

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL



**DESAFÍOS FAMILIARES Y ACADÉMICOS EN EL USO DE
HERRAMIENTAS DIGITALES: EXPERIENCIAS DE ESTUDIANTES
DE TRABAJO SOCIAL DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO
EN TRABAJO SOCIAL**

Autor: YENNY DANIELA CALLIZAYA CHOQUE

Tutor: M.Sc. Miladis M. Conde Herrera

COBIJA – PANDO – BOLIVIA

2026

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DESAFÍOS FAMILIARES Y ACADÉMICOS EN EL USO DE HERRAMIENTAS
DIGITALES: EXPERIENCIAS DE ESTUDIANTES DE TRABAJO SOCIAL DURANTE
LA PANDEMIA DEL COVID-19

Tesis de Grado sometida a consideración de la Universidad Amazónica de Pando,
del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y la Carrera Trabajo Social

Requisito para optar al grado de:

Licenciado en Trabajo Social

Por

Univ. Yenny Daniela Callizaya Choque

Cobija – Pando – Bolivia

Esta Tesis de Grado, ha sido aceptada en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área Ciencias Sociales y Humanísticas y aprobada por el Tribunal.

FIRMANTES:

MSc. Miladis Marilia Conde Herrera

DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

Lic. Maira Leonela Mendoza Salas

TRIBUNAL

Lic. Fátima Rodríguez Villanueva

TRIBUNAL

Ing. David Calliconde Montero

TRIBUNAL

MSc. Miladis Marilia Conde Herrera

TUTOR

Univ. Yenny Daniela Callizaya Choque

POSTULANTE

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico esta tesis a nuestro Señor Jesucristo, que siempre ha estado a mi lado, guiándome en cada paso y dándome la sabiduría y la paciencia necesaria para no abandonar este camino.

A mis padres, Edwin Callizaya Quispe y Savina Choque Zelaya, por enseñarme con su ejemplo el verdadero significado del amor, el sacrificio y la perseverancia. Gracias por inculcarme que la disciplina y el esfuerzo constante siempre dan sus frutos. Les debo todo lo que soy a su apoyo incondicional y a sus sabios consejos. Esta tesis lleva mi nombre, pero también refleja el sacrificio que hicieron por mí, sus noches de insomnio, sus palabras de aliento y sus abrazos, que me dieron la fuerza para seguir adelante.

A mi hermano, Juan D. Callizaya Ch., por ser mi amigo, mi confidente y por motivarme. Gracias por tus palabras de aliento y por estar siempre presente en mi vida.

A esa persona tan especial que, con paciencia y cariño, me acompañó en los momentos difíciles y supo arrancarme una sonrisa en medio de las dudas. Su compañía me hizo comprender que, cuando se comparten los sueños, el camino se vuelve más inspirador y los logros adquieren un significado más profundo.

AGRADECIMIENTO

Quiero darle las gracias a Dios, por ser mi gran apoyo en todo momento. Me ayudó a mantener la calma cuando no sabía qué hacer, me dio energía cuando me sentía agotada y siempre me recordó que el esfuerzo vale la pena.

También quiero agradecer a mis papás por quererme tanto y por todo lo que han hecho por mí. Me enseñaron con su ejemplo que ser constante y humilde te lleva lejos. Gracias por creer en mí y por animarme a seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponían difíciles.

Le doy las gracias a mi tutora, M.Sc. Miladis M. Conde Herrera, por su guía y apoyo durante todo este tiempo. Sus consejos fueron clave para que este trabajo saliera bien.

Gracias a mis amigas, por estar siempre ahí, por compartir los buenos momentos conmigo y por recordarme que las cosas son mejores cuando se comparten. Su amistad me dio alegría y motivación.

Gracias a nuestra casa superior de estudios, Universidad Amazónica de Pando, que a través de la Carrera de Trabajo Social he obtenido conocimientos de nivel superior para aportar a la sociedad de manera innovadora y positiva.

