

Ambientes virtuales de aprendizaje para fomentar la diversidad en tiempos de pandemia

Virtual learning environments to foster diversity in times of pandemic

Francisca Mercedes Solís Peralta*
Patricia del Carmen Aguirre Gamboa**
Jéssica Badillo Guzmán***
Javier Casco López****

* Académica de Tiempo Completo de la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, Región Veracruz.

Correo electrónico:

frsolis@uv.mx

** Académica de la facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana.

Correo electrónico:

paguirre@uv.mx

*** Académica de Tiempo Completo de la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, Región Xalapa.

Correo electrónico:

jebadillo@uv.mx

**** Académico de la facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana. Correo electrónico:

jcasco@uv.mx

Recibido: 14-12-2020

Aceptado: 23-08-21

Resumen

Desde el mes de marzo del 2020, cuando se declaró la contingencia sanitaria en México, los ambientes virtuales de aprendizaje han sido el mejor aliado para poder continuar con la vida académica; sin embargo, es importante señalar los esfuerzos que esto ha representado para los docentes, estudiantes e incluso para las familias que se han tenido que adaptar a nuevas formas de trabajo —con muchas carencias de formación docente para manejar con eficiencia los cursos virtuales, aunque con toda la disposición para asumir este nuevo compromiso que hoy se nos presenta—. En la Universidad Veracruzana (UV) se reconoce la existencia de la diversidad derivada del ingreso de estudiantes de distintos estratos sociales y diferentes regiones geográficas —entre muchos otros aspectos divergentes—, que durante la pandemia se han puesto de manifiesto producto de la brecha, social, económica y digital que impera. En este contexto, este artículo tiene como objetivo indagar la manera en que los docentes han adaptado sus estrategias de enseñanza a través de la implementación del aula diversificada dentro de las diferentes Experiencias Educativas (EE) de las Facultades del Área de Humanidades de la Universidad Veracruzana en la región Veracruz. La metodología que se utilizó fue la netnografía, recopilando los datos mediante la técnica de la entrevista cualitativa.

Cómo citar este artículo

Solís Peralta, F. M., Aguirre Gamboa, P. C., Badillo Guzmán, J., & Casco López, J. (2021).

Ambientes virtuales de aprendizaje para fomentar la diversidad en tiempos de pandemia. *Entretextos*, 13(37), 1-16. <https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.20213764>

Abstract

Since March when the health contingency was declared in Mexico, virtual learning environments have been the best ally to continue with academic life, however, it is important to point out the efforts this has represented for teachers, students and even the family, who have had to adapt to a new way of working, with many shortcomings in teacher training to manage virtual courses in an efficient way, although, with all the disposition to assume this new commitment that today is presented to us. At the Universidad Veracruzana (UV), we recognize the existence of diversity derived from the entrance of students from diverse social groups and different geographical regions among many other divergent aspects, which during the pandemic have been fueled by the social, economic, and digital gap that prevails. This article aims to find out how teachers have adapted their teaching strategies through the implementation of the diversified classroom within the different Educational Experiences (EE) of the Humanities Area of Universidad Veracruzana in the Veracruz region. The methodology used was virtual netnography, collecting data through the qualitative interview technique.

Palabras clave: Aula diversificada, Diversidad, Formación docente, Ambientes virtuales de aprendizaje.

Keywords: Diversified Classroom, Diversity, Teacher Training, Virtual Learning Environments.

Introducción

La Universidad Veracruzana (UV) trabaja desde el año 2000 con un Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF) que, dentro de sus lineamientos básicos, establece una formación integral que se caracteriza por grupos heterogéneos. Al cambiar del modelo educativo rígido al flexible, uno de los retos más fuertes a vencer fue el agrupar en cada Experiencia Educativa (EE) a estudiantes de diferentes semestres con conocimientos previos dispares, sumado a la diversidad cultural que ya existía en las aulas desde el modelo rígido. La UV atiende la demanda escolar en cinco regiones del estado: Xalapa, Veracruz, Poza Rica, Orizaba y Coatzacoalcos, así como estudiantes de entidades como Tlaxcala, Puebla, Oaxaca, Tampico, entre otras. Además, gracias a la movilidad estudiantil, forma también a estudiantes de otros países como España, Argentina y Colombia. En la EE pueden encontrarse, entonces, estudiantes de diversos orígenes sociales, económicos y culturales, así como distintas nacionalidades, por lo que la experiencia es enriquecedora, pero a la vez complejiza la labor educativa.

La diversidad en las aulas se fomenta también desde el MEIF, a través de la formación integral. Para cubrir este lineamiento, los planes de estudio de cada facultad deben considerar en su diseño curricular cinco áreas de formación: básica general, de iniciación a la disciplina, disciplinar, elección libre, optativa y terminal. El área básica y de elección libre pueden cursarlas estudiantes de diferentes facultades, por lo que se considera que son espacios de estudio donde se presenta una mayor diversidad, no solo cultural, sino también en cuanto a preferencias profesionales, capacidades cognitivas, heurísticas y axiológicas. Por tanto, es importante que los docentes tengan referentes teóricos que les permitan utilizar estrategias para lograr una integración grupal que favorezca el proceso enseñanza-aprendizaje. Visto así, el aula diversificada resulta un escenario propicio, ya que “es aquella que orienta a atender las necesidades de los alumnos singulares, únicos e irrepetibles y organizarse en torno a ellos y no alrededor de estructuras como lo son la edad, el currículum cerrado y su inflexibilidad” (Tomlinson, 2001, p. 16).

