicios de la casa

El estar toda la familia trabajando o tomando clases desde la casa hizo que los servicios de agua, luz y gas, se incrementaran, representando un gasto no contemplado en la economía de la familia y que también generó cierta incomodidad ($n = 1$).

E26. “El cuidado de los recursos, como no gastar tanta luz, agua, porque ahora estamos todo el tiempo aquí en la casa utilizando esos recursos”.

8. No encontrar tiempo para convivir con la familia

En algunos casos debido al incremento de actividades era difícil encontrar el tiempo para poder convivir todos juntos en familia ($n = 1$).

E39. “El convivir todo el tiempo, como que **cada quien tenía su ritmo de actividades** y juntarlas todas al mismo tiempo sí fue así poquito difícil, pero nada más”.

9. Tristeza por la gente fallecida por la pandemia

Por último, algunas familias reportaron experimentar tristeza por la muerte de personas cercanas durante la pandemia ($n = 1$). Aunque la tristeza es un sentimiento natural que se experimenta en un duelo, debido a la pérdida de un ser querido, asimismo prepara para adaptarse a vivir sin ellas y ellos.

E43. “A todos nos daba **tristeza** ver las noticias, que morían muchas personas. Como que antes de la pandemia nosotros éramos mucho de juntarnos, íbamos al cuarto de mi hermano, mi papá y los tres, íbamos, platicábamos y nos reíamos, y ahora eran **puras malas noticias** acerca del confinamiento, de que se le murió un amigo a mi hermano, que las cifras de muertos han aumentado...”.

Efectos negativos personales

1. Secuelas psicológicas negativas

El efecto negativo que más se reportó, y el más alto de estas categorías en las y los estudiantes, fueron síntomas psicológicos, que incluían: estrés, fastidio, enojo, desmotivación, insomnio, ansiedad, desesperación, frustración, desánimo, impaciencia, tristeza, culpabilidad, falta de concentración, desgano, depresión, cambios de humor, llanto, ataques de pánico, paranoia por contagiarse del COVID-19, agobio y miedo ($n = 35$). Estos síntomas pudieron haber sido experimentados por la vivencia de la pandemia directamente o por complicaciones ocasionadas por la misma, como problemas familiares o la pérdida del trabajo. Los síntomas antes mencionados se manifestaban en lastimar verbalmente a las personas, enojo con la familia, no querer hacer tarea, no poder levantarse en las mañanas, no querer bañarse o arreglarse, miedo de contagiarse o de contagiar a alguien de la familia, no querer salir de la casa, falta de concentración, sentir que no se daban los resultados en las actividades realizadas, no tener ganas de hacer nada, no querer regresar a las clases presenciales y dejar el trabajo por omitir las reglas de cuidado. Estas respuestas fueron dadas por

las y los alumnos cuando se les preguntó qué consecuencias personales negativas tuvieron durante la pandemia.

E1. “A veces sentía mucho **estrés**, mucho **fastidio**, mucho **enojo**, por lo mismo de la escuela, por la carga de trabajo, por no tener esa consideración de que uno por estar en la casa no va a descansar, uno tiene cosas que hacer, pero sí, eso es lo que me provocó”.

E31. “Comencé a entrar un poquito en **pánico**, en no querer salir y a no querer convivir con las demás personas, porque no vayan a estar enfermas o así; entonces me alejé bastante de mis amigos y eso fue algo que después para mí fue muy difícil”.

E8. “En una ocasión me dio un **ataque de ansiedad** y estuve internada en lo que me controlaban; después de eso, pues estuve tomando medicamentos”.

2. Secuelas físicas negativas

De igual manera, los síntomas físicos fueron reportados por varias y varios estudiantes, que incluyeron: dolor de espalda, dolor muscular, dolor de cabeza, necesidad de empezar a usar lentes, pérdida del cabello, migrañas, dolor corporal, cansancio, pérdida de peso y, en otros casos, aumento de peso ($n = 13$). Las y los alumnos reportaron que algunos de estos síntomas, se debían a estar muchas horas sentadas y sentados, pasar mucho tiempo frente a una pantalla, por llevar una mala dieta y comer a deshoras, debido a la gran cantidad de trabajo que tenían, y tener hambre durante el día y estar comiendo de la alacena.

E1. “**Dolor de espalda**; yo no usaba lentes y **ahora uso lentes**; **dolor de músculos**, porque me la pasaba de siete de la mañana a ocho de la noche ahí sentada nada más... el estrés, mucho estrés y dolor de cabeza”.

E35. “El **aumento de peso** y no encontrar motivación para realizar ejercicio por tanto enfocarme en realizar cosas. Comencé a dejar de tener una dieta balanceada, bueno, no balanceada pero no comer a mis horas, no comer la comida correcta”.

3. Incremento del aislamiento y sedentarismo

Varias y varios estudiantes reportaron sentirse solas y solos en su casa, aisladas y aislados, además de tener una vida sedentaria, ya que no había muchas cosas que hacer en la casa ($n = 14$). Esto iba acompañado de pasar mucho tiempo sentadas y sentados frente a la computadora y el celular. Este encierro llevó a algunas personas a sentir la necesidad de convivir con otras, más allá de las que vivían con ellas en su hogar.

E13. “Al principio, cuando empezó la pandemia, había **mucho sedentarismo**. Me la quería pasar dormido o quería estar acostado viendo videos o jugando con mi celular”.

E43. “Estaba encerrado en la casa y a mí me gustaba salir a correr. Me gustaba jugar futbol con mis amigos, me gustaba juntarme con mis amigos para tomar, para divertirnos, y lo tuve que dejar de hacer. Me enclaustré tanto en mi cuarto, por las clases, por la pandemia, porque no quería salir, que **empecé a subir de peso** y llegó un momento en el que ya no pude controlarlo”.

4. Dificultad en la interacción con compañeras/compañeros y amigas/amigos

Varias y varios alumnos reportaron ser más ermitaños, menos sociables y quedarse sin amigas y amigos durante el confinamiento ($n = 4$). Algunas personas reportaron que les cuesta trabajo hablar con otras, dificultad para interactuar y no saber cómo comunicarse con los demás.

E7. “Me volví un poco **menos sociable**. Se me dificulta. De por sí se me ha dificultado ser sociable y hacer amigos, pero pues no era tanto, hasta eso era normal, pero ahora creo que me da más trabajo, se me hace más difícil tratar de convivir con alguien más o tener como más amistad o hablar con más gente que me pueda traer una amistad”.

E12. “Siento que en **mi interacción social como que me cuesta más trabajo** hablar con las personas. Incluso, he notado que cuando voy a mi trabajo ya no le quiero hablar a nadie, que no me importa si me hablan o no me hablan, y me gustaría estar en mi cuarto encerrada todo el tiempo sola. Yo creo que más que nada en eso que se me dificulta: socializar”.

5. Falta de rutina y de organización

Algunas y algunos estudiantes reportaron que la falta de rutina y la falta de organización complicaba el poder realizar todas las actividades a tiempo ($n = 4$). A esto se le añadió el incremento de actividades en el trabajo y la escuela, que se mezclaban con las de la casa, y por la falta de orden el cumplimiento de las tareas se complicaba.

E5. “**Ya no tengo una rutina** ni ganas de levantarme; entonces no le veo la verdad ninguna ventaja a las clases virtuales”.

E6. “No puedo con estar en casa, no me puedo concentrar bien. Al fin y al cabo, uno estando en casa, pues la familia, no dedicas el mismo tiempo. La familia te sigue demandando atención, comida, limpieza; entonces **no fue lo mismo** para mí en lo personal. Algo totalmente a lo que no estaba acostumbrada”.

6. Problemas relacionados con el trabajo

Incluyeron el no poder encontrar un trabajo, dejar de trabajar porque no se seguían las reglas de prevención y, en algunos casos, el trabajo se hacía más pesado por el recorte de personal por el que pasaron algunas empresas ($n = 3$).

E26. “Puedo decir que, aparte del estrés, por las clases **en la pandemia me ha impedido encontrar un trabajo** y, aunque antes no ganaba mucho dinero, pues por lo menos era una entrada constante. Ahora ya no he tenido y se me ha dificultado económicamente, lo cual ha contribuido al estrés que me generan las clases”.

E43. “**Dejé de ir al trabajo**, porque tenía mucho que ver con la interacción con las personas, yo trabajaba en un mercado; entonces llegaban las personas directamente conmigo y tenía que pasar por un lugar en donde había muchas personas juntas, y aunque trajera cubrebocas, era un mercado y había frutas que manoseaban, había puertas que tocaban y no limpiaban... dejé de ir al trabajo, porque no quería exponerme, no quería exponer a mis hermanos y no quería exponer a mi novia y exponer a mi papá, a que gracias a que yo estuviera ahí con tantas personas terminara enfermo y terminara contagiándolos. Dejé de ir, dejé de tener acceso económico y sí fue difícil al principio, porque yo estaba acostumbrado a tener dinero y de repente ya no tenía”.

7. Dificultad para adaptarse al mundo pos-COVID-19

Por último, algunas y algunos alumnos reportaron problemas para adaptarse al estilo de vida del confinamiento, que se caracterizaba por realizar todas las actividades en casa ($n = 1$).

E28. “Más que nada, a mí siempre me ha gustado salir, por ejemplo, ir al gimnasio; entonces he tenido ciertos **problemas para habituarme al nuevo estilo**, más que nada”.

Tabla 2.3 Efectos negativos del COVID-19

A. Efectos negativos en la educación

1. Disminución en la atención a las clases.
 2. Dificultad para comunicarse con las y los docentes.
 3. La carga de trabajo era pesada.
 4. Sensación de no estar aprendiendo.
 5. Falta de interés y habilidades de las y los profesores.
 6. Falla del internet y equipos de cómputo.
 7. No hacer los trabajos a tiempo.
 8. Las clases eran tediosas.
 9. Suspensión de Prácticas Profesionales presenciales.
 10. Dificultad en la interacción con las y los compañeros de clases.
 11. Reducción en el rendimiento escolar.
 12. Estrés derivado de las clases virtuales.
 13. Docentes inflexibles en casos de enfermedad del COVID-19.
-

B. Efectos negativos en la familia

1. Incremento de problemas familiares.
 2. Dificil adaptación por convivir mucho tiempo con la familia.
 3. Preocupación por contagiar del COVID-19 a la familia.
 4. Falta de espacio para las clases y trabajar en la casa.
 5. No poder convivir con la familia que no vivía en la misma casa.
 6. Reglas estrictas o desinterés en actividades del hogar.
 7. Más gastos en servicios de la casa.
-

Continúa...

8. No encontrar tiempo para convivir con la familia.
9. Tristeza por la gente fallecida por la pandemia.

C. Efectos negativos personales

1. Secuelas psicológicas negativas.
 2. Secuelas físicas negativas.
 3. Incremento del aislamiento y sedentarismo.
 4. Dificultad en la interacción con compañeras/compañeros y amigas/amigos.
 5. Falta de rutina y de organización.
 6. Problemas relacionados con el trabajo.
 7. Dificultad para adaptarse al mundo pos-COVID-19.
-

Fuente: elaboración propia.

Efectos positivos del COVID-19

La experiencia de la educación virtual tuvo varios efectos positivos y ventajas, que dividimos en cuestiones relacionadas con la escuela, la familia y personales. La información analizada a continuación se recabó preguntando a las y los estudiantes si experimentaron efectos positivos como consecuencia de la pandemia. Esta pregunta se basa en la Teoría de la Estructura Moral, en donde MacCurdy (1943) propone que existen aspectos positivos que surgen en tiempos de adversidad, y fue aplicada por Mourad (2020) a la pandemia por la enfermedad del COVID-19.

Enseguida describimos cada uno de ellos.

Efectos positivos en la educación

1. Ahorro de tiempo en el transporte

La ventaja mayormente reportada por las y los alumnos fue el tener más tiempo al día, debido a la reducción del tiempo de transporte ($n = 17$). Esta ventaja fue reportada con mayor frecuencia en las y los estudiantes de Ciudad Universitaria. Este tiempo se dedicó a las tareas, trabajar, atender el hogar y la familia, tiempo personal y descansar. Inclusive, se reportó como ventaja no sufrir el clima caliente en el verano y el clima frío en el invierno que se experimenta en el transporte.

E4. “Más que nada es por el **ahorro de tiempo** y en el viaje del transporte, porque de mi casa a la escuela hago casi dos horas; entonces eso me ha ayudado muchísimo”.

E15. “En el transporte, en cuestión de que de aquí a mi Universidad pues se hace casi una hora y nos **ahorramos ese tiempo**, y en lo personal, pues yo puedo estar trabajando y aprovechando esas dos horas de viaje, que es ida y vuelta, y yo las aprovecho en alguna otra cosa”.

2. Ser autodidacta o autodidacto para profundizar en las materias

El ser autodidacta o autodidacto fue un efecto positivo en donde las y los estudiantes reportaron investigar más acerca de las clases para profundizar o entenderlas mejor ($n = 11$). En este proceso se desarrollaron nuevas maneras de aprender buscando información y verificándola usando plataformas virtuales, aplicaciones nuevas y más tecnologías.

E26. “El mismo hecho de que tengamos que ser más **autodidactas** me ha hecho sentirme más optimista en este tema, a **aprender más por mí mismo**, a investigar, a prepararme, a todo eso”.

E22. “Siento que por esto mismo mis calificaciones subieron. **Era más autodidacta** y ya tenía que buscar sola. Busqué la forma de aprender y eso fue un beneficio para mí”.

3. Uso de nuevas herramientas digitales

El uso de nuevas herramientas digitales fue una ventaja descrita por las y los alumnos, quienes reportaron haberlas utilizado entre sus clases ($n = 10$). Entre las tecnologías más utilizadas, y a veces aprendidas, se incluyen: Power Point; Excel; plataformas como Zoom, Google Classroom, Teams; redes sociales; motores de búsqueda y otras diversas páginas y aplicaciones en general. Estas herramientas ayudaron a realizar clases más dinámicas y creativas, para desarrollar y enviar trabajos, y tener acceso a más información de las materias.

E12. “**Aprender nuevas tecnologías**, ya que ya sabíamos que eso iba a venir, pero no tan pronto. Aprender a manejar los sistemas y todas esas aplicaciones para hacer muchas cosas; entonces eso me ayudó a desarrollar esa habilidad”.

E32. “Creo que **desarrollé muchas más habilidades informáticas** de las que ya tenía; entonces pues ya sé manejar. Bueno, no conocía yo este *software* de *Teams*, no conocía lo que era Google Classroom, no conocía muchas

herramientas didácticas que tienen el internet y los sistemas informáticos; entonces esa parte creo que se me ha hecho muy suave”.

4. Comodidad de tomar las clases en la casa

La comodidad de tomar las clases en la casa fue un aspecto positivo para varias y varios estudiantes ($n = 9$). Aquellos que reportaron tener mayor comodidad en la casa explican que esta es una zona de confort, en donde cuentan con un espacio propio para tener todos sus materiales, poder comer o tomar algo durante las clases, y la ventaja de vestirse de manera más cómoda.

E17. “Estás aquí en la **comodidad de tu casa**, no te cambias de un salón a otro, pues aquí estás en la sala, yo aquí en la sala, en el antecomedor de mi casa, tomo las clases, agarro una silla cuando ya estoy cansado, cuando ya me duele la espalda me siento”.

E44. “El estar también en la **comodidad de nuestra casa**, aunque uno diga que no, pues sí estuvimos más cómodos, ahí nada más en la computadora y hasta comiendo o en las cobijas”.

5. Posibilidad de realizar otras actividades durante las clases

Algunas y algunos alumnos reportaron como una ventaja el hecho de que podían hacer otras actividades mientras tomaban las clases ($n = 5$), como hacer los pendientes de la casa, cuidar a las niñas y niños, e incluso el poder tomar las clases desde el lugar de trabajo, pues sí había trabajos que lo permitían.

E6. “**Tuve la oportunidad de aceptar el segundo trabajo**, que es el consultorio, porque me permitía estar en ambos lugares, o sea, no gastaba tiempo en trasladarme; entonces las clases las podía tomar en el consultorio, pues es un lugar muy tranquilo; así es que **pude realizar las dos cosas a la vez**: las clases y el consultorio, que es un lugar tranquilo”.

E20. “Los beneficios es que **paso más tiempo con mi bebé**, que yo lo puedo cuidar. Tal vez a lo mejor no me concentro mucho en las clases, pero me ayuda a estar compartiendo tiempo con mi bebé”.

6. Desarrollo de empatía hacia las y los docentes y las y los estudiantes

Las y los alumnos reportaron como aspecto positivo el desarrollar empatía hacia las y los profesores y otras y otros estudiantes, en donde podían valorar el esfuerzo de todas y todos, además de valorar el poder tomar las clases, a pesar de la pandemia que se estuvo viviendo ($n = 4$). Según la Asociación Americana de Psicología (s.f.), la empatía se define como “entender a una persona desde su marco de referencia en lugar del propio”.

E38. “Te tomas realmente el tiempo y el valor de **apreciar a tus maestros**, es decir, hay muy buenos maestros que tiene la Universidad, y en todos lados, pero esos pocos maestros que realmente te dedican ese minuto extra para ayudarte a comprender eso que tú no sabes, es muy muy valioso y creo que ese aspecto en presencial está subestimado, ya que un minuto, una respuesta que te dé un maestro, no lo valoras y ahora así a distancia, que se tome el tiempo para responderte es muy valioso”.

E12. “Había una maestra, por ejemplo, que nos ayudaba a crear esa **empatía con nuestros compañeros** por la situación de la pandemia”.

7. Confianza para participar en las clases

Para algunas y algunos estudiantes el tomar clases en línea les daba la confianza de poder participar más durante las clases ($n = 4$). Reportaron que había más participación por parte de sus compañeras y compañeros, además de explicar que las cámaras apagadas motivaban más a algunas y algunos alumnos a participar, sobre todo para aquellas y aquellos que son más tímidas y tímidos.

E37. “Me puse ese reto como desde el principio, de **participar más en las clases**, porque al final de cuentas no te hacen prender la cámara y tengo la oportunidad de ir como desenvolviéndome; fue algo que me ha gustado”.

E38. “Ahora en línea veo **mucha participación** en algunas clases donde están más comprometidos a estar más atentos a la clase y veo compañeros que en mi vida los había escuchado hablar, participar, el preguntar el qué de las cosas o cómo sucedió tal situación, cosas que en presencial no se hubiera visto”.

8. Contar con recursos digitales para repasar las clases

Las clases virtuales generaban recursos a las y los estudiantes para que pudieran repasar sus clases ($n = 4$). Las y los docentes compartían las presentaciones de Power Point o videos de YouTube como referencia, además de que las clases quedaban grabadas en la plataforma de Teams, lo que hacía posible que las y los alumnos pudieran regresar a ellas en el momento en que lo necesitaran, pues esto no es posible en las clases presenciales.

E17. “Si no entiendo un tema lo trato de ver en **YouTube** o decirle al profesor: ‘sabe que no entendí’ o nos manda el *link* de las presentaciones en **Power Point** o algún **documento**”.

E22. “**Podíamos grabar.** Entonces si la clase está grabada, si yo tengo alguna duda y no recuerdo algo que vimos o hacer una tarea respecto a eso, pues **puedo acudir a buscar la grabación** de la clase. El material estaba más a la mano, nos subían las presentaciones de la clase del día. Eso era otro beneficio, porque en caso de que no lo recordara ahí lo tenía guardado”.

9. Poder concentrarse mejor durante las clases

La modalidad de las clases virtuales permitía a algunas y algunos estudiantes poder concentrarse más, estar más comprometidas/comprometidos y atentas/atentos a ellas ($n = 4$). Una de las explicaciones que dieron fue que el tener privacidad durante las clases en su hogar, sin la distracción de las compañeras y compañeros, les permitía estar más concentradas/concentrados.

E20. “Pienso yo que **le pongo un poco más de atención a las clases**, por lo mismo que es complicado estar en línea. Hacer un poquito más de esfuerzo al tomar las clases”.

E21. “**Podía estudiar de una mejor manera**, porque estaba aquí en mí privacidad sin que nadie me molestara o me distrajera. Podía concentrarme un poquito más en el estudio”.

10. Convivencia por trabajo virtual en equipo

El trabajo en equipo que se encargaba en algunas clases permitía tener convivencia (virtual) con otras personas y esto lo reportaron como un aspecto positivo ($n = 4$).

Esta convivencia entre compañeras y compañeros ayudó en el confinamiento, sobre todo en quienes tienden a ser más tímidas y tímidos.

E24. “Siento que ya **se me facilitó más convivir para trabajos en equipo**, convivir por redes sociales. Como los nombres estaban al alcance, los buscaba rápidamente por alguna red social y les mandaba mensaje para hacer equipo”.

E21. “**No me ha costado tanto hablarles a mis compañeros** fuera de clases, por ejemplo, a veces no tenemos el contacto y el único contacto que tenemos con ellos es en clase y si tenemos que decirles algo fuera de clases, pues ya no los encontramos. En este caso, por el mismo Teams, le podemos enviar un mensaje a las dos horas y existe la posibilidad de que lo vea; entonces ya hay una mejor convivencia entre compañeros. En este aspecto, un mejor compañerismo”.

11. Adaptación virtual en evaluaciones y exámenes

Las y los estudiantes reportaron que la modalidad virtual modificó las evaluaciones y tareas, en donde se adaptaron a esta situación virtual ($n = 4$). Las evaluaciones y exámenes se adaptaron a la situación para que no fuera difícil tomarlos, pues se establecían las fechas de los exámenes con anterioridad y no se encargaba trabajo demás de lo necesario. Cabe mencionar que esto fue cierto en varias clases, pero no en todas, porque hubo alumnas y alumnos que reportaron lo opuesto para otras materias.

E38. “**Te programas mejor para los exámenes** y ya sabes cómo y cuándo los vas a tener, y estudias más”.

E21. “En cuanto a las evaluaciones, **la mayoría de mis profesores fueron más blandos**. No han sido tan duros al momento de evaluar, comprenden la situación y nos han entregado facilidades para que el semestre no sea tan pesado, debido a la modalidad en la evaluación”.

12. Incremento de las calificaciones

Las calificaciones aumentaron en la modalidad virtual, debido a que las y los estudiantes reportaron más tiempo para estudiar, menos distracciones y contar con más herramientas de consulta para estudiar ($n = 3$).

E22. “Siento que por esto mismo **mis calificaciones subieron**, era más auto-didacta y ya tenía que buscar sola. Busqué la forma de aprender y eso fue un beneficio para mí”.

E31. “Pues en mis clases **mis calificaciones aumentaron** bastante, porque pues tenía mucho más tiempo en no trasladarme a la Universidad. El tener todo ese tiempo me ayudó también a enfocarme mucho más; incluso, a investigar un poquito más en torno a mis clases, cosas que tal vez no venían en la materia yo investigaba”.

13. Las y los profesores fueron accesibles

Durante este tiempo hubo docentes que fueron más accesibles que otras/otros, pero varias/varios fueron pacientes y agradables, pues el contacto fue más fluido y rápido, y respondían a las dudas que las y los alumnos tuvieran sin pasar mucho tiempo ($n = 3$).

E21. “**Los profesores se han portado más amables, más accesibles**, pero sí hay algunos que sí se batalla un poco más, porque tienen más trabajo o tienen otras cosas que hacer y eso es un poco más difícil contactarlos que en la Universidad”.

E33. “Ahora, como todo era por la computadora, siento que podías mandar un mensaje a cualquier hora del día y sabías que ibas a tener una respuesta, porque el profe tiene que estar constantemente revisando la computadora. Entonces, creo que **el contacto con los profes era más fluido, más constante**, que estando en presencial”.

14. Mayor esfuerzo en trabajos y exposiciones

La educación a distancia hizo posible que las y los estudiantes pusieran más dedicación en sus trabajos, que fueran más creativas y creativos al momento de exponer ($n = 3$). Adquirieron una mayor responsabilidad y ponían más atención esforzándose por hacer lo requerido en las clases.

E23. “Sentía que **les ponía más atención y más tiempo a los trabajos**. Me dedicaba más al hacerlos”.

E24. “En las clases tuvimos la **oportunidad de ser más creativos...** si nosotros teníamos que exponer en la manera que presentábamos el tema, en todo eso debimos tener más creatividad”.

15. Ahorro de dinero

Las y los alumnos reportaron ahorro de dinero en transporte y comida ($n = 2$). También pudieron tomar algún trabajo en el tercer turno, para poder apoyar a la familia en su economía.

E4. “**En la manera de los gastos, tanto en transporte, comidas, en la escuela,** el ahorro de tiempo; me he ahorrado muchísimo en las clases aquí en la casa”.

E19. “Como entré a trabajar en el tercer turno... **ya como quiera no tenía que agregar al horario la ida y el regreso de la escuela** y pues, ya terminando las clases, ya podía ir a dormir o comer o lo que tuviera pendiente, y otra, al inicio ya tenía más tiempo de estar con mi familia, porque anterior a eso no me quedaba nada de tiempo”.

16. Las y los estudiantes foráneos tomaban clases fuera de la ciudad

Varias alumnas y alumnos foráneos reportaron que una ventaja de las clases virtuales era poder tomarlas desde sus lugares de origen ($n = 2$). Esto les permitió pasar más tiempo con la familia en estos tiempos difíciles.

E8. “Soy foránea. **Yo vivo en Saltillo; entonces las clases en línea se me facilitaron un montón para estar allá** y no abandonar a mi familia”.

E35. “Como yo soy foránea, entonces el regresar a mi familia, el poder pasar más tiempo con ellos y el poder comunicarme un poco mejor con la familia, que no veo más que cuatro o cinco veces al año en fiestas o cosas así; entonces pude volver a conectarme con esas relaciones familiares. **Pude aprovechar y disfrutar más de mi ciudad**”.

17. Poder tomar clases en cualquier lugar

Una ventaja reportada fue el poder conectarse a las clases en cualquier lugar que contara con acceso a internet y que cuando se tomaban clases en la casa, se contaba con un espacio propio para la escuela, que antes no se tenía ($n = 1$).

E16. “**Si se me hacía tarde para salir del trabajo, pues me conectaba desde el celular**, el tener datos; ya me conectaba a las clases donde quiera que estuviera”.

18. Cuidar el aspecto ecológico, motivarse y evitar plagios

Por último, otras ventajas mencionadas por algunas y algunos estudiantes fueron el aspecto ecológico y de menor costo en el envío de trabajos al no tener que imprimirlos en papel, motivarse para cumplir con todo a tiempo y hacer difícil el plagio con las entregas digitales de trabajos ($n = 2$).

E17. “Creo que lo positivo ha sido acostumbrarse, **echarle ganas** y no atrasarse”.

E2. “Me ha gustado este formato de entregar los trabajos virtualmente y en orden, porque a veces estar imprimiendo, y todo eso, considero que era un gasto que se tenía contemplado, pero también pues por **lo ecológico, creo que esto debería seguirse manteniendo**”.

Efectos positivos en la familia

1. Mayor convivencia con la familia

El efecto positivo que más reportaron las y los alumnos fue que tuvieron una mayor convivencia con las y los miembros de su familia ($n = 22$). Reportaron que se conocieron más, hicieron más cosas juntos, se divertían con juegos de mesa, pasaban más tiempo con los hijos pequeños, hubo un mayor acercamiento y la convivencia era amena.

E16. “La convivencia y la comunicación. Antes era como que no nos veíamos muy frecuente, porque los horarios que manejamos todos no coincidíamos y ahora que estamos todos juntos **aprendimos a convivir, la comunicación es mucho más fluida y hay más comunicación y confianza** en lo que es de todos los integrantes de la familia; creo que fue lo que más ayudó”.

E42. “La unión que tuvimos, por una parte, es cansado, pero por otra es bueno, porque tú dices: ‘no conocía esta parte de mi mamá’ o ‘no conocía que le gustara esto a esta persona’. **La convivencia se fue haciendo como que un poco más amena o vas conociendo un poco más a la persona**”.

2. Mayor unión y apoyo de la familia

La unión y apoyo entre las y los miembros de la familia en estos tiempos de dificultad, se reportó como un efecto positivo ($n = 13$). Mejoraron las relaciones entre ellas y ellos, hubo más ayuda, mejor acompañamiento, se crearon vínculos diferentes y más cercanos. Dentro de esta unidad se reportaron cambios en el pensamiento cerrado de los padres para poder acercarse a los hijos. También, se mencionó que, al principio, había más conflicto entre las y los miembros, pero ya después de pudieron adaptar y apoyar, que incluyó planear mejor los gastos del hogar entre todas y todos.

E26. “En la unión se limaron algunas asperezas. Entonces, ahora que ya están limadas, **nos hemos podido unir más, decirnos cuánto nos queremos, demostrárnoslo y demás**. Entonces creo que lo positivo ha sido eso: que **nos ha permitido unirnos más**”.

E36. “Sí nos ayudó bastante, tanto a mi esposo como a mí, a mis hijas, como a **integrarnos más y a unirnos más en familia**”.

3. Mayor entendimiento en la familia

La ventaja de estar juntos por más tiempo hizo que varias familias tuvieran un mejor entendimiento, pues eran más empáticas y había más confianza entre las y los miembros ($n = 12$). Reportaron tener la oportunidad de conocerse más entre ellas y ellos, y esto los llevó a tener más empatía y comprensión en cada una de las situaciones.

E2. “Antes nos guardábamos los sentimientos o malestares personales y ahorita los hablamos. Escuchamos y el escuchar a las otras personas, cómo se sienten y verlas que sus frustraciones nos han ayudado a entender ahora sí por completo qué es lo que sienten”.

E38. “**Veo una empatía a un nivel que no había visto antes**, ya que ahora sí comprendemos por lo que pasa un hermano, un papá. Por la situación de la

pandemia ya estás más informado o interesado en la salud de las personas de tu familia directa e indirecta”.

4. Mejor comunicación con la familia

La comunicación mejoró entre las y los miembros de la familia, y aunque algunas y algunos reportaron que, al principio, fue difícil, ya después lograron abrirse más con las otras personas, de tal manera que se dieron cuenta de situaciones y anécdotas que no habían escuchado previamente ($n = 11$).

E2. “Esta constante convivencia **nos ha unido a hablar de manera más frecuente de nuestras emociones**. Antes nos guardábamos los sentimientos o malestares personales y ahorita los hablamos. Escuchamos y el escuchar a las otras personas, cómo se sienten y verlas que sus frustraciones nos han ayudado a entender ahora sí por completo qué es lo que sienten”.

E22. “En la comunicación entre mi familia, al principio, te comento que fue un poco difícil, pero ya ahorita somos a lo mejor un poco más abiertos para compartir entre nosotros. Ya somos un poco más, digamos, tolerantes. Ya nos entendemos un poco más, nos vamos conociendo. Creo que principalmente fue eso: que **nos ayudó a conocernos, a darnos cuenta de con quién estamos viviendo**, porque como no compartíamos mucho tiempo juntos, creo que este tiempo nos ha servido para conocernos más”.

5. Sentirse más seguros por estar en confinamiento

Por último, otro efecto positivo de las clases virtuales reportado incluye el sentirse tranquilos sabiendo que en casa el riesgo de contagio es muy bajo, lo cual los ayudó a sentirse seguros ($n = 1$).

E7. “**Mis papás están más tranquilos**, así menos estresados, porque como mi papá es maestro de nivel básico y mi mamá es maestra de universidad, pero es técnico académico, y está tomando inmunosupresores; entonces por eso ya no la obligaron a ir a trabajar y así se ha mantenido como por año y medio, y a los dos, de que no han ido a trabajar, y ya se les aligeró la carga, se ven más contentos”.