Por último, agradecer a mis docentes y toda persona que de cierta manera aportó sustancialmente en el tiempo de mi formación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLA.....	vii
LISTA DE ANEXOS.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
 INTRODUCCIÓN.....	
 CAPÍTULO I.....	3
JUSTIFICACIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVO.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Justificación.....	5
1.3. Descripción del problema	6
1.3.1. Formulación del problema o pregunta de investigación.....	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1. Objetivo General.....	8
1.4.2. Objetivos Específicos	8
 CAPÍTULO II.....	10
DISEÑO METODOLÓGICO.....	10
2.1. Tipo de la investigación	10
2.2. Enfoque de la investigación	11
2.3. Población.....	11
2.4. Determinación del tamaño de la muestra	11
2.5. Tipo de muestreo.....	12
2.6. Fuentes, Técnicas e instrumentos de Investigación	12
2.6.1. Fuentes de investigación.....	12
2.6.1.1. Fuentes primarias.....	13
2.6.1.2. Fuentes secundarias.....	13
2.7. Técnicas de investigación	13
2.7.1. Entrevista.....	14

2.7.2.	Historia de vida.....	14
2.8.	Instrumentos de investigación.....	14
2.8.1.	La guía de entrevista.....	14
2.8.2.	La guía de la historia de vida.....	15
CAPÍTULO III		16
MARCO REFERENCIAL.....		16
3.1.	Marco Legal	16
3.1.1.	Constitución Política del Estado.....	16
3.1.2.	Ley 070 Avelino Siñani - Elizardo Pérez	18
3.1.3.	Decreto Supremo N° 4199.....	19
3.1.4.	Decreto Supremo N° 4260.....	20
3.2.	Estado del Arte.....	21
3.3.	Marco teórico	27
3.3.1.	Teoría de la Brecha Digital.....	27
3.3.2.	Teoría del Capital Social	28
3.3.3.	Teoría de la Resiliencia	29
3.4.	Marco conceptual	31
3.4.1.	Trabajo Social.....	31
3.4.2.	Herramientas digitales	32
3.4.3.	Formación académica	32
3.4.4.	Estudiantes.....	33
3.4.5.	Percepciones	33
3.4.6.	Organización familiar	34
3.4.7.	Covid-19	34
3.4.8.	Pandemia	35
CAPÍTULO IV		36
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		36
4.1.	Contexto de la investigación.....	36
4.2.	Análisis e interpretación de resultados.....	36
4.2.1.	Experiencias vivenciales.....	37

4.2.1.1.	Uso de herramientas digitales en el entorno familiar.....	38
4.2.1.2.	Uso de herramientas digitales en el entorno académico.....	40
4.2.2.	Desafíos Familiares y Académicos.....	45
4.2.2.1.	Desafíos familiares.....	46
4.2.2.2.	Desafíos académicos.....	49
4.2.3.	Estrategias para superar los desafíos familiares y académicos.....	51
4.2.3.1.	Estrategias para superar los desafíos familiares.....	51
4.2.3.2.	Estrategias para superar los desafíos académicos.....	52
4.2.4.	Impacto en la calidad de la educación y el bienestar.....	53
4.2.4.1.	Impacto en la calidad de la educación.....	53
4.2.4.2.	Impacto en el bienestar.....	56
4.3.	Historia de vida.....	60
4.4.	Resultados de la historia de vida.....	61
4.4.1.	Historia de vida N°1.....	62
4.4.2.	Historia de vida N° 2.....	64
CONCLUSIÓN.....		68
RECOMENDACIONES.....		70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		71
ANEXOS.....		76

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Matriz de categorías y subcategorías.....	37
---	----

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....
Anexo 2	GUÍA DE HISTORIA DE VIDA.....
Anexo 3	FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE CAMPO.....

RESUMEN EJECUTIVO

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la educación, y el uso de herramientas digitales ha sido fundamental para mantener la continuidad del aprendizaje. A través de las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social, se ha podido detectar que el uso de herramientas digitales ha presentado tanto ventajas como desventajas en la educación.