En marzo del 2020, las instituciones de educación superior enfrentaron un reto sin precedentes: continuar con el proceso educativo durante la pandemia por COVID-19, atendiendo a las necesidades de los estudiantes, pero también a su diversidad; ante ello, las aulas diversificadas son alternativas pedagógicas relevantes, por su forma de organización y operación. ¿Cómo fomentar el aula diversificada durante la pandemia por COVID-19?; ¿cómo respondió el profesorado ante esta emergencia sanitaria, para atender la diversidad y necesidades de la comunidad estudiantil? Estas interrogantes dieron origen al trabajo que aquí se presenta. Para dar respuesta, se diseñó una investigación de corte cualitativo, haciendo uso de la netnografía y la técnica de la entrevista en medios electrónicos. La población de estudio fueron docentes de la Universidad Veracruzana en la región Veracruz. En los apartados siguientes se aborda el fundamento teórico de la investigación, para luego presentar la metodología, resultados de la investigación y conclusiones relevantes.

Desarrollo

Del aula tradicional al aula diversificada

Al observar las clases que se dan en las universidades, se puede evidenciar que existen escenarios en donde parece que el tiempo no ha transcurrido, pues el proceso sigue centrado en la enseñanza: se privilegia la exposición del docente, el estudiante se concentra en la toma de notas y la realización de exámenes implica transcribir todo el conocimiento que ha memorizado, cayendo en lo que se ha dado en llamar *aula tradicional*. Podría suponerse que, al transitar a un ambiente virtual, esto cambiaría radicalmente; no obstante, se reconoce que en los entornos virtuales esto no es del todo diferente —el claro ejemplo son los docentes que pasan horas exponiendo sus contenidos mientras que los estudiantes mantienen su cámara y micrófono apagados—. En el opuesto, existe evidencia de docentes que generan ambientes de aprendizaje que favorecen la atención a la diversidad, buscan estrategias que se acoplen a los distintos estilos de aprendizaje, se preocupan por la innovación, se centran no solo en los conocimientos fácticos, desarrollan habilidades de pensamiento y/o motoras y refuerzan el aspecto axiológico mediante la modelación de valores; estos profesores muestran cambios significativos en las metodologías de trabajo —haciendo uso de la tecnología, del diálogo bidireccional, del trabajo en pares, del aprendizaje autónomo y de la metacognición—. Situación que de igual manera se da en entornos presenciales e híbridos.

En este sentido, la idea de un aula diversificada virtual que se presenta entre los docentes y estudiantes de la UV está bosquejada desde la perspectiva de comunidad. Las facultades de las diferentes áreas integran una comunidad donde todos tienen los mismos derechos y oportunidades de formarse, de modo que cada miembro es un actor social que interviene y respeta la opinión de los demás para que pueda ser respetada la suya, con lo que se propicia la identidad personal desde los matices que refleja la sociedad de la comunidad.

Benítez-Gavira, Aguilar-Gavira y Sánchez-Calleja (2019), parafraseando a Tomlinson (2013), mencionan que, en las aulas diversificadas, el profesorado parte del momento en el que se encuentra su alumnado —apostando por la diversidad existente en la misma—, proporcionando a cada individuo lo que necesita —desde la creencia de construir su máximo aprendizaje—, pidiéndole un trabajo duro, para alcanzar metas por encima de sus propias expectativas —para lo que es necesario esfuerzo, riesgo y éxito personal—.

Características que presenta el aula diversificada en el contexto de la UV y de la pandemia

En las diferentes EE que los estudiantes cursan durante la pandemia por COVID-19, en la Universidad Veracruzana se optó por una estrategia denominada *Enseñanza Remota*, que en la práctica ha significado una modalidad virtual de enseñanza-aprendizaje, a través de plataformas institucionales de aprendizaje distribuido (Eminus 3 y Eminus 4), herramientas para la comunicación síncrona y asíncrona (Microsoft Teams, Zoom, WhatsApp) y redes sociales (Facebook, principalmente) que se convirtieron en elementos fundamentales para la continuidad de las Experiencias Educativas. En este marco, las autoridades universitarias han hecho énfasis en reafirmar el compromiso de atender a la diversidad, identificando todo aquello que dificulta el aprendizaje de los alumnos a través del trabajo colaborativo y colegiado para analizar e intervenir de manera oportuna, brindando así una educación con equidad.

En el contexto de la pandemia, las características que se han fortalecido para atender la diversidad en el trabajo vía remota son:

- **Atender lo esencial.** Consiste en hacer una selección de los saberes esenciales de acuerdo con los objetivos curriculares y las competencias del perfil de egreso, para planificar un diseño instruccional de acuerdo con los recursos y materiales que estén al alcance de los docentes y estudiantes, en estos momentos de trabajo virtual y a las complicaciones que se presentan por la pandemia.
- **Identificar las diferencias.** El diagnóstico temprano de identificación de diferencias es importante para una buena diversificación en el aula. El profesor debe tener claro que los estudiantes tienen necesidades básicas comunes, aunque también diferencias que, más que ser una limitante para la clase, deben ser áreas de oportunidad para enriquecer los procesos de enseñanza-aprendizaje desde la diversidad.
- **Equilibrar los saberes del grupo.** Se deben tomar en cuenta las pautas individuales de aprendizaje de los estudiantes, los problemas de diferente índole que estén atravesando en sus contextos inmediatos, todo ello sin descuidar los objetivos grupales relacionados con el currículum, los saberes teóricos, así como las habilidades y capacidades que todos y cada uno debe desarrollar. Desde esta perspectiva, el docente debe atender de manera equilibrada los diferentes estilos de aprendizaje que aseguren aprendizajes significativos.
- **Diversificar las estrategias.** Las estrategias deben ser flexibles —utilizando actividades sincrónicas y/o asincrónicas— con trabajo individual como colaborativo —integrando pequeños equipos de trabajo y propiciando la diversificación de funciones—. Es imprescindible que las estrategias también incluyan recursos y materiales en formatos variados, de libre acceso y al alcance de los estudiantes, como pueden ser libros electrónicos, videos, audiolibros, infografías, carteles, películas, uso de plataformas, redes sociales, *apps*, entre otros.
- **Adecuación de tareas y evidencias.** Aunque no se debe destruir el sentido de unidad y pertenencia del grupo, resulta recomendable asignar tareas diversas que puedan ser

atendidas de acuerdo con las condiciones del estudiante. No se trata de atiborrar a los aprendientes de tareas y evidencias interminables o repetitivas, sino buscar tareas profesionales que sean un ejercicio eficiente para la vida laboral.