Efectos positivos personales

1. Dedicar más tiempo a ellas/ellos mismos

El principal efecto positivo reportado por las y los estudiantes fue dedicar más tiempo en atenderse a ellas/ellos mismos ($n = 25$). Este apartado se divide en dos subcategorías, que son las actividades y la parte psicológica. Las actividades que realizaron fueron: tocar instrumentos musicales, dibujar, hacer ejercicio, leer, comer mejor, practicar hábitos más saludables, pasar tiempo con mascotas y aprender a cocinar. En la parte psicológica reportaron hacer meditación, ser más pacientes, ser más empáticas y empáticos, ir con el psicólogo, trabajar en la autoestima, tomarse descansos, hablar más de sus sentimientos y conocer más el mundo real.

*E19. “**Me puse más atención.** Tuve tiempo de estar conmigo misma. Me puse a hacer ejercicio y me puse a tratar de comer bien y todo eso. Tengo más tiempo de hacer este tipo de cosas, de también ponerme mascarillas o de tomarme el tiempo de bañarme con tranquilidad, sin andar apurada, y eso me ha servido mucho en lo personal”.*

*E26. “**He trabajado más en mi bienestar mental psicológico.** He ido a terapia, he tenido tiempo de practicar las técnicas; bueno, las tareas que me dijo el psicólogo en casa”.*

2. Mayor autoconocimiento

Durante este tiempo las y los alumnos pudieron tener un mejor autoconocimiento de ellas y ellos, así como de sus necesidades, emociones, habilidades y motivaciones interiores ($n = 13$). El tiempo de soledad en casa les dio la oportunidad de tener esta introspección personal, que fue muy positiva en sus vidas.

*E23. “Me hice más atenta a los detalles. Me hice un **poco más observadora. Presto más atención a mis necesidades.** Así como he tenido problemas busco la forma de sentirme bien conmigo misma sin tener que salir, sin estar con muchas personas y también con cosas que antes no me irritaban y que no lo había experimentado. Me llevó un poco más a conocerme”.*

*E31. “En mi persona creo que fue el **conocerme mejor**, el poder tener una autoimagen mucho más estable sobre mí, porque antes pues no me conocía lo suficiente; entonces fue el conocerme, el darme tiempo a mí. Incluso,*

descubrí algunas otras habilidades que no tenía; entonces eso me ayudó también bastante”.

3. Crecimiento personal

Además de haber obtenido autoconocimiento también reportaron el crecimiento como seres humanos como otro aspecto positivo de la pandemia ($n = 11$). En este crecimiento se reportó un mayor valor propio rompiendo miedos, valorando el tiempo, siendo más abiertos, afrontando los desafíos del tiempo, creyendo que sí se podían superar los retos y perdiendo el miedo a expresarse.

E22. “Aprendí cosas nuevas, mejoré en otras. Desarrollé habilidades. Aprendí a quererme y amarme más, sobre todo a amar y abrazar mi soledad, que es algo muy importante. Me di cuenta del gran valor como persona que puedo llegar a tener y de lo que puedo llegar a ofrecer y qué es, qué me gusta y qué no me gusta de parte de los demás hacia mí también. Tuve mucho tiempo para reflexionar, para aprender más de mí, para conocerme y, sobre todo, rompí miedos, rompí barreras en cosas que no creí poder hacer, pues las hice a causa de esta pandemia. Aprendí que el tiempo pasa y que si no lo hacemos, se nos va a ir el tiempo y no podemos estar frustrados, porque no hicimos lo que quisimos cuando debimos. He tenido un aprovechamiento bastante grande a mi favor”.

*E33. “Tuve que empezar a lidiar con mis monstruos, por decirlo de alguna forma, como decir: ‘okay, no puedo escapar de ese sentimiento y no puedo quitármelo de encima en esta situación, ¿de qué forma?, ¿qué tengo que hacer para lidiar con esto, con este sentimiento, con esta emoción, con este ataque de ansiedad, con esta depresión?’. De alguna forma, **tuve que lidiar solo para tener mejores estrategias de afrontamiento**”.*

4. Organización del tiempo

La organización del tiempo fue una de las ventajas que se reportaron ($n = 4$). En esta situación varias personas reportaron poder organizar mejor su tiempo, planear mejor su futuro y su trabajo, además de haber adquirido disciplina para hacer las cosas de la escuela, la casa y la familia. Para varias y varios estudiantes esto fue necesario para poder aprovechar el tiempo dentro de la casa, ya que sin esto era muy fácil distraerse y descuidar ciertas obligaciones.

E6. “**La organización del tiempo**, el saber poner, priorizar mis tareas, llevar el control de ellas”.

E35. “Fue un impulso para **organizarme** más bien, que es lo que yo quería o quiero en algún futuro; entonces esto me ayudó un poco más a planificar el futuro a lo que estoy deseando hacer”.

5. Aprender a vivir en soledad

Durante el confinamiento varias y varios alumnos reportaron estar solos y como efecto positivo, aprender a aceptar esta soledad que experimentaron ($n = 4$). Buscaron formas de sentirse mejor consigo mismas/mismos sin tener que salir o estar con muchas personas; aprendieron a no depender de nadie para realizar actividades y a lidiar con situaciones personales estando solos.

E21. “Aprendí a quererme y amarme más, sobre todo a amar y **abrazar mi soledad**, que es algo muy importante”.

E28. “Pues sí **he aprendido a lidiar con todo esto de estar solo** y me ha ayudado mucho”.

6. Oportunidades de trabajo

Las clases virtuales hicieron que las y los estudiantes tuvieran más tiempo y a algunas y algunos les trajo oportunidades de trabajo, lo cual fue algo muy positivo porque ayudaba a la economía familiar ($n = 2$).

E32. “Dar clases en línea. Sin querer queriendo **salió esta oportunidad económica** a partir de esto”.

E35. “Empecé a realizar cosas que yo quería. Por ejemplo, empezar a avanzar en lo que yo tenía anteriormente, por ejemplo, **trabajar**”.

7. Contar con mayor privacidad

Por último, durante este tiempo algunas y algunos alumnos reportaron tener la oportunidad de tener más privacidad al permanecer en su cuarto durante las clases, pues no tenían distracciones y se podían acomodar los materiales a su gusto ($n = 1$).

E26. “Ahora que tengo mi propia habitación, he tenido tiempo para estar más conmigo mismo, **conocer mi privacidad**, cómo aprovecharla, todo eso”.

Tabla 2.4 Efectos positivos del COVID-19

A. Efectos positivos en la educación

1. Ahorro de tiempo en el transporte.
 2. Ser autodidacta o autodidacto para profundizar en las materias.
 3. Uso de nuevas herramientas digitales.
 4. Comodidad de tomar las clases en la casa.
 5. Posibilidad de realizar otras actividades durante las clases.
 6. Desarrollo de empatía hacia las y los docentes y las y los estudiantes.
 7. Confianza para participar en las clases.
 8. Contar con recursos digitales para repasar las clases.
 9. Poder concentrarse mejor durante las clases.
 10. Convivencia por trabajo virtual en equipo.
 11. Adaptación virtual en evaluaciones y exámenes.
 12. Incremento de las calificaciones.
 13. Las y los profesores fueron accesibles.
 14. Mayor esfuerzo en trabajos y exposiciones.
 15. Ahorro de dinero.
 16. Las y los estudiantes foráneos tomaban clases fuera de la ciudad.
 17. Poder tomar clases en cualquier lugar.
 18. Cuidar el aspecto ecológico, motivarse y evitar plagios.
-

B. Efectos positivos en la familia

1. Mayor convivencia con la familia.
 2. Mayor unión y apoyo de la familia.
 3. Mayor entendimiento en la familia.
 4. Mejor comunicación con la familia.
 5. Sentirse más seguros por estar en confinamiento.
-

C. Efectos positivos personales

1. Dedicar más tiempo a ellas/ellos mismos.
-

Continúa...

2. Mayor autoconocimiento.
3. Crecimiento personal.
4. Organización del tiempo.
5. Aprender a vivir en soledad.
6. Oportunidades de trabajo.
7. Contar con mayor privacidad.

Fuente: elaboración propia.

Estilos de afrontamiento para la prevención del contagio

Se les preguntó a las y los estudiantes cuáles eran las medidas de seguridad que aplicaban para prevenir el contagio del COVID-19 y reportaron las siguientes:

Uso de equipo de protección

Las y los alumnos reportaron el uso de equipo especial de protección siguiente: cubrebocas ($n = 39$), careta de plástico ($n = 5$) y guantes de látex ($n = 5$).

Uso de químicos para desinfectar

La mayoría también utilizó algún tipo de químico para desinfectar: gel antibacterial ($n = 37$), lavado constante de manos con jabón ($n = 18$), alcohol, cloro u otros químicos en presentación de atomizador o aerosol ($n = 6$), desinfección de productos comprados ($n = 5$), desinfección de lugares, muebles y objetos ($n = 7$) y desinfectarse con aerosol al llegar a casa ($n = 2$).

Aseo personal

El aseo personal y del hogar fue parte de las medidas de cuidado: aseo personal o cambio de ropa al llegar a la casa después de haber salido ($n = 6$), bañarse antes de salir de la casa ($n = 1$), lavado de ropa después de una puesta ($n = 2$), quitarse los zapatos al llegar a la casa ($n = 1$) y tener la casa limpia ($n = 5$).

Distanciamiento social

Otra de las estrategias fue evitar el interactuar con otras personas o interactuar lo menos posible: guardar sana distancia ($n = 13$), evitar asistir a lugares concurridos

($n = 3$), evitar ir al mandado cuando hay mucha gente ($n = 2$), permanecer en la casa lo más que se pueda ($n = 6$), no frecuentar a personas externas a la casa ($n = 2$), no recibir visitas en la casa ($n = 1$), solo interactuar de manera presencial con personas que siguen las medidas de seguridad ($n = 1$), no usar el transporte público e intentar trasladarse en automóvil ($n = 2$).

Evitar el contacto con personas y objetos

Evitar el contacto con las personas y objetos se utilizó como estrategia, pero en menor medida: evitar tocar cualquier objeto cuando se sale ($n = 3$), no tocarse la cara ($n = 2$), llevar el cabello recogido ($n = 1$), no saludar de beso en reuniones ($n = 1$) o simplemente no saludar ($n = 2$).

Diversas medidas

Otras medidas reportadas fueron: estornudar sobre el antebrazo ($n = 1$), alimentarse bien ($n = 1$) y tomar la temperatura corporal ($n = 3$).

Proceso de adaptación a las clases virtuales

El traslado de las clases presenciales a la modalidad virtual trajo desafíos, problemas y dificultades, que tuvieron que enfrentarse pasando por procesos de adaptación. A continuación, se reportan los distintos cambios que tuvieron que hacer las y los alumnos para adaptarse a las clases virtuales.

Adaptación de un espacio en la casa para tomar las clases

La adaptación que reportaron casi todas las y los estudiantes fue tener que adecuar un espacio en la casa para poder tomar las clases ($n = 27$). Según los recursos y el tamaño de la casa, algunas personas pudieron acomodarse mejor que otras. Dentro de los cambios que se hicieron estuvieron: arreglar un cuarto, conseguir muebles, escritorio, computadora, silla, puerta para el cuarto, conectores, iluminación, conexión de internet alámbrica y pintar el cuarto para que estuviera presentable. Algunas y algunos alumnos ambientaron el comedor para tomar las clases, pero otras y otros ajustaron el propio cuarto u otro que fuera privado, inclusive instalando una puerta para evitar distracciones y ruidos.

E2. “**Adaptar mi habitación para tomar las clases.** Cambié algunos muebles para poner mi escritorio y donde quedaran bien los conectores de electricidad; donde me diera buena iluminación de día y también de noche”.

E19. “Me puse a **adaptar un cuarto** donde tengo el escritorio y una silla, en donde entra la luz de afuera, donde puedo abrir la puerta o la ventana, y pues sé que ahí no va a haber nadie; entonces allá tengo mis cuadernos, mi *laptop*. También compré una *laptop*, para que fuera más sencillo para mí entrar a las clases y adapté el cuarto para poder tener un espacio que solo sea para la escuela y lo demás, para lo que normalmente se utiliza”.

Organización del tiempo

Muchas y muchos alumnos crearon cronogramas y establecieron horarios para organizar su día ($n = 19$). El propósito de estos cronogramas era cumplir con las obligaciones de las clases, la casa, la familia, el tiempo personal y el trabajo. Estos horarios fueron necesarios porque sin ellos había mucho desorden, debido a que todo esto lo realizaban desde la casa y sin estos horarios eran propensas y propensos a descuidar ciertas áreas de su vida.

E15. “Lo que hice fue que **las tareas o en los estudios los dividía por días**; por ejemplo, como cuando estudiaba para algún examen tenía que dividir los temas por días. Por la misma razón me aburría de estar todo el día en la escuela, en mi cuarto; entonces lo tenía que dividir para que fuera productivo”.

E16. “El **establecer horario y roles** de que cierto horario es para hacer ciertas actividades de la casa y cierto horario es para estar en la escuela nada más. Dividí las actividades de mi casa con la escuela, estoy en la casa, pero estoy en la escuela, no me hablen, dejen mi tiempo y ya en cierto horario me dedico a lo que es de la casa”.

Cuidar que no se escucharan ruidos externos durante las clases

Los ruidos en la casa, de la familia o del exterior eran muy comunes, por lo que las y los estudiantes buscaron evitar que estos se escucharan durante las clases ($n = 8$). Para ello reportaron cerrar la puerta del cuarto, trabajar en el cuarto solos y pedir a la familia que no hiciera ruidos fuertes durante el horario de las clases.

E2. “El que esté en mi casa ha sido también un reto, porque **hay ruido constante**; el evitar que no se escuche lo que está diciendo mi familia en otra habitación”.

E22. “En mi casa decía: ‘**tengo clases a estas horas y no hagan ruido, por favor, porque es molesto**’ y pues acomodábamos aquí todo. Esta persona tiene clases, no hagas ruido; dame un espacio para tener mis clases un poco más a gusto”.

Compra de equipo de cómputo y planes de internet

Varias y varios alumnos no contaban con el equipo necesario para tomar las clases virtuales, por lo que tuvieron que comprar computadoras, escritorios, cámaras, micrófonos o darle mantenimiento a las computadoras que tenían, además de contratar internet para la casa ($n = 8$).

E2. “Uno de los principales retos fue **adaptar el internet**. Antes no contábamos en mi familia, porque cada uno tenía sus datos y no estábamos la mayoría del tiempo en la casa”.

E19. “También **compré una laptop**, para que fuera más sencillo para mí entrar a las clases”.

Uso de nuevas herramientas digitales

Las y los estudiantes empezaron a emplear otro tipo de herramientas que se aplicaban al mundo digital para poder tomar las clases ($n = 4$). Reportaron haber descargado aplicaciones y programas, conocer mejor la plataforma digital de Teams, tomar capturas de pantalla para tomar apuntes y usar programas de mapas mentales para organizar la información.

E32. “Pues tuve que ponerme a **conocer la plataforma**. Entonces, pues, esa parte. Ahí más o menos en las clases nos decían lo básico, pero pues ahí más bien tuve que meterme a investigar las funciones”.

E41. “**Acondicionar mis aparatos electrónicos, descargar aplicaciones y buscar programas para mis tareas y presentaciones**. He mejorado en mis trabajos y recibido buenas críticas por parte de los profesores”.

Investigar más información de las clases en otras fuentes

Otra adaptación que se adquirió debido a las clases virtuales fue el investigar más información de las clases en libros e internet, para entender mejor el material, convirtiéndose en autodidactas y autodidactos y tomando iniciativas ($n = 4$).

E11. “Me hice un poquito **más autodidacta**. Se me dificultaba mucho participar, entonces yo tenía que preguntar o investigar aparte y siendo que como hay mucha información en internet, me empapaba de información y sí llegué a adquirir mucho conocimiento debido a eso”.

E17. “Ha sido parte de mí tomar la iniciativa de ¡ay!, no me está gustando la clase’, de tener una iniciativa, una intención para **investigar más a fondo**, ya sea en enciclopedias, en Redalyc, en Google académico; investigar temas que te llamen la atención”.

Se motivaban ellas/ellos mismos

Debido al aislamiento y la falta de apoyo social por parte de las y los compañeros, varias y varios alumnos reportaron motivarse más a ellas y ellos mismos, “darse más carrilla”,¹ tener más iniciativa para no atrasarse y hacer los trabajos a tiempo ($n = 5$). También ser más optimistas y mentalizarse para tener una adaptación positiva a la educación a distancia. La empatía hacia las y los docentes fue algo que practicaron, sobre todo en aquellas y aquellos que batallaron con la transición.

E9. “Encontré un nuevo ritmo de trabajo que no había experimentado antes, como que me puse a prueba en ese sentido de que pues no va a haber nadie dándote carrilla. Entonces, **tuve que ponerme yo bajo esa presión y fue encontrar un mejor ritmo de trabajo que me funcionó mejor**; yo creo que incluso mayor del que llevaba antes de la pandemia”.

E11. “**Hacer las cosas por mi cuenta, tener la iniciativa de** ponerme al corriente en las clases, como que estaba dejando mucho el dejar al ‘ahí se va todo’ y creo que lo que hizo que me adaptara mejor fue eso: el prestar más atención a mis necesidades y comprometerme con las clases, porque no había nadie que me estuviera dando carrilla”.

¹ Forma coloquial usada en la frontera México-Estados Unidos para expresar que se deben apresurar las cosas.

E17. “**Ser optimista.** El pensar que no se va a asistir presencialmente, pero hay que acostumbrarse a que de una u otra forma hay que llevar la materia”.

Tener oportunidades de repasar las clases en el tiempo libre

Debido a las distracciones algunas y algunos estudiantes reportaron que, si había algo que no entendían, lo repasaban en su tiempo libre ($n = 2$).

E42. “De un tema que me daba mi profesor y no lo entendía completamente, lo tenía que **repasar**, era así como ‘no le entiendo, o sea, no entiendo lo que me está tratando de decir’; lo tenía que **repasar como unas dos veces** y ya estaba como un noventa por ciento entendible y **el día siguiente volver a estudiar y estudiar**”.

Buscar tomar las clases fuera de la casa

Cuando ya se podía salir las y los alumnos reportaron buscar otros espacios fuera de las clases para hacer trabajos y tareas, pues esto los motivaba ($n = 2$). En caso de que no pudieran salir también buscaban tomar las clases en distintos cuartos de la casa para evitar la monotonía.

E14. “**Empecé a implementar el moverme de lugar y no estar siempre tomando mis clases o estar haciendo las cosas de las clases en el mismo lugar**, sino también para estar en un lugar diferente, porque hasta el hecho de moverme a un rinconcito de mi cuarto y acomodar todas mis cosas, me hacía sentir como que más motivada para hacer lo que tenía que hacer en la Universidad”.

E33. “Cuando ya se podía empezar a salir era como que, bueno, **voy a ir a un café a hacer tarea, porque ya el espacio en mi casa no me motiva y no me permite hacer tarea**, o sea, como que en un inicio designar horarios para la tarea y ya cuando nos empezaron a dejar salir, tener que ir a otro lugar a poder hacer la tarea”.

Levantarse temprano para preparar el día

Levantarse temprano para organizar y preparar todo lo necesario para tomar las clases ayudaba a hacerlo sin la preocupación de que faltara algo ($n = 1$).

E18. “**Levantarme más temprano** de lo normal, preparar todo para las clases: los cuadernos, la *laptop*”.

Adaptación a los aparatos electrónicos para las clases

Por último, las y los estudiantes reportaron tener que adaptarse a interactuar a través de los aparatos electrónicos y a trabajar en equipos de manera virtual ($n = 1$).

E1. “**Adaptarme a un aparato electrónico**, hablarle a un aparato electrónico cuando no les hablaba a ellos, o sea, hablaba antes a maestros o a compañeros... También sería trabajar en equipo, en parejas, porque así es difícil; si de por sí es difícil en presencial, pues más en virtual, y pues a todo eso me tuve que adaptar”.

Tabla 2.5 Proceso de adaptación a las clases virtuales

A. Adaptación de un espacio en la casa para tomar las clases.
B. Organización del tiempo.
C. Cuidar que no se escucharan ruidos externos durante las clases.
D. Compra de equipo de cómputo y planes de internet.
E. Uso de nuevas herramientas digitales.
F. Investigar más información de las clases en otras fuentes.
G. Se motivaban ellas/ellos mismos.
H. Tener oportunidades de repasar las clases en el tiempo libre.
I. Buscar tomar las clases fuera de la casa.
J. Levantarse temprano para preparar el día.
K. Adaptación a los aparatos electrónicos para las clases.

Fuente: elaboración propia.

Dificultades en la adaptación a las clases virtuales

En esta sección se presentará el análisis de los datos obtenidos en las cuarenta y cuatro respuestas a la pregunta: Mencione los retos que ha tenido en su experiencia de tomar clases de manera virtual. Los resultados fueron clasificados en ocho categorías: Distracciones que impiden concentrarse y prestar atención; Carencia de

interacción o convivencia con compañeras y compañeros; Fallas con la red de internet o dispositivos electrónicos; Actitudes negativas de las y los docentes; Práctica docente deficiente; Salud física; Ausencia de interacción o convivencia con las y los docentes; y Desinterés por continuar con los estudios universitarios.

Estas categorías representan diferentes aspectos de lo que las y los estudiantes experimentaron durante la transición abrupta de las clases presenciales hacia las clases virtuales. Las categorías son ilustradas con fragmentos de las respuestas brindadas durante las entrevistas.

Distracciones que impiden concentrarse y prestar atención

Las y los alumnos percibieron que una de las mayores dificultades al enfrentarse a la transición abrupta de las clases en entornos presenciales a las clases en entornos virtuales, era la desviación de la atención, es decir, no podían mantenerse atentas/atentos a las clases ($n = 26$). Algunas y algunos mencionaron que en su casa no contaban con un área específica para tomar las clases, así que tenían que compartir espacios comunes, como el comedor o la sala, en donde se encontraban sus familiares y eso no les permitía concentrarse como debían. O bien, simplemente el que estuviera toda la familia en la casa causaba mucho ruido y distracciones.

E14. “**Poner siempre atención**, porque ya al estar aquí en el comedor, se ponen a hacer de comer o a veces pues simplemente está aquí la TV”.

E23. “Al momento de estar tomando las clases en línea, pues también mis otros hermanos están en clases; entonces vivo en una casa de Infonavit y realmente lo que dice el vecino lo escucho acá y había veces que estaba en clases y luego abajo mis hermanos gritando o luego mi mamá regañando al otro, porque no hacía las cosas o que si pasaba el de las tortillas y ya **perdía totalmente la atención**, decía: ‘se va a alcanzar a escuchar’”.

Por otro lado, había estudiantes que debían realizar más de una actividad al mismo tiempo; por ejemplo, atender a sus hijas o hijos o estar presentes en su lugar de trabajo, ya que les era imposible renunciar o no presentarse. Estas situaciones aparentemente complicaban su capacidad de mantenerse concentradas o concentrados durante las clases.

E20. “Se me ha hecho complicado. Tengo un bebé de dos años. Es complicado estar aquí en la casa, atender al niño, estar en mis clases. En algunas ocasio-

nes les comentaba a mis maestros que estaba haciendo de comer y estaba en las clases o que estaba participando o exponiendo y mi bebé a mi lado estaba viendo la tele, o tal vez llorando, y se me hace complicado... se me dificultaba, porque a veces **no le ponía la debida atención a las clases** por estar en otra cosa o haciendo otra cosa y sí, la verdad sí se me dificulta mucho estar tomando clases virtuales”.

E35. “Comencé a trabajar. Entonces también en ese tiempo estaba trabajando desde casa y mi horario se entrelazó con el trabajo. Entonces **no estaba enfocada en mi escuela** ni en mi trabajo. No tenía tanto el espacio enfocado hacia el estudio, porque estaba primero que nada en la sala de mi casa y luego ya después me moví a mi cuarto, pero pues en mi cuarto era un distractor, porque tengo mi cama, tengo mi tele; se hacía fácil poder perder la atención”.

Otra situación era que, al estar frente a la pantalla de diversos dispositivos electrónicos, tales como computadoras de escritorio, computadoras portátiles o teléfonos celulares, resultaba común distraerse al navegar entre diversas páginas de internet y redes sociales.

E22. “**Me cuesta mucho poner atención**, principalmente porque la herramienta que usaba para mis clases, pues fue el teléfono; entonces estamos de acuerdo en que el teléfono tiene notificaciones y otras aplicaciones y demás. Creo que eso fue como un distractor para mí y también considero que fue en parte mi culpa, porque tengo una computadora, la podía usar, pero por comodidad, digamos que el teléfono fue lo más viable”.

E43. “**Me es un poquito difícil mantener mi atención**, ya que justamente estoy en la computadora y tengo cerca otros dispositivos. No voy a mentir, a veces abro el Facebook o abro otras plataformas que me hacen distraerme un poco. Eso al principio era lo que me pasaba, pero como fue pasando el tiempo me fui adaptando más a esta modalidad y ya era que empezaban las clases y cerraba todas las pestañas que tenía abiertas, y me ponía enfocado justamente en tomar las clases”.

De esta manera, podemos concluir que las distracciones a las que mayormente hicieron alusión las y los estudiantes fueron: carecer de un área específica para tomar las clases, el ruido causado por las y los integrantes de la familia, atender otras actividades mientras tomaban las clases y que, al estar frente a la pantalla de

diversos dispositivos electrónicos, era sencillo abandonar las clases para navegar entre diversas redes sociales y páginas de internet.

Carencia de interacción o convivencia con compañeras y compañeros

Otro factor que impactó de forma negativa en la adaptación a las clases virtuales fue la carencia de interacción entre las y los alumnos con sus compañeras y compañeros de clases ($n = 18$). El descontento más usual fue la dinámica para trabajar en equipo, ya que en ocasiones las y los estudiantes no compartían horarios en común, no existía una comunicación efectiva o no se conocían entre ellas y ellos.

E23. “Sobre **la interacción con los compañeros**, porque no es lo mismo. Si de por sí en presenciales es difícil **trabajar en equipo**, ahora virtual ni se diga a la hora de ponernos de acuerdo; que si **no contestan mensajes...**”.

E25. “**La interacción con otros compañeros** para los trabajos también de repente sí era limitante, porque mucha gente agarró materias aun sabiendo que iban a trabajar y mucha gente tomaba las clases mientras estaba trabajando. Entonces muchas veces me tocó de que **nadie sabía qué estábamos haciendo en el equipo** o estaban ahí, pero no respondían; entonces para trabajo en equipo sí fue medio complicado”.

E28. “**Trabajar en equipo** principalmente, porque como no estás presionándolos tú; ahí se pueden tardar todo el día y el procedimiento para **la interacción, sobre todo, es muy complicado**”.

E31. “**La interacción con mis compañeros es un poquito difícil** al momento de formar equipos; el hecho de **tal vez no conocerte físicamente complica** que puedas escoger un equipo rápido”.

E42. “La **socialización con mis compañeros era un poco más difícil**, el armar un equipo, el ver con quién me va a tocar o quiénes son, **¡no los conozco!**, todo ese tipo de cosas. Claro que ahorita se facilita más con las redes sociales, pero de todos modos tú estás así de que ‘bueno, ¿quién es él?, nunca lo he visto, nunca lo he tratado’; entonces todo eso fue como que un poco raro, por así decirlo”.

En otro orden de ideas, al considerar que los seres humanos somos sociales por naturaleza, algunas y algunos alumnos comentaron la necesidad de socializar y establecer vínculos con las y los compañeros de clases de forma presencial, pues consideran que no es la misma interacción la que se mantiene de forma virtual.

E36. “La parte de interactuar con compañeros y con los maestros, pues tal vez fue la que se vio un poco afectada, debido a que **no tuve interacción con nadie** más que de manera virtual, pero pues obviamente eso no es lo mismo. Estamos acostumbrados, yo creo que por nuestra idiosincrasia de latinos o mexicanos específicamente, nos gusta mucho esa parte de la convivencia y creemos que esa es la forma correcta de realizar lazos de amistad y de establecer relaciones más duraderas”.

E37. “El problema es así. Como **no convives con tus compañeros**, por mensajes, por videollamadas, no es lo mismo que cuando los tienes enfrente y pues ya hasta para las actividades. ‘No, pues, que tú haces esto y tú aquello’, es más fácil, pero también tiene la ventaja de que estás en tu casa”.

Fallas con la red de internet o dispositivos electrónicos

En tercera posición se encuentran las fallas asociadas a la red de internet o dispositivos electrónicos ($n = 15$), siendo los problemas con la red de internet mucho más frecuentes que las fallas presentadas en los dispositivos electrónicos, tales como computadoras de escritorio, computadoras portátiles o teléfonos celulares. Algunas y algunos estudiantes consideran que antes de tener clases en modalidad virtual no presentaban deficiencias en el servicio de internet.

E19. “Como estamos por medio de internet y de electricidad, muchas veces no podemos controlar eso y **varias veces que llegaba a fallar el internet**, pues ni siquiera *chanza* te daba de mandar un mensaje, de ‘se me fue el internet’, avisar o algo; entonces en una ocasión me acuerdo que se me fue el internet y sí alcancé a avisarle a la maestra y la maestra me dijo que estuviera preparada con datos, pero a veces también como en ese entonces yo no estaba trabajando tampoco era tan fácil como que ‘voy a poner saldo cada cierto tiempo para estar preparada por si se llega a ir la luz o se llega a ir el internet’. Creo que ese es otro reto que se presentó durante este tiempo”.

E27. “Y otra situación sería referente a lo que es el internet. Por lo general nunca me había fallado el internet, sin embargo, cuando comenzaron las clases en línea fue cuando me empezó a fallar; entonces las clases cuando las tomaba en línea **se cortaba el internet** y me perdía de temas importantes, e incluso para enviar tareas; eso también fue otra situación que me perjudicó bastante”.

E38. “El segundo reto para afrontar era una conexión estable y permanente de internet, ya que el primer semestre completo, que sería el de agosto a diciembre del año pasado, sí tuve un **problema muy fuerte con conexión a internet**, que me dejó casi quince días sin poderme conectar y desafortunadamente como era cuando estaba más a flor la pandemia, no podía ir corriendo con familiares o amigos a que me prestaran su internet. Ese sí fue un megabachezote en el área de estudios; afortunadamente se pudo resolver”.

E44. “El internet, lo difícil que ha sido entender, el ruido o la **lentitud del internet**, porque también mi hermano estaba en clases y luego mi hermana y yo. A veces se ponía lento, mucho el internet, y por el ruido de que a veces cada uno estaba en sus actividades y cada uno con su ruido”.

Otras y otros alumnos no solo manifestaron tener problemas con sus dispositivos electrónicos, sino que había estudiantes que ni siquiera contaban con una computadora, ya sea de escritorio o portátil, para tomar sus clases.

E3. “**Tuve muchos problemas con mi computadora**, se me descompuso y luego tuve muchos problemas con el internet, que me estuvo sacando constantemente de las clases, o yo quería participar y se me apagaba el micrófono y no me daba cuenta; por ejemplo, en algunas de las clases tuve ese problema y me bajaba puntos”.

E19. “Cuando recién comenzamos fue que no estaba preparada en el sentido de que, por ejemplo, **no tenía laptop** y pues se me hacía difícil estar pidiendo prestada la *laptop*. Eso fue como en lo principal, que no estaba preparada y luego, ya al inicio de las clases, como en ese entonces todavía”.

Actitudes negativas de las y los docentes

Al inicio de este apartado se mencionó que fue posible identificar las actitudes negativas de las y los docentes ($n = 10$); por ejemplo, actitudes de apatía, incomprensión,

falta de tacto, entre otras, que fueron un reto que las y los alumnos enfrentaron en la adaptación de las clases en modalidad virtual.

E12. “Me costó mucho trabajo cumplir con las tareas. Otra cosa es que batallaba mucho para entender una tarea y, en ocasiones, **los maestros no respondían a mis dudas o no recibía el apoyo que yo esperaba** de algunos de ellos”.