Estas herramientas han facilitado el acceso a la educación en cualquier lugar y momento, lo cual fue sumamente útil para quienes no pudieron asistir a clases durante la crisis sanitaria. Sin embargo, también surgieron algunos desafíos, como la falta de material tecnológico y libros para afrontar esta situación, la capacidad de adaptación y el pensamiento creativo resultaron cruciales para superar estos problemas.

Los estudiantes también señalaron que contar con un plan sólido, saber cuándo actuar y buscar ayuda son fundamentales para abordar tanto los problemas familiares como los escolares. Mantenerse al día con la capacitación en herramientas digitales y estar abiertos a nuevos métodos de enseñanza fue esencial para mejorar su aprendizaje.

Desde una perspectiva emocional, sumergirse en estas herramientas tecnológicas generó una mezcla de sentimientos que reflejaban los cambios y las necesidades de la época. De esta manera, la adaptabilidad no solo implicaba superar obstáculos, sino también aprovechar al máximo lo que el mundo digital ofrecía. Si bien las herramientas digitales fueron un gran apoyo para mantener la educación en marcha durante tiempos difíciles, también se señalaron algunos problemas que requieren atención. Es vital reforzar la capacitación, impulsar nuevas ideas y fomentar la flexibilidad para garantizar una educación más inclusiva y de alta calidad.

Asimismo, las experiencias de los estudiantes evidenciaron que las desigualdades tecnológicas y económicas afectaron su aprendizaje y bienestar emocional durante la pandemia. A pesar de ello, muchos lograron adaptarse mediante estrategias de resiliencia, organización y apoyo familiar. En este sentido, la investigación resalta la importancia de fortalecer las competencias digitales y promover políticas educativas inclusivas que garanticen una educación de calidad y accesible para todos.

INTRODUCCIÓN

El brote de la pandemia de COVID-19 alteró inesperadamente la rutina diaria de muchas personas. Las familias se vieron obligadas a reajustar sus hábitos y los estudiantes tuvieron que adaptarse a una nueva modalidad: las clases a distancia. En este contexto, las herramientas digitales se convirtieron en un elemento clave para el aprendizaje; sin embargo, su uso no siempre fue sencillo ni accesible para todos de manera equitativa, lo que puso de manifiesto las desigualdades y los desafíos que enfrentaban los estudiantes para continuar con su formación académica.

Los estudiantes de Trabajo Social vivieron esta transformación de una manera particular. A la incertidumbre y las dificultades propias del contexto sanitario se sumaron las exigencias de adaptación a nuevas dinámicas educativas, que implicaban conciliar las responsabilidades académicas con las exigencias del entorno familiar. Esta situación se vio agravada, en muchos casos, por las limitaciones en el acceso a los recursos tecnológicos, la conectividad inestable y las condiciones domésticas inadecuadas para el desarrollo de las actividades académicas, lo que influyó directamente en su proceso formativo.

Estas experiencias evidencian no solo las dificultades asociadas a la virtualidad, sino también la capacidad de adaptación e implementación de estrategias por parte de los estudiantes para dar continuidad a su proceso formativo. En este contexto, la familia constituyó un apoyo fundamental; sin embargo, también se configuró como un espacio donde surgieron tensiones y desafíos que influyeron directamente en el rendimiento académico. El presente estudio busca comprender estas experiencias analizando cómo los estudiantes de Trabajo Social afrontaron los desafíos familiares y académicos durante la pandemia y los aprendizajes adquiridos.

En el presente documento consta de cuatro capítulos principales los cuales están divididos de la siguiente manera:

Capítulo I. En este capítulo, se aborda el contexto de la pandemia de COVID-19 y su impacto en los sistemas educativos y las dinámicas familiares en Bolivia, particularmente en el

departamento de Pando. Se describe el problema de investigación, que se centra en analizar los desafíos familiares y académicos que enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales durante la pandemia. Se presentan los objetivos generales y específicos del estudio, que buscan comprender las experiencias y desafíos de los estudiantes en este contexto.