Cárdenas Aguilar (2012) señala también que se deben tomar en cuenta características como:

- a) **Cultura escolar.** Implica que en la escuela todos los miembros de la comunidad escolar se sienten acogidos, incluidos, importantes, pertenecientes, valorados y participantes en la institución.
- b) **Políticas escolares.** Se pretende que la escuela motive para aceptar a todos; se promueven mejoras para que las condiciones sean accesibles para todos; se establecen medidas para recibir a nuevos miembros; se forman grupos de alumnos heterogéneos; se fomenta la amistad, ayuda y colaboración. Los maestros autoanalizan su trabajo, se buscan apoyos especiales para mejorar el aprendizaje de los alumnos y se reducen las conductas de intimidación o abuso de poder.
- c) **Prácticas de la escuela.** Se pretende que la clase se planee y desarrolle atendiendo a la diversidad de los alumnos; se toma en cuenta el lenguaje de los alumnos; se respetan las creencias religiosas de los estudiantes; se respetan y valoran las diversas opiniones; se debate sobre: el racismo, el sexismo, la discriminación ante la discapacidad, la homofobia y los prejuicios religiosos; se respetan las formas de aprender de cada alumno; se consulta a los estudiantes sobre el apoyo que necesitan para mejorar su aprendizaje; los estudiantes pueden elegir entre las actividades que prefieren; los estudiantes comparten la responsabilidad de ayudar a superar la dificultades para aprender; se promueve que los alumnos hablen, escuchen y den y pidan aclaraciones. Dar y recibir ayuda en el aprendizaje se vuelve algo habitual en el aula. (pp. 72-73)

Los enfoques de la diversidad, del modelo selectivo al modelo integrador

Existen diferentes modelos y enfoques para el abordaje de la diversidad. Una propuesta relevante en este campo es la que hace Muñoz Sedano (2000), quien clasifica a los modelos y sus enfoques en cinco categorías:

- a) **Enfoque hacia la afirmación hegemónica de la cultura del país de acogida.** Modelos: asimilacionista, compensatorio y segregacionista. Este enfoque corresponde a “políticas educativas conservadoras y se sustentan en la teoría del déficit cultural” (Fernández Nistal, Torres Arenas y García Hernández, 2016, p. 110); es decir, es asimilacionista porque de alguna manera se debe de adaptar a la cultura del recinto educativo; es segregacionista porque se accede con dificultad al sistema y, por último, es compensatorio, debido a que hay una recuperación del déficit escolar.
- b) **Enfoque hacia el reconocimiento de la pluralidad de culturas en aspectos globales o parciales dentro del marco escolar.** Modelos: currículum multicultural, pluralismo

cultural y orientación multicultural. Estos modelos nos acercan a la comprensión de un currículum aditivo; a un pluralismo intercultural en el que se conviva con las diferencias étnicas, culturas, lenguajes y religiones. Y con una orientación en el que se valore la diversidad y la igualdad.

- c) **Enfoque hacia una opción intercultural basada en la simetría cultural.** Modelos: educación intercultural, educación no racista y holístico de Banks. Es una educación intercultural para potenciar las competencias entre los estudiantes; por otra parte, el modelo holístico de Banks (1991):

debe ayudar a los estudiantes a desarrollar el conocimiento y habilidades necesarias para examinar críticamente la estructura política y económica actuales, así como los mitos e ideologías usados para justificarlas. También un currículum debe enseñar a los estudiantes las habilidades de pensamiento crítico, los modos de construcción del conocimiento, las asunciones básicas y los valores que subyacen a los sistemas de conocimiento y cómo construyen el conocimiento ellos mismos. (p. 130)

- d) **Enfoque hacia una sociedad más justa al luchar contra la asimetría cultural, social y política (enfoque sociocrítico).** Modelos: educación antirracista y radical, que entre otras cosas pretende ser un enfoque que forme personas críticas.

- e) **Enfoque global incluye la opción intercultural y la lucha contra toda discriminación.** Modelo: Proyecto Educativo Global.

Existen modelos que abordan la diversidad: selectivo e integrador. A partir de ellos se explica dos formas de actuar que representan una respuesta distinta al abordaje de lo diverso (Tabla 1); la interculturalidad, referida en la clasificación de Muñoz Sedano (2000), se ha convertido así en un enfoque relevante para el abordaje de la diversidad y, según la clasificación de Ruiz Cabezas (2011), se ubica en el modelo integrador.

Modelo selectivo	Modelo integrador
Considera que la diversidad es un problema.	Considera que la diversidad es una oportunidad.
Educación para cierto grupo.	Educación para todos.
Se enseña contenidos de forma estandarizada.	Desarrolla habilidades a partir del trabajo colaborativo, aunque respetando la individualidad.
Privilegia la memorización.	Considera el saber, el hacer y ser.
Se centra en el aprendizaje individual.	Se centra en el aprendizaje social.
Se fomenta un proceso de E-A exclusivo.	Se fomenta un proceso E-A inclusivo.
Se favorece la competencia.	Se favorece la colaboración.
Se valora y fomenta la homogeneidad.	La diversidad es un valor.
Enfoque tradicional.	Enfoque transformador.

Tabla 1. Modelos de enfoque frente a la diversidad.