E24. “La **poca comprensión** de los profesores ante situaciones frágiles. Se mostraban siempre muy **apáticos** cuando les comentaba sobre el cuidado de algún familiar enfermo; no tenían empatía”.

E25. “Pues también cuando me dio COVID. Antes los profesores habían dicho que ‘si tenemos algún problema, entendemos que la situación actual puede causar problemas y todo eso’, pero me dio COVID a mí y **los profesores no se mostraron tan comprensivos como habían dicho**, porque todo mundo me pasó con 7, pero eso no muestra **ningún tacto ni comprensión** ni nada. Nada más es como un procedimiento protocolario para no batallar conmigo a la hora de estarme calificando y luego le hablé al coordinador y el coordinador me dijo: ‘me hubieras hablado antes’, pero la verdad ni cómo hablarle, porque estaba con oxígeno y durmiendo muchas horas al día, como dieciocho horas al día, porque estaba muy mal y ya cuando tuve más fuerzas, que me quitaron el oxígeno, y ya con las medicinas no tenía que estar durmiendo tanto, pues ya nadie me quiso solucionar mi problema”.

E41. “Este semestre el problema que tengo es con los profesores, ya que **no son tan flexibles**. Ahorita que está fallando mi micrófono ellos no lo entienden y no me permiten explicarles, y sí me he sentido muy frustrada y molesta”.

Práctica docente deficiente

En palabras de las y los alumnos entrevistados, otra dificultad que desafiaron en la adaptación de las clases en modalidad virtual fue una práctica docente deficiente ($n = 9$). Es decir, aparentemente algunas y algunos profesores impartían clases poco dinámicas en las que no dominaban el uso de las herramientas digitales, mientras que otras/otros se limitaban únicamente a compartir documentos, para que las y los estudiantes los leyeran sin aportar una explicación detallada sobre los temas a trabajar, e incluso había quienes ni siquiera impartían sus clases de forma síncrona en los horarios establecidos.

E16. “Creo que la principal era la dinámica de las clases. No se tenía un control, las clases eran de que no se tenía un orden, todos hablaban al mismo tiempo, yo no ponía atención, por todo me distraía. También **el interés del docente que solo era entregar documentos que leyéramos y hacer trabajos y ya, no explicaba los temas**; entonces, pues esos fueron los principales retos”.

E29. “Aunque la clase me interese, es muy complicado y si **el profesor no cuenta con las herramientas didácticas para la modalidad virtual**, entonces es bastante complejo y complicado estar de lleno en las clases, y no solo por mí, sino también por ellos se ve que tampoco tienen ganas”.

E42. “Por ejemplo, tenía una clase que era Neuroanatomía y era más difícil, porque es anatomía. Tienes que ver partes del cerebro o investigarlo y el internet o las comodidades que tenía mi profesor para como daba sus clases, o sus servicios electrodomésticos, no le ayudaban bastante. Se trababa la presentación o a veces no nos daba porque se fue la luz. Hubo bastantes apagones durante el semestre, **no nos dieron clases bastantes profesores y perdimos muchas clases. Tuvimos que estudiar por nuestra cuenta** ese tipo de temas; todo eso también fue dificultando todo el desarrollo estudiantil que cada persona tuvo o, bueno, desde mi perspectiva”.

E43. “**Las clases se vuelven un poco menos dinámicas**, eso es súper claro, porque en presencial teníamos dinámicas de que poníamos a hacernos una entrevista psicológica a uno de nuestros compañeros como práctica y eso aquí en la modalidad en línea es prácticamente imposible. Ese tipo de cosas ya no las tenemos ahora que estamos en línea y en presencial sí las teníamos”.

Salud física

La salud física de las y los alumnos fue otro reto de adaptación mencionada por las y los entrevistados ($n = 9$), quienes argumentaron que era desgastante pasar tantas horas frente a la pantalla de sus dispositivos electrónicos; de hecho, invertir demasiado tiempo en la misma actividad les causaba cansancio, así como dolor de espalda y piernas. Por otro lado, trabajar en modalidad virtual los convirtió en personas sedentarias y, finalmente, quienes manifestaban tener alguna patología, hicieron hincapié en que su padecimiento se agudizó o afectó su desempeño.

E1. “Tengo **discapacidad auditiva** y muchas veces **se me dificulta el escuchar**, y uso un aparato que se me descarga y lo tengo que volver a cargar, y pues ahí me pierdo unos minutos de las clases”.

E21. “También ha afectado un poquito mi salud física. Por lo mismo de la pandemia me volví más **sedentario** y como me volví más sedentario, pues ya no quiero salir de mi cama tan fácil como lo hacía antes; respecto a la salud física vendría siendo eso”.

E31. “El desgaste. Para mí era muy **desgastante** tomar las clases, por ejemplo, en la computadora y después tener que hacer mi tarea también en la computadora. Entonces era todo el día en la computadora y, al final del día, terminaba bastante **cansada**”.

E37. “Estar constantemente en tu domicilio, en tu cuarto o en tu área de estudio, que lejos de parecer algo que te facilite, te perjudica, porque ya estás combinando tanto labores domésticas como trabajo, como escuela. Entonces **sí hubo un pequeño problema con mi ritmo circadiano**, de que estaba más despierto por las noches y somnoliento por las mañanas por esta alteración en el ritmo de mi conducta, de mi ciclo diario. Igual la **alimentación** por estar frente a una computadora afectó un poquito mi salud, ya que no es lo mismo que pases de perdida una o dos horas en transporte público a tener que estar las seis, ocho horas sentado frente a la computadora. Eso también pasó un poquito la factura, pero se sobrellevó por el contexto de que a veces el correr de un edificio a otro en la Universidad, en el campus, no queriendo, te mantiene un poquito activo y el **sedentarismo** de estar en tu casa de una u otra forma te pasa factura”.

E40. “Tengo un problema de **mala circulación en las piernas**, al estar tanto sentada me provoca **mucho dolor**. Sí sufrí algo hasta llorar por el dolor de piernas”.

E43. “Mis ojos se cansan muy rápido. Estar sentado, por ejemplo, tres clases de dos horas, que son seis horas en total, me hace sentir **cansado** de la espalda y en presencial teníamos la oportunidad de salir, caminar, ir a comprar algo a la cafetería, estar caminando entre los pasillos y eso ayudaba a que mi cuerpo se estirara un poco, pero ahora que estuvimos en línea batallaba mucho con eso y terminaba con mucho **cansancio en la espalda**”.

Ausencia de interacción o convivencia con las y los docentes

En esta categoría podemos encontrar el reto que fue para las y los estudiantes entrevistados mantener una interacción o convivencia efectiva con sus profesoras y profesores ($n = 5$). Las y los entrevistados indicaron que existía falta de comunicación, pues algunas y algunos docentes solo los atendían en horario de clases. Dicho de otra manera, si surgían preguntas fuera de las clases no recibían apoyo por parte de las y los profesores. Otras y otros alumnos comentaron que en ocasiones se sentían ignoradas/ignorados por las y los docentes, y peor aún, hubo estudiantes que consideraron que la interacción profesora/profesor-alumna/alumno no se logró.

E2. “La **interacción con el maestro. En esa parte a mí me frustró** demasiado por la falta de comunicación y esa parte de como el teléfono descompuesto”.
E7. “Yo creo que soy más visual y me gusta tener más interacción con los maestros sobre todo; entonces de manera virtual es más complicado, porque **muchos maestros no tienen tanta interacción con los alumnos**. Es complicado”.

E13. “**La comunicación con algunos docentes**, porque a algunos que los alumnos los podríamos catalogar como los más relajados, los que no les importa mucho las clases, por así decirlo, no te responden si no es hora de clases; en algunas cosas el apoyo por parte de ellos”.

E25. “Otro reto fue sobre todo **la interacción, sobre todo con el profesor**, más que con los compañeros, porque a veces se dificultaba un poco cuando ellos pedían alguna participación y la verdad es que por esta situación era un reto estar presente totalmente en las clases. Era muy difícil seguirles el hilo a veces a los profesores o estar presentes como ellos querían y lograr una interacción adecuada, sobre todo con las participaciones y con lo que ellos esperaban, porque me imagino que ellos también estaban viviendo una experiencia totalmente diferente y esperando también que tuviéramos una participación más activa; entonces yo creo que eso: la participación, la interacción con los profesores”.

E34. “**La interacción con los docentes**, con los alumnos, porque, pues, no... definitivamente, pues, no se pudo”.

E40. “Uno de ellos fue la **interacción**, yo suelo ser muy participativa y en ocasiones estoy levantando la mano y el profesor por estar proyectando no ve o hay mucha fila; me siento ignorada, aunque sé que no es así”.

Desinterés por continuar con los estudios universitarios

Por último, dos estudiantes mencionaron el gran reto que implicó estar en clases virtuales ($n = 2$), pues mencionaron que algunos motivos, como el cansancio, la sensación de no estar aprendiendo nada, e incluso trastornos mentales, como la depresión, influyeron en el deseo de querer abandonar sus carreras universitarias, juzgando estos motivos como una dificultad de adaptación.

E12. “Perdí la continuidad de la carrera. Hubo un momento en el que **yo ya me quería salir, dije: ‘ya estoy cansada, ya no quiero hacer nada, no tiene caso, no estoy aprendiendo nada** con las clases en línea’; entonces era eso que perdí: motivación”.

E17. “He caído en depresión cuando la pandemia estaba muy fuerte. Sí **caí en depresión, no quería seguir en la escuela, no quería inscribirme**. Mi motivo eran mis padres —sabes que tienes que seguirle, ya te falta poquito—. Creo que terceras personas, como los padres, son los principales para que te motiven. Yo, en lo particular, las inscripciones me han ayudado, no al cien por ciento, diría yo un setenta por ciento, porque no es lo mismo ver a tus compañeros echar relajo, ‘¡hola!, cómo estás’, verlos a los ojos, el convivir en horas libres, contarles a mis amigos cómo me siento o cómo les ha ido en su vida, pero creo que esas clases virtuales, pues para mí eran una clave muy importante, ¡han sido un reto! Ya mero termino mi plan de estudios y creo sería todo”.

Tabla 2.6 Dificultades en la adaptación a las clases virtuales

A. Distracciones que impiden concentrarse y prestar atención.
B. Carencia de interacción o convivencia con compañeras y compañeros.
C. Fallas con la red de internet o dispositivos electrónicos.
D. Actitudes negativas de las y los docentes.
E. Práctica docente deficiente.
F. Salud física.

Continúa...

G. Ausencia de interacción o convivencia con las y los docentes.

H. Desinterés por continuar con los estudios universitarios.

Fuente: elaboración propia.

Consejos para las y los directivos de la Universidad

A continuación, se describirán cuatro categorías que dan voz a los consejos que proporcionaron las y los estudiantes a las autoridades universitarias, con el fin de mejorar la experiencia frente a una posible emergencia como la que se vivió a causa de la pandemia por el COVID-19.

En primer lugar se recomienda ser empáticas/empáticos y accesibles con las y los alumnos; en segunda posición, capacitar y evaluar al personal docente y administrativo; también apoyar a las y los estudiantes que no cuentan con las herramientas de trabajo y mejorar la comunicación en los medios oficiales. Las categorías serán descritas e ilustradas con fragmentos de las respuestas brindadas durante las entrevistas.

Ser empáticas/empáticos y accesibles con las y los estudiantes

Entre los consejos brindados a las autoridades universitarias, las y los alumnos comentaron la importancia de que ante una situación atípica como la que se estaba viviendo, la institución educativa debería de apoyar a las y los estudiantes ($n = 12$). Principalmente manifestaron que, puesto que existían múltiples casos en los que la economía del hogar se vio afectada, ya que alguna o algún miembro o algunas o algunos miembros de la familia se quedaron sin trabajo, hubiera sido viable que la Universidad fuera más accesible con las cuotas de inscripción. Asimismo, admitieron que la Universidad brindó oportunamente apoyo psicológico a la comunidad estudiantil.²

E19. “También **que sea accesible**, sobre todo con los precios, porque muchos, por ejemplo, fueron corridos del trabajo o les redujeron el sueldo y no tienen la economía suficiente como para seguir pagando una cuota alta. Ya sea de alguna manera que se pueda pagar después, si se paga lo mismo que se pueda pagar en partes o después, como tipo a crédito, o que reduzcan un poquito

² Como parte de este apoyo, la UACJ y su Departamento de Ciencias Sociales, por medio del Centro de Atención Psicológica Suré y los Programas de Licenciatura en Psicología, Maestría en Psicología, Maestría en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz y Doctorado en Psicología, pusieron en marcha el Programa Universitario de Salud Mental y Habilidades Socioemocionales.

los precios, porque hay recursos que por la misma pandemia no se van a estar utilizando tanto como cuando íbamos a presenciales. Es cuidar de alguna manera la economía de los alumnos, porque a todos —o casi todos— les afectó en su trabajo”.

E24. “**Más empatía y más apoyo de todo**, aunque siento que en el aspecto psicológico sí estuvieron dando una adecuada atención, porque veía continuamente los enlaces para contactar un psicólogo gratuito de la Universidad; entonces, pues más empáticos respecto a sus profesores, nada más”.

E32. “Que fuera **más empática con sus estudiantes**. Por ejemplo, vi mucho de las colegiaturas. Obviamente cuando recién empezó la pandemia muchos papás y muchos estudiantes se quedaron sin trabajo y debido a eso ya no agarraron materias o tuvieron que dar de baja el semestre; entonces sé que no se trata como de regalar todo, pero bien podían haber hecho algo más de lo que hacían, porque obviamente esto fue de un momento para otro. Se hizo o se trató de hacer algo en el momento”.

Capacitar y evaluar al personal docente y administrativo

Otro consejo que puntualizaron las y los alumnos a las autoridades universitarias fue que brindaran a las y los profesores capacitación en el uso de las herramientas digitales ($n = 10$), ya que, como se menciona en el apartado “Retos en la adaptación de las clases virtuales”, las y los estudiantes se enfrentaron a lo que consideraban prácticas docentes deficientes que mucho tenían que ver con el mal o nulo manejo de las herramientas digitales. Asimismo, algunas y algunos alumnos sugieren que se evalúe el desempeño, tanto del personal docente como administrativo. Argumentando que el hecho de que trabajan dentro de la Universidad no implica que estén haciendo correctamente su trabajo.

E11. “Que **evalúen a sus docentes**, que **evalúen al personal**, no porque ya estén adentro significa que son buenos.³ Tienen que hacer una evaluación para que sepan si se está impartiendo educación o si el personal administrativo está haciendo realmente bien su trabajo”.

³ La Universidad Autónoma de Ciudad Juárez evalúa semestralmente el desempeño de sus docentes y personal administrativo. En el primer caso, la evaluación corre a cargo de la comunidad estudiantil inscrita; y en el segundo, de los jefes inmediatos.

E14. “**Que den cursos a los docentes** para que aprendan a manejar Teams. La Universidad es responsable de dar las herramientas a sus docentes para que puedan trabajar. Que den cursos o talleres, que les ayuden a los docentes a manejar el tipo de programas con los que estamos trabajando”.

E20. “Primero creo que es importante **capacitar a los maestros**. También para el uso de las plataformas, porque eso también fue una dificultad: que los profesores no supieran usar las plataformas. Entonces digamos que para todos era nuevo, si no sabía el profesor, el alumno tampoco; era algo que nunca habías utilizado. Entonces, la Universidad tiene muchas plataformas que podemos utilizar, pero no todos los profesores saben darles un uso correcto”.

Apoyar a las y los estudiantes que no cuentan con herramientas de trabajo

Por otra parte, fue notoria la preocupación y empatía de las y los alumnos entrevistados hacia sus compañeras y compañeros menos favorecidos que no contaban con dispositivos electrónicos o conexión al internet ($n = 10$), quienes destacaron la importancia del apoyo de las autoridades universitarias hacia aquellas y aquellos que no contaban con las herramientas de trabajo necesarias para sus clases en modalidad virtual. Algunas propuestas fueron que se adaptaran espacios dentro de la institución educativa, en donde se hiciera el préstamo de equipo computacional.

E6. “Tiene que haber un plan B para aquellos estudiantes que no cuenten con aparatos para poder conectarse, una computadora, señal de internet; entonces sí deben tener una estrategia para ellos, porque hay muchos que no cuentan con una buena señal o simplemente no pueden tenerla. Entonces quizá adaptar un espacio para esos pocos alumnos en la Universidad, que sea únicamente de emergencia, quizá obviamente no todo el grupo ¿verdad?, pero sí **unos cuantos alumnos que puedan ir a tomar sus clases ahí en la Universidad**”.

E29. “Estar como **más atenta con las personas que realmente están teniendo problemas**, por ejemplo, con las personas que no tenían acceso a algún equipo”.

E31. “Creo que lo hacen en Estados Unidos, que la universidad **busca como dar lugares o brindar los medios a los estudiantes que no tienen la posibilidad de conectarse**; entonces ahí están estos lugares donde tienen co-

nexión gratuita o hay ciertas maneras de pedir asistencia, de solicitar computadoras a la universidad o diferentes cosas; entonces yo creo que también les recomendaría que vieran por los estudiantes menos favorecidos”.

E38. “Poder **apoyar más a los alumnos**, porque muchos realmente no cuentan con las ventajas que muchas personas sí, bueno, perdón, que algunas sí tenemos, que tengamos algún dispositivo, computadoras en casa, internet. Realmente **no toda la población universitaria cuenta con estos dispositivos**; entonces yo creo proporcionar, no sé, algo que pueda ayudar a los alumnos que no pueden conectarse, porque no tienen internet o no tienen una computadora”.

Mejorar la comunicación en los medios oficiales

Finalmente, las y los estudiantes propusieron hacer más eficiente la comunicación en los medios oficiales, dado que percibieron que durante la emergencia sanitaria no se cumplió con esto ($n = 6$). En voz de las y los entrevistados, se compartieron experiencias negativas, como que algunas y algunos alumnos no recibían respuesta a sus solicitudes e inquietudes que manifestaban por medio del correo electrónico a las coordinaciones de sus programas académicos y se veían forzadas/forzados a asistir de forma presencial para recibir respuestas.

E11. “En primera, que sean más activos, **que en la página de la Universidad se esté dando seguimiento a lo que está pasando, que se compartan noticias, que se hagan posts de información** que ellos mismos hayan recabado, **que el personal atienda el teléfono o el correo que les corresponde**, y que realmente se le dé seguimiento a las necesidades que tienen los alumnos; que sean flexibles a las necesidades que pueda estar teniendo cada persona que se acerque a pedir ayuda o a ser escuchada”.

E23. “Que tengan más organización y en cuanto a las coordinaciones **que sí contestaran los correos electrónicos**, porque hay veces que uno tiene dudas y luego hay ocasiones que uno les manda correo y nunca contestan. Ya no sabe uno ni a dónde hablar o qué decir; entonces que sí nos prestaran como que un poco más de atención en ese aspecto”.

E26. “**Que hubiera más comunicación entre administrativos y los estudiantes**, así como con los docentes, puesto que estos no saben realmente

tampoco lo que está pasando en la administración por lo mismo de que ellos tampoco están yendo al campus”.

E41. “Les diría **que tuvieran un poquito más de consideración al momento de su atención al alumno** o no sé cómo se le llame... sea un poquito mejor, porque sí me tocó que varias veces envié un correo y nunca me lo respondieron, ya hasta que tuve que ir presencialmente y hasta eso que se tardaron. Sí fue un poco estresante y te desmerita, por así decirlo”.

Tabla 2.7 Consejos para las y los directivos de la Universidad

A. Ser empáticas/empáticos y accesibles con las y los estudiantes.
B. Capacitar y evaluar al personal docente y administrativo.
C. Apoyar a las y los estudiantes que no cuentan con herramientas de trabajo.
D. Mejorar la comunicación en los medios oficiales.

Fuente: elaboración propia.

Consejos para las y los docentes

Se les pidió a las y los estudiantes reflexionar sobre si se repitiera una experiencia similar a la que vivieron durante la pandemia causada por el COVID-19. Para facilitar la reflexión, se les hizo la siguiente pregunta: ¿qué consejos les darían a las profesoras y profesores para lidiar con esta situación? Después de analizar las respuestas de las y los entrevistados fue posible clasificar los datos en tres categorías: Ser consideradas(os), empáticas(os), sensibles y pacientes con las y los alumnos; Mejorar la práctica docente; y Capacitarse en el uso de herramientas digitales. Las categorías serán descritas e ilustradas con fragmentos de las respuestas brindadas durante las entrevistas.

Ser consideradas(os), empáticas(os), sensibles y pacientes con las y los estudiantes

El principal y más recurrente consejo que las y los alumnos dieron a las y los profesores fue que se pusieran en sus zapatos, es decir, que tuvieran empatía y se dieran la oportunidad de conocer el contexto en el que viven sus estudiantes ($n = 21$).

E1. “Más que nada **que se pongan en los zapatos de los alumnos**, porque muchas veces le echan la culpa al alumno cuando el alumno está batallando con un aparato electrónico y eso no está en las manos de esa persona”.

E23. “De principio **que fueran empáticos**, porque no todos tenemos un internet bueno o, igual, aparatos para conectarnos, porque en algunas clases lo vi con algunas compañeras que tenían dificultades y, la verdad, la maestra que tocó en ese entonces, pues no era nada empática, se molestaba y ponía falta, y ya *salías bailando*; ahí yo creo que eso: que fueran un poco empáticos”.

E7. “Que sean más **pacientes** con los alumnos, más **comprensivos**. Hay muchos maestros que me tocó que pensaban que por estar en casa teníamos todo el tiempo y querían que sus trabajos fueran como si tuviéramos todo el día, y pues en realidad no. Obviamente uno tiene dificultades por el internet, la computadora, o si nos tocó trabajar, o incluso con la familia estando en casa; no saben en qué condiciones vive uno. Entonces pues sí, que tengan un poquito más de comprensión sobre eso”.

Mejorar la práctica docente

Desde las respuestas compartidas en “Retos en la adaptación de las clases virtuales” fue notorio el descontento de algunas y algunos alumnos sobre la práctica docente. Así que en este apartado no se hizo esperar que las y los estudiantes aconsejaran a sus profesoras y profesores acerca de mejorar su dinámica de las clases ($n = 17$). Esto es, que prepararan sus clases y no improvisaran, que las clases fueran más atractivas y dinámicas, que no solo se limitaran a compartir presentaciones o documentos y que procuraran generar un ambiente de interacción con las y los alumnos.

E4. “Buscar un método en el **que las clases fueran un poco más dinámicas**, de que no nada más se basaran en dar la información, ya sea en Power Point o solo mandar documentos, de que “realícenme cuadros” y todo eso. Realmente como que sí es necesario tener una dinámica en las clases en línea de prestar un poco más de atención en la interacción de los alumnos, ya que estamos cada quien en su casa. Sí es como que mucha desconcentración y te distraes muy rápido; entonces sí sería como que realizar un poco más de interacción y dinámica en las clases”.

E29. “Que tuvieran **más preparadas las clases**, que no fueran solo como ver qué pasaba en las clases o ver qué decían los alumnos, porque, ¡en serio!, los alumnos no queríamos ni decir nada a veces, o no teníamos ni idea de lo que íbamos a decir o ni siquiera entendíamos bien el tema como para explicar algo o dar alguna opinión. Por ejemplo, algunos compañeros comentan la

experiencia de una maestra que ella siempre ha preparado sus clases, tanto en presencial como en línea, y con ella la experiencia fue muy diferente”.

E34. “Obtener más herramientas para **hacer las clases más atractivas, un poco más dinámicas**, porque muchos alumnos pierden la atención rápidamente y se vuelve tedioso; al igual es frustrante ver a los profesores batallar”.

Capacitarse en el uso de herramientas digitales

Finalmente, aparte de sugerir mejorar la práctica docente ($n = 9$), algunas y algunos entrevistados opinaron que algunas y algunos profesores no estaban capacitados en el uso de las herramientas digitales y aconsejaron a las y los docentes que se prepararan y aprendieran a usar las herramientas digitales para facilitar la experiencia académica.

E14. “El **aprender a usar unos programas básicos**. Bueno, que aprendan a manejarlos, porque incluso en algunas clases tengo maestras que no dominan por completo el programa; a pesar de que ya llevamos un año así todavía tienen esa dificultad de saber manejarlo”.

E22. “**Tomar capacitaciones para usar las aplicaciones que da la Universidad** y tener material de forma electrónica. Eso también facilitaría muchísimo el trabajo, tanto de ellos como el de los alumnos, porque lo hace más fácil de compartir”.

E31. “**Que se preparen informáticamente**, que tengan dominio de estas aplicaciones y de todas las herramientas que vayan a utilizar, para que a la hora no salgan cuestiones inesperadas y fallas”.

Tabla 2.8 Consejos para las y los docentes

A. Ser consideradas(os), empáticas(os), sensibles y pacientes con las y los estudiantes.
B. Mejorar la práctica docente.
C. Capacitarse en el uso de herramientas digitales.

Fuente: elaboración propia.

Consejos para las y los estudiantes

Para cerrar las secciones de consejos brindados por las y los estudiantes, tanto a las autoridades universitarias como a los docentes, ahora se presentarán las sugerencias de las y los entrevistados a sus compañeras alumnas y compañeros alumnos.

Después de analizar detalladamente las respuestas a la pregunta: ¿qué consejos les daría a las y los estudiantes para lidiar con esta situación?, se pudieron clasificar los datos en dos categorías: Compromiso y responsabilidad estudiantil, y Paciencia, empatía y respeto para las y los profesores, que se describen e ilustran a continuación.

Compromiso y responsabilidad estudiantil

Las y los entrevistados coincidieron en que el mejor consejo que podían aportar a sus compañeras y compañeros, es que se comprometan y cumplan con el quehacer del estudiante universitario, esto es, si no comprenden un tema es fundamental que investiguen por su parte, que cuenten con un plan de estudio diario y se apeguen a él, que participen de forma efectiva en las clases, que expongan sus dudas, entre otras tantas actividades que, sin duda, benefician más que nada a los mismos alumnos ($n = 26$).

E5. “Aunque sea muy difícil y tedioso sí traten de **poner atención** o estudiarlo, ya que si no lo hacen ese semestre se va a ir en vano y no se aprendería nada; entonces, si en dado caso no hay un interés en las clases, pues mínimo **investigar un poquito por nuestra parte** como alumnos y ya saber poquito del tema si las clases no fueron muy placenteras con el maestro”.

E16. “Que **no procrastinen** tanto, que busquen en línea más información para que el tema les sea más claro y **que sean muy organizados** con sus tareas”.

E41. “Que tengan **mucha organización**, porque me tocó veces que me decían compañeros: ‘oye, ¿ya entregaste la tarea?’ y yo: ‘sí, se entregó hace como una hora’. Necesitas organizar tu tiempo, necesitas ver cada cuando te va a tocar algo y darle el tiempo que tú tienes; adaptarte un poquito a las necesidades de tu escuela, porque al fin y al cabo estás estudiando, te metiste a estudiar, tienes que darle un poco de tiempo a ello, como si estuvieras en presencial, no tanto porque estás en casa y hay problemas, pero sí **dedicarle un poco de tiempo y darle la importancia**, porque sí te baja puntos, bastantes”.

Paciencia, empatía y respeto para las y los docentes

Otro consejo fue procurar ser pacientes, empáticas/empáticos y respetuosas/respetuosos con las y los profesores, pese a que en “Retos en la adaptación de las clases virtuales” las quejas contra las y los docentes fueron recurrentes. En esta sección las y los estudiantes consideraron que ellas y ellos también deben de mantener una actitud positiva y comprensiva con sus profesoras y profesores ($n = 23$).

E7. “Ser **pacientes con los maestros**. Incluso también como los maestros nos comprenden a nosotros, nosotros también **comprender a los maestros**. Ellos también tienen una carga más pesada, porque tienen obviamente los trabajos de todos los alumnos, más las planeaciones, más su vida personal; entonces ellos, pues, a lo mejor trabajan más que nosotros. Entonces nosotros también ser más comprensibles con ellos, tener consideración en horarios y, pues, que no solo se trata de que a lo mejor ellos nomás ponen calificaciones y ya, sino también nosotros poner de nuestra parte con los trabajos y no dejarlos solos; incluso, si piden prender la cámara muchos no quieren simplemente porque no les gusta o pues piensan que les da pena. A veces sí está bien, pero otros lo hacen nada más simplemente por no hacerlo; es contestar y hablar con los maestros. Yo creo que a veces los maestros se sienten solos de que nadie les contesta, nadie los apoya; entonces, pues ser más comprensibles con los maestros y pacientes con ellos”.

E24. “**Empatía** con los profesores, porque se mostraban muy intolerantes cuando veían que batallaba, o la plataforma, y valorar el esfuerzo que se está haciendo para las clases”.

E38. “Que realmente evaluaran sus posibilidades de estar en las clases y el estar, ya sea semipresencial, como lo mencioné antes, combinar una clase con tu trabajo, que es muy válido, pero que se entendieran realmente las limitaciones que está dando el tiempo, es decir, no porque sean clases en línea quiere decir que puedas tomar ocho clases en línea y medio prestar atención, porque se pueden grabar. Entonces, que tanto **el maestro que está impartiendo la clase merece respeto** de estar semipresencial, de estar en la clase o que no estés en la clase, como tus compañeros merecen ese respeto y entender que, aunque tengas toda la disposición del mundo, hay compañeros que no tienen eso más fuerte, de no trabajar y poder estar todo el día, veinticuatro horas en la computadora, ¡que hay horarios!”.

Tabla 2.9 Consejos para las y los estudiantes

A. Compromiso y responsabilidad estudiantil.

B. Paciencia, empatía y respeto para las y los docentes.

Fuente: elaboración propia.

Discusión

Aunque el objetivo de este capítulo es mostrar todas las respuestas reportadas por las y los estudiantes, organizadas y resumidas en categorías, para que se pueda apreciar la variedad de las experiencias que se vivieron, queremos ofrecer algunas reflexiones de lo que se reportó, que no se puede intuir y que pensamos que es importante dar a conocer. Empecemos con lo observado en la muestra de este capítulo, la cual cuenta con características interesantes que hay que destacar. El 51 % de las y los participantes estaban empleados al momento de este estudio y la media de horas de trabajo era de 32, que es una carga elevada considerando que también estaban cursando su carrera universitaria. Esta primera característica refleja cierto grado de adaptación a la pandemia y resiliencia, debido a que, a pesar de toda la adversidad que se presentó en este tiempo, ellas y ellos tuvieron la motivación y oportunidad de trabajar en este periodo. Solo 23 % se contagió del COVID-19 y aunque 59 % reportó que alguien cercano se había enfermado, solo 21 % experimentó la muerte de alguien cercano. En relación con haber experimentado problemas con la plataforma virtual de las clases, Microsoft Teams, solo 9 % externó haber tenido estos problemas “Seguido” o “Muy seguido”; mientras que 67 % de las y los participantes calificaron la experiencia con puntajes entre 7 y 10. Al analizar estos datos generales, podemos ver que la mayoría de las y los alumnos se adaptaron a la educación virtual e hicieron todo lo posible por tener una experiencia positiva o, cuando menos, no tan negativa.

Uno de los fenómenos que se encontraron, y que no está presente en los resultados, es la temporalidad de las experiencias que se vivieron. Es por esta razón que hay algunos resultados que aparentemente son contradictorios; por ejemplo, se reportan problemas dentro de la familia durante la pandemia, así como una mejor comunicación y mayor unión. La explicación de esto puede deberse a la adaptación que se hizo inminente al principio del confinamiento, en el que todas y todos los miembros de la familia tuvieron que compartir su hogar para tomar clases y trabajar, ya que en un principio esta situación, aunada a que pasaban todo el día juntas/juntos, hizo que tuvieran conflictos entre ellas y ellos. Ya después de algunas semanas, cuando se adecuaron y tomaron acuerdos, empezó a mejorar la comunicación y a percibirse una mayor unidad y apoyo entre todas y todos. Es conveniente resaltar

que, al principio del confinamiento, las cosas fueron complicadas a nivel profesional, académico, familiar y personal, pero una vez transcurrido el tiempo, las y los estudiantes encontraron maneras de manejar las situaciones que se presentaban. Otro ejemplo que mencionaron varias y varios alumnos fue que en un inicio experimentaron algún tipo de problema de salud mental, como ansiedad y depresión, pero después se motivaron a realizar actividades para mejorar tanto su salud física como mental, tales como hacer meditación o realizar actividad física. El comienzo de la pandemia fue caótico, pero la resiliencia y los recursos que mostraron las y los involucrados lograron transformarlo en un orden y bien adaptativo.