Capítulo II. En este capítulo, se describe el diseño metodológico de la investigación, que se caracteriza por ser un estudio descriptivo con un enfoque cualitativo. Se explica la técnica de la entrevista semiestructurada y la guía de entrevista e historia de vida que se utilizó para la recolección de información en el trabajo de campo. Se detalla la muestra y la población objeto de estudio, así como los procedimientos para la recolección y análisis de datos.

Capítulo III. En este capítulo, se presenta el marco legal, teórico y conceptual que sustenta la investigación. Se describen las normativas legales relevantes a la problemática planteada, así como las teorías y conceptos que fundamentan el estudio. Se aborda la Teoría de la Brecha Digital, la Teoría del Capital Social y la Teoría de la Resiliencia, que son fundamentales para comprender los desafíos y oportunidades que enfrentaron los estudiantes en el uso de herramientas digitales durante la pandemia.

Capítulo IV. En este capítulo, se presentan los resultados del análisis de datos, que se centran en los objetivos planteados en la investigación. Se describen las experiencias y desafíos que enfrentaron los estudiantes en el uso de herramientas digitales durante la pandemia, y se identifican las estrategias de adaptación y resiliencia que emplearon. Se discuten los hallazgos en relación con las teorías y conceptos presentados en el marco teórico y conceptual.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en el análisis de datos, destacando sus implicaciones para la práctica educativa y proponiendo estrategias para mejorar el uso de herramientas digitales por parte de los estudiantes. Se incluye la bibliografía que sustenta la investigación, así como los anexos que contienen información adicional relevante para el estudio.

CAPÍTULO I

JUSTIFICACIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVO

El primer capítulo comprende los antecedentes, justificación, formulación del problema y los objetivos planteados, que se desglosará a continuación:

1.1. Antecedentes

En este apartado de antecedentes, se presentan investigaciones previas relacionadas con el tema, que sirven como base para contextualizar y fundamentar la presente investigación.

Según Martínez señala que la pandemia de COVID-19 reveló las debilidades del sistema educativo básico, especialmente en la transición a la enseñanza en línea. La investigación, realizada mediante una revisión bibliográfica de 26 documentos, identificó obstáculos significativos, como la falta de herramientas tecnológicas, la preparación inadecuada de los docentes y las disparidades sociales y económicas, que afectaron negativamente el proceso de aprendizaje y ampliaron las brechas de desigualdad. Estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar las limitaciones en recursos y preparación pedagógica para mejorar la calidad de educación básica en contextos de crisis (2021). Por lo tanto, la pandemia de COVID-19 expuso las debilidades del sistema educativo, especialmente en la educación básica, donde la transición a la enseñanza en línea se vio obstaculizada por la falta de recursos tecnológicos, la insuficiente preparación de los docentes y las desigualdades sociales y económicas, lo que afectó negativamente el aprendizaje y amplió las brechas de desigualdad.

Por otra parte, en México, la investigación de Aguirre y Hernández sobre "El papel de los medios digitales en la familia durante la pandemia" evaluó las condiciones de las familias de estudiantes de secundaria en México durante la educación a distancia debido al COVID-19.

Este estudio permitió comprender cómo las dinámicas familiares, el acceso a recursos tecnológicos y el acompañamiento influyeron en el proceso educativo de los estudiantes en este contexto. Utilizando una metodología cualitativa y transversal, se analizaron las circunstancias de acceso a medios digitales, la comunicación con las escuelas y el apoyo a los hijos en el aprendizaje. Los resultados revelaron dificultades tecnológicas y de comunicación, pero también mostraron que las escuelas implementaron estrategias efectivas para mantener la continuidad educativa, logrando una baja tasa de deserción y fomentando habilidades tecnológicas en docentes y estudiantes (2021). Por lo consiguiente, durante la pandemia, las familias de estudiantes de secundaria en México enfrentaron desafíos para acceder a la educación a distancia debido a la falta de tecnología y problemas de comunicación con los docentes. Sin embargo, las escuelas implementaron estrategias innovadoras para apoyar a las familias y mantener la continuidad educativa, lo que permitió que la mayoría de los estudiantes siguieran participando en las actividades escolares.