Fuente: Elaboración propia basada en Muñoz Sedano (2000) y Ruiz Cabezas (2011).

De este modo, en este escenario pandémico, los modelos educativos deben considerar atender a la diversidad, pero también construir procesos de aprendizaje a partir de ella —desde un modelo integrador que considere la planeación, ejecución y evaluación del proceso didáctico, ahora en su modalidad virtual—, lo que pone de manifiesto la importancia del aula diversificada.

El aula diversificada en Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA)

El proceso de globalización en el que estamos inmersos ha propiciado una demanda excesiva de interconectividad, que en algunos ámbitos —como el económico— ha favorecido ampliamente sus actividades. En educación, aunque ya muchas instituciones educativas hacían uso de las nuevas tecnologías con fines didácticos, un gran porcentaje de docentes se mostraba indiferente a los beneficios que podrían tener para enriquecer su proceso de enseñanza. Hoy la pandemia ha transformado esta última postura, al utilizarse como recurso principal los medios tecnológicos para dar continuidad a la actividad escolar; sin embargo, no en todas las clases se están utilizando las tecnologías de manera apropiada para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje-evaluación.

Para generar una formación académica adecuada se debe promover un AVA, es decir:

Una herramienta didáctica que cuenta con una plataforma tecnológica y se encuentra conformada por materiales pedagógicos en formato digital cuya finalidad es permitir la interacción entre estudiantes y docentes para la construcción de conocimientos. Los protagonistas del proceso de enseñanza aprendizaje utilizan la plataforma tecnológica para debatir online sobre temáticas relacionadas con asignaturas, integrar contenidos e incluir opiniones relevantes de expertos o profesionales externos. (Flores Ferrer y Bravo B., 2012)

Visto así, un AVA debe responder al uso de la tecnología y a la amplia gama de recursos y materiales, pero también propiciar la interacción psicológica entre docentes y estudiantes, para lo que se requiere distinguir en su diseño dos tipos de elementos: *constitutivos* y *contextuales*. Al respecto, Herrera (2006) señala que:

Los primeros se refieren a los medios de interacción, recursos, factores ambientales y factores psicológicos; los segundos se refieren a los aspectos que definen el concepto educativo del ambiente virtual y que son: el diseño instruccional y el diseño de interfaz. (p. 3)

En la UV los docentes están empleando —como medios de interacción— actividades sincrónicas, privilegiando con ello la interacción oral mediante videoconferencias, foros de discusión, exposiciones, asesoramiento y prácticas guiadas. Además, se desarrollan también actividades asincrónicas donde la interacción escrita juega un papel importante, pues se utiliza el correo electrónico y el WhatsApp, así como foros mediante la plataforma institucional Eminus —“Sistema de administración de ambientes flexibles de aprendizaje que permite presentar y distribuir contenidos educativos, al brindar la posibilidad de contar con un ‘Campus digital’ para la comunicación y colaboración sin límite de tiempo y distancia” (Servicios Tecnológicos UV, 2021)—.

El uso de recursos digitales en los AVA es otro aspecto que enriquece el proceso de enseñanza-aprendizaje, pues se emplean libros electrónicos, hipertextos, bibliotecas virtuales, sitios web. Con relación a los factores físicos en los que se dan los AVA, estos dependen de las condiciones de cada docente y estudiante, ya que no puede controlarse del todo su comodidad, pero sí puede propiciarse un ambiente más amigable al estimular los sentidos con una buena selección de imágenes, colores y sonidos. Las relaciones psicológicas que se generan en la virtualidad están condicionadas por la calidad de la interacción y es uno de los factores centrales del aprendizaje; las nuevas tecnologías permiten la comunicación cara a cara, que no sustituye la calidad de la comunicación presencial, pero sí la favorece.

Respecto a los elementos conceptuales, que utilizan los docentes de la UV en la construcción de los AVA, destaca la implementación del modelo integrador TPACK (Technological Pedagogical Content Knowledge) que se puede observar en la Figura 1. “Éste se plantea como una herramienta conceptual o una representación física o mental de las características de un objeto, fenómeno o evento, con la intención de analizarlo y comprenderlo” (Sandoval, Sandoval y González, 2019, p. 2).

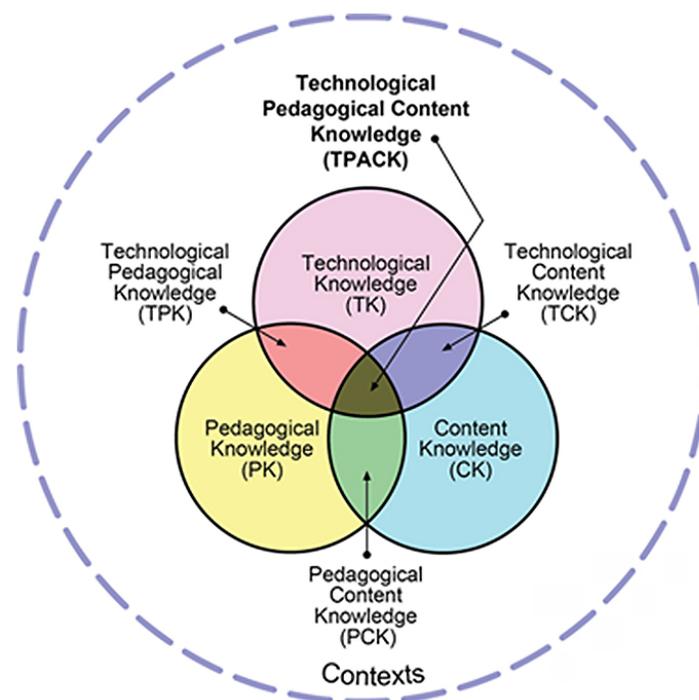


Figura 1. Los siete componentes de TPACK.