Algunos de los aspectos negativos relacionados con la educación durante la pandemia son problemas que también se encuentran en las clases presenciales, como el que no exista una buena comunicación con las y los estudiantes, que no haya flexibilidad cuando se manifiestan enfermedades, que las clases pueden ser tediosas y la práctica docente, deficiente, entre otros. Es probable que varios de estos hayan estado presentes, aun si no hubiéramos pasado por el confinamiento, los cuales se deben de tomar en cuenta para realizar una mejor formación de las y los docentes de la Universidad de manera permanente. Otros aspectos negativos relacionados con la educación sí fueron exclusivos de la modalidad virtual, por ejemplo, no contar con el equipo necesario, como computadoras o cámara de video, o bien, problemas con el internet o falta de privacidad en el hogar debido al tamaño de la vivienda, que son problemas técnicos difíciles de resolver, como el gasto que conlleva la compra de equipo de cómputo, situación que, en algunos casos, queda fuera de las manos de las y los alumnos. Algunas secuelas negativas en las que sí se puede intervenir son aquellas que tienen un matiz psicológico, como la disminución de la atención durante las clases, sensación de no estar aprendiendo, no realizar los trabajos, reducción del rendimiento escolar, estrés, dificultad para la interacción con las y los compañeros, entre otras, que sería conveniente trabajar en comités de expertos en la conducta humana, para elaborar intervenciones breves que ayuden a las y los estudiantes a afrontar de una mejor manera estas situaciones.

Varias y varios alumnos reportaron que, el estar todo el día en la casa, hacía que su vida pareciera monótona, produciendo apatía y desganado, lo que en ocasiones les llevaba a no realizar ciertas actividades, afectándoles en el aspecto académico, personal, familiar y laboral. Esto fue un problema sobre todo al principio de la contingencia, ante lo cual varias personas reportaron haber ideado un plan, como crear un horario o una rutina, en donde separaban los horarios del trabajo, la escuela, de la familia y el personal, que les ayudó bastante a organizarse mejor para poder cumplir con todas las actividades y compromisos en todas las áreas. Se recomienda considerar este hecho si en un futuro se presentara otro confinamiento similar,

pues instruir a las personas a realizar este tipo de plan distribuyendo su tiempo durante el día para las distintas áreas les ayudará bastante a adaptarse, e inclusive a reducir el estrés y problemas de salud mental, que se manifiestan por sentir que las cosas no avanzan por quedarse estancados ante la nueva realidad.

Un último aspecto que hay que mencionar surge de la sección de las recomendaciones que brindan las y los estudiantes a futuras generaciones que puedan experimentar una situación similar. Este aspecto se resume en actuar y reflejar los aspectos mayormente positivos de la humanidad, siendo empáticos, sensibles, pacientes, flexibles y respetuosos ante este tipo de adversidades, pues se entiende que todas las personas, tanto alumnas y alumnos como profesoras y profesores, tienen que pasar por un proceso de adaptación, el cual al principio no es fácil para nadie y sigue siendo difícil, a pesar de que pasa el tiempo, para un grupo pequeño de personas, que va a tener mayores dificultades que la mayoría. No solo es necesario estar preparados tecnológicamente, o con formación de las y los docentes en la educación virtual, sino que la actitud sigue siendo un aspecto muy importante para solventar emergencias como la pandemia y que dicha experiencia pueda ser lo más positiva o lo menos negativa para las y los demás. Estas recomendaciones reflejan la actitud positiva que las y los involucrados consideran necesaria para sobrepasar este tipo de situaciones, la cual, según su experiencia, les ayudó a superar este tipo de adversidad que impactó en todas las áreas de la vida.

CAPÍTULO 3

Docentes: del aula al ciberespacio

*Ana del Refugio Cervantes Herrera
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*

Es innegable que el total de la población del planeta (excluyendo a aquellos grupos humanos que no han tenido contacto con el resto de la civilización global) vio su vida inevitablemente modificada ante la aparición del virus SARS-COV-2, que derivó en la pandemia mundial por el COVID-19. Las enormes tasas de contagio, y sobre todo de mortalidad que el virus significó, forzaron a la paralización de gran parte de las actividades humanas, la imposición del distanciamiento social, la restricción de la movilidad, e incluso el fomento del confinamiento de la población a los espacios privados.

Si bien cada país aplicó las medidas pertinentes, que le fueron posibles, y tomando en cuenta la edad de su población, su capacidad médica, su clima y su capacidad económica casi todas las naciones del mundo mudaron durante varios meses las actividades académicas de las aulas a los espacios virtuales. México no fue la excepción y en marzo del año 2020, se decretó el cambio de escenario para la actividad académica en todos los niveles.

Este cambio supuso retos para todos los actores involucrados en el entorno educativo. Es esperable que las y los involucrados en diferentes niveles de enseñanza académicos, y las y los actores de los diferentes roles de cada uno de estos niveles haya experimentado vivencias distintivas y, por tanto, dignas de ser documentadas.

Teniendo esto en cuenta, en el capítulo 3 de esta obra se tratan las experiencias, afectaciones, adaptación y mejoras que la experiencia de la pandemia por el COVID-19 y el inevitable confinamiento que lo acompañó trajeron consigo para este sector de la población.

A lo largo del presente capítulo, se muestran los resultados del análisis de las entrevistas a veinte profesoras y profesores universitarios. Dichas entrevistas se llevaron a cabo en el marco del aislamiento y el trabajo virtual a distancia, debido a la pandemia por el COVID-19. Al inicio, se describen los datos sociodemográficos generales de las y los participantes, así como la información referente a pérdidas personales directas por la enfermedad.

Posteriormente, el capítulo se divide en seis apartados. En el primero de ellos se detallan los efectos negativos que se han sufrido de manera general, entre los que destacan afectaciones en su labor educativa y en su interacción familiar, además de efectos negativos individuales, tanto a nivel físico como psicosocial. Por su parte, en el segundo apartado se muestran los efectos positivos experimentados por esta población en estas mismas áreas.

En el tercero se abordan los estilos de afrontamiento puestos en juego para la protección de su salud y la de sus personas cercanas. En este apartado se destacan las medidas preventivas sanitarias, como el uso de gel antibacterial, distanciamiento social y el estar en contacto con fuentes de información fiable.

En el cuarto apartado se abordan los procesos de adaptación al trabajo (de manera especial las clases virtuales), destacando estrategias como el diseño y la modificación de materiales de las clases, la modificación de espacios y la mejora del equipo utilizado para tal fin.

El quinto apartado se centra en las dificultades experimentadas para la adaptación a las clases virtuales, las cuales incluyen problemas técnicos, dificultades para la transición a la modalidad virtual y los rezagos en la formación de las y los estudiantes.

Finalmente, en el apartado seis se describen algunos consejos que las y los participantes pueden aportar a los diferentes actores de la comunidad universitaria, incluyendo tanto a autoridades como docentes y alumnas y alumnos.

Descripción de la muestra

El objetivo de esta sección es describir los datos sociodemográficos de la muestra entrevistada, de los cuales se realizará el análisis. Se entrevistó a 20 profesoras y profesores de la UACJ durante el periodo agosto-noviembre de 2021, con un promedio de edad de 42 años ($DE = 11$) y un rango de 26 a 70 años. El 79 % de las y los participantes reportaron pertenecer al género femenino y 21 %, al masculino, y la

mayoría reportaron estar casadas/casados (58 %) y ser solteras/solteros (32 %). En relación con el tipo de contrato con la Universidad, 14 manifestaron ser docentes de tiempo completo; 5, de asignatura u honorarios; y 1, de medio tiempo. El promedio que pasan al día frente a una pantalla fue de 9 horas. Véase la tabla 3.1 para conocer el resto de los datos sociodemográficos de la muestra.

Tabla 3.1 Datos sociodemográficos de las y los docentes

Características	Valor
Tamaño de la muestra:	20
Media de edad (DE):	42 (11)
Rango de edad:	26-70
Media de horas al día enfrente de una pantalla (DE):	9 (4)
Rango de horas al día enfrente de una pantalla:	3-18
Género (%):	
Femenino	79
Masculino	21
Estado civil (%):	
Soltera(o)	32
Casada(o)	58
Unión libre	5
Divorciada(o)	5

Fuente: elaboración propia.

En relación con la experiencia con el COVID-19 y la educación virtual (véase la tabla 3.2), 35 % se ha contagiado, 83 % comentó que alguien cercano se había enfermado y 42 % reportó la muerte de alguien cercano debido al virus. En el caso de que se llegaran a enfermar, la mayoría (82 %) manifestó tener a alguien que las y los pudiera ayudar durante la enfermedad en cuestiones de cuidado y personales.

En la experiencia con la plataforma virtual que se usó para el trabajo en línea, 52 % externó tener “Pocos” o “Ningún problema”, mientras que 48 % dijo haber tenido problemas con la plataforma “Varias veces”, “Seguido” o “Muy seguido”. Se les preguntó acerca de qué tan positiva fue, del 1 al 10, la experiencia del trabajo virtual y el promedio de las calificaciones fue de 8 (DE = 1).

Tabla 3.2 Experiencia con el covid-19 y el trabajo virtual de las y los profesores

Características	Porcentaje
¿Se ha contagiado del COVID-19?	
Sí	45
No	55
En caso de enfermarse del COVID-19, ¿tiene a alguien que la/lo apoye?	
Sí	82
No	18
¿Alguien cercana/cercano se ha enfermado del COVID-19?	
Sí	83
No	17
¿Alguien cercana/cercano ha muerto del COVID-19?	
Sí	42
No	58
¿Qué tan seguido ha tenido problemas con la plataforma virtual de Microsoft Teams?	
Nunca	5
Pocas veces	47
Varias veces	26
Seguido	11
Muy seguido	11
Del 1 al 10 califique qué tan positiva ha sido su experiencia del trabajo virtual:	
0-5	0
6	5
7	25
8	45
9	10
10	15

Fuente: elaboración propia.

Análisis de las entrevistas

En el resto del capítulo se reportan las respuestas a los siguientes ocho temas relacionados con el fenómeno del COVID-19, que reportó el personal docente:

1. Efectos negativos del COVID-19.
2. Efectos positivos del COVID-19.
3. Estilos de afrontamiento para la prevención del contagio.
4. Proceso de adaptación a las clases virtuales.
5. Dificultades en la adaptación a las clases virtuales.
6. Consejos para las y los directivos de la Universidad.
7. Consejos para las y los docentes.
8. Consejos para las y los estudiantes.

Efectos negativos del COVID-19

En lo concerniente a los efectos negativos que las y los profesores han experimentado como consecuencia del COVID-19 enumeraron un total de veintidós efectos diferentes, entre los que resaltan: menor monitoreo e intercambio con las y los estudiantes; menor intercambio con compañeras y compañeros de trabajo; mucho tiempo dedicado al trabajo; disminución de contacto con la familia que vive en otras casas; descuido de la casa; malestar psicológico; incertidumbre personal y social; aislamiento, etcétera, datos que fueron reportados entre cuatro y ocho personas.

Efectos negativos en la educación

1. Menor monitoreo e intercambio con las y los estudiantes

Se reportó una menor supervisión a las y los alumnos durante las clases, ya que tenían la cámara apagada y no sabían si estaban poniendo atención o realizando otro tipo de actividades. El intercambio con las y los estudiantes también se vio reducido, pues participaban con menor frecuencia, a diferencia de las clases presenciales ($n = 4$).

Pl. “Un reto, más que nada, es el **no tener de frente a los estudiantes**. A mí me gusta caminar en el aula, me gusta usar el pizarrón y pues no lo puedo hacer. Tengo que usar el pizarrón electrónico y demás. Pero en sí **mi reto más grande es eso: no estar con los alumnos físicamente**”.

P7. “Yo creo que mi reto era ese: cómo **lograr la comunicación con mis alumnos** a través de la pantalla. Entonces no sé si entra allí el reto o la desventaja... llegaba la hora que estaba explicando o acababa de explorar y, de repente, a la hora de retroalimentar: ‘¿qué les parece muchachos?’, ‘¿qué piensan?’, ‘¿quién quiere opinar?’. Y estábamos en silencio, o sea, unos silencios prolongados que yo creo que a cualquiera nos da angustia y nos da impotencia, nos da desesperación, no sé, era como ‘**le estoy hablando a la computadora sola**’ o ‘¿no me estarán oyendo?’; entonces, ya como a los segundos ya me contestaba uno: ‘no, maestra, sí le entendimos’ o ‘yo pienso que es esto’, pero **el reto era hacerlos participar más**. Fue primero con lo que me encontré”.

P20. “**La interacción obviamente es lo más difícil** y tener la retroalimentación en clases es más rica por diferentes factores cuando estás de manera presencial que en línea”.

2. Menor intercambio con compañeras y compañeros de trabajo

El intercambio con las y los compañeros de trabajo se vio disminuido ($n = 4$).

P13. “**No hay un contacto, dijéramos físico**, dijeras entre comillas, ‘**entre los compañeros**’; entonces esto sí debo decirlo, sí me angustia un poquito, sí te deprime, porque pronto te enteras de que alguien está enfermo o que alguien falleció y dices: ‘¿cómo era?’, y a veces no se acuerda uno, ¡es increíble!, o ‘¿cómo está?’; entonces son estas cosas las que realmente acaban de alterar”.

P16. “La **disminución de convivencia con compañeros**, la disminución de convivencia con alumnos y problemas de comunicación, retos para aprender a utilizar nuevas tecnologías o, de una forma, la familiarización con la plataforma, y a grandes rasgos creo que serían todos”.

3. Mucho tiempo dedicado al trabajo

Se reportó un exceso de horas dedicadas a las actividades laborales ($n = 2$).

P3. “Por un lado, estaba la Institución exigiendo trabajo completo, paciencia, ser empático y demás, y por otro lado, estaba sosteniendo todo el peso de los alumnos, adaptándose a cada uno; estar también manteniendo la calma. Cuando te empiezan a buscar por todos los medios posibles todos los días lle-

gó un momento donde me **sentí que estaba trabajando 24/7**; que no podía tener mi espacio que en presencial estaba bien marcado”.

P17. “Tengo que hacer apuntes para compartirlos. Todas las tareas que encargo las reviso de una en una, para poder hacer retroalimentaciones; entonces **invierto mucho más tiempo** en la elaboración de materiales como en la revisión y retroalimentación de las tareas con los alumnos”.

4. Dificultades en el trabajo administrativo

Se reportó entorpecimiento del trabajo administrativo al regreso a las actividades presenciales, debido a los horarios de trabajo ($n = 1$).

P18. “Algunas de las que trabajan ahí con nosotros iban dos días o tres días, unas semanas, y un día sí y un día no, iban escalonados; entonces **el trabajo se desorganizó**. Entonces todos los trámites que nosotros o la correspondencia que tenemos con otras oficinas, por ejemplo, con Recursos Humanos, con Movilidad o con diferentes, se empezó a perder papelería, se empezó a entorpecer el trabajo muy al principio, a lo mejor unos seis meses en los que todos nos adaptamos otra vez a esta nueva forma de trabajo”.

5. Falta de espacio para el trabajo

Hubo falta de un espacio para el trabajo, donde se tuviera privacidad ($n = 1$).

P21. “Es hasta cierto punto **no tener privacidad** para hacer, para trabajar, para poderte encerrar en el cubículo y que nada te moleste”.

6. Dificultad en el uso de nuevas tecnologías

En la transición a clases virtuales hubo dificultad para el uso de nuevas tecnologías ($n = 1$).

P16. “**Retos para aprender a utilizar nuevas tecnologías** o, de una forma, la familiarización con la plataforma”.

7. Tomar clases en el trabajo

Hubo estudiantes que trabajaban durante el horario de las clases ($n = 1$).

P14. “**Algunos entendieron que las clases virtuales se pueden llevar desde su trabajo** y me han tocado estudiantes que están trabajando mientras toman mi clase. Entonces, les pregunto y [me dicen]: ‘permítame, es que tengo que atender a un cliente’ y eso, pues, obviamente complica su nivel de aprendizaje”.

Efectos negativos en la familia

1. Disminución del contacto con la familia extendida

Debido al confinamiento hubo una disminución del contacto con la familia extendida ($n = 4$).

P4. “El tener que manejarnos con algunos familiares, **tener que hacer una distancia de visitas, fiestas**. Hubo un momento en la familia de mi niña de catorce, que la invitaron a una reunión de familiares de ella; bueno, por parte del papá biológico. Yo le digo ‘mi niña’, porque la considero como mi hija, pero en realidad tiene su papá biológico y prácticamente era como una fiesta COVID, era decir no; creo que ella aprendió también a manejar, separarse de esos espacios. Tal vez eso fue el cambio que más se pudo haber tornado en algún momento negativo, desgastante”.

2. Descuido de la casa

Se perdió el interés de tener la casa limpia todos los días ($n = 1$).

P8. “Venía la familia de mi esposo a visitarnos; entonces, pues, luces tu casa, ¿no? **Limpias, arreglas y ahorita no dan ganas**, porque, pues, nadie va a venir a vernos”.

3. Las niñas y los niños no se desarrollaron socialmente

Debido al aislamiento en la casa, las y los infantes tuvieron un menor desarrollo social ($n = 1$).

P21. “Siento que **mi hija no se está desarrollando como debe emocionalmente**, como que se comporta como una niña. Tiene ocho y se comporta como si tuviera cinco o seis, porque nada más está con nosotros. **No tiene la oportunidad de compartir con otros niños**”.

4. Deserción del personal médico

Varias y varios médicos decidieron no atender a pacientes durante la pandemia, debido al temor que experimentaron ($n = 1$).

P9. “El que nos quedemos solos, que **profesionistas preparadas como médicos salieron corriendo** y dijeron: ‘no, ahí te ves’ y muchos dicen: ‘pero ¿cómo?, ¡si es doctor!’; pues sí, pero es un doctor que tiene familia, tiene esposa, tiene hijos y, pues, tiene miedo”.

Efectos negativos personales

1. Malestar psicológico

Este es el efecto más reportado por las y los profesores y consiste en haber experimentado estrés, miedo o ansiedad ($n = 8$).

P6. “La **ansiedad** del encierro que genera el trabajo, de estar aquí en la casa todo el día; luego sale uno, pero no puede irse porque aquí está, pero yo creo que se sobrelleva”.

P11. “Tenía **preocupación, miedo, a veces tristeza, impotencia** por no poder hacer mucho desde acá y sí hay momentos, pero uno se pone a pensar un poco; me ponía a escribir a veces algún poema, jugaba ajedrez, pero no sé, será que también como me ocupaba con clases, me ocupaba con algunas otras cosas, como que pude salir adelante, pero seguramente a lo mejor hay personas a las que sí les pudo afectar mucho más”.

P17. “Me generaba **mucho estrés** sentir que era mucho para mí las labores de la casa, las del trabajo y las administrativas, y todo lo que esto implicaba; entonces sí sentí **mucha presión, mucho estrés**”.

2. Incertidumbre personal y social

El segundo efecto negativo mencionado con mayor frecuencia fue la incertidumbre laboral, personal, familiar o de salud ($n = 6$).

P6. “La **incertidumbre** de los trabajos de nuestros familiares, de que no les pagaban completo”.

P12. “Yo viví esa **incertidumbre** ante la pandemia, sobre todo porque no sabes todavía qué está sucediendo, cómo está sucediendo, qué va a implicar”.

P18. “Yo perdí el control de la situación y sentí que el mundo se iba a acabar. Fue como mucha **incertidumbre**”.

3. Aislamiento

El aislamiento debido al confinamiento ($n = 4$).

P2. “El **aislarnos** por el propio problema de la pandemia. Tal vez eso ha sido un verdadero problema en todos los sentidos”.

4. Tristeza

Varias y varios profesores reportaron sentimientos o sintomatología de tristeza ($n = 4$).

P3. “También como que se siente un poco **triste** uno. Eso también yo lo veo como algo negativo y no es que no pueda uno luego salir adelante, pero sí se ha presentado con más frecuencia que antes de la pandemia”.

5. Falta de actividad física y aumento de peso

Se reportó el abandono de la actividad física y el aumento de peso corporal ($n = 3$).

P21. “**Subir un poco de peso** y de no hacer tanta actividad física como antes”.

6. Disminución de la tolerancia

Algunas y algunos profesores externaron la disminución de la tolerancia ($n = 3$).

P3. “Como que la tolerancia, **el nivel de tolerancia, como que bajó un poco**”.

7. Contagio del COVID-19

Las y los docentes reportaron las dificultades de cursar la enfermedad del COVID-19 o que la experimentase una persona cercana ($n = 3$).

P15. “**Vivir la experiencia directamente de la enfermedad** de mi esposo, que sí estuvo bastante grave, y la pérdida de cercanos, pues sí, eso sí nos pegó bastante fuerte”.

8. Evitar salir de la casa

El evitar salir de la casa para no contagiarse ($n = 2$).

P1. “**Ya todo lo quería hacer virtual**. Hubo semanas enteras que no salía para nada de la casa, a tal grado que necesitaba algo y prefería no ir a comprarlo”.

9. Descuido de la apariencia

El descuido de la apariencia, debido a que las personas no salían de la casa ($n = 2$).

P8. “[Te] arreglas y **ahorita no dan ganas**, porque, pues, nadie va a venir a vernos”.

10. Dificultad para retomar la convivencia

Las y los profesores mencionaron la dificultad para retomar la convivencia ($n = 2$).

P12. “Sí era más **complicado a veces salir de uno mismo y empezar a convivir**, romper ese ciclo que traía uno cotidiano de llegar a tu casa, ya nomás descansas, te duermes y al día siguiente vuelves a trabajar, y ahora era estar más tiempo en casa; tienes que convivir, tienes que hablar y tienes que escuchar a los demás; intercambiar y encontrar nuevos tiempos para intercambiar, para leer, para investigar, y nuevos espacios y temas por lo mismo”.

11. Personas que no se cuidaron

Hubo personas que no tomaron en serio las recomendaciones de salud ($n = 2$).

P4. “Algunas personas de la familia **pensaban que el cubrebocas era así como cuando te dicen: ‘ponte el cinturón’**, ahí en el tránsito. Pensar que el cinturón es para que no te apliquen una infracción, una multa, sino que en realidad el cinturón es un dispositivo, un elemento de seguridad”.

Tabla 3.3 Efectos negativos del COVID-19

A. Efectos negativos en la educación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menor monitoreo e intercambio con las y los estudiantes. 2. Menor intercambio con compañeras y compañeros de trabajo. 3. Mucho tiempo dedicado al trabajo. 4. Dificultades en el trabajo administrativo. 5. Falta de espacio para el trabajo. 6. Dificultad en el uso de nuevas tecnologías. 7. Tomar clases en el trabajo.
--------------------------------------	--

B. Efectos negativos en la familia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disminución del contacto con la familia extendida. 2. Descuido de la casa. 3. Las niñas y los niños no se desarrollaron socialmente. 4. Deserción del personal médico.
------------------------------------	--

C. Efectos negativos personales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malestar psicológico. 2. Incertidumbre personal y social. 3. Aislamiento. 4. Tristeza. 5. Falta de actividad física y aumento de peso. 6. Disminución de la tolerancia. 7. Contagio del COVID-19. 8. Evitar salir de la casa. 9. Descuido de la apariencia. 10. Dificultad para retomar la convivencia. 11. Personas que no se cuidaron
---------------------------------	--

Fuente: elaboración propia.

Efectos positivos del COVID-19

En lo referente a los efectos positivos las y los participantes enumeraron dieciocho diferentes, entre los que destacan los siguientes:



Efectos positivos en la educación

1. Facilidad para desarrollar las actividades virtuales

Se reportó la posibilidad de desarrollar el trabajo a distancia o de llevar a cabo actividades académicas gracias a sus características ($n = 6$).

P20. “Ya tenemos la experiencia. **Aprendimos nuevas herramientas. Estas herramientas digitales que, a veces, son muy útiles;** eso sería lo positivo”.

P19. “En el área de formación aumentó en 100 %. El área del estrés laboral disminuyó significativamente, mejor desempeño personal hacia la implementación de los temas, **el uso de la tecnología en las clases**”.

2. Organización del tiempo

Debido a las diversas tareas en la casa hubo una mejora en la organización del tiempo en general ($n = 5$).

P3. “He **optimizado el tiempo** y eso me ha permitido mejorar las herramientas para mis clases y todo lo que tiene que ver con mi docencia; más tiempo para leer y escribir, para investigación y demás”.

P7. “He **optimizado** el tiempo”.

3. Mayor productividad laboral

Pasar más tiempo en la computadora implicaba una mayor productividad laboral ($n = 5$).

P4. “Me vi más **productivo**. Empecé a recuperar de los correos, incluso ensayos de posgrado, de maestría, de doctorado. Empecé a llenar un fólder. Empecé a ubicar su fólder, donde ponía yo trabajos potenciales, trabajos de mediano plazo, trabajos de largo plazo, pero me daba cuenta de que tenía ahí como cerca de treinta trabajos, ya sea ensayos de posgrado, ya sea incluso ponencias enviadas al Congreso, que no se publicaron, y como que me hice el plan... creo que si no se hubiera dado este elemento de la pandemia, tal vez ahí seguiría rezagado con esos trabajos”.

P6. “Me volví más **productiva**. Estaba siempre conectada y sacaba mucho trabajo”.

4. Mayor atención a las y los estudiantes

La mejora en la atención e intercambio con las y los alumnos ($n = 4$).

P3. “Me mantengo **más atento con mis estudiantes**. Por ejemplo, si un alumno ha faltado dos veces o tres seguidas, como que me preocupa y le hablo, le mando mensaje: ‘¿qué está pasando?, ¿tienes algún problema?’ para ayudarlo. Se volvió uno como más consciente, más humano”.

5. Flexibilidad con las y los estudiantes

Fue necesario adaptarse y ser flexible a las dificultades por las que pasaban las y los alumnos ($n = 2$).

P7. “Creo que **me volvió mucho más flexible** en la interacción con los estudiantes y es que en presencial también lo haces, pero en línea siento que el trato es individual con cada estudiante, y luego si se enferma o su mamá o su papá. Ser más comprensiva y cambiarle el plan de estudios a ese estudiante. Creo que sí aprendí a ser más empática y más abierta para adaptarme a las siguientes situaciones”.

6. Mantener el trabajo

A pesar de las dificultades económicas no hubo recorte de profesoras y profesores en la escuela ($n = 1$).

P15. “La cuestión económica, el no tener que moverte demasiado y porque se tuvieron que hacer ajustes económicos, entonces yo creo que esa fue otra ventaja, que se pudo ajustar eso y que, pues, **se mantuvo el trabajo**”.

7. Los padres comprobaron el compromiso de las y los docentes

Los padres de las y los estudiantes pudieron comprobar el compromiso de las y los profesores ($n = 1$).

P11. “Incluso, me tocó papás que se conectaban a mis clases... y se ponían a escuchar mis clases; entonces opinaban entre ellos... Como que eso fue un mix, donde **los padres también pudieron participar de la educación de sus hijos**, a lo mejor sin querer, no era planeado que de alguna manera ellos pudieran ver... muchos papás pudieron ver que muchos maestros también en realidad nos sentimos comprometidos con la educación de sus hijos y que ellos mismos lo vivieran”.

8. Trabajo desde la casa

El poder trabajar desde la casa por el mismo salario ($n = 1$).

P19. “Por el **mismo salario** y ver que ahora se puede trabajar de otra forma, tal vez migrar por completo a trabajar de esta otra forma”.

Efectos positivos en la familia

1. Mejora en la convivencia familiar

Una mejora en la convivencia con la familia nuclear en términos de calidad y cantidad de tiempo empleado, así como en la valoración de ese tiempo y la familia ($n = 18$).

P9. “El **tiempo de familia** que en otros tiempos no hubiera podido ser”.

P19. “Aumentó mi **calidad de vida** y mi **amor por mi familia** de forma recíproca”.

P7. “La verdad ni veía a mi papá o mi mamá, ni a mis hermanos, o ni convivía, y ahora **lo que estoy haciendo es convivir**”.

P11. “Estamos aprendiendo a **valorar más lo que tenemos en la familia**”.

P20. “**Valorar los momentos** en los que estamos juntos”.

Efectos positivos personales

1. Crecimiento personal

Otra ventaja más se refiere al crecimiento personal, la seguridad en sí mismo y una mayor tranquilidad ($n = 12$).

P13. “Me he vuelto **menos acelerado** y **más tranquilo**”.

P11. “Ver que **puedo enfrentar** cualquier situación”.

P17. “La **resiliencia** de mantenerte positiva ante las situaciones”.

2. Autocuidado

Esta ventaja se centra en el autocuidado; de manera específica, en la mejora de hábitos alimenticios, rutinas de ejercicio y salud en general ($n = 9$).

P1. “Hábitos alimenticios, porque sí llevaba un **horario para alimentarme**”.

P6. “Ser más **disciplinada con la alimentación, salir a caminar** al parque, **cocinaba más**”.

P8. “El **cuidado de la salud**, estar más al pendiente de la dieta, más al pendiente del ejercicio”.

P21. “Diría que todo está, incluso hasta mejor que antes... **mejor salud**”.

3. Organización del tiempo

Una mejora en la organización del tiempo que derivó en el aprender o retomar una habilidad, ya sea manual, tecnológica o social ($n = 8$).

P9. “**Percatarme del tiempo que tenía, organizarlo de mejor manera**, hacer más cosas para mantenerme ocupado. Me dio por aprender oficios como carpintería”.

P6. “**Me volví más organizada** para aprender a atender por medio de una computadora”.

P12. “**Reiniciar** algunas cosas y **retomar** qué, inexplicablemente, habíamos dejado de hacer a veces, por ejemplo, a nivel académico”.

4. Disminución de estresores

Varias profesoras y profesores reportaron una disminución en los niveles de estrés ($n = 5$).

P12. “Eso sirvió hasta cierto punto para **no tener, hasta ahorita, cierto estrés**”.

P21. “**Ya no llego enfadado** al salón, porque el tráfico no dejaba pasar o los apuros. Todas esas presiones ya no las tengo; entonces ya no se ve eso en el salón de clases”.

5. Mejora de los vínculos sociales

La experiencia del COVID-19 ha llevado a la mejora de los vínculos sociales en general ($n = 2$).

P12. “**Lo que he aprendido es que necesitamos expresarnos mejor y poder decir lo que pensamos...** [de] persona a persona. Yo creo eso también nos hace en cierta forma más humanos, pero nos permite tener ciertos vínculos con los demás y acercarnos”.

6. Desarrollo de empatía

Esta experiencia llevó a comprender el punto de vista de las y los demás ($n = 1$).

P18. “Tuve que entrenar a las asistentes nuevas; entonces eso me hizo como **ponerme en los zapatos de los demás** y tratar de entender también cómo veían ellos lo de mi trabajo. Yo soy como muy cuadrada a la hora de hacer mi trabajo, tengo mis métodos, así todo muy metódico; entonces ya fue como que cuando empecé a entender, bueno, me van a ayudar, me van a simplificar la vida, a lo mejor no lo van a hacer igual que yo, pero a lo mejor sus métodos son mejores, no tienen que ser malos, simplemente son diferentes; no es ni bueno ni malo, solo diferentes”.

7. Mejora de la casa

Se aprovechó el tiempo en el hogar para mejorar las condiciones de la casa en general ($n = 1$).

*P1. “Le **invertí un poquito más a mi casa**, la hice más cómoda”.*

8. Más tiempo en la casa

Se pasaba más tiempo en la casa ($n = 1$).

*P1. “**Permanecer más tiempo en mi casa**”.*

9. Adaptación a la soledad

Las y los docentes se adaptaron a la soledad ($n = 1$).

*P6. “**Me adapté a estar sola**”.*

Tabla 3.4 Efectos positivos del COVID-19

A. Efectos positivos en la educación	
1.	Facilidad para desarrollar las actividades virtuales.
2.	Organización del tiempo.
3.	Mayor productividad laboral.
4.	Mayor atención a las y los estudiantes.
5.	Flexibilidad con las y los estudiantes.
6.	Mantener el trabajo.
7.	Los padres comprobaron el compromiso de las y los docentes.
8.	Trabajo desde la casa.
<hr/>	
B. Efectos positivos en la familia	
1.	Mejora en la convivencia familiar.
<hr/>	
C. Efectos positivos personales	
1.	Crecimiento personal.
2.	Autocuidado.
3.	Organización del tiempo.
4.	Disminución de estresores.
5.	Mejora de los vínculos sociales.
6.	Desarrollo de empatía.
7.	Mejora de la casa.
8.	Más tiempo en la casa.
9.	Adaptación a soledad.

Fuente: elaboración propia.



Estilos de afrontamiento para la prevención del contagio

Las respuestas que dieron las y los participantes, se dividieron en las siguientes categorías de estilos de afrontamiento orientadas a la protección de las personas:

Uso de gel, cubrebocas y lavado de manos

La respuesta mayormente reportada fue el seguimiento de las recomendaciones sanitarias respecto al uso de gel y cubrebocas, así como el lavado de manos ($n = 7$).

P11. “Quitarte los zapatos a la entrada, **desinfectar el ambiente**. Yo no llegué a quitarme la ropa, porque nada más soy yo; entonces, pues, no había problema, pero sí desinfectar. Lo mismo que aquí en la oficina, al llegar **desinfectar con aerosol, echarme gel todo el día**”.

P16. “Uso de cubrebocas, uso de gel antibacterial, uso de desinfectante y lavado de manos”.

Aislamiento y distanciamiento social

En el segundo puesto se encontró el seguimiento de recomendaciones sanitarias; específicamente las referentes al aislamiento y el distanciamiento social ($n = 6$).

P4. “Era **salir lo menos posible**. Eso, sobre todo, fue lo primero”.

Mantenerse informados respecto al COVID-19

Informarse o hablar sobre el COVID-19 ($n = 4$).

P3. “**Hablar de la enfermedad**, de conocer la enfermedad, de lo que puede detonar o producir la enfermedad y de estar muy bien informados”.

Cuidar la salud

Los cambios en los patrones alimentarios para estar más saludables ($n = 3$) y el mantener actividad física ($n = 2$).

P9. “**Cuido mucho mi alimentación**, tomo suplementos alimenticios y **hago ejercicio**”.

P6. “Ser **más disciplinada con la alimentación, salir a caminar** al parque, cocinaba más, usé demasiado el horno o tomaba muchos cursos”.

Diversas medidas

En esta categoría se reportaron varias estrategias, pero manifestadas por pocas y pocos participantes:

- Reflexión, autoanálisis o ejercicio de la paciencia ($n = 3$).

P2. “**Se hicieron autorreflexiones o reflexiones profundas** sobre lo que querían o queríamos hacer”.

- Aumento en el uso de herramientas de comunicación a distancia ($n = 2$).

P7. “**Buscar herramientas tecnológicas** que pudiera utilizar en cada clase”.

- Separar los tiempos de trabajo y personal ($n = 2$).

P10. “**Marcar una línea imaginaria** entre el trabajo y la familia... eso también representa como en ocasiones una crisis, porque sabes que está pasando algo abajo, pero como estoy compartiendo el tiempo, que es de los estudiantes, entonces fue muy complejo el ser firme en esto de dar el tiempo a las clases y separar la familia”.

Por último, estas seis estrategias fueron reportadas por un participante: Lectura y estudio; Optimismo; Tolerancia con los miembros de la familia; Asistencia a asesoría psicológica; Comenzar un negocio en línea; y Apoyarse en familiares.

Procesos de adaptación a las clases virtuales

En cuanto a los procesos de adaptación a las clases virtuales, las y los participantes mencionaron once de ellos.

Diseño y modificación de materiales

El proceso reportado con mayor frecuencia fue el diseño y la modificación de materiales ($n = 11$).

P1. “**Preparar los materiales audiovisuales**, escoger otros tipos de presentaciones de las clases, cosas interactivas, videos y diferentes alternativas de aprendizaje”.

P10. “Tuve que hacer muchos cambios, porque a mí todavía en clases presenciales me gusta mucho trabajar lluvia de ideas o ir todavía llenando el pizarrón de cosas, ir desarrollando los temas; entonces muchos de los temas que yo daba en modo muy explicativo los tuve que **pasar ahora a programas de trabajo del Office**”.

Modificación de espacios

Para poder dar las clases de una mejor manera fue necesaria la modificación de espacios ($n = 8$).

P16. “**Habilitar esta microoficina** para adaptarla a dar clases”.

P3. “**Adaptar con mobiliario** cada quien en su espacio”.

Mejora de equipo de cómputo y servicio de internet

Fue necesaria una mejora del equipo y servicio de internet, para tener mejores conexiones que no fallaran ($n = 8$).

P1. “**Compré una computadora** con más memoria, una **silla más cómoda**, algunos equipos para otra cosa”.

P21. “Poner la **fibra óptica**, poner cables, poner el módem acá; comprar un poco más de equipo”.

Evitar interrupciones durante las clases

Hubo que hacer arreglos en la casa para evitar las interrupciones durante las clases ($n = 3$).

P7. “Pedir apoyo para que en los horarios de **mis clases no hubiera ruido**”.

Capacitación y utilización de tecnología

Se aumentó la utilización y capacitación tecnológica que mejorara las clases virtuales ($n = 3$).

P9. “**Adquirir nuevas habilidades**, recuperar otras obligadas, informarme sobre, por ejemplo, soy muy frecuente a ver las noticias tecnológicas”.

Tener más medios para comunicarse con las y los alumnos

Se abrieron más canales de intercambio con las y los estudiantes, para tener una mejor comunicación ($n = 3$).

P5. “Incluso, tuve que hacer un **correo** para ellos, un **WhatsApp**; les dejo mi correo, les dejo un WhatsApp, les dejo mi teléfono”.

Modificar la manera de enseñar

Se tuvo que modificar la manera en la que se imparte la enseñanza y adecuarla a lo virtual ($n = 2$).

P18. “He tenido que **modificar la manera de dar las clases**, de proyectar mis Power Point; incluso, a hacer mis Power Point, porque mis materias son analíticas... también la manera de revisar los trabajos, de retroalimentar, de calificar, incorporar nuevos parámetros de calificar, o sea, tiene uno que adaptarse”.

Indicaciones de la Universidad

La Universidad estuvo dando indicaciones durante la pandemia, las cuales ayudaban a las y los profesores a seguir realizando su trabajo de la mejor manera posible ($n = 1$).

P10. “**Seguí las indicaciones** que nos dieron en las oficinas”.

Mayor flexibilidad

Debido a la transición a la modalidad virtual varias cosas no se hacían de la misma manera y esto exigió mayor flexibilidad por parte de las y los docentes ($n = 1$).

P11. “A veces pienso que las cosas impuestas no funcionan mucho; entonces pienso que también hay que ser flexibles en ese sentido. **Tuvimos que ser flexibles** todos los maestros, porque la comunicación... ahorita usted y yo nos estamos viendo las caras, pero a lo mejor si usted no me viera, pues la sensación sería de ‘¿qué estará haciendo?’, ‘¿me estará viendo?’... como una incertidumbre”.

Preguntar a las y los estudiantes durante las clases

Hacer preguntas frecuentemente para comprobar la presencia de las y los alumnos ($n = 1$).

P4. “Mis primeras clases era **preguntar que si estaban ahí**, que si me estaban escuchando y quise hacerlo de preguntarles en forma aleatoria, así como para que dijeran: ‘el profe está preguntando constantemente, así que no hay que irnos, porque nos puede preguntar’”.

Separar los tiempos del trabajo y el hogar

Fue necesario aprender a separar los tiempos laborales del personal ($n = 1$).

P10. “**Ser muy firme con el hecho de que el tiempo de las clases**, que a veces, aunque yo escuchaba a la niña llorar, sí, yo quería ir corriendo, pues yo decía: ‘no, tengo que estar aquí en la clase’, la está atendiendo su papá”.

Tabla 3.5 Proceso de adaptación a las clases virtuales

A. Diseño y modificación de materiales.
B. Modificación de espacios.
C. Mejora de equipo de cómputo y servicio de internet.
D. Evitar interrupciones durante las clases.
E. Capacitación y utilización de tecnología.
F. Tener más medios para comunicarse con las y los alumnos.
G. Modificar la manera de enseñar.
H. Indicaciones de la Universidad.
<i>Continúa...</i>

I. Mayor flexibilidad.

J. Preguntar a las y los estudiantes durante las clases.

K. Separar los tiempos del trabajo y el hogar.

Fuente: elaboración propia.

Dificultades en la adaptación a las clases virtuales

Las y los participantes reportaron diez diferentes dificultades experimentadas a lo largo de la adaptación a las clases en modalidad virtual.

Problemas técnicos

La dificultad que se reportó con mayor frecuencia fue el experimentar problemas técnicos, ya sea en términos de fallas en el equipo de cómputo, el *software* o el suministro de internet ($n = 3$).

P14. “**Yo uso mucho el pizarrón, pero al principio se quedaba anclado** y no podía seguir escribiendo; entonces daba mis clases entre eso y a capela”.

Dificultad en el periodo de transición

El desarrollo del trabajo en la modalidad, a través de un proceso de ensayo-error ($n = 2$).

P14. “**Fue muy complicado** para mí mudar de presencial a virtual”.

Baja formación académica en las y los alumnos

En la formación previa de las y los estudiantes hay deficiencias, así como un bajo nivel de aprendizaje ($n = 2$).

P4. “**Estudiantes que traen mucha área de oportunidad**, para quienes se les ha complicado o les es complicado la participación, les es complicado la cuestión de la redacción”.

Solicitud de interactuar con la familia en horas de trabajo

Había veces que la familia solicitaba atención, pero había que explicarles que no se podía porque estaban trabajando ($n = 1$).

P4. “Tal vez una de las cosas más sensibles para mí, aquí en la familia, fue como al menos en tres o cuatro ocasiones decirles: **‘estoy en la laptop, pero ya no estoy en horario de clases, ya no estoy aquí reunido, pero estoy aquí en la laptop, no en Facebook’**”.

Aumento de tiempo en preparar las clases

Se incrementó el tiempo de preparación de las clases en función de que las y los alumnos entendieran bien el material ($n = 1$).

P3. “**Hubo más trabajo** en preparar las clases. Hubo más ejercicios, horas, trabajo previo a las clases que aumentó, aumentó dos o tres veces. Eso sí, te lo puedo decir, preparar para la clase virtual es más trabajo, al menos en mi caso, por esto que te digo: de que trato de dar ya todo más diferido. ¿Por qué?, porque me pongo en el lugar de los estudiantes que no pueden resolver dudas como las resuelven en las clases y entonces debe uno hacer algo distinto, si quiere resultados también diferentes”.

No tener contacto directo con las y los estudiantes

No se está acostumbrado a estar en contacto virtual con las y los alumnos ($n = 1$).

P1. “El no tener de frente a los estudiantes. A mí me gusta caminar en el aula, me gusta usar el pizarrón y, pues, no lo puedo hacer. Tengo que usar el pizarrón electrónico y demás. Pero en sí mi reto más grande es eso: **no estar con los alumnos físicamente**”.

Dificultad en la administración del tiempo

La organización del tiempo fue difícil, sobre todo al principio de la pandemia ($n = 1$).

P4. “**Repartir los tiempos**, porque creo que, al principio, no lo hice adecuadamente”.

Falta de preparación previa para la modalidad virtual

La falta de preparación previa al inicio de la modalidad hizo que la transición fuera más difícil ($n = 1$).

P20. “**Fue un proceso de adaptación**, como llevar las clases de manera virtual, desde el momento en que las planeas, muchas veces también con las clases virtuales”.

Exceso de tiempo trabajando

El trabajo absorbe todo el tiempo diurno y queda poco para hacer otras cosas ($n = 1$).

P8. “**No tengo tiempo para hacer otras cosas**. Pienso que es negativo, porque a mí me gusta mucho salir”.

Se requiere mayor dedicación a las tutorías

Las clases virtuales requieren un mayor tiempo de dedicación a las tutorías ($n = 1$).

P6. “Gracias a la Universidad teníamos disponible esta herramienta [Teams]. Yo estaba disponible 24/7, me mandaban un mensaje y ahí estaba... sí **se requirieron muchas tutorías**”.

Tabla 3.6 Dificultades en la adaptación a las clases virtuales

A. Problemas técnicos.
B. Dificultad en el periodo de transición.
C. Baja formación académica en las y los alumnos
D. Solicitud de interactuar con la familia en horas de trabajo.
E. Aumento de tiempo en preparar las clases.
F. No tener contacto directo con las y los estudiantes.
G. Dificultad en la administración del tiempo.
H. Falta de preparación previa para la modalidad virtual.
I. Exceso de tiempo trabajando.
J. Se requiere mayor dedicación a las tutorías.

Fuente: elaboración propia.

Consejos para las y los directivos de la Universidad

Las y los participantes enumeraron trece diferentes sugerencias para la Universidad en el contexto de la pandemia y pospandemia.

Ofrecer equipos tecnológicos a las y los alumnos y las y los profesores

La sugerencia más representativa fue la de ofertar herramientas tecnológicas a las y los estudiantes, así como a las y los docentes ($n = 5$).

P6. “Contar con las herramientas electrónicas”.

P21. “Tener un banco de laptops o de computadoras, donde los alumnos pudieran tomarlas prestadas, como se toman los libros, y llevárselas a su casa durante el semestre, para que puedan trabajar, porque muchas personas están muy limitadas en cuestión de equipo; entonces, tener ese recurso ya a la mano, para que puedan aprender los estudiantes a distancia”.

Ofrecer capacitación de manera constante y especializada

Debe haber cursos de manera continua y especializada para aprovechar más las herramientas virtuales para impartir las clases ($n = 4$).

P4. “Capacitar, pero una amplia y constante capacitación, porque la capacitación que nos han dado es lo mínimo suficiente, pero creo que debemos de estar ya en otro nivel de capacitación”.

P9. “Crear un Programa de Capacitación continuo; incluso, diría que tomar nosotros diplomados en manejo de tecnologías educativas, pero ya con contenidos muy específicos, que se vayan actualizando cada semestre con las nuevas modificaciones que se den”.

Entender las situaciones económica y social de las y los alumnos

Hay estudiantes que tienen muchas necesidades, por lo que se recomienda tener sensibilidad por su situación económica y social ($n = 4$).

P15. “Dar más apoyo a los alumnos”.

P6. “Ser muy **sensibles** de la condición económica **de nuestros estudiantes**”.

Crear grupos de apoyo entre pares académicos

Se pueden organizar grupos de autoayuda personal y académica, para compartir las experiencias vividas y sentir el apoyo de los pares ($n = 3$).

P11. “Pienso que podría **hacerse un taller** ahora que ya está en presencial, donde nosotros compartamos, donde sea, como **una mesa de experiencias**, donde nosotros podamos **compartir con nuestros compañeros**”.

Informar acerca de apoyos que se tienen para el personal académico

La Universidad cuenta con algunos apoyos para el personal académico, por lo que es importante informar sobre estas opciones de apoyo ($n = 3$).

P20. “Creo que **mantenerse al día con la información** que van sacando las fuentes oficiales, para ir adaptando más estrategias”.

Monitorear las necesidades del personal académico

Sería muy bueno tener un monitoreo de las necesidades del personal académico y ofrecer algunas opciones para lidiar con esas situaciones, sobre todo en el aspecto académico ($n = 2$).

P3. “Mandar algún correo para ver si se necesita algo, si se requiere algo, porque a veces uno por la modalidad virtual no acude con ellos. Que fuera algo así de que naciera de ahí, ya sea de la Jefatura o de la Dirección, nada más en el sentido de ‘cómo estamos’, ‘si hay alguna situación de A, B, C problemas, vaya aquí’ o ‘comuníquese aquí’. Como **darnos el menú de opciones para resolver el problema**”.

Eficientar los métodos de pago

Realizar todos los pagos mediante transferencia bancaria ($n = 2$).

P19. “La otra sería en **cuestión a los pagos**; eso de ir por los cheques y demás sí te arriesga y te hace pensar: ‘¿somos modalidad virtual o no?’”.

Estar preparadas/preparados para situaciones similares

El estar preparadas y preparados para situaciones inesperadas ($n = 2$).

P2. “Que siempre estén preparados para las clases virtuales o asincrónicas, ya que es un hecho y llegaron para quedarse. Ya no va a haber vuelta atrás”.

Hacer grupos de estudiantes menos numerosos

Las clases virtuales exigen más tiempo para atender a las y los alumnos, y asegurarse de que estén aprendiendo bien el material, por lo que es necesario reducir el número de estudiantes por clase para atenderlos con calidad ($n = 1$).

P17. “No hacer grupos tan numerosos de alumnos. En lo personal, cuando recién pasó, tenía grupos de casi cuarenta estudiantes, así que tener cuatro grupos de más de treinta personas y hacer retroalimentaciones a todos, era desgastante. Tal vez esa sería una de las medidas: que los grupos no fueran cargados, porque, a pesar de ser en línea, pues la atención debe ser la misma”.

Investigar los efectos de las clases virtuales

Es necesario evaluar la efectividad de la enseñanza remota, para aprovechar los aciertos y corregir los desaciertos en futuras experiencias ($n = 1$).

P12. “Yo creo que la Universidad podría hacer ya grandes investigaciones, de qué tanto aprendieron los alumnos y qué tanto no. Simplemente poniendo un par de encuestas a cada alumno tendríamos ya muchos datos estadísticos”.

Tomar decisiones en el menor tiempo posible

Se recomienda tomar decisiones de manera más rápida y que sean pertinentes a la situación actual ($n = 1$).

P12. “A veces tardan mucho en tomar una decisión que ya no es correcta, pero era correcta hace ya una o dos administraciones atrás”.

Disminuir la política y el centralismo en estos temas

Al momento de tomar decisiones es importante disminuir la política y el centralismo ($n = 1$).

P12. “**Sin tanta politiquería y sin tanto centralismo** en las decisiones; eso sí, a veces tarda mucho”.

Seguir ofertando clases virtuales

Con la experiencia que se tuvo y debido a que a ciertas y ciertos profesores y alumnas/alumnos, se les facilita esta modalidad, hay que ofertar de manera permanente clases en modalidad virtual ($n = 1$).

P2. “**Las clases virtuales, o asincrónicas, llegaron para quedarse.** Ya no va a haber vuelta atrás”.

Tabla 3.7 Consejos para las y los directivos de la Universidad

- | |
|---|
| A. Ofrecer equipos tecnológicos a las y los alumnos y las y los profesores. |
| B. Ofrecer capacitación de manera constante y especializada. |
| C. Entender las situaciones económica y social de las y los alumnos. |
| D. Crear grupos de apoyo entre pares académicos. |
| E. Informar acerca de apoyos que se tienen para el personal académico. |
| F. Monitorear las necesidades del personal académico. |
| G. Eficientar los métodos de pago. |
| H. Estar preparadas/preparados para situaciones similares. |
| I. Hacer grupos de estudiantes menos numerosos. |
| J. Investigar los efectos de las clases virtuales. |
| K. Tomar decisiones en el menor tiempo posible. |
| L. Disminuir la política y el centralismo en estos temas. |
| M. Seguir ofertando clases virtuales. |

Fuente: elaboración propia.

Consejos para las y los docentes

En lo referente a las sugerencias para las y los profesores, las respuestas de las y los participantes se agruparon en un total de quince consejos diferentes.

Capacitación para adaptarse y tener buena actitud

La sugerencia que más resalta es la de buscar capacitación continua; específicamente para adaptarse y tener buena actitud ($n = 7$).

P20. “Lo primero es **tomarlo con calma** e ir viendo cómo se desarrolla, cómo se va dando de manera orgánica lo que son las clases, los alumnos, nosotros mismos y con nuestros compañeros de trabajo; ir trabajando sobre la marcha, cómo anticipar cosas, porque ya vimos que este tipo de situaciones cambian todos los días”.

P21. “**Tener paciencia** con esto y saber que va a llegar el momento en el que se sientan a gusto con las clases a distancia”.

Contar con más recursos tecnológicos

La segunda sugerencia más mencionada es la de manejar otros dispositivos, materiales y herramientas tecnológicas ($n = 6$).

P10. “Que sea un poco más autodidacta y **que no nos aferremos nada más a utilizar un dispositivo**. Por ejemplo, ahorita que estoy con usted en la reunión yo dije: ‘ah, ok, falla la computadora, porque falla mucho’, dije: ‘bueno, me agarro el teléfono’. También utilizar otro tipo de dispositivos que puedan facilitar el trabajo. Algo de lo que yo me he dado cuenta es que es muy difícil que podamos checar la asistencia en la *laptop*, o en la computadora, pero en el teléfono es muy rápido; entonces más bien ese sería un consejo”.

P14. “**Actualizarse** y conseguir **material de apoyo extra**”.

P19. “Los invitaría a **educarse en ciberseguridad, en el manejo de tecnología, programación**”.

Adaptar las clases a la modalidad virtual

Adaptar las clases aprovechando las bondades y ventajas de las herramientas tecnológicas, para tener una mejor instrucción ($n = 5$).

P4. “Que **preparen y adapten sus clases** a toda la posibilidad. Que se saque provecho dentro de la modalidad en línea, y ese sería el primero”.

P12. “Pensar en **buscar formas de transmitir el conocimiento**, pero ya de manera digital, y que tuviéramos todos esa capacidad... eso es algo que yo creo que sí es necesario, que sí es importante; sí va a ser crucial que actualicemos nuestros conocimientos como profesores, como profesionistas, y que empeemos a pensar digitalmente, es decir, cómo transmitiremos vía digital”.

Comunicación continua con las y los estudiantes

Las herramientas digitales permiten tener una comunicación continua con las y los alumnos, que hay que aprovechar ($n = 3$).

P12. “**Comunicarnos** más con nuestros alumnos de manera digital”.

Flexibilidad con las y los estudiantes

Las y los alumnos pasan por diversas dificultades que complican su educación universitaria, por lo que las y los docentes deben de tener disponibilidad y flexibilidad con ellas y ellos ($n = 3$).

P18. “Mucha **paciencia**. Que fueran muy **flexibles**”.

Motivarse en realizar la modalidad virtual

Las y los profesores deben de permanecer motivadas(os) y concentradas(os) ($n = 2$).

P2. “**Voluntad, concentración, iniciativa y ganas** de querer hacer las cosas”.

Contar con grupos de apoyo para las clases entre pares

Organizar grupos de intercambio y apoyo personal y didáctico ($n = 2$).

P5. “Buscar **algún día, o por mes, para estar platicando entre nosotros las experiencias**”.

Procurar la estabilidad emocional

La situación de la pandemia generó muchas adversidades, incluyendo la amenaza a la salud y la vida, por lo que es importante contar con estabilidad emocional ($n = 2$).

P6. “Estar con **estabilidad emocional**”.

Balancear los tiempos laboral y personal

Debido a la alta carga de trabajo es necesario balancear los tiempos laboral y personal ($n = 2$).

P7. “Ser muy consciente. Trabajar fuera de un espacio **no significa trabajar 24/7**”.

Aumentar la comunicación entre pares

Aumentar la comunicación con las y los compañeros no solo para aspectos del trabajo, sino también para cuestiones personales de compañerismo ($n = 1$).

P5. “Tener una **mayor comunicación entre nosotros**”.

Seguir impartiendo clases virtuales después de la pandemia

Con la experiencia adquirida será bueno seguir con clases virtuales ($n = 1$).

P1. “Yo pienso que **ya deberíamos quedarnos con esta modalidad**”.

Ver la experiencia como una oportunidad de mejora

Esta experiencia sirvió a algunas y algunos docentes para aprender algo nuevo ($n = 1$).

P3. “Que lo vean como un área de **oportunidad para ser mejores docentes**, porque sí se puede”.

Buscar apoyo en las Coordinaciones

Buscar ayuda en los coordinadores, quienes están al pendiente de todo lo administrativo de sus programas ($n = 1$).

P5. “Lógicamente **apoyarnos en los coordinadores**”.

Adaptar espacios en la casa para el trabajo

Adaptar espacios en la casa para impartir las clases ($n = 1$).

P16. “**Adecuar un espacio** destinado exclusivamente al trabajo”.

Coordinarse con la familia

Trabajar en equipo con la familia es importante para respetar los tiempos y espacios de los compromisos de cada miembro ($n = 1$).

P15. “**Trabajar en equipo con su familia**”.

Tabla 3.8 Consejos para las y los docentes

A. Capacitación para adaptarse y tener buena actitud.
B. Contar con más recursos tecnológicos.
C. Adaptar las clases a la modalidad virtual.
D. Comunicación continua con las y los estudiantes.
E. Flexibilidad con las y los estudiantes.
F. Motivarse en realizar la modalidad virtual.
G. Contar con grupos de apoyo para las clases entre pares.
H. Procurar la estabilidad emocional.
I. Balancear los tiempos laboral y personal.
J. Aumentar la comunicación entre pares.
K. Seguir impartiendo clases virtuales después de la pandemia.
L. Ver la experiencia como una oportunidad de mejora.
M. Buscar apoyo en las Coordinaciones.
<i>Continúa...</i>

N. Adaptar espacios en la casa para el trabajo.

O. Coordinarse con la familia.

Fuente: elaboración propia.

Consejos para las y los estudiantes

Las y los participantes mencionaron nueve diferentes sugerencias para las y los alumnos.

Actuar con compromiso y autonomía

La sugerencia más importante fue la de actuar con compromiso y autonomía en un ambiente donde hay poca retroalimentación y supervisión por parte de las y los profesores ($n = 12$).

P12. “Alumnos tienen que empezar con esta **autonomía**, con este autodidactismo que nunca se ha alcanzado”.

P14. “Que el aprendizaje viene de ellos y que en las clases virtuales no significa que pueden trabajar o hacer otras cosas; **mayor compromiso** y entender eso”.

P17. “**Que se involucren** en su conocimiento”.

Contacto con las y los docentes

La segunda sugerencia más relevante fue la de estar en contacto con las y los profesores ($n = 5$).

P11. “**No deben tener miedo al preguntar**, tienen que hablar con confianza. Los estamos preparando, o sea, se supone que nosotros los estamos preparando para la vida profesional”.

P10. “Sería más como que **un acercamiento de comunicación**, todavía más cercano con sus docentes. Creo que eso facilitaría muchísimo esa parte de la educación a distancia también”.

Tener paciencia y tolerancia

La tercera sugerencia más importante fue la mención de tener paciencia y tolerancia en esta modalidad virtual ($n = 3$).

P2. “También **paciencia, tolerancia y voluntad**”.

Conocer la plataforma de aprendizaje

En el cuarto puesto se encuentra conocer la plataforma de aprendizaje ($n = 2$).

P1. “**Que estén al día con las actualizaciones** de las plataformas que hay para aprender”.

Empatía con las y los docentes y las y los compañeros

Ser empáticas/empáticos con las y los profesores y las y los compañeros ayuda en la transición y adaptación a las nuevas modalidades ($n = 1$).

P15. “Sean **empáticos** con sus compañeros y maestros”.

Conocer las Cartas Descriptivas

Que conozcan las Cartas Descriptivas, para que sugieran adaptaciones de las materias para que se adapten mejor a la modalidad virtual ($n = 1$).

P11. “Más que nada pedirles **que se familiaricen con su Carta Descriptiva**. Que si tienen dudas, que las resuelvan... yo les dije a ellos: ‘ustedes díganme, muchachos. Expresen qué les gusta de la materia, cómo les gustaría que fuera la dinámica’, o sea, darles la alternativa, que compartan con el profesor qué les gustaría, de qué manera les gustaría llevar la materia de la mejor manera”.

Ver la situación como una oportunidad de crecimiento

Ver la situación como una oportunidad de fortalecer y desarrollar sus recursos, lo cual les servirá en el futuro ($n = 1$).

P6. “Yo creo que **son retos que se nos presentan para tener más fortalezas**. Después, cuando tú has batallado por recursos, en el futuro te ayuda a desarrollarte mejor”.

Adquirir equipo de cómputo

Es importante, en la medida de lo posible, adquirir equipo de cómputo que facilite el trabajo en línea ($n = 1$).

P21. “El principal impedimento en mis clases ha sido el equipo, y si la Universidad no se los va a proporcionar, o no tiene otra fuente, ahora sí que a darle importancia de **adquirir equipo**. Que adquieran el mejor equipo que puedan conseguir, porque sin él va a estar bien difícil”.

Permanecer en las clases

Que las y los alumnos no solo pasen lista y salgan de las clases, sino que permanezcan durante todas las clases presentes y atentos ($n = 1$).

P11. “**Que sean más comprometidos** y que no se salgan, porque uno no puede controlar todo, uno pasa asistencia. Yo no paso asistencia al final, pero sí al inicio, pero algunos no se quedan y no es que me dé cuenta, porque no soy adivino, sino porque en los resultados de los exámenes se ve”.

Tabla 3.9 Consejos para las y los estudiantes

A. Actuar con compromiso y autonomía.
B. Contacto con las y los docentes.
C. Tener paciencia y tolerancia.
D. Conocer la plataforma de aprendizaje.
E. Empatía con las y los docentes y las y los compañeros.
F. Conocer las Cartas Descriptivas
G. Ver la situación como una oportunidad de crecimiento.
H. Adquirir equipo de cómputo.
I. Permanecer en las clases.

Fuente: elaboración propia.

Discusión

Respecto a las afectaciones que las y los profesores experimentaron durante el confinamiento, es claro el hecho de que las más significativas se presentaron principalmente en dos áreas de su vida: personal/familiar y laboral. Esto puede ser también un reflejo de las áreas de mayor importancia para ellas y ellos, tanto a nivel individual como colectivo.

En cuanto al área personal/familiar resalta la suspensión de reuniones con la familia extendida, que trajo consigo la aparición de sintomatología depresiva expresada en el descuido de su higiene (personal y del hogar) o alimentación, así como sensaciones de tristeza, aunadas a la experimentación de preocupación, ansiedad y estrés.

Por su parte, en el área laboral las afectaciones que fueron reportadas con mayor frecuencia fueron la falta de monitoreo y el contacto directo con las y los estudiantes, seguidas de la disminución en el intercambio con compañeras y compañeros de trabajo, lo cual resalta la importancia que tiene para las y los docentes la comunicación directa y el intercambio humano que los espacios institucionales proveen. Esto, en conjunción con la ya mencionada falta de contacto directo con la familia extendida, muestra la relevancia que el desarrollo de interacciones y redes de apoyo social tiene para el bienestar subjetivo de las y los participantes, tanto en su carácter de individuos como profesional.

Aunado a esto, el aumento en los tiempos dedicados a las actividades laborales, debido a la necesidad de actualizarse, diseñar nuevos materiales, adecuar espacios o la falta de disponibilidad de otras actividades deseables, tuvo un impacto negativo importante, sobre todo al inicio del confinamiento en su bienestar subjetivo, bienestar físico y relaciones familiares. Estas últimas se vieron afectadas por la dificultad de las y los miembros de la familia para comprender y adaptarse a la disonancia entre la presencia física y la no disponibilidad de interacción por parte de las y los profesores durante el desempeño de sus actividades laborales.