Fuente: TPACK (2012).

Este modelo considera el trabajo que la UV realiza en la formación de sus docentes para desarrollar competencias disciplinares, competencias pedagógicas y competencias tecnológicas; por esta razón, la Institución de Educación Superior (IES) mantiene de manera permanente la actualización de sus docentes, para el ejercicio de sus prácticas y métodos pedagógicos, la organización e innovación en los contenidos de cada programa educativo y la interrelación con herramientas y recursos tecnológicos. Sin embargo, cabe mencionar que aún faltan más acciones para capacitar a todos los docentes.

Por otra parte, es importante señalar que una metodología recurrente entre los docentes del área de Humanidades es el PACIE. El nombre PACIE es el resultado de las iniciales de cada uno de los procesos secuenciales en los que se fundamenta: (P) Presencia, (A) Alcance, (C) Capacitación, (I) Interacción y (E) *E-learning*. El creador de la metodología PACIE propone los siguientes aspectos primordiales que caracterizan esta metodología: la motivación y el acompañamiento, la calidad y calidez humana versus la cantidad y frialdad; incorpora la comunicación y presentación de la información, procesos sociales que apuntalan la criticidad y el análisis de los datos que permita construir conocimientos mediante la interacción y el intercambio de Experiencias Educativas; va más allá de informar, exponer y crear; mediante ella se crea, se guía, se interactúa, se logran espacios creativos, se comparte información y conocimientos (Flores Ferrer y Bravo B., 2012, p.10).

Dentro de la Universidad Veracruzana, la metodología PACIE ha demostrado ser más efectiva en cada una de las facultades, ya que, entre otras cosas, presta atención a la diversidad al integrar equipos de trabajo con mayor cohesión, motivación y acompañamiento, asegurando aprendizajes más significativos. Y se demuestra en la implementación de las diferentes EE: la Presencia (P) se aplica al asegurar la entrada de los estudiantes a las sesiones mediante recordatorios; al tratar que la interfaz de inicio del AVA tenga un buen impacto visual —imágenes atractivas; texto claro, explícito y concreto; elección de recursos adecuados como videos, tutoriales o películas apegadas a los contenidos—.

En el Alcance (A) se tomaron en cuenta los objetivos y los saberes teóricos, heurísticos y axiológicos más significativos, aplicables al ambiente virtual. En la fase de Capacitación (C) se ha formado de manera continua a los académicos y estudiantes a partir de un programa permanente denominado Plan de contingencia COVID-19, que contempla un apartado denominado “Disposiciones para el trabajo académico” donde se pueden encontrar manuales, guías de trabajo, tutoriales y cursos de capacitación. La fase de Interacción (I) se realiza a través de la comunicación oral y escrita mediante foros, chats, mensajería —principalmente—. La última fase (E), *E-learning* vía Eminus, se realiza mediante la organización de los contenidos, la elaboración de evidencia y la evaluación a través de la plataforma institucional, en la cual el estudiante sube sus evidencias, el docente retroalimenta y califica mediante rúbricas y en automático se van sumando los porcentajes obtenidos por los estudiantes, lo que propicia la autorregulación en la formación docente para atender la diversidad.

Metodología

La investigación efectuada es de corte cualitativo y se recurrió a la netnografía como técnica de investigación, ya que “esta metodología en línea de análisis cualitativo deviene, al igual que la etnografía, en su ejercicio, de la participación continuada del investigador en los escenarios virtuales donde se desarrollan las prácticas, que son objetos de análisis” (Turpo Gebere, 2008, p. 83). Desde esta perspectiva, los instrumentos de investigación fueron la entrevista a través de medios digitales y el diario de campo digital. Se realizaron entrevistas a estudiantes del área de humanidades de la región Veracruz-Boca del Río de la Universidad Veracruzana, pertenecientes a las facultades de Pedagogía y Ciencias de la Comunicación; el diario de campo digital, por su parte, permitió registrar las diversas problemáticas y las acciones docentes frente a ellas, así como las estrategias implementadas por parte de los estudiantes durante esta crisis sanitaria.

Dentro de las categorías consideradas para el análisis de las entrevistas se encuentran las que están relacionadas con a) las estrategias de enseñanza-aprendizaje, b) la implementación del aula diversificada y c) la aplicación de estas estrategias dentro de las diferentes Experiencias Educativas (EE) de las Facultades del Área de Humanidades de la Universidad Veracruzana. Estas categorías dieron cuenta de problemáticas como las nuevas formas de trabajo virtual; las carencias de formación docente para el manejo eficaz de los cursos virtuales; la brecha social, económica y digital en los actores del proceso enseñanza-aprendizaje; el desarrollo de competencias digitales, entre otras, que durante la pandemia se hicieron presentes.

Hallazgos

A continuación, se exponen unidades discursivas de las entrevistas a los estudiantes, organizadas a partir de las categorías de análisis:

a) Estrategias de enseñanza. La pregunta que orientó la indagación en esta categoría fue: ¿De qué manera los docentes que imparten clases utilizan destrezas para promover la comprensión de los saberes teóricos? La Tabla 2 muestra las unidades discursivas correspondientes.

Alumno 1	Los maestros realizan su mejor esfuerzo, pero también a ellos les cuesta trabajo enseñar.
Alumno 2	Explican los conceptos básicos y esenciales, solamente. No se aborda nada más; hay cosas que ya sé y se repiten. Hay compañeros que saben más y otros que no saben ni de lo que les hablan y se pierde mucho tiempo; se supone que todos debemos tener el mismo nivel, pero no es así.
Alumno 3	Salvo dos de los que me dan clases de manera virtual, buscan estimularnos y explicarnos.
Alumno 4	Apuradamente y nos envía material. No hay nada que nos enseñe, solo envía copias.
Alumno 5	No he aprendido mucho.
Alumno 6	Aunque te explican, no es igual, no se entiende de la misma manera.
Alumno 7	Pues nos envían a leer y realizar actividades, pero no explican cómo debemos de hacer el trabajo; o sea, no hay una metodología.
Alumno 8	Pensé que algunos estaban preparados, pero ni la computadora saben usar.