Cabe resaltar que el hecho de que las afectaciones en general disminuyeran con el tiempo y que las actividades orientadas al autocuidado y la convivencia familiar aumentaran, pone de manifiesto la capacidad de adaptación y resiliencia que pusieron en juego las y los docentes pertenecientes a la muestra.

Dicha capacidad de adaptación y resiliencia, se ve directamente relacionada con los estilos de afrontamiento desarrollados para la vida en el marco de la pandemia, resaltando el uso de gel antibacterial, el lavado de manos, el distanciamiento social, la ubicación de medios de información confiables y la autorreflexión. Esta capacidad de adaptación se ve reflejada también en los efectos positivos reportados por las y los participantes, entre los que resaltan el aprendizaje y aumento de sus

habilidades digitales, mejora en la organización del tiempo y espacios físicos, mayor productividad laboral, mejora en el contacto con las y los alumnos, flexibilización de sus prácticas y aumento del tiempo y calidad dedicados al intercambio y convivencia con su familia nuclear, lo que derivó en una mejoría de sus vínculos significativos y el desarrollo de su empatía y productividad laboral.

Otro producto de la adaptación y reflexión de las y los profesores es la claridad en la necesidad de continuar con las actividades de actualización, monitoreo del bienestar personal, formación de redes de apoyo laborales, así como el contacto con las autoridades universitarias para hacerles saber sus necesidades, tanto en términos de infraestructura física como de formación y ejercicio profesional, lo cual permitirá a las instituciones continuar el proceso de automodificación que les posibilitará mantenerse en la vanguardia educativa, al mismo tiempo que se atienden de manera integral las necesidades formativas de las y los jóvenes con una comprensión clara del contexto político-tecnológico-cultural y las exigencias que la sociedad civil y empresarial demanda a sus egresadas y egresados.

CAPÍTULO 4

Administrativos: ¡y los jefes nos voltearon a ver!

Marisela Gutiérrez Vega

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

En este capítulo se presenta el análisis de las entrevistas a veinte personas que forman parte del personal administrativo de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ). Al inicio se presentan los datos sociodemográficos de la muestra, seguidos de la experiencia con la plataforma de trabajo virtual en la que la mayoría reportó tener pocas dificultades.

Se muestran los efectos negativos en el ámbito laboral, entre los que resaltan la carga excesiva de trabajo y la falta de límites en el horario; en los efectos negativos familiares, se destaca la falta de contacto físico y la pérdida de seres queridos; y en los efectos negativos personales se reportaron problemas psicológicos y aumento de peso.

Se pueden observar también los efectos positivos en el área laboral, entre los que destacan la mejora en la comunicación entre las y los compañeros y la oportunidad de crecer profesionalmente. Dentro del ámbito familiar se reportó unidad familiar y comunicación entre las y los miembros de la misma. En el área personal se destaca la alimentación saludable, el ahorro de tiempo al evitar traslados y el desarrollo de la resiliencia.

Dentro de los estilos de afrontamiento en relación con el cuidado de las personas resalta el resguardarse en la casa, desinfección constante de superficies y uso de gel antibacterial y cubrebocas, entre otros.

También, se reporta el proceso de adaptación del trabajo administrativo virtual, en el que resalta el cambio en la manera de laborar, puesto que se requirió emplear nuevas formas de comunicación y de uso de herramientas tecnológicas. Implicó también para algunas y algunos adecuar un área de la casa como espacio de trabajo, para lo cual se adquirió mobiliario y equipo de cómputo.

Como parte de las dificultades en la adaptación al trabajo administrativo virtual resalta la dificultad de poner límites para el horario laboral y personal; asimismo, la reorganización de actividades al cambiar todo a un formato virtual y la adaptación a nuevas formas de comunicación mediadas por la tecnología, con la que inevitablemente había que lidiar por fallas.

Finalmente, se reportan consejos hacia las y los directivos de la Universidad, a sus compañeras y compañeros del personal administrativo y a las y los estudiantes. Dentro de los consejos para las y los directivos sobresalen el contar con el material necesario para la sanitización de espacios, comunicarse de manera más clara al momento de dar instrucciones o de compartir información oficial, además de ofrecer apoyo psicológico y equipo de cómputo. Entre los consejos para las y los compañeros del personal administrativo resalta el informarse bien, preguntar, tener un plan de trabajo, practicar la paciencia y tolerancia, organizar el trabajo por prioridades, así como los horarios de trabajo y personales, y cuidar la salud mental. Por último, en los consejos para las y los alumnos se reporta el tener organización y disciplina, atender los comunicados oficiales de la Universidad, así como utilizar sus herramientas de apoyo, además de practicar la paciencia y tolerancia y cuidar la salud mental, entre otros.

Descripción de la muestra

El objetivo de esta sección es describir los datos sociodemográficos de la muestra entrevistada, de la cual se realizó el análisis. Se entrevistó a 20 personas del personal administrativo de la uacj, durante el periodo agosto-noviembre de 2021, con un promedio de edad de 45 años ($DE = 10$) y un rango de 30 a 70 años. El 45 % del personal administrativo corresponde al género femenino y 55 %, al masculino, y la mayoría reportaron ser casadas y casados (70 %), y vivir en unión libre (15 %). El promedio que pasan al día frente a una pantalla fue de 8 horas (véase la tabla 4.1 para conocer el resto de los datos sociodemográficos).

Tabla 4.1 Datos sociodemográficos del personal administrativo

Características	Valor
Tamaño de la muestra:	20
Media de edad (DE):	45 (10)
Rango de edad:	30-70
Media de horas al día enfrente de una pantalla (DE):	8 (3)
Rango de horas al día enfrente de una pantalla:	4-16
Género (%):	
Femenino	45
Masculino	55
Estado civil (%):	
Soltera(o)	5
Casada(o)	70
Unión libre	15
Divorciada(o)	5
Viuda(o)	5

Fuente: elaboración propia.

En relación con la experiencia con el COVID-19 y la educación virtual (véase la tabla 4.2), 45 % se ha contagiado del COVID-19, 83 % comentó que alguien cercano se había enfermado y 37 % reportó la muerte de alguien cercano debido al virus. En caso de que se llegaran a enfermar, la mayoría (87 %) dijeron tener a alguien que los pudiera apoyar durante la enfermedad.

En la experiencia con la plataforma virtual que se empleó para el trabajo en línea, Microsoft Teams, 74 % expresaron tener “Pocos” o “Ningún problema” con ella, mientras que 26 % reportó haber tenido problemas con la plataforma “Varias veces” o “Seguido”. Se les preguntó acerca de qué tan positiva fue, del 1 al 10, la experiencia del trabajo virtual y el promedio de las calificaciones fue de 8 (DE = 1).

Tabla 4.2 Experiencia con el COVID-19 y el trabajo virtual del personal administrativo

Características	Porcentaje
¿Se ha contagiado del COVID-19?	
Sí	45
No	55
En caso de enfermarse del COVID-19, ¿tiene a alguien que la/lo apoye?	
Sí	87
No	13
Alguien cercana/cercano se ha enfermado del COVID-19?	
Sí	83
No	17
¿Alguien cercano ha muerto del COVID-19?	
Sí	37
No	63
¿Qué tan seguido ha tenido problemas con la plataforma virtual de Microsoft Teams?	
Nunca	5
Pocas veces	69
Varias veces	21
Seguido	5
Muy seguido	0
Del 1 al 10 califique qué tan positiva ha sido su experiencia del trabajo virtual:	
0-5	0
6	5
7	10
8	35
9	35
10	15

Fuente: elaboración propia.

Análisis de las entrevistas

En las entrevistas realizadas al personal administrativo reportamos los análisis de las respuestas a los siguientes temas relacionados con el fenómeno del COVID-19:

1. Efectos negativos del COVID-19.
2. Efectos positivos del COVID-19.
3. Estilos de afrontamiento para la prevención del contagio.
4. Proceso de adaptación al trabajo administrativo virtual.
5. Dificultades en la adaptación al trabajo administrativo virtual.
6. Consejos para las y los directivos de la Universidad.
7. Consejos para el personal administrativo.
8. Consejos para las y los estudiantes.

Efectos negativos del COVID-19

El personal administrativo realizó sus labores desde su hogar durante los primeros meses de la pandemia, siendo las y los primeros en regresar presencialmente a la Universidad. Estos son los efectos negativos que reportaron al llevar a cabo su trabajo desde la casa.

Efectos negativos en el trabajo administrativo

1. Mucho trabajo

El personal administrativo manifestó una carga excesiva de trabajo por falta de límites en los horarios, además de pérdida de tiempo personal ($n = 4$). La carga de trabajo aumentaba cuando otras personas se enfermaban o tenían que cuidar a familiares enfermas/enfermos. Con la falta de personal aumentaban las obligaciones.

A2. **“Aumento en la carga de trabajo**, ya que, al mismo tiempo del COVID, hubo cambio en funciones; entonces se aumentó el trabajo en el área que trabajo. Asimismo, **mis compañeros que se enfermaron, o estaban a cargo de personas con COVID, se ausentaron y tuvimos que cubrir sus deberes.** Organizarme a trabajar de esta manera y, a la vez, hacer cosas del hogar, y estar trabajando a horas no laborales. El año pasado, en 2020, para estas fechas seguíamos en reuniones a las 8:00 de la noche”.

A16. “Fue difícil también en cuanto a los horarios, porque estando en un horario laboral como que se comprime, **pero estando en la casa, se te iba el día trabajando** y sentía que no me duraba el día o que no lo aprovechaba como lo hago cuando es presencial”.

Efectos negativos en la familia

1. No tener contacto físico con las personas

La separación física de familiares que viven en otras casas, como padres y suegros, fue motivo de afectación, en donde no se podía cuidar de ellas y ellos en caso necesario por miedo al contagio ($n = 7$).

A10. “**El no vernos con la demás familia.** Somos una familia grande, con muchos tíos, primos, abuelitos y así, y en ese sentido **nos impactó el no poder vernos, el no poder tocarnos, el no poder abrazarse...** Ni siquiera que ya voy a casa de mis suegros sin cubrebocas, porque ya todos están vacunados y tengo, yo creo, un mes que saludo de beso a mi suegra y me siento como que estoy faltando a algo; todavía traigo muy metido el ‘no lo hagas’ en la cabeza. Entonces, en ese sentido que se siente abrazar, que se siente saludar de beso es como raro”.

A13. “Yo creo que el estar separado de mis compañeros de trabajo, ya que afortunadamente hay muy buena dinámica laboral, nos apoyamos desarrollando el trabajo, y **no contar físicamente con la red de apoyo, sí siento que fue un tanto difícil en un principio sobre todo...** Escuchar las historias, por ejemplo, de algunos familiares que llegaron a tener síntomas fuertes o personas que estuvieron muy delicadas y no poder estar ahí para apoyarlos por cuestiones precisamente de salud”.

2. Muertes cercanas

Experimentar la pérdida de algún familiar o persona cercana, e inclusive no poder tener un funeral debido a la contingencia ($n = 1$).

A4. “Así como fue eso negativo, de ser ya tan directos, tan unidos, pues también sí fue como muy positivo, porque **con la muerte de mi padre**, pues como que mi mamá se controló tanto, porque ella sí vivió el duelo... porque ahora sí que **no se pudo oficializar una misa en forma** y mi mamá decide quedarse con las cenizas en la casa”.

Efectos negativos personales

1. Problemas psicológicos

Experimentar altos niveles de estrés, ansiedad y episodios de pánico relacionados con el miedo al contagio y a morir ($n = 5$).

A16. “**Tuve algo de ansiedad, algunos capítulos de ataques de pánico.** No fueron muy frecuentes, me dieron en particular tres que fueron complicados. Yo creo que es parte de la ansiedad, pero sí **me sentía deprimido, sin motivación. No quería salir, tuve mucho miedo, estrés, porque pensaba que todo me iba a enfermar,** es decir, no quería agarrar las cosas, me lavaba las manos constantemente, pero si no lo hacía me daba mucha desesperación. Estar en un espacio cerrado, aunque estuviera solo, me causaba ansiedad; tenía que abrir siempre las ventanas. **Los espacios públicos también me causaron mucho estrés,** ir al súper y a esas cosas, me desesperaba mucho y creo que nada más”.

A15. “Esa sensación de estar frente a un enemigo, que uno no puede ver, pero cree que está ahí afuera, y **esta ansiedad y temor de que en cualquier momento me voy a contagiar yo,** porque soy el que sale, y voy a contagiar a toda mi familia y nos vamos a morir los cuatro. Aunque ninguno de los cuatro lo expresó con estas palabras creo que todos lo sentíamos. Me parece que ese fue el impacto más negativo en nosotros: ese temor no expresado, que fue el que reventó más con mi hija y también para nosotros; eso fue lo que más experimentamos”.

2. Aumento de peso

Algunas personas reportaron aumento de peso debido al exceso de la carga laboral, el sedentarismo y el confinamiento ($n = 3$).

A14. “La carga laboral fue muy grande en esos meses. Entonces **no había oportunidad de que pudiera salir a hacer ejercicio,** y si había oportunidades, yo lo quería tomar para descansar. O sea, sí me afectó, como esa parte de subir de peso significativamente, no sé exactamente la cantidad, pero sí **fue una subida de peso significativa.** Mi alimentación aumentó por lo mismo de la ansiedad de las cargas de trabajo; entonces en ese aspecto sí se vio afectado de manera significativa”.

A6. “Los cambios alimenticios que también fueron cierto problema. Creo que **hay una mayoría de las personas que fuimos experimentando una subida de peso**. Personalmente sí empecé como a tener... pero pues conforme fue avanzando y adaptando las dinámicas logré atenderlo”.

3. Secuelas del COVID-19

A pesar de haberse recuperado del COVID-19, las y los entrevistados tuvieron que lidiar con efectos físicos y psicológicos de las secuelas del COVID-19 ($n = 1$).

A7. “A mí me dio [COVID-19] en octubre del 2020. Empecé en octubre y hasta enero pude reincorporarme un poquito más a lo cotidiano, **a la movilidad física de mi cuerpo**, y ya que pensaba que estaba bien —creo que fue en febrero o marzo— **no había detectado lo de la memoria**; esto lo he venido viendo periódicamente en este año”.

Tabla 4.3 Efectos negativos del COVID-19

A. Efectos negativos en el trabajo administrativo
1. Mucho trabajo.
B. Efectos negativos en la familia
1. No tener contacto físico con las personas.
2. Muertes cercanas.
C. Efectos negativos personales
1. Problemas psicológicos.
2. Aumento de peso.
3. Secuelas del COVID-19.

Fuente: elaboración propia.

Efectos positivos del COVID-19

El trabajo en la casa tuvo algunos efectos positivos, como los que se describen a continuación:

Efectos positivos en el trabajo administrativo

1. Comunicación entre las y los compañeros

Existió una mayor comunicación con las y los miembros del equipo de trabajo ($n = 4$). Hubo una comunicación directa, inclusive con los jefes, por medio del teléfono. Se creó una mayor coordinación en el trabajo de equipo, para poder sacar adelante los trabajos, y se facilitó el llevar a cabo las juntas.

A4. “Estuvimos ya más abiertos. Yo lo vi también con las personas que son como quien dice mis jefes, **mis jefes directos, también ya más abiertos. Ya nos poníamos a platicar sobre algunas situaciones del campus** y, pues, ya lo hablábamos sin tanta necesidad de una comunicación tan especial, de como si estuviéramos hablando de *realeza* a *plebeyo*, sino que **ya era más abierta la comunicación**. Entonces sí fue un cambio, porque era también de que me pasan el celular jefes de departamento y me dicen: ‘llámeme si se le presenta alguna situación’; pues ya abiertamente le marcaba a su celular si no estaba en la oficina, ya podía marcarle al celular y decirle: ‘pues tengo una situación’, ‘¡ah!, pues muy bien, háblame mañana a las nueve de la mañana’ y ya quedamos. No se podía resolver a lo mejor en ese momento, pero pues ya teníamos una comunicación poco más abierta”.

A20. “**La comunicación es el punto más grande que tuvimos a nivel coordinación**. Que tenemos una comunicación mucho más grande y de ver cómo sucede algo. Además de la comunicación externa, **ver cómo lo podemos solucionar. También el conoernos entre toda la Coordinación**. El saber que fulanito hace esto, que esto no me corresponde a mí, analizarlo, sino a la persona que sabe o que está de responsable. Los diferentes retos de cuando llega una persona y te dice: ‘tengo este problema, cómo lo puedo solucionar’ y el que formamos un equipo de trabajo para solucionarlo. Eso fue muy bueno, porque antes, para poder juntarnos, era de que ‘espérate, porque también tengo este y este otro proyecto’, ‘vamos a ver a qué horas nos podemos juntar’, y ahora es en el momento. Si alguien lo tiene, lo expone, y vemos qué se le ocurre a una persona o se le ocurre a otra; entonces yo creo que la comunicación fue mucho mejor y mayor ahora”.

2. Crecimiento profesional

También se presentó el crecimiento profesional y el aprendizaje sobre las tecnologías ($n = 3$). Este crecimiento fue motivado por las necesidades percibidas del personal administrativo y sus ganas de prepararse para enfrentar las nuevas situaciones.

A14. “**Creer profesionalmente**, y digo tuvimos porque hay un equipo, pero de manera personal he crecido mucho profesionalmente. Me preparé muchísimo más. Me di cuenta de que necesito como psicóloga aún más herramientas y la ventaja fue que las inicié. **Una maestría actualmente estoy estudiando**. Entonces estas necesidades en las que nos vimos involucrados durante todo este tiempo, me dieron a mí la oportunidad de poder tomar cartas en el asunto, de tomar nuevas decisiones en cuanto a la carrera profesional y crecer. Entonces, como actualmente estamos en una pandemia, hago como una comparación del día uno al día de hoy de la pandemia. **Definitivamente siento que sí he crecido mucho como profesionista gracias a esta pandemia**, o sea, que nos empujó, nos dio chance de adaptarnos, pero nos empujó a crecer y poder ofrecer una mejor atención”.

A16. “**Creo que una de las ventajas es aprender a utilizar las herramientas tecnológicas**. Yo no estaba muy sofisticado a todas estas plataformas... aprendí a dar clases en línea, creía que no iba a poder, pero al final resultó mucho mejor de lo que pensé”.

Efectos positivos en la familia

1. Unión en familia

Se presentó una mayor convivencia y unión dentro del núcleo familiar, debido al tiempo que pasaban juntos en la casa ($n = 7$). En algunos casos, parejas que no tenían mucho tiempo para verse por sus ocupaciones durante la pandemia lo hicieron, y disfrutaron y solidificaron más su relación. Se reportó el trabajar como equipo en familia para enfrentar estas situaciones.

A10. “**Nos reencontramos**. Te platico en confianza una broma que nos hacíamos mi esposo y yo de ‘¡ah!, mira, no me acordaba que me caías bien’, porque por la rutina, el trabajo, los compromisos, la convivencia familiar, parece mentira pero se va haciendo al final del día, y ahora todo el tiempo juntos, desayunar juntos, comer juntos, cenar juntos, ser el compañero de escritorio, obviamente en vez de cotorrear con una compañera o compañero es con tu

marido, con tus hijos. **Mejóro la comunicación, suena feo, pero en ese sentido sí nos favoreció la pandemia**".

A19. "Cuando no tenía nada que hacer ya, nos poníamos a jugar en familia, a ver películas, a platicar. **Nos unimos mucho, esa parte me agradó.** Aprendimos mucho de todo y aprendimos a trabajar en equipo, y eso me gustó mucho".

2. Mayor comunicación con la familia

También se experimentó una mayor comunicación con las y los miembros de la familia inmediata ($n = 5$). A pesar de que al principio la comunicación era difícil después, con el tiempo, las relaciones fueron mejorando hasta que se reportaron como positivas. Debido a la situación de una posible muerte y del confinamiento, las comunicaciones fueron más concretas y honestas.

A1. "Readaptarme a la convivencia con mi esposo y mi hija... sí fue un *shock* al principio que estuvieran aquí. Algo tan simple como ir al baño y que estuviera ocupado, o al momento de ver la tele, pero creo que esa cuestión cambió bastante rápido solo los primeros días; **incluso, ahora peleamos menos que antes de la pandemia. He visto y leído que se intensificaron los problemas de violencia en las familias, pero aquí fue al revés**".

A15. "Todos, en la mayoría de los casos, nos sentíamos protegidos en la casa, seguros, pero al mismo tiempo nos sentíamos aislados. Más acercamiento, **una comunicación más real, menos simulada, más concreta y más honesta.** Voltar a ver la posibilidad de la muerte hace que uno vea las cosas de diferente manera. A mí me ayudó en cuanto a la cuestión física el ejercicio que estoy haciendo con mi esposa".

3. Cuidado de la familia

Estar al pendiente de las y los miembros de la familia, sobre todo de los adultos mayores ($n = 3$). Se desarrolló una preocupación por la familia inmediata y extendida, lo que fortaleció la comunicación entre todas y todos. El estar en la casa era una ventaja para cuidar a las y los miembros de la familia, como hijas o hijos y personas mayores.

A12. "**Me gustó ver cómo nos cuidamos,** no nada más de mí, de mi familia en mi casa, sino mis papás y mis hermanos. Nos hicimos mucho más cercanos a distancia revisando cómo amanecemos y cómo estábamos. Tuvimos

dificultades para vernos, obviamente, y de todas maneras permanecíamos haciendo videollamadas y demás, para que las niñas, por ejemplo, mi sobrina y mi hija, siguieran manteniendo comunicación. Nació un sobrino y por videollamada estar presente en los primeros días de vida y demás. **Me gustó ver cómo podemos cuidarnos y valorarnos más ahora que no era tan fácil decir: ‘voy y te veo’**”.

A8. “Era una cuestión de que tenemos a mi mamá en casa y es un adulto mayor. Es una ventaja poder estar con ella. **Y también tuvo sus retos, porque era cuidarla, estar al tanto de sus medicamentos y demás**, pero fue la ventaja más grande”.

Efectos positivos personales

1. Alimentación saludable

El involucramiento en la preparación saludable de alimentos ($n = 2$). Algunas y algunos miembros del personal administrativo señalaron el aumento de peso durante la pandemia, pero también cómo este fue controlado por la mejora en la alimentación.

A19. “**Al principio de la pandemia me descuidé**, hasta incluso en lo que comía, pero lo que ha sido de este año, por ahí de marzo, como que comencé a cuidarme. Tenía como diez años que no tenía este peso, me puse no a dieta, pero a cuidar lo que como. Me metí al gimnasio, aprendí a cocinar saludable, a comer saludable. El año pasado sí cocinaba la verdad pasteles, comida más de glotona, pero como este año me compré la famosa freidora de aire, **me ayuda a cocinar más saludable**. Entonces eso ha sido en los últimos meses lo positivo, que tenía años que no tenía esta talla y el peso que tengo ahora”.

A15. “Estar más preocupado por nuestra cuestión corporal, física, y como consecuencia **también la alimentación y estar con ciertas vitaminas**. En ese sentido sí nos ha ayudado y es lo que más hemos hecho para mantenernos en estos días”.

2. Ahorro de tiempo

No se perdía tiempo en traslados, lo cual se podía aprovechar para hacer otras cosas pendientes en el trabajo o el hogar ($n = 2$).

A16. “Otro de los aspectos positivos es que **no pierdes tiempo en los traslados**. Es como aprovechar el tiempo al máximo y poder organizarte un poquito en cuanto a que no hay pérdida en lo que sales y regresas... al final resultó mucho mejor de lo que pensé”.

A5. “**La ventaja es que no te desplazas a ningún lado y te queda más tiempo**. Entonces puedes dedicar más tiempo a estar en la casa, a hacer cosas que lo merecen; por ejemplo, revisar archivos, revisar los libros, estar pensando en qué más puedes generar en las clases”.

3. Resiliencia

Darse cuenta de que se tienen capacidades para adaptarse a la adversidad ($n = 1$). Trabajar desde la casa era difícil, ya que no siempre se contaba con todos los recursos necesarios a la mano para hacer el trabajo. Se las arreglaban como podían, pero sacaban todo adelante.

A7. “Me di cuenta de que tengo más capacidades de las que creo, que **puedo adaptarme más a situaciones adversas**, a veces complicadas, porque yo trabajando en la oficina tengo un montón de cosas de qué auxiliarme para resolver, y aquí no... era ‘métese al internet’, ‘háblale al maestro’; era buscar otras opciones que en la oficina las tenía a la mano facilita. Era muy fácil hacer el trabajo en la oficina, aquí era más complicado, se tarda más, llega lento y hay muchos distractores en la casa, hay muchos distractores empezando por el teléfono y en el trabajo, no. Sí está el teléfono para distraerte, pero lo dejas, aunque suene, lo dejas porque ahí está; hay que estar haciendo las cosas rápido y hay que entregarlo, y si se hace tarde hay que entregarlo antes de las diez”.

Tabla 4.4 Efectos positivos del COVID-19

A. Efectos positivos en el trabajo administrativo

1. Comunicación entre las y los compañeros.
 2. Crecimiento profesional.
-

B. Efectos positivos en la familia

1. Unión en familia.
 2. Mayor comunicación con la familia.
 3. Cuidado de la familia.
-

Continúa...

C. Efectos positivos personales

1. Alimentación saludable.
 2. Ahorro de tiempo.
 3. Resiliencia.
-

Fuente: elaboración propia.

Estilos de afrontamiento para la prevención del contagio

Las y los empleados administrativos han implementado varios estilos de afrontamiento en su vida cotidiana, con el fin de proteger a las personas con las que interactúan. Algunos de estos estilos son: resguardarse en la casa ($n = 4$); mantener la distancia entre las personas ($n = 2$); realizar actividades de activación física en la casa ($n = 1$); uso de cubrebocas ($n = 2$); desinfectar superficies ($n = 4$); lavado constante de manos ($n = 1$); utilizar gel antibacterial ($n = 2$); preparar alimentos en la casa para no salir a restaurantes ($n = 3$); y no reunirse con grupos de personas ($n = 1$).

Proceso de adaptación al trabajo administrativo virtual

Cambios en la manera de trabajar

Adquirir nuevas maneras de trabajar, aprender y crear ($n = 2$). Las formas de hacer las cosas cambiaron, por lo que hubo que adaptarse a la nueva realidad. Se aprendieron nuevas formas de comunicación, herramientas, etcétera.

A14. “**Uno tiene que estar abierto al cambio.** Si hay una persona que está cerrada al cambio va a ser mucho más difícil para la propia persona y para su entorno. Entonces yo creo que cuando estás abierto al cambio, y abierto a nuevas cosas, y a trabajar en cosas totalmente diferentes a lo que has estado aprendiendo durante años de carrera, yo creo que pueden ser las cosas un poco más sencillas y un poco más fluidas”.

A6. “**Aprender nuevas formas de comunicación, el uso de herramientas nuevas de trabajo,** y ya no me tenía que reportar con nadie, era solo yo”.

Formación en nuevas tecnologías

Desarrollar y capacitarse en las tecnologías para poder trabajar de manera virtual ($n = 2$).

A12. “**Tuve que desarrollar mayor habilidad en las tecnologías e investigar.** Para las conferencias COBE, el Programa de Desarrollo Integral, y había que seguir impartiendo por este medio. Entonces tuve que investigar y empapar me de cómo se utilizaba para poderle decir a los ponentes, y que no supieron usar, y al mismo tiempo saber cómo se utilizaba como parte de la pantalla. Además, **tuve que desarrollar habilidades,** porque había que seguir dándoles instrucciones y había que seguir recabando información en todas las actividades, pero, pues, buscar las habilidades para poder pasar esta información así a distancia”.

A6. “**Aproveche que había varias ofertas de cursos y entrenamientos en línea.** A mitad de la pandemia empecé un doctorado, que era en otra ciudad, y yo no tenía oportunidad de ir... tomé algunos talleres”.

Mayor empatía

Mejorar en empatía para trabajar en equipo ($n = 1$).

A12. “Experimenté cambios en el trabajo, en la manera en que me dirigía con los muchachos, o sea, **trataba de ser más empática, que yo no sabía cómo lo estaban viviendo desde sus casas.** Yo no sabía con quién estaban, yo no sabía nada. Modifiqué mi manera de dirigirme hacia ellos, para que fuera más simpático y que pudiéramos tener mayor comunicación. Esta comunicación tan compleja —que te decía— a distancia explicó por medio de mensajitos o hacer las videollamadas; implementamos también el equipo y acordamos cada quince días una videollamada, nada más para ver cómo estábamos, para vernos, para ver si alguno tenía dudas, y esos son los cambios que implementé”.

Contar con equipo de cómputo e internet

Se hizo énfasis en la adquisición de equipo de cómputo y paquetes de internet, para hacer eficiente el trabajo desde la casa ($n = 2$).

A20. “En el lugar donde estábamos **tuvimos que contratar internet**. Entonces teníamos que contratar internet y la casera también contrató otro internet. Prácticamente nosotros teníamos tres diferentes proveedores y tuvimos que gastar en eso. Coincidió en que la casera nos puso internet de prueba, si se caía la red de uno, o no funcionaba, nos turnábamos y agarrábamos la otra, y mi esposo estaba en una sala o yo estaba en otra. Nos adaptamos mucho para poder **encontrar unos audífonos que tuvieran cancelación de ruido**, para que, a pesar de que la niña nos hablara, que no se escuchara, y sí funcionaron, porque después los audífonos que nosotros estábamos utilizando también los utilizó la Coordinación en general. Tuve que estar en una silla cómoda. Físicamente ahí eso fue a lo que le invertimos”.

A6. “**Compré otra computadora** porque todos la usábamos”.

Habilitar un espacio de trabajo en la casa

Se tuvo que adquirir mobiliario para acondicionar algún área de la casa como espacio de trabajo propio y de las y los miembros de la familia ($n = 4$).

A3. “**La sala, y la cocina la convertí en oficina** con un escritorio y una silla especial, porque sí llega un momento en que duele la espalda por no estar en una silla de oficina”.

A6. “No tenía manera de meter un escritorio. **Solo compré mesitas y ya en el cuarto de cada uno, cada quien se ponía a trabajar**”.

Nuevos medios de comunicación

Aprender nuevas formas de comunicación a distancia empleando las nuevas tecnologías, como aplicaciones de mensajería y reuniones virtuales ($n = 2$).

A1. “**Tener más comunicación** con todos y reiterando en varias ocasiones de que si es algo urgente ‘**mandarme un WhatsApp**’, donde me dicen que me mandaron un correo urgente para yo darle prioridad”.

A18. “Hemos aprendido nuevas dinámicas, nuevos procesos, **nuevo lenguaje virtual**. A veces manejamos lo mínimo y te das cuenta de que son buenas

todas estas posibilidades nuevas para comunicarnos, para ir aprendiendo de esta forma”.

Acondicionar los lugares de trabajo con protección

Acondicionar áreas de trabajo presenciales con barreras de acrílico y dispensadores de gel, además de reducir el número de personas por oficina ($n = 1$).

A15. “Eso fue lo que tuve que hacer: poner ese aislamiento. **En el escritorio me pusieron un dispensador de gel, me pasaron un atomizador para estar echando a cada rato.** Yo no puse barreras de acrílico, pero ya no venía más gente. Ese fue el cambio más grande”.

Mayor organización

Ser más organizada(o) y eficiente ($n = 5$).

A2. “**Organizarme a trabajar de esta manera** y, a la vez, hacer cosas del hogar y estar trabajando a horas no laborales... agilizar el trabajo sin distraerte”.

A17. “**Administrar mis tiempos**, tratar de alargar el día lo más posible. Un poco de relajación y actividad física en la casa”.

Tabla 4.5 Proceso de adaptación al trabajo administrativo virtual

A. Cambios en la manera de trabajar.
B. Formación en nuevas tecnologías.
C. Mayor empatía.
D. Contar con equipo de cómputo e internet.
E. Habilitar un espacio de trabajo en la casa.
F. Nuevos medios de comunicación.
G. Acondicionar los lugares de trabajo con protección.
H. Mayor organización.

Fuente: elaboración propia.

Dificultades en la adaptación al trabajo administrativo virtual

Organización de horarios

Se dificultó poner límites en cuanto a los horarios laboral y personal, y poder separarlos al estar en un mismo lugar: el hogar ($n = 4$).

A1. “Al principio sí se perdió mucho el control. Como lo manejé fue primero hablarlo con mi jefe. Le externé: ‘Doctor, yo estoy a su completa disposición en mis horarios de trabajo y si usted me necesita fuera de mi horario de trabajo, ya sabe que con mucho gusto lo apoyo, solo que si yo tengo algo que hacer fuera del horario de trabajo, pues yo tengo prioridades’”. Así que **le empecé a dar prioridades a mi vida personal y a las cosas que tenía que hacer, que al principio dejaba de hacer, y empecé a hacerlo sin detenerme**”.

A17. “**Tal vez el ajuste en los tiempos para organizarme, para realizar trabajo, atender a la familia**, puesto que todos estábamos en la misma necesidad de estar dentro de la casa, y los tiempos y la división de las tareas se desvanece, es decir, estoy siendo maestra en algún momento, pero a la vez estoy siendo mamá, pero a la vez me estoy encargando de la casa, todo en un mismo lugar, al mismo tiempo, y todo con la estructura como tal, como ir a la escuela, ir a una oficina. Así no están definidos los límites”.

Reorganizar actividades

Se tuvo que reorganizar las actividades que cambiaron en el formato virtual, ya que al hacer las cosas de manera presencial era muy difícil y lento ($n = 6$).

A6. “El hecho de que el trabajo se acumuló. Aparte, como en la Universidad quitaron becas de trabajo, yo tenía una [persona] que me ayudaba mucho en archivo y organización. Me perjudicó, porque ya no tenía a la becaria y **se me complicó mucho el archivo y organización de muchas cuestiones aquí en el trabajo**”.

A9. “Todos los trámites los hacía de manera personal. Entonces **cambiar todo a modalidad virtual sí era difícil**. Y pasarlo a la casa es muy difícil estar en tu oficina sola o estar en la casa, donde estaba mi bebé, y tenía que estar al pendiente de él y aparte de la casa; entonces eso fue un poquito difícil”.

A15. “**La complicación para compartir archivos**, por ejemplo, la necesidad de que todos nosotros manejamos muchos documentos que llevan firma autógrafa. **Entonces no tenemos todavía hasta este momento resuelta la cuestión de la firma digital.** Sí había necesidad de salir, por lo menos una vez por semana o cada quince días, tener que ir a la oficina presencialmente a llenar documentos, a firmarlos, con la dificultad de que a veces no estaba todo el personal de la otra área. De repente era difícil coincidir, porque es un documento que se responde en media hora y, a veces, nos llevaba tres o cuatro días, porque llegaba un departamento o llegaba el otro y los hacíamos de diferentes maneras. La cuestión con documentos de firma autógrafa fue muy compleja como para resolverlo. Esto aletargó mucho los procesos y, de repente, empezamos a no ser eficientes como hubiéramos querido en mi área, que es el área de Comunicación. Había de repente muchos retrasos para cumplir con algunas tareas, porque era difícil”.

Adaptación a nuevas formas de comunicación

Lograr una comunicación mediada por la tecnología y hacer que el mensaje llegara de la manera adecuada ($n = 2$).

A15. “Una de las complicaciones más grandes que tuvimos —lo voy a hablar en plural porque me refiero principalmente al equipo de trabajo— al principio fue **cómo lograr entender esta comunicación mediada por la computadora**, es decir, **al principio fue muy difícil tomar esto en serio**”.

A10. “Como te decía, la comunicación, por lo mismo de que no había una supervisión directa, mi jefe a mí no me supervisaba tanto. Lo tomó como un voto de confianza y yo era la que le hablaba a él, pero **yo hacia mi asistente batallé mucho siempre. Me dejaba plantada, no se conectaba a las juntas, esas cosas por el estilo.** Lo relajaba al sentido de ‘pero a poco todo el día voy a estar conectada en la mañana’ y yo así de ‘si estamos trabajando’; entonces lo tomaba como vacaciones. En ese sentido sí se me hizo muy feo”.

Fallas con la tecnología virtual

Lidiar con la misma tecnología, porque también había fallas o problemas de conexión ($n = 1$).

A15. “Nosotros tuvimos problemas, por ejemplo, en la conectividad. **De repente se caía, internet lento, computadoras obsoletas...** pero eran computadoras que no estaban preparadas necesariamente para tener comunicación a distancia”.

Falta de equipo

No contar con el equipo adecuado (cámara, micrófono, computadora) ($n = 2$).

A19. “**Muchos compañeros no tuvieron equipo para poder trabajar.** En muchos departamentos solo tenían las computadoras de escritorio y, obviamente, no sé si no se les ocurrió o no los dejaron que se las llevaran a su casa. **Hubo muchos compañeros que no trabajaron porque no tenían equipo;** algunos tenían pocas *laptops* y las repartieron entre el personal, pero no fueron las suficientes”.

A15. “En algunos casos, aunque después se decidió que cada uno podía llevarse un equipo a la casa, pero **eran computadoras que no estaban preparadas necesariamente para tener comunicación a distancia, no tenían cámara, no tenían micrófono,** y sí fue un poco difícil al principio por esta cuestión, sobre todo técnica”.

Tabla 4.6 Dificultades en la adaptación al trabajo administrativo virtual

A. Organización de horarios.
B. Reorganizar actividades.
C. Adaptación a nuevas formas de comunicación.
D. Fallas con la tecnología virtual.
E. Falta de equipo.

Fuente: elaboración propia.

Consejos para las y los directivos de la Universidad

Contar con material para desinfectar

Tener el material necesario para sanitizar de manera constante, pues algunos días no se llevaba a cabo tal acción ($n = 1$).

A1. **“No tenían cloro ni el equipo necesario para hacer las cosas como se debía.** En ese aspecto sí siento que a la Uaniversidad le faltó poquito más de atención, de adaptar distintas áreas, no solo en ciertas oficinas o en ciertos jefes. También otro aspecto que nos tocó ver, pues se supone que cada semana hay que sanitizar el edificio, **pero hubo cerca de tres o cuatro semanas que no fueron a sanitizar y a mí sí me hacía sentir insegura.** Y más ahora que el plan es que regresen las clases presenciales, la Universidad debería primero ver de qué manera van a cuidar los espacios, de qué manera los estudiantes y el personal van a trabajar de manera segura”.

Comunicarse con más claridad

Ser claros y concisos para comunicar las instrucciones y la información necesarias, pues era inconsistente entre los institutos ($n = 4$).

A2. **“Bajar la información, y no son claros en dar las instrucciones.** Una página web más amigable. La información importante no bajaba al mismo tiempo, pues en unos institutos decían una cosa y en otros, otra”.

A20. **“Que tuviera más comunicación rápida.** Algo que vemos desde antes de la pandemia es que está nevando. Entrás a las 8:00 y no te dicen hasta las 8:30 que no vas a tener clases y que no vas a tener que venir al trabajo, cuando ya te trasladaste... no esperar hasta que ya explote la situación para actuar, sino ser más precavidos, como lo están siendo en este sentido. Así como lo están haciendo visionarios de cómo prepararse para cuando se encuentren en las situaciones y darlas a conocer; por ejemplo, si el próximo semestre se determina que va a ser presencial, ya darlo a conocer a los maestros, para que ellos puedan prepararse de forma presencial, desde cuántos cubrebocas voy a comprar, los mismos alumnos, decir: ‘bueno, ahora tengo que trasladarme, necesito carro; voy a hacerlo en transporte; necesito cambiarme el cubrebocas porque nada más me dura cuatro horas y yo voy a estar dieciocho afuera’. Todos esos son gastos que se tienen que prevenir, no con una semana de anticipación, que lo digan desde antes”.

Contar con apoyo psicológico y equipos de cómputo

Tener un mayor apoyo hacia el personal administrativo, como apoyo psicológico y proporcionar equipos de cómputo a los trabajadores ($n = 6$).

A3. “Más apoyo al personal administrativo y docentes; **apoyo psicológico, pruebas de la enfermedad, proporcionar equipos de cómputo a todos sus trabajadores**”.

A19. “**Hubo muchos compañeros que no trabajaron porque no tenían equipo.** Algunos tenían pocas *laptops* y las repartieron entre el personal, pero no fueron las suficientes. Creo que sería bueno que la Universidad se hiciera de un buen equipo de cómputo, para poder asegurar que todo el personal, tanto administrativo como docente, tenga lo necesario. Eso le faltó a la Universidad: que todos contaran con un equipo para llevar a cabo su trabajo”.

Prever situaciones similares

Ser capaces y estar listos para prever situaciones similares ($n = 2$).

A15. “**Estar siempre preparados,** aunque la Universidad estaba entre comillas preparada para atender la situación de emergencia. Teníamos muchas herramientas, en el caso de Teams, por ejemplo, que no la usábamos... Lo que tendríamos que hacer es siempre estar pensando en un escenario posible de dificultad y trabajar en ese sentido. Tratar de estar más preparados, la Universidad, pero sobre todo el personal de la Universidad, para saber que hay que aprovechar lo que tenemos”.

A4. “**Poder estar más preparados con Centros de Cómputo,** porque sí se pudo abrir también la brecha, que los alumnos que estaban presentando inconvenientes también para conectarse en sus clases en línea, pues las pudieran llevar o que tenían que ir a un ciber o se tenían que ir a la casa de la tía, que vive a quince minutos de ahí caminando; entonces pues eso ya los exponía también a la violencia que estamos viviendo y ya nos poníamos un poquito más en riesgo. Entonces un plan para que se puedan trasladar al campus, que puedan estar resguardados, que puedan estar seguros, y poder llevar sus clases de esta manera, ¡ah!, OK, llévate tus audífonos, tu micrófono,

pues ya tú tomas tus clases aquí'. Ya adaptaron un poquito más los Centros de Cómputo para ellos”.

Tabla 4.7 Consejos para las y los directivos de la Universidad

A. Contar con material para desinfectar.
B. Comunicarse con más claridad.
C. Contar con apoyo psicológico y equipos de cómputo.
D. Prever situaciones similares.

Fuente: elaboración propia.

Consejos para el personal administrativo

Informarse bien

El primer consejo corresponde a informarse y preguntar sobre dudas que se tengan ($n = 5$).

A2. “**No tener pena de preguntar** cómo deben de ser las cosas, porque se batalla mucho con el personal por pensar que sí sabían hacer las cosas. Y que traten de **estar al pendiente de las indicaciones**. Actualización constante”.

A18. “**Que se informen bien**, que busquen fuentes confiables, que se capaciten en estas plataformas, que las utilicen más seguido, porque las plataformas siempre han estado ahí”.

Tener un plan de trabajo requerido

Ser muy organizado en cuanto a la planificación e indicaciones del trabajo a realizar ($n = 3$).

A16. “**Les diría que tuvieran un formato más ordenado en cuanto un calendario**, para poder ayudarnos un poquito a nosotros, para poder estructurar todo lo que tenemos que hacer, pero apoyados para no sentirnos tan solos. El punto es que todos los proyectos y todas las cosas que salían yo tenía que entregarlos por completo y **me costó trabajo a veces adivinar que tenía que hacer cierto trabajo o ciertas cosas**”.

A3. “**Mucha organización** para poder estar en distintas cosas. Tener mucha paciencia y tolerancia”.

Digitalizar documentos

Resguardar todo de manera digital ($n = 2$).

A20. “**Que todo el trabajo se haga automatizado**. El gran problema se tuvo en el administrativo, no lo digo en mi caso, lo digo por lo que he visto. La gente tenía las cosas en su computadora y estaban acostumbrados a trabajar ellos solos de forma presencial nada más. Entonces al momento de que fulanito se enfermó nada más fulanito tenía el acceso para esa cuestión y ¡ni modo!, te esperas hasta que se alivie o te dé la contraseña, o vemos qué podemos hacer, o vuélvelo a hacer porque él está muy grave. Entonces una de las enseñanzas sería hacer las cosas en línea, hacer las cosas no personalizadas, hacer las cosas para que si viene fulanito lo vea en una cuenta normal y esto ayudaría, por ejemplo, para el cambio de administración. En esta situación se tiene que ver qué problemas hay administrativamente, y **uno de esos problemas es cómo acceso; por eso que se tenga el almacenamiento general**, que tengan su comunicación en equipo todos, que todos sepan lo que se tiene que hacer en forma virtual en ese sentido, que todos encuentren la información donde sea. Esa sería una enseñanza, trabajar de forma virtual desde ahorita, no esperar a que venga otra pandemia... que la comunicación sea constante, **que el almacenaje no esté nada más en un solo lugar físico, sino que esté en la nube y en acceso para todos**”.

A10. “**Tener todo guardado, desde ya, en digital, sincronizado**, para que no batallen. Que no le tengan miedo a la tecnología”.

Practicar la paciencia y la tolerancia

Ser paciente y tolerante ante los cambios ($n = 3$).

A15. “**Siempre va a haber dificultades, ya sea tecnológicas o por tiempo**, pero si uno se sienta a ver cómo la pasaron otras personas, debería ser suficiente como para decir: ‘**lo que yo tengo lo valoro y trato de hacer las cosas de la mejor manera**’”.

A8. “**Mantener la calma, tener paciencia y ser lo más positivos posible.** Tener algún medio de escape, como hacer ejercicio, leer y demás. Ser muy positivos y creativos”.

Organizar el trabajo por prioridades

Trabajar lo que es de mayor prioridad o que es más urgente y después lo demás ($n = 2$).

A6. “**Trabajar en lo más necesario y más urgente**”.

A9. “**Sacar las cosas primordiales** y después lo no tan urgente”.

Tener disciplina en horarios de trabajo y personal

Mantener los horarios laboral y personal ($n = 2$).

A10. “**Ser disciplinado con sus horarios.** Si tu trabajo es de determinado lapso, cumplirlo y estar conectado a esa hora. Si es por objetivos, igual; levantarte temprano y cumplir lo más temprano posible, para que te quites el pendiente”.

A3. “**Mucha organización** para estar en distintas cosas”.

Ser positivas(os)

Ser positivas(os) ($n = 1$).

A8. “**Ser muy positivos** y creativos”.

Tener actividades de distracción

Tener alguna actividad de “escape”, como hacer ejercicio, leer, etcétera ($n = 1$).

A8. “Mantener la calma, tener paciencia y ser lo más positivos posible. **Tener algún medio de escape, como hacer ejercicio, leer y demás**”.

Cuidar la salud mental

Cuidar la salud mental en los tiempos en los que las situaciones se complican y es fácil sufrir alguna secuela mental negativa ($n = 1$).

A17. “**Hacer uso de la inteligencia emocional**, porque es lo que siento que se ha requerido mucho. Cuidarte de manera previa. Siento que las personas que entraron en algún colapso y previamente se ha manifestado en su personalidad, te ha puesto en una situación en la que durante una contingencia con niveles altos de estrés, se agranda. Si tienes alguna tendencia a la depresión, con una situación así, se explota, se exagera todo esto. Igual si eres muy nervioso y se presenta una situación como esta, se ponen los nervios a tope. He conocido y he visto a muchas personas que me preguntaban con ansiedad, ataques de pánico, no sé, hasta fobia, ideación suicida, muchas cosas. No necesitamos estar en una situación de contingencia para cuidar tu salud mental. A lo mejor en mi punto de vista porque soy psicóloga, pero como consejo, aunque no estés en una situación de pandemia o una situación de contingencia sanitaria, **¡cuidate, cuida tu salud mental!**, porque cuando se presentan situaciones complicadas como esta, que el miedo es el que se apodera de todo, pues echar a andar estas herramientas que puedas llegar a tener, y la otra, que no se *paniquee* la gente con noticias falsas, con la información que se genera de fuentes poco confiables, pues no es información absoluta. Todo ese tipo de cosas lo que hace es perjudicar el estado mental, porque estás hiperalerta; eso también, aunque no haya una pandemia, tener mucho cuidado con eso”.

Actitud de apertura al cambio

Estar abierto al cambio para que las personas puedan adaptarse a las nuevas situaciones ($n = 1$).

A14. “**Uno siempre tiene que tener la mentalidad de que las cosas pueden cambiar**. En cuanto al trabajo, hay que renovarse siempre, hay que actualizarse siempre, pues siempre va a haber una forma de trabajo, a lo mejor establecida hace muchísimos años, pero puede presentarse una situación y uno tiene que estar abierto al cambio. **Si hay una persona que está cerrada al cambio va a ser mucho más difícil** para la propia persona y para su entorno. Entonces, creo que cuando estás abierto al cambio y abierto a nuevas

cosas, y a trabajar de cosas totalmente diferentes a lo que has estado aprendiendo durante años de carrera, yo creo que pueden ser las cosas un poco más sencillas y un poco más fluidas”.

Tabla 4.8 Consejos para el personal administrativo

A. Informarse bien.
B. Tener un plan de trabajo requerido.
C. Digitalizar documentos.
D. Practicar la paciencia y la tolerancia.
E. Organizar el trabajo por prioridades.
F. Tener disciplina en horarios de trabajo y personal.
G. Ser positivas(os).
H. Tener actividades de distracción.
I. Cuidar la salud mental.
J. Actitud de apertura al cambio.

Fuente: elaboración propia.

Consejos para las y los estudiantes

Tener organización y disciplina

Ser organizadas y organizados y disciplinadas y disciplinados en sus materias ($n = 6$).

A15. “**Que tomen muy en serio sus clases.** Creo que, al principio, era como broma, era como gracioso, ‘acostado tomo las clases’, ‘tratándome de acabar un huevito veo la clase de las ocho de la mañana’, ‘viendo la televisión veo la clase de las dos’, en muchos casos o en algunos; no se han tomado en serio las clases virtuales o a distancia”.

A19. “**Que sean disciplinados** en todos los aspectos. **Que se pongan horarios, porque sí es muy difícil estar en línea, a veces sí es muy tedioso.** El año pasado mi esposo y yo tomamos clases de portugués; entonces sí, el levantarse temprano, aunque estén en línea, es tedioso, y como estamos en pandemia muchas personas se desvelaban viendo películas o viendo series y al día siguiente ya no se levantaban o se levantaban más a fuerzas que de ganas,

o nada más apagaban la cámara y se dormían, porque se desvelaban. Aquí es ser disciplinado y si sabes que al día siguiente tienes clases en la mañana, no te desveles, pon tu alarma, levántate, báñate, para que te despejes un poco y, sobre todo, no desvelarse, **ser disciplinado y establecer los horarios**".

Estar atentas/atentos a los comunicados universitarios

Siempre estar al pendiente de los avisos de la Universidad por los medios oficiales ($n = 2$).

A18. "**Que se informen bien**, porque a veces veía yo en las redes que seguían más otras cosas que las noticias oficiales. Siempre como que estamos en la época de la verdad y tenemos que informarnos más, **buscar fuentes verdaderas y que la información sea verdad**; que la información sea cierta".

A2. "Que estuvieran al pendiente de los avisos, que pregunten, que se acerquen".

Ser honestas/honestos

Mostrarse honestas y honestos y no mentir usando como pretexto situaciones de tragedia relacionadas con la pandemia ($n = 1$).

A2. "Otro de los consejos que puedo dar es que había mucho abuso por parte de los estudiantes, que decían que tenían una tragedia y en realidad no; entonces enseñarles esta parte: **a ser honestos y a no jugar**".

Usar las herramientas y apoyos de la Universidad

Aprovechar la ayuda y herramientas que la Universidad les ofrece ($n = 3$).

A9. "Estar más al pendiente de la Universidad. Muchos solo entregan tareas y ya, pero **muchas veces se pierden de oportunidades buenas**".

A3. "Que le echen ganas. La **Universidad les ofreció ayuda, porque se sabía que no todos tenían equipo y muchos de ellos no hicieron nada**. Sería que tomaran y aprovechen la ayuda que la Universidad les siga proporcionando".

Ser pacientes y tolerantes

Ser pacientes, empáticas y empáticos y tolerantes, para lidiar con este tipo de situación para la que nadie estaba preparada/preparado, incluyendo a las y los docentes ($n = 2$).

A20. “**Que comprendieran a sus maestros**, que comprendieran que están todo el día en una computadora, todo el día sentados. Que ellos sí pueden, a lo mejor, darse sus escapadas, caminar, ponerse los audífonos y nada más estar escuchando y caminar por la casa, pero ellos, como maestros, tienen que estar frente a una computadora, frente a un micrófono, ahí en atención a ustedes, a veces más de seis horas sentados; entonces **que tengan esa sensibilidad con ellos**”.

A12. “Sean pacientes. Nadie está preparado para este tipo de cosas. **Sea paciente, sea empático y sea tolerante**”.

Cuidar la salud mental

Cuidar la salud mental. Que realicen actividades de distracción y no creer todo lo que vean en las redes ($n = 1$).

A17. “**Que cuiden su salud mental**, que realicen actividades de distracción, que alimenten más el bienestar, que no crean todo lo que están escuchando y viendo en las redes. Aconsejarles que a todo nos adaptamos y que tomemos estos cambios y lo desconocido con más cautela, no *paniquearnos* de forma inmediata, sino por cuentagotas, para medirlo un poco más y frenarlo”.

Tabla 4.9 Consejos para las y los estudiantes

A. Tener organización y disciplina.
B. Estar atentas/atentos a los comunicados universitarios.
C. Ser honestas/honestos.
D. Usar las herramientas y apoyos de la Universidad.
E. Ser pacientes y tolerantes.
F. Cuidar la salud mental.

Fuente: elaboración propia.

Discusión

La pandemia por el COVID-19 trajo desafíos importantes en todos los ámbitos, incluyendo el educativo. Dentro de las instituciones de educación superior el personal administrativo tuvo también que adaptarse realizando el trabajo desde su casa, para salvaguardar la salud personal y de su familia. La transición de trabajar en oficinas a hacerlo desde las casa implicó el surgimiento de efectos tanto negativos como positivos en el personal administrativo.

Una de las consecuencias negativas que dejó el confinamiento por la pandemia fue la excesiva carga de trabajo al no poner límites claros en los horarios laboral y personal, lo que desencadenó en algunos casos problemas de salud mental y de carácter psicológico. De manera similar, un estudio previo reportó una asociación significativa entre la depresión y el haber presentado síntomas por el COVID-19 en el personal administrativo de una universidad en España. También, se encontró una asociación entre la depresión y eventos que afectaron notablemente a las personas en los últimos seis meses en su bienestar psicológico y con problemas laborales durante la pandemia (Camacho-Tapia *et al.*, 2022).

Por otro lado, también fue posible rescatar experiencias positivas. Dentro del ámbito familiar, se reportaron mejorías en la comunicación en el núcleo familiar. Para algunas y algunos el tener más tiempo en casa, les permitió llevar una alimentación más saludable, evitar salir al tráfico y ahorrar tiempo, desarrollar resiliencia, adaptarse a una nueva forma de trabajo virtual que les llevó a realizar cambios en el hogar y adquirir muebles o herramientas electrónicas para una mayor comodidad al momento de trabajar. Resultados como estos se obtuvieron en un estudio similar, en el que se reportó una mayor independencia en la organización del tiempo laboral, una mayor productividad y un menor tiempo de traslado (Jorquera y Herrera, 2020).

La contingencia sanitaria por el COVID-19 permitió también vislumbrar las necesidades y áreas de oportunidad que las y los directivos universitarios deben observar para que exista una mejor dinámica laboral. Dentro de lo que se expresó está la necesidad de contar con suficiente material para la sanitización de las áreas laborales, que la comunicación de instrucciones o de información institucional se dé a conocer de manera clara por parte de los medios oficiales, contar con acompañamiento psicológico para el manejo de la salud mental o facilitar el préstamo de equipo de cómputo, entre otros.

Instituciones educativas en distintas regiones del mundo también se han dado a la tarea de gestionar prácticas y estrategias, para hacer frente a las necesidades de las instituciones educativas de nivel superior. Dentro de las áreas que deben ser prioridad para garantizar un buen desempeño del personal y un regreso

seguro a las áreas de trabajo, se identificaron: contar con un protocolo de acción, contar con medidas de bioseguridad en las instalaciones de las universidades, acompañamiento psicológico y psiquiátrico para el manejo de la salud mental, apoyo con financiación o subsidio para conexión a la red de internet para las y los alumnos, entre otros (Bedoya-Dorado, Murillo-Vargas y González-Campo, 2021).

En conclusión, la pandemia proporcionó la enseñanza de buscar la manera de mantener la comunicación y el trabajo desde la casa, poniendo en manos de las y los administrativos, docentes y alumnos la responsabilidad del manejo eficiente del tiempo y de las herramientas tecnológicas, que de forma innovadora facilitaron el aprendizaje a través de las plataformas proporcionadas por la propia Universidad. También nos enseñó a ser tolerantes y empáticas/empáticos, puesto que todas y todos pasamos por la misma experiencia. Queda la lección de la necesidad de planificar, de contar con protocolos de acción y de mantener canales de comunicación claros y concisos. También, se quedan las herramientas electrónicas y nuevas formas de comunicarnos que surgieron durante la pandemia, puesto que nos dimos cuenta de que acortan distancias y nos permiten continuar con el trabajo donde sea que estemos. Por último, lo más importante es cumplir con la responsabilidad de garantizar y salvaguardar siempre el bienestar físico y mental, tanto del personal administrativo como de las y los docentes y las y los estudiantes.

CAPÍTULO 5

Discusión: una experiencia de cara al futuro

Priscila Montañez Alvarado

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Aunque aquí se discuten los temas más importantes y generales, se recomienda ampliamente leerlos en la sección de Resultados y ponerlos en el contexto que reportan las y los participantes. Hacer esto proporciona una idea más exacta de las situaciones que se presentaron, además de un mayor entendimiento y empatía que nos lleve a una mejor reflexión.

Al analizar los resultados nos damos cuenta de que los temas se repiten en varios de los apartados y en los tres grupos entrevistados. Es por esta razón que aquí compendiamos los temas principales, para tener una idea más organizada de la información generada por la comunidad universitaria. Aquí encontramos todas las experiencias, tanto positivas como negativas, que surgieron debido a la pandemia y también las formas en las que se afrontaron todos los problemas, los cuales incluyeron principalmente estilos de afrontamiento centrados en los mismos problemas y en las emociones. A continuación, se resumen los temas que más fueron reportados por las y los participantes.

Experiencias distintas

Al analizar las entrevistas nos dimos cuenta de que la experiencia del trabajo virtual fue distinta para cada persona. Para algunas fue positivo, para otras, todo lo

contrario; algunas se adaptaron muy rápido a los cambios y otras tardaron mucho o nunca lo hicieron. Es por esta razón que en esta sección vamos a ver cómo en algunos temas existen hallazgos contradictorios; por ejemplo, se reporta como desventaja que las calificaciones de algunas y algunos estudiantes bajaron, mientras que para otras y otros fue una ventaja, ya que estas aumentaron. No es posible dar conclusiones generales que apliquen por igual a todas las personas, debido a estas diferencias encontradas, por lo que se resumirán todas las experiencias, aunque algunas de ellas parezcan opuestas entre sí.

Tiempo y experiencias

Se encontró que, al principio, hubo un periodo de transición en donde las personas se fueron acostumbrando a la nueva modalidad de trabajo virtual y también, en términos más generales, al confinamiento. Se presentaron casos en los cuales en un inicio de la pandemia tuvieron problemas, pero ya una vez que se adaptaron, las dificultades se solucionaron y la adecuación fue más fácil. Por ejemplo, al inicio de las clases y del trabajo virtual varias personas reportaron problemas para el uso de las nuevas plataformas, debido a la falta de formación previa, pero después de obtener capacitaciones al respecto, y de investigación propia en las redes sobre las funciones de las nuevas herramientas, obtuvieron la experiencia a través de la práctica, por lo que las dificultades iniciales dejaron de ser un problema. Esto sucedió en varios aspectos, en donde al principio existieron trabas, pero después del análisis de los propios comentarios de las y los participantes se dedujo que se convirtió en un nuevo aprendizaje o crecimiento personal, tanto en el estudio y trabajo como en cuestiones personales y familiares.

Educación virtual y confinamiento

La transición a las clases y el trabajo virtuales no fue la adaptación principal que tuvieron que gestionar tanto las y los alumnos, docentes y personal administrativo, puesto que también afectó la transición entre impartir y participar en las clases presenciales a pasar a las clases virtuales y al confinamiento. Esta situación afectó de igual manera o con mayor intensidad, por lo que las dificultades reportadas reflejan tanto la desesperación por estar encerrados y encerrados en la casa como por la preocupación al contagio, sobre todo al inicio de la pandemia. Al estar leyendo este material hay que tener en cuenta el gran impacto que tuvo el confinamiento en las personas.

Falta de formación en educación virtual

Varias y varios docentes y estudiantes reportaron no haber tenido la experiencia de haber impartido o tomado clases en modalidad virtual, por lo que tuvieron que aprenderla en muy poco tiempo. Varias y varios alumnos manifestaron que algunas y algunos profesores no tenían la formación y habilidad para impartir clases en línea, pues estas se hacían tediosas, las evaluaciones no se ajustaban a la modalidad virtual y la actitud de algunas y algunos docentes fue negativa hacia las y los estudiantes. Debido a esto se reportó una disminución en el interés y rendimiento en las clases con una reducción en las calificaciones.

A pesar de lo anterior, otras y otros alumnos expresaron que varias y varios profesores sí se adaptaron muy bien a la modalidad virtual y lo hicieron muy bien manteniendo tanto una dinámica positiva como el interés de las y los estudiantes. Reportaron ver el esfuerzo de las y los docentes que, a veces, se veía recompensado con el apoyo de las mismas y mismos alumnos, apoyándolos con paciencia y empatía. La evolución de algunas y algunos profesores en su manera de impartir las clases virtuales, se observó por parte de las y los estudiantes dentro de un mismo semestre.

Las y los docentes señalaron la necesidad de tener capacitaciones permanentes y continuas en este tipo de educación, a pesar de que pronto se regrese a las clases presenciales. Estas habilidades fueron muy necesarias y permitieron seguir adelante con la educación universitaria, por lo que en algún momento en el futuro pueden llegar a necesitarse, y si ya existe una formación sobre ello la transición será mucho más sencilla. Esta capacitación también se pide para el personal administrativo, quienes también tuvieron que aprender las nuevas herramientas para hacer el trabajo desde la casa durante el confinamiento.

Adquisición de nuevas habilidades de trabajo

Las y los profesores reportaron haber tenido un crecimiento profesional al haber aprendido nuevas herramientas y recursos tecnológicos, para poder adaptarse a la modalidad virtual. Además de tomar cursos también expresaron haberse vuelto autodidactas buscando otros tipos de información y cursos más allá de los que se ofrecieron en la Universidad. Estos nuevos aprendizajes las y los llevaron a modificar la manera de trabajar, de impartir las clases y de evaluar los contenidos. Todo esto implicó un aumento de tiempo dedicado a preparar las clases, lo que hizo que las y los docentes tuvieran más trabajo, además del normal del día a día.

Digitalización de materiales de trabajo

El personal administrativo reportó haber digitalizado todos los documentos, firmas, sellos, membretes, etcétera, para dar agilidad y proceso a todas las actividades administrativas. Esta digitalización se dio por instrucción de las jefaturas, aunque en algunos casos ya se tenía alguna información digitalizada por iniciativa del personal administrativo. En varios casos se reportó la formación de nubes virtuales, en donde se tenía almacenado todo este material, el cual fue necesario para que el personal administrativo pudiera realizar sus labores.