Tabla 2. Estrategias de enseñanza.

Fuente: Entrevistas a alumnos.

Como se puede apreciar en la Tabla 2, las respuestas otorgadas por los estudiantes dan muestra de que tanto docentes como alumnos no colaboran en el aprendizaje y tampoco se aprecia una adecuación de los contenidos. Por lo que no se puede apreciar si los actores educativos están cumpliendo con los elementos constitutivos de la diversificación.

b) Implementación del aula diversificada. La Tabla 3 aborda las pautas que los estudiantes proponen para un aula diversificada y un aprendizaje significativo en tiempos de pandemia. Los resultados evidencian las demandas de docentes más preparados en cuestiones tecnológicas, así como en didáctica en el ambiente virtual. La diversificación de actividades es otro elemento que se destaca, así como la

consideración de la diversidad de condiciones estudiantiles para el aprendizaje. La pandemia trajo consigo el aceleramiento de los entornos virtuales, el uso de plataformas y softwares que, en varias IES, ni siquiera se tenían contemplados y trajo consigo también las carencias no solo de conexión tecnológica, o de una planeación adecuada de los saberes a través de un diseño instruccional, sino también de carencias por parte de los actores educativos que se enfrentaron a un nuevo escenario en tiempos de incertidumbre sanitaria, económica y social.

Alumno 1	Que capaciten correctamente a los maestros para que puedan usar la tecnología, tener una planeación didáctica y que no solo nos atiborren de material que ni explican.
Alumno 2	Que sean más accesibles y dinámicos; que no solo lean sus diapositivas, sino que también expliquen.
Alumno 3	Que exijan un protocolo para actuar en estos casos; que pidan un calendario y se apeguen a él.
Alumno 4	Realizar clases virtuales a través de reuniones, como si fueran clases regulares. De esa manera el aprendizaje es más fácil.
Alumno 5	Que capaciten a los maestros. En su mayoría no saben utilizar Eminus y, por lo tanto, otros medios como Zoom o Skype tampoco los saben usar. No buscan la manera de aprender para enseñarnos <i>online</i> .
Alumno 6	Visualizar el panorama del estudiante del (Sistema de Enseñanza Abierta) SEA, ya que la mayoría trabajamos y con la carga de actividades es difícil estar al corriente.
Alumno 7	Actividades para el desarrollo cognitivo con explicaciones y ejemplos virtuales en tiempo real.
Alumno 8	Elegir plataformas de fácil acceso.

Tabla 3. Pautas para un aula diversificada y un aprendizaje significativo en tiempos de pandemia.

Fuente: Entrevistas a alumnos.

Ante estas pautas, el aula diversificada en tiempos de pandemia, deberá ser de manera organizada y diferenciada; como se puede observar, lo ideal es que esté en función de las necesidades, intereses y ritmos de aprendizaje de cada estudiante, ya que la situación académica de cada uno de ellos es totalmente diferente.

c) Aplicación de estrategias dentro de las diferentes Experiencias Educativas (EE) de las Facultades del Área de Humanidades de la Universidad Veracruzana. En esta categoría se cuestionó a los entrevistados sobre su rol de estudiante, a partir de la pregunta: ¿Cómo planificas, estudias y realizas tus actividades académicas para tus diversas experiencias educativas? La Tabla 4 muestra los resultados.

Alumno 1	Trato de conectarme, a través del celular, para oír la clase.
Alumno 2	Participo durante clase y pregunto si no le entiendo a algo; me cuesta trabajo ponerme de acuerdo con los compañeros, sobre todo si hacemos trabajo en equipo.
Alumno 3	Trato de realizar mis tareas y cargarlas en la plataforma institucional.

Tabla 4. Aplicación de estrategias dentro de las diferentes EE de las Facultades del Área de Humanidades de la Universidad Veracruzana.

Fuente: Entrevistas a alumnos.

Alumno 4	Aunque hay maestros que solo pasan copias y no explican, trato de dar mi mejor esfuerzo buscando en la red, para poder comprender lo que me encargan.
Alumno 5	Con la pandemia, muchas cosas han cambiado. Si algo me queda claro es que ni los maestros ni los alumnos estamos aptos para tomar las clases en una plataforma. No hay una planeación y tampoco hay la interacción con los demás.
Alumno 6	Como comparto el equipo (electrónico) con otras personas en mi casa, me organizo en función del tiempo que me permiten.
Alumno 7	No planifico y realizo las actividades solo cuando hay que entregar la tarea.
Alumno 8	Como Dios me da a entender.

Tabla 4 (continuación). Aplicación de estrategias dentro de las diferentes EE de las Facultades del Área de Humanidades de la Universidad Veracruzana.

Fuente: Entrevistas a alumnos.

La Tabla 4 permite afirmar que los alumnos, como actores del proceso educativo, consideran que la pandemia trajo consigo muchas deficiencias para la planificación, estudio y realización de actividades académicas —que se sumaron a la poca infraestructura tecnológica con la que cuentan—. Los hallazgos muestran la necesidad de implementar estrategias adecuadas para planificar y administrar el autoaprendizaje en los alumnos, sobre todo cuando existen carencias y la endeble comunicación con sus maestros, además de la necesidad de contrarrestar la escasa alfabetización que existe tanto en docentes como en estudiantes.