De la misma manera, las y los profesores tuvieron que digitalizar el material que empleaban en sus clases, incluyendo documentos, evaluaciones, capítulos, artículos, presentaciones de Power Point, que facilitaban su trabajo y también el de las y los alumnos.

Aumento en las cargas de trabajo

Un problema manifestado por varias personas de todos los grupos fue el aumento en la carga de trabajo, pues a pesar de que este se realizaba desde la casa, y pareciera que todo iba a ser más ligero, ocurrió lo contrario. Las horas dedicadas al trabajo y el estudio aumentaron de manera considerable. Algunas y algunos docentes encargaban más tarea que en la modalidad presencial. Tanto el profesorado como el personal administrativo tenían que realizar trabajo administrativo, además de la necesidad de atender reuniones de trabajo durante la noche o inclusive los fines de semana, situación que no hubiera sido posible en la modalidad presencial. Este aumento de trabajo hacía que se redujera el tiempo de atención a las cuestiones familiares y personales.

Dificultad en la división de horarios y roles

El aumento en la carga de trabajo y los estudios, se acompañó de una dificultad para separar el horario personal del horario de trabajo o los estudios. Este fenómeno se presentó en las y los alumnos, docentes y personal administrativo. No había una clara división del tiempo, por lo que el trabajo y los estudios se podían extender hasta horas muy tardes del día y los fines de semana cuando en la modalidad presencial no era así. Cuando todo era presencial el trasladarse a la escuela hacía que las personas se enfocaran en el trabajo o los estudios, y al regresar al hogar eso hacía que mentalmente tuvieran conciencia de que en la casa, se tenían que realizar otros tipos de actividades personales y familiares.

Varias personas de los tres grupos que externaron esta dificultad también dijeron que con el tiempo aprendieron a organizar su tiempo, a separar sus roles dentro de la casa, según el horario del día, y en algunos casos, sobre todo en el personal administrativo, tuvieron que hablar con los jefes, para que respetaran el horario de trabajo y así pudieran enfocarse libremente a sus demás obligaciones.

Mujeres tenían que atender la casa

A las mujeres docentes, estudiantes y del personal administrativo, se les dificultaba más la modalidad virtual, ya que además de estar atendiendo el trabajo y las clases en la casa tenían que encargarse de la familia, sobre todo quienes tienen niños pequeños, además del cuidado y atención de la limpieza y la preparación de los alimentos.

Comunicación digital

La comunicación digital fue difícil para algunas y algunos alumnos, profesores y personal administrativo, sobre todo en un principio, aunque al transcurrir el tiempo esta dificultad se fue desvaneciendo. Se reportó que hubo algunas y algunos docentes que no respondían los mensajes y no se comunicaban con las y los estudiantes, a pesar de que estos utilizaban múltiples medios para contactarlas/contactarlos. Esto sucedió también a la inversa, pues algunas y algunos profesores también tuvieron dificultades para contactar a las y los alumnos, pues no todas y todos respondían a la comunicación fuera de las clases. Es probable que al inicio de la pandemia esta falta de comunicación se debiera a la escasa formación en este tipo de modalidad, aunque después se asume que como consecuencia del confinamiento hubo cierta pérdida de interés para responder mensajes por parte de las personas involucradas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las y los estudiantes señalaron algunas dificultades para comunicarse con el personal administrativo de distintas áreas, al intentar resolver ciertos asuntos académicos. En sus intentos por comunicarse escribían por medio del correo electrónico, ya que al no haber personal en las oficinas los teléfonos no se respondían, quedando el alumnado con la sensación de no tener a dónde acudir a solucionar su situación.

Algunas y algunos estudiantes también expresaron que la modalidad virtual sí facilitó la comunicación con las y los docentes, quienes mencionaron que cuando estaban en clases presenciales se les hacía difícil hablar con las y los profesores, pero que en esta modalidad virtual era muy fácil contactarlas y contactarlos y recibir las orientaciones necesarias. La buena o mala comunicación variaba entre las perso-

nas, quienes en algunos casos se adaptaron muy bien y respondían constantemente, mientras que otras no lo hacían, ya sea por falta de motivación, interés, o tiempo.

El personal administrativo reportó la necesidad de crear y tener grupos virtuales de comunicación y trabajo, por lo que hicieron grupos en las redes sociales, como WhatsApp, en los cuales se comunicaban constantemente durante el día para facilitar su trabajo. Ahí se pasaban todo tipo de información, tanto laboral como personal, lo que facilitaba su desempeño en el trabajo. Estas redes todavía se utilizan, a pesar de haber regresado a la modalidad presencial.

Falta de monitoreo de las y los alumnos

Las y los docentes manifestaron que la modalidad virtual hacía difícil el monitoreo de las y los estudiantes. En un principio se pedía a las y los alumnos que tuvieran las cámaras encendidas durante las clases para poder monitorearlas y monitorearlos, pero después se dejó de hacer debido a varias razones, entre las que se incluían la invasión a la privacidad del hogar, pues al estar conectadas/conectados se posibilitaba ser testigo de lo que pasaba dentro de las casas. Otro factor fue que el video enlentecía la conexión a internet. Respecto a esta cuestión había estudiantes que tomaban las clases utilizando los datos de sus teléfonos celulares y echar mano del video los hacía gastar la disponibilidad de sus datos, afectando además su economía. Después de poco tiempo se permitió a las y los alumnos estar conectadas/conectados sin tener la cámara activada y aunque algunas y algunos docentes hacían preguntas aleatorias o realizaban actividades durante las clases, este monitoreo no era constante como el que se hace en las clases presenciales. Aquí las y los profesores tenían que confiar en que las y los estudiantes estaban atentas/atentos, aunque no había manera de corroborarlo.

Ahorro de tiempo

Las y los docentes y las y los alumnos reportaron ahorrarse tiempo en el traslado a la escuela. Estudiantes y profesoras y profesores que toman clases en Ciudad Universitaria son los que más reportan esta ventaja, ya que en algunos casos alumnas y alumnos hacen dos horas de ida y otras dos de regreso, por lo que tienen un extra de cuatro horas para dedicarlas a otras actividades o a los mismos estudios. Las y los docentes comentaron que este tiempo lo dedican a temas de investigación, tutorías, gestión, así como a cuestiones familiares y personales también.

Comodidad de trabajar y tomar clases desde la casa

El trabajar o tomar clases de manera virtual proveyó de comodidad en ciertos aspectos, como estar en la casa y atender otros pendientes, sobre todo a aquellas mujeres que tenían hijos pequeños que cuidar. También en la casa se podían levantar más tarde, justo antes de las clases, no arreglarse para salir todos los días o tener acceso a cualquier cosa que necesitaran del hogar, entre otros.

Aunque esto se reportó como una ventaja también es cierto que algunas y algunos estudiantes hacían otras cosas durante las clases, por lo que no siempre estaban totalmente atentas/atentos o se distraían de vez en cuando.

Incremento de asistencia a juntas y academias

Las reuniones y juntas virtuales incrementaron la asistencia de las y los profesores. En la modalidad presencial hay mucho ausentismo por parte de las y los docentes, la cual se redujo de manera significativa durante la pandemia, puesto que la mayoría podía conectarse desde su hogar.

Suspensión de Prácticas Profesionales

Una parte de la formación de las y los alumnos son las Prácticas Profesionales y el Servicio Social. Hay prácticas que se pueden hacer de manera virtual, pero no para todas las actividades y todas las carreras. Varias y varios estudiantes expresaron no haber podido tener sus prácticas de manera presencial, lo que las y los hace sentir menos preparadas y preparados para enfrentar el mundo laboral.

Impacto en las calificaciones

En relación con las calificaciones hubo algunas y algunos alumnos que reportaron una disminución en su promedio escolar, debido a la dificultad de tomar clases en línea, situación en la cual se combinaron varios factores, como la falta de comunicación con las y los profesores e inasistencias y ausencias debido a temas relacionados con el COVID-19, además de problemas con el equipo de cómputo e internet. También las clases mal preparadas y la falta de evaluaciones adaptadas a la modalidad virtual afectaron en el rendimiento de las y los estudiantes, aunque esto fue solo con algunas y algunos profesores.

En otras y otros alumnos se reportó un incremento en el rendimiento académico, debido a que las y los docentes supieron adaptar adecuadamente sus clases a la

modalidad virtual, además de contar con otros recursos, como el grabar las clases, buscar información en línea, así como emplear lecturas extra que sugerían las y los profesores, en donde las y los estudiantes se desarrollaron como autodidactas/autodidactos en sus materias.

Falta de espacio para el trabajo desde la casa

Muchas y muchos de las y los participantes de los tres grupos externaron no contar con un espacio dentro de la casa dedicado al trabajo o las clases virtuales, por lo que tuvieron que adaptar algún espacio para ello. Algunas personas adaptaron su recámara u otras habitaciones, como la cocina o el comedor. En varias casas los espacios eran compartidos, pues no había cupo suficiente para que cada miembro de la familia tuviera su propio lugar. En varios casos las personas tuvieron que negociar con las y los demás miembros, para que hicieran el menor ruido posible y no tener ninguna distracción durante el horario de las clases o el trabajo.

Falta de equipo y conexión para el trabajo y las clases virtuales

En un principio no todas las personas contaban con el equipo de cómputo y conexión necesarios para desarrollar el trabajo y las clases virtuales, por lo que algunas tuvieron que conseguir equipo de cómputo, videocámaras, micrófonos, equipo de iluminación y audífonos, y contratar o mejorar la conexión de internet.

En varios casos, sobre todo en las y los alumnos, el equipo de cómputo se tuvo que compartir entre las y los miembros de la familia, pues no contaban con recursos suficientes para que cada quien tuviera su propio equipo.

Dificultades con la familia

Muchas personas señalaron tener dificultades con la familia, debido al confinamiento y compartir mucho tiempo dentro de la casa. Hubo fricciones, problemas, discusiones y desafíos, los cuales en la mayoría de los casos solo fueron temporales. También, se reporta que en la casa se llegó a acuerdos, pues se dialogaron las diferencias y problemas, lo que llevó a tener mejores relaciones con la familia. Después de un tiempo, en los hogares se reportó tener una mejor comunicación, mayor apoyo y mejor cuidado y protección, y una convivencia más profunda, que resultó de pasar más tiempo con las personas de la casa.

A la vez que hubo fortalecimiento en la comunicación entre las y los miembros de la casa también se reportó que, tras el confinamiento, las personas se adap-

taron a vivir en soledad respecto al resto de las relaciones sociales. A la familia se le veía y se convivía con ella durante todos los días gran parte de estos, pero con el resto de las personas el contacto físico fue nulo y, en algunos casos, solo fue virtual. Por esta razón, aunque mejoraron y se profundizaron las relaciones con la familia, las relaciones con los demás se redujeron a cero contacto físico, por lo que también se reportó una sensación de soledad.

En general, se puede comentar que al inicio de la pandemia hubo problemas en la adaptación a la convivencia con la familia, aunque estas dificultades fueron disminuyendo. En este sentido, fueron pocas personas las que reportaron el aumento de problemas familiares; asimismo, hubo quienes nunca se adaptaron a pasar largos periodos con la familia y, en algunos casos, inclusive se externaron separaciones entre las parejas.

Secuelas psicológicas y físicas¹

La mayoría de las personas en los tres grupos expresaron algún síntoma o problema psicológico, que incluyeron depresión, ansiedad, estrés, estrés postraumático, soledad, aislamiento, duelos, preocupaciones por enfermedades y contagios de ellas mismas o de la familia, entre otros.

De la misma manera se reportaron síntomas físicos, debido al sedentarismo y a estar todo el día frente a la computadora; por ejemplo, dolor de espalda, no poder dormir, cansancio físico, entre otros.

Estas secuelas psicológicas y físicas se deben principalmente al confinamiento, a no poder salir y convivir con más personas, y también al miedo de contagiarse del COVID-19, lo cual también hacía que se estresaran y desarrollaran varios tipos de síntomas.

Incremento de la atención personal

Así como se encontraron secuelas psicológicas y físicas también se reportó su contraparte: muchas personas manifestaron haber aprovechado el confinamiento para atenderse, pasar más tiempo en cuestiones personales, cuidarse a ellas mismas, además de buscar obtener un mayor autoconocimiento y autocuidado.

Varias personas de los tres grupos externaron el inicio de un proceso terapéutico, empezar a hacer ejercicio, comer saludable, meditar, aprender algún oficio

¹ Las secuelas psicológicas y físicas fueron de autorreporte. A pesar de que algunas personas sí acudieron con médicos o psicólogos y llevaban un tratamiento, la mayoría de los síntomas fueron reportados por las y los participantes sin ser corroborados por médicos o psicólogos.

o tocar algún instrumento o desarrollar proyectos en la casa, entre otras cosas, donde, además, dedicaban tiempo a cuestiones del cuidado personal.

Continuar con la modalidad virtual

La experiencia de las clases en la modalidad virtual no debe desaparecer por completo. Todas y todos los docentes tuvieron esta experiencia, recibieron formación y adaptaron sus clases y evaluaciones, y dado que muchas y muchos lo hicieron adecuadamente y se beneficiaron no se debe de desaprovechar todo de este aprendizaje, por lo que se sugiere seguir empleando la modalidad virtual para algunas materias dentro de las distintas carreras, ya que también hay estudiantes que se adaptaron muy bien y prefieren tener algunas clases virtuales. Esto beneficiaría otros escenarios posibles; por ejemplo, en el caso de docentes que tuvieran que viajar a algún congreso o estancia, podrían impartir sus clases de manera virtual desde donde se encuentren. También en el caso de vinculación con otras instituciones y de requerir profesoras y profesores de universidades foráneas para impartir alguna materia, podrían impartir las clases de manera virtual desde su lugar de residencia sin la necesidad de tener que trasladarse; por ejemplo, una/un docente de Ciudad Juárez impartiendo clases a alumnas/alumnos de Nuevo Casas Grandes, Cuauhtémoc o Ciudad Universitaria. Ya que se tiene la experiencia, la formación y la tecnología sería altamente recomendable y productivo tomar ventaja de los recursos ya obtenidos.

Investigar el proceso de trabajo y las clases virtuales

Se sugiere monitorear e investigar este tipo de modalidad de manera oficial y permanente; por ejemplo, que la Universidad encargue a un grupo de investigadores esta tarea y durante todo el tiempo esté observando las experiencias bajo esta modalidad. La experiencia virtual se puede ver como una oportunidad de mejora. Esto ayudaría a calibrar la formación que necesitan las y los profesores, ver qué más se puede hacer para facilitar este proceso, pero también para evaluar el impacto que tienen las clases virtuales. Los estudios realizados ayudarían a estar preparadas y preparados para una futura contingencia, además de contar con planes de trabajo para hacer una transición más sencilla, no solo en el aspecto educativo sino también en el administrativo.

Comunicados oficiales de la Universidad

Se recomienda que todas las personas estén atentas a los comunicados oficiales de la Universidad para atender las instrucciones emitidas por las autoridades. De la misma manera, se pide que estos sean rápidos, exactos y claros, al tomar decisiones en el menor tiempo posible y comunicándolas lo más pronto posible en los medios oficiales. La Universidad ofreció diferentes tipos de apoyo para las y los estudiantes y el personal docente y administrativo, pero en ocasiones faltó precisión en la difusión, por lo que también se requiere claridad en este tipo de apoyos.

Apoyo material y psicológico

No todo el personal docente y administrativo tenía el equipo necesario para ejercer sus funciones de manera virtual desde el principio, por lo que se sugiere que la Universidad cuente con suficiente equipo que pueda facilitar la realización del trabajo desde la casa. En el caso de que se tuvieran los recursos suficientes, este apoyo se podría extender a las y los alumnos que así lo requieran.

La necesidad de apoyo psicológico fue latente, sobre todo al principio de la pandemia, por lo que se sugiere que la Universidad organice grupos de apoyo formados por las y los profesores y el personal administrativo, que sean dirigidos por expertos en salud mental, que puedan ayudar con las necesidades psicológicas y sociales que fueron parte de la pandemia y el confinamiento.

Empatía y flexibilidad

Se recomienda que ante este tipo de situaciones tan difíciles se desarrolle una mayor paciencia, tolerancia y empatía con las demás personas. Es importante ser lo más positivos posible contando con una actitud de compromiso y autonomía, que nos lleve a responsabilizarnos tanto de las clases como del trabajo desde la casa, aun con las dificultades que esto conlleva.

Es importante fortalecer los vínculos sociales entre las y los compañeros de trabajo, sobre todo dentro del personal administrativo, quienes desarrollaron fuertes redes de comunicación y trabajo entre pares y jefes, lo cual hizo que el trabajo fuera más fluido.

Se recomienda asignar la importancia requerida a la necesidad de ser flexibles, sobre todo en situaciones como la experimentada, pues hubo personas que se enfermaron o que tuvieron familiares enfermas/enfermos y esto complicó sus vidas. Inclusive, hubo casos en los que familiares de estudiantes, docentes y admi-

nistrativos lamentablemente fallecieron a causa de la pandemia. Algunas y algunos profesores fueron inflexibles en este tipo de situaciones y no dieron oportunidades a las y los alumnos para reponerse y aliviar su situación de duelo, por lo que se requiere ser flexibles y adquirir nuevas maneras de trabajar ante las necesidades emergentes entendiendo, por supuesto, que las situaciones económicas y sociales son distintas en todas las personas.

Reflexiones finales

Es importante mencionar que la experiencia del confinamiento debido a la pandemia por el COVID-19 habría sido muy distinta hace cincuenta años cuando no se contaba con la infraestructura y tecnologías necesarias para poder realizar las clases en modalidad virtual. Hace no muchos años las computadoras no eran accesibles para todas las personas, no existían teléfonos inteligentes y las conexiones comerciales de internet no manejaban tantos datos, para poder transmitir videollamadas grupales de este tipo. De haber experimentado la pandemia en esos tiempos es probable que las clases se hubieran suspendido y nadie habría podido avanzar en sus planes de estudio. Tal vez se impartiría educación por correo o algún otro método muy diferente al que empleamos en el presente. A pesar de los problemas y dificultades que se presentaron en esta adaptación a la modalidad virtual, las clases y el trabajo administrativo continuaron y todo esto fue gracias a la tecnología con la que contamos, como las plataformas digitales, los equipos de cómputo, que tienen la capacidad de soportar este tipo de videollamadas, y las conexiones de alta velocidad de internet, que no tienen muchos años, las cuales se hicieron de alta velocidad con el uso de la fibra óptica.

En todo este estudio y en la información reportada y analizada encontramos que, a pesar de los diversos problemas y dificultades, la mayoría de las personas hicieron todo lo posible para enfrentar de manera positiva todas estas adversidades. Esto es un reflejo de la resiliencia encontrada en ellas, quienes hicieron grandes esfuerzos y sacrificios, como conseguir conexiones eficientes de internet, atender las clases mientras se atendía a la familia, que también se encontraba confinada,

superar las enfermedades y muertes derivadas por el COVID-19, y seguir adelante con los estudios y el trabajo. Esto es digno de admirarse, además de que este esfuerzo se hacía con actitud positiva, que los ayudaba a ir solucionando cada desafío que se les presentaba. Toda la actividad continuó gracias al esfuerzo de todas y todos los actores involucrados. Por lo tanto, la Universidad puede tomar estas vivencias para estar mejor preparada como Institución y ofrecer un mayor apoyo a las personas que tienen mayores dificultades, contribuyendo a que este tipo de experiencias se superen de la forma más asequible posible.

Referencias

- Alves, A., De Oliveira, A., De Andrade, A., Moura, A., Lima, C. G., Balduino, D., De Paula, F., Pasquini, F., Lelis, G., Viana, J. F., Santiago, L. A., Reis, L., Cardoso, L., Ribeiro, M., Terezinha, S., De Lima, V., De Freitas, V. H. y Da Conceição, V. (2022). Non-pharmacological Treatments for COVID-19: Current Status and Consensus. *Research on Biomedical Engineering*, 38(1), 193-208. <https://doi.org/10.1007/s42600-020-00116-1>
- Aristovnik, A., Keržič, D., Ravšelj, D., Tomažević, N. y Umek, L. (2020). Impacts of the COVID-19 Pandemic on Life of Higher Education Students: A Global Perspective. *Sustainability*, 12(20). <https://doi.org/10.3390/su12208438>
- Asociación Americana de Psicología (APA). (s.f.). APA Dictionary of Psychology. Recuperado el 2 de febrero de 2023, de <https://dictionary.apa.org/empathy>
- Banister, P., Burman, E., Parker, I., Taylor, M. y Tindall, C. (1994). *Qualitative Methods in Psychology: A Research Guide*. Open University Press.
- Bataineh, K. B., Atoum, M. S., Alsmadi, L. A. y Shikhali, M. (2021). A Silver Lining of Coronavirus: Jordanian Universities Turn to Distance Education. *International Journal of Information and Communication Technology Education*, 17(2), 138-148. <https://doi.org/10.4018/IJICTE.20210401.oa1>
- Bedoya-Dorado, C., Murillo-Vargas, G. y González-Campo, C. H. (2021). Gestión universitaria en tiempos de pandemia por COVID-19: análisis del sector de la educación superior en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 251-264.
- Bordalo, A. A. (2006). Estudio transversal e/ou longitudinal. *Revista Paraense de Medicina*, 20(4), 5. http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-59072006000400001

- Camacho-Tapia, J., Albendín-Moreno, M., Comino-Fernández, S. y Romero-Barrionuevo, M. E. (2022). Factores de riesgo asociados a la depresión durante el confinamiento domiciliario por COVID-19 en el personal universitario. *Archivos de Medicina Universitaria*, 19-29.
- Carlat, D. J. (2016). *La entrevista psiquiátrica y el examen mental*. Wolters Kluwer.
- Chirino, D. y Manuel, N. (2021). *Síndrome de la cabaña: el miedo a salir de casa tras el confinamiento*. UNAM. <https://unamglobal.unam.mx/sindrome-de-la-cabana-el-miedo-a-salir-de-casa-tras-el-confinamiento/>
- Cicha, K., Rizun, M., Rutecka, P. y Strzelecki, A. (2021). COVID-19 and Higher Education: First-Year Students' Expectations toward Distance Learning. *Sustainability*, 13(4), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su13041889>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe-Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (CEPAL-Unesco). (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. Informe COVID-19. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45904/S2000510_es.pdf
- Cormier, W. H. y Cormier, L. S. (2000). *Estrategias de entrevista para terapeutas. Habilidades básicas e intervenciones cognitivo-conductuales*. Descleé de Brouwer.
- Dodd, R. H., Dadaczynski, K., Okan, O., McCaffery, K. J. y Pickles, K. (2021). Psychological Wellbeing and Academic Experience of University Students in Australia during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph18030866>
- Doyumgaç, I., Tanhan, A. y Kiyamaz, M. S. (2021). Understanding the Most Important Facilitators and Barriers for Online Education during COVID-19 through Online Photo-voice Methodology. *International Journal of Higher Education*, 10(1), 166-190. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1286007>
- Echeburúa, E., Muñoz, J. M. y Loinaz, I. (2011). La evaluación psicológica forense frente a la entrevista clínica: propuestas y retos de futuro. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 11(1), 141-159. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33715423009>
- Guix, J. O. (2008). Análisis de contenidos: ¿qué nos están diciendo? *Revista de Calidad Asistencial*, 23(1), 26-30. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)70464-0](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)70464-0)
- Hernández, O. G. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1-3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Instituto Municipal de Investigación y Planeación (IMIP). (2021). Mapa en tiempo real de coronavirus COVID-19 en México. <https://www.imip.org.mx/imip/node/129>

- Jorquera, R. y 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.
- Karalis, T. y Raikou, N. (2020). Teaching at the Times of COVID-19: Inferences and Implications for Higher Education Pedagogy. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(5), 479-493. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v10-i5/7219>
- Kvale, S. (1996). *InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Sage.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.
- Lerma, G. H. D. (2019). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones.
- Lim, C. S., Karlson, C., Edmond, S. N., Welkom, J. S., Osunkwo, I. y Cohen, L. L. (2019). Emotion-focused Avoidance Coping Mediates the Association between Pain and Health-related Quality of Life in Children with Sickle Cell Disease. *Journal of Pediatric Hematology/Oncology*, 41(3), 194-201. <https://doi.org/10.1097/MPH.0000000000001429>
- MacCurdy, J. T. (1943). *The Structure of Morale*. Macmillan; Cambridge University Press.
- Morrison, J. (2014). *La entrevista psicológica*. Manual Moderno.
- Mourad A. (2020). The Remote Misses of COVID-19. *Annals of Internal Medicine*, 173(12), 1010-1011. <https://doi.org/10.7326/M20-4984>
- Olmos, J. (2020, 21 de marzo). Inicia Juárez su cuarentena. *El Diario*. <https://diario.mx/juarez/inicia-juarez-su-cuarentena-20200321-1642606.html>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2020). El impacto del COVID-19 en la educación. Información del panorama de la educación (Education at a Glance) 2020. https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/EAG2020_COVID%20Brochure%20ES.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). WHO Timeline-COVID-19. <https://www.who.int/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- (2021). WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. https://covid19.who.int/?adgroupsurvey={adgroupsurvey}&gclid=Cj0KCQjw4ImEBhDFARIsAGOTMj9dL85GgC9httZu-TEZxSdEx1hiZL0ZEQGHhm76HewvYQAAKZ35bX4aAm9UEALw_wcB
- Perpiñá, C. (2012). Definición de aspectos conceptuales de la entrevista. En C. Perpiñá (Ed.), *Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar* (pp. 23-50). Ediciones Pirámide.
- Piret, J. y Boivin, G. (2021). Pandemics through History. *Frontiers in Microbiology*, 11, 1-16. <https://doi.org/10.3389/fmicb.2020.631736>

- Suárez, V., Suárez-Quezada, M., Oros-Ruiz, S. y Ronquillo-De Jesús, E. (2020). Epidemiología de COVID-19 en México: del 27 de febrero al 30 de abril del 2020. *Revista Clínica Española*, 220(8), 463-471. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.05.007>
- Tintaya, C. P. (2015). Operacionalización de las variables psicológicas. *Aportes Metodológicos, Filosóficos y Culturales en Psicología*, 13(63), 63-78. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322015000100007&script=sci_abstract
- Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ). (2020). La UACJ anuncia suspensión de clases y eventos masivos. <https://comunica.uacj.mx/16-03-2020/9693#:~:text=En%20seguimiento%20a%20las%20acciones,y%20en%20Nuevo%20Casas%20Grandes>
- Villalpando, R. y Estrada, J. (2020, 18 de abril). Continúan abiertas en Juárez 28 fábricas con labores no esenciales. *La Jornada*. <https://www.jornada.com.mx/ultimas/estados/2020/04/18/continuan-abiertas-en-juarez-28-fabricas-con-labores-no-esenciales-8855.html>
- Willig, C. (2008). *Introducing Qualitative Research in Psychology: Adventures in Theory and Method* (2nd Ed.). Open University Press.
- World Health Organization (WHO). (2020). Pandemic Fatigue. Reinvigorating the Public to Prevent COVID-19. Policy Framework for Supporting Pandemic Prevention and Management. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/337574>

Anexos

Anexo 1. Secuelas positivas y negativas en estudiantes, docentes y personal administrativo

Docentes		Estudiantes		Personal administrativo	
Positivas	Negativas	Positivas	Negativas	Positivas	Negativas
Facilidad para el desarrollo de las actividades virtuales	Menor monitoreo e intercambio con las y los estudiantes	Ahorro de tiempo en el transporte	Disminución en la atención a las clases	Comunicación entre las y los compañeros	Mucho trabajo
Organización del tiempo	Menor intercambio con las y los compañeros de trabajo	Ser autodidacta/ autodidacto para profundizar en las materias	Dificultad para comunicarse con las y los docentes	Crecimiento profesional	No tener contacto físico con las personas
Mayor productividad laboral	Mucho tiempo dedicado al trabajo	Uso de nuevas herramientas digitales	La carga de trabajo era pesada	Unión en familia	Muertes cercanas
Mayor atención a las y los estudiantes	Dificultades en el trabajo administrativo	Comodidad de tomar clases en la casa	Sensación de no estar aprendiendo	Mayor comunicación con la familia	Problemas psicológicos
Flexibilidad con las y los alumnos	Falta de espacio para el trabajo	Posibilidad de realizar otras actividades durante las clases	Falta de interés y habilidades de las y los profesores	Cuidado de la familia	Aumento de peso
Positivas	Negativas	Positivas	Negativas	Positivas	Negativas
Mantener el trabajo	Dificultad en el uso de nuevas tecnologías	Desarrollo de empatía hacia las y los docentes y las y los estudiantes	Falla de conexión a internet y equipos de cómputo	Alimentación saludable	Secuelas del COVID-19

Continúa...

Docentes		Estudiantes		Personal administrativo	
Padres comprobaron el compromiso de las y los profesores	Disminución de contacto con la familia extendida	Confianza para participar en las clases	No hacer los trabajos a tiempo	Ahorro de tiempo	
Trabajo desde la casa	Descuido de la casa	Contar con recursos para repasar las clases	Las clases eran tediosas	Resiliencia	
Mejora en la convivencia familiar	Las niñas y niños no se desarrollaron	Poder concentrarse mejor en las clases	Suspensión de Prácticas Profesionales presenciales		
Crecimiento personal	Deserción del personal médico	Convivencia por trabajo virtual en equipo	Dificultad en la interacción con las y los compañeros de clases		
Autocuidado	Malestar psicológico	Adaptación virtual de evaluaciones y exámenes	Reducción en el rendimiento escolar		
Organización del tiempo	Incertidumbre personal y social	Incremento en las calificaciones	Estrés derivado de las clases virtuales		
Disminución de estresores	Aislamiento	Las profesoras y profesores fueron accesibles	Docentes inflexibles en casos de enfermedad por el COVID-19		
Positivas	Negativas	Positivas	Negativas	Positivas	Negativas
Mejora de vínculos sociales	Tristeza	Mayor esfuerzo en trabajos y exposiciones	Incremento de problemas familiares		

Continúa...

Docentes		Estudiantes		Personal administrativo	
Desarrollo de empatía	Falta de actividad física y aumento de peso	Ahorro de dinero	Difícil adaptación para convivir mucho tiempo con la familia		
Mejora de la casa	Disminución de la tolerancia	Alumnas y alumnos foráneos tomaban clases fuera de la ciudad	Preocupación por contagiar del COVID-19 a la familia		
	Contagio del COVID-19	Poder tomar clases en cualquier lugar	Falta de espacio para tomar las clases y trabajar en la casa		
	Evitar salir de la casa	Cuidar el aspecto ecológico, motivarse y evitar plagios	No poder convivir con la familia extendida		
	Descuido de la apariencia	Mayor convivencia con la familia	Reglas estrictas o desinterés en actividades del hogar		
	Dificultad para retomar la convivencia	Mayor unión y apoyo de la familia	Más gasto en servicios de la casa		
	Personas que no se cuidan	Mayor entendimiento con la familia	No encontrar tiempo para convivir con la familia		
Positivas	Negativas	Positivas	Negativas	Positivas	Negativas
		Mejor comunicación con la familia	Tristeza por la gente perdida por la pandemia		

Continúa...

Docentes	Estudiantes	Personal administrativo
	Sentirse más seguros por estar en confinamiento	Secuelas psicológicas negativas
	Dedicarse más tiempo a ellas/ellos mismos	Secuelas físicas negativas
	Mayor autoconocimiento	Incremento de aislamiento y sedentarismo
	Crecimiento personal	Dificultad en la interacción con las y los compañeros y las y los amigos
	Organización del tiempo	Falta de rutinas y organización
	Aprender a vivir en soledad	No poder trabajar durante la pandemia
	Oportunidades de trabajo	Dificultad para adaptarse al mundo pos-COVID-19
	Contar con mayor privacidad	

Fuente: elaboración propia.



UACJ