Cabe mencionar que existen EE, que se imparten en las facultades que conformaron el contexto de estudio, orientadas al reconocimiento y la atención a la diversidad. En la Licenciatura en Pedagogía de la UV se imparte la Experiencia Educativa de globalización e interculturalidad, la cual tiene como finalidad el análisis de los conceptos de globalización e interculturalidad en la disciplina pedagógica y en los diversos contextos; en la cual se reconoce y acepta la presencia de la diversidad cultural, al propiciar su desarrollo en una sana convivencia social; en la cual se adopta actitud de responsabilidad, compromiso y solidaridad como ciudadano del mundo. Sin embargo, queda claro que con este curso solo se pretende colocar en la mesa de análisis un tema que debe ser atendido por todo aquel profesionista que aspire a formar docentes, ya que es su tarea desarrollar prácticas que favorezcan la atención a la diversidad, como una forma de modelar o ejemplificar cómo lograr la integración grupal potencializando las diferencias.

Por su parte, la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación fomenta la diversidad a través de la gestión del modelo flexible en las dos modalidades en las que se ofrece la licenciatura (escolarizada y sistema de enseñanza abierta), mediante la planeación, desarrollo e implementación estratégica de acciones; la finalidad es visibilizar a la comunidad académica de la institución, otorgar respeto y aceptar las diferencias, para una adecuada construcción de la otredad. Cabe mencionar que, con estas acciones, se busca propiciar la sensibilización entre los miembros de la organización y hacia sus

diferentes públicos, tarea que no siempre es fácil, ya que aún queda mucho camino por recorrer. En este sentido, el aula diversificada permitirá, de manera flexible, la ejecución de estrategias de aprendizaje tendientes a la mejora de los actores educativos (docentes-alumnos).

Además de las estrategias que se desarrollan desde las EE, en las Facultades del Área de Humanidades en la región Veracruz, existe otro conjunto que se exploró como una categoría emergente, dadas las condiciones del proceso enseñanza-aprendizaje durante la pandemia: las estrategias institucionales. A nivel universidad se llevan a cabo estrategias generales de forma institucional que permiten detectar que:

- Al operar con un modelo educativo abierto y flexible, se cubre una doble función y comprensión de la diversidad.
- En los programas de estudios de las diferentes experiencias educativas, se establecen saberes mínimos para asegurar que todos los estudiantes tengan aprendizajes básicos; sin embargo, no son limitantes, pues se cuenta con libertad de cátedra para poder hacer adaptaciones curriculares que beneficien las características de los estudiantes y su contexto sociocultural.
- Los estudiantes que deseen fortalecer sus procesos de aprendizaje relacionados con los saberes teóricos y heurísticos de las Experiencias Educativas (EE) o que tengan interés en una formación disciplinar más amplia, tienen a su disposición la enseñanza tutorial a través del desarrollo de Programas de Apoyo a la Formación Integral (PAFI).

La Universidad Veracruzana cuenta con un programa denominado Transversa desde el cual se diseñan estrategias para contribuir a la formación integral, no solo de los estudiantes, sino de toda la comunidad universitaria, fortaleciendo así la identidad. Los temas transversales que integran este programa son interculturalidad, género, sustentabilidad, internacionalización, inclusión, promoción de la salud, derechos humanos-justicia y arte-creatividad. Los ejes fundamentales que la conforman son la visión sistémica y compleja, la cultura de diálogo, así como el trabajo multi, inter y transdisciplinario. En este marco, las orientaciones que se consideran dentro del aula escolar para favorecer la diversidad en las estrategias didácticas son

- El docente debe considerar el perfil de aprendizaje de sus estudiantes, para ello es necesario que conozca su estilo de aprendizaje, inteligencias múltiples más desarrolladas, intereses personales y profesionales —a corto y largo plazo—; se diagnostica mediante el programa de tutorías y, de manera particular, en cada una de las Experiencias Educativas, si así lo considera el docente. Se integra un expediente electrónico al cual tiene acceso únicamente el tutor para respetar la privacidad de los estudiantes, aunque un docente puede ponerse en contacto con el tutor si desea algún dato que le sirva para fomentar la diversidad dentro de sus estrategias de enseñanza.

- Fomentar el trabajo colaborativo haciendo uso de diferentes tipos y criterios de agrupamiento. Dentro del trabajo virtual que se está desarrollando actualmente, la UV cuenta con una plataforma propia: Eminus; desde ahí los profesores y estudiantes pueden dividir una clase en grupos colaborativos de aprendizaje y seguir el monitoreo de sus actividades.
- Generar Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) haciendo uso de todos los medios posibles: Eminus, Zoom, Team, Classroom, entre otros, a través de un diseño instruccional que permita la virtualización de los contenidos y recursos educativos.
- Considerar contenidos básicos, de ampliación y de profundización, proporcionados por diferentes medios de información: libros digitales, documentales, páginas digitales, carteles, videos, películas.

Estrategias de enseñanza-aprendizaje para trabajar en grupos colaborativos, atendiendo los estilos de aprendizaje y las inteligencias múltiples: aprendizaje basado en problemas, aprendizaje basado en estudio de casos, aprendizaje basado en proyectos, prácticas de simulaciones profesionales, juego de roles:

- Evaluación alternativa, como proceso continuo y sistemático donde se propicie autoevaluación, coevaluación, metacognición, de acuerdo con su función, evaluación diagnóstica, formativa y sumativa.

Finalmente, la Universidad Veracruzana ha desarrollado un esquema de formación docente para atender a la diversidad, a través de su Programa de Formación Académica (PROFA). Este programa tiene una oferta permanente, con cuatro dimensiones involucradas con la diversificación:

- 1) La articulación institución incluyente, para facilitar la adaptación de cualquier miembro de la comunidad UV que se acabe de incorporar.
- 2) Las innovaciones para el fortalecimiento de perfil docente, en donde el académico analiza los fundamentos teórico–metodológicos de las habilidades y actitudes del proceso formativo, en función de la mejora de la práctica docente, de manera crítica, auto reflexiva y creativa, para determinar conocimientos que le permitan estar frente a grupo bajo esquemas de responsabilidad social, ética docente, honestidad profesional y compromiso universitario.
- 3) La responsabilidad social universitaria e impacto social, en la cual se abordan cursos tales como: Género y vida cotidiana, Derechos humanos desde la perspectiva de género, Autoformación en sustentabilidad humana y organizacional: tejiendo sustentabilidad para la vida, Estrategias de enseñanza para estudiantes con discapacidad visual, Formación universitaria integral: Transversa.

- 4) La capacitación de competencias digitales, en donde se cuenta con cursos como: Introducción a la facilitación en línea, Buenas prácticas para la tutoría virtual, Saberes digitales.

Conclusión

Dadas las circunstancias que se enfrentan en educación superior, difícilmente podrán cuestionarse los beneficios que nos brinda la tecnología en los procesos educativos, pues es el único medio que ha permitido en esta época de pandemia seguir ejerciendo el derecho a la educación. Aun retomando las clases presenciales, la tecnología se seguirá utilizando como un recurso básico para enriquecer el proceso enseñanza-aprendizaje-evaluación y como pilar para ambientes de aprendizaje híbridos. Es necesario que los docentes continúen su formación para lograr el desarrollo de competencias disciplinares, pedagógicas y tecnológicas que aseguren desarrollo cognitivo crítico y reflexivo, interacciones asertivas, enseñanza de conocimiento para la vida, propiciar habilidades para pensar y aprender a lo largo de la vida, propiciar aprendizajes colaborativos, sentar las bases para formar ciudadanos comprometidos con las necesidades de una sociedad más inclusiva.

El aula diversificada pretende, entre otras cosas, un aprendizaje significativo tomando como base el hecho de que no todos los estudiantes son iguales, ya que entre ellos existen diferencias palpables ya sea por su condición social, geográfica, de género o edad, entre otros factores. Los docentes deben brindar una educación con inclusión, que reconozca la diversidad y favorezca espacios y estrategias de aprendizaje diversificadas y pertinentes.

A partir de las entrevistas realizadas, es posible reconocer que el papel del docente involucra no solo poner su experiencia y su conocimiento, sino ante todo comprender los modelos de diversificación —para qué, de qué manera y cómo diversificar—. En estos tiempos de pandemia es fundamental ser un docente que se adapte a los cambios, a los tiempos y a los diversos espacios —ya sean físicos, virtuales o híbridos— para propiciar en los estudiantes la construcción de su propio aprendizaje, a través de los saberes teóricos, heurísticos y axiológicos que caracterizan su formación universitaria, pero siempre desde la sensibilización ante sus características, necesidades y potencialidades, ofreciendo formas de enseñanza-aprendizaje diversificadas para ello.

Referencias

- Banks, J. (1991). Teaching Multicultural Literacy to Teachers. *Teaching Education* 4(1).
- Benítez-Gavira, R., Aguilar-Gavira, S. y Sánchez-Calleja, L. (2019). Una experiencia para atender a la diversidad en la Universidad. *Márgenes. Revista de Educación de la Universidad de Málaga*. <http://dx.doi.org/10.24310/mgnmar.v0i0.6230>.
- Cárdenas Aguilar, T. (2012). Atención a la diversidad en el aula. *Visión Educativa IUNAES*, 5(11). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4034823>.
- Herrera, M. A. (2006). Consideraciones para el diseño didáctico de ambientes virtuales de aprendizaje: una propuesta basada en las funciones cognitivas del aprendizaje. *Revista Iberoamericana de educación*, 38, pp. 1-19. <https://rieoei.org/historico/deloslectores/1326Herrera.pdf>.

- Fernández Nistal, M.T., Torres Arenas, E. y García Hernández, C. (2016). Creencias sobre la educación intercultural y prácticas de enseñanza de profesores de secundaria de la población indígena yaqui. *Revista Perfiles Educativos*, XXXVIII(152), pp. 109-117. <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v38n152/0185-2698-peredu-38-152-00109.pdf>.
- Flores Ferrer, K. M. y Bravo B., M. S. (2012). Metodología PACIE en los ambientes virtuales de aprendizaje para el logro de un aprendizaje colaborativo. *Diálogos educativos*, 24, pp. 3-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4156135>.
- Muñoz Sedano, A. (2000). Hacia una Educación Intercultural: Enfoques y Modelos. *Encounters on education/Encuentros sobre educación/Recontres sur l'éducation*, 1. <https://doi.org/10.24908/eoe-ese-rse.v1i0.1763>.
- Ruiz Cabezas, A. (2011). Modelos educativos frente a la diversidad cultural: la educación intercultural. *Revista Luna Azul*, 33. <http://www.scielo.org.co/pdf/luaz/n33/n33a03.pdf>.
- Sandoval Hernández, A., Sandoval Hernández, M. E. y González Naveda, G. (2019). El modelo TPACK. *Humanidades, Tecnología y Ciencia del Instituto Politécnico Nacional*, 21. https://revistaelectronica-ipn.org/ResourcesFiles/Contenido/22/HUMANIDADES_22_000812.pdf.
- Tomlinson, C. A. (2001). *El aula diversificada. Dar respuesta a las necesidades de todos los estudiantes*. Octaedro.
- TPACK. (2012). TPACK Explained. <http://tpack.org>.
- Turpo Gebere, O. W. (2008). La netnografía: un método de investigación en Internet. *EDUCAR*, 42, pp. 81-93. <https://www.redalyc.org/pdf/3421/342130831006.pdf>.
- Servicios Tecnológicos UV. (2021). Eminus. <https://www.uv.mx/dgti/servicios-de-ti/eminus/>.