Por otra parte, La investigación de Acosta, et al., sobre "Herramientas digitales para fortalecer la metodología de enseñanza de los docentes" destaca la importancia de integrar herramientas digitales en la educación para crear entornos interactivos y funcionales. Los resultados muestran que el 87% de los docentes están interesados en recibir capacitación sobre herramientas digitales, y la mayoría reconoce su importancia para potenciar el aprendizaje. Google Classroom es la herramienta más utilizada, y aquellos docentes capacitados notan mejoras en su enseñanza. Sin embargo, se enfrentan al desafío por la falta de equipamiento adecuado, lo que subraya la necesidad de desarrollo profesional y recursos apropiados en educación digital (2024). La investigación destaca la importancia de las herramientas digitales en la educación y muestra que la mayoría de los docentes están dispuestos a aprender y utilizar estas herramientas para mejorar la enseñanza.

Sin embargo, enfrentan desafíos como la falta de equipamiento adecuado, lo que resalta la necesidad de invertir en recursos y capacitación para aprovechar al máximo el potencial de la educación digital. Así también en la ciudad de la Paz, La investigación de sobre "Aprendizajes en contexto Covid-19 y en tránsito hacia post covid" en estudiantes universitarios bolivianos encontró que la mayoría de los estudiantes enfrentaron obstáculos y barreras para aprender en la modalidad virtual durante la pandemia. Los resultados destacan que la conectividad a Internet

fue un reto importante, y que las clases virtuales no pudieron igualar la calidad de la enseñanza presencial debido a la falta de recursos tecnológicos y de infraestructura adecuada. Aunque las universidades implementaron estrategias para adaptarse, la virtualidad afectó la calidad del aprendizaje y la experiencia académica, especialmente en carreras prácticas (Pereyra, et al., 2022). La investigación encontró que los estudiantes universitarios bolivianos enfrentaron desafíos significativos durante la pandemia al adaptarse a la educación virtual, principalmente debido a problemas de conectividad y falta de recursos tecnológicos adecuados. Aunque las universidades intentaron adaptarse, la calidad de la educación se vio afectada, especialmente en carreras que requieren práctica y formación clínica.

En el Departamento Pando, la investigación sobre los factores asociados al rendimiento académico de estudiantes del 5to de secundaria en el Centro de Educación Alternativa "Profesor Juan Oliveira Barros" en Cobija, identificó que los principales factores que afectan el rendimiento académico son la falta de acceso a computadoras y conexión a internet, la situación socioeconómica desfavorable, la metodología y utilización de programas para clases virtuales, y el tiempo de clases virtual corto. La investigación destaca la importancia de considerar estos factores para mejorar la calidad de la educación virtual y sugiere implementar estrategias para abordar estas dificultades. La investigación encontró que los estudiantes de secundaria enfrentan dificultades en su rendimiento académico debido a la falta de acceso a tecnología, problemas económicos y métodos de enseñanza virtual poco efectivos (Vélez, 2022). Estos factores sugieren que es necesario implementar soluciones para mejorar la educación virtual y apoyar a los estudiantes en sus necesidades específicas.

1.2. Justificación

Esta investigación es fundamental porque explora las problemáticas que enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social durante la pandemia de COVID-19, destacando las brechas tecnológicas y sociales existentes en el sistema educativo, especialmente en zonas vulnerables como el departamento de Pando. Al comprender las experiencias de estos estudiantes, se puede fortalecer su formación crítica y generar diagnósticos situados que informen políticas públicas educativas más inclusivas y sensibles al contexto. Asimismo, permite visibilizar las necesidades

reales de los estudiantes y orientar estrategias de intervención más pertinentes desde el Trabajo Social. Desde el enfoque cualitativo elegido, este estudio pretende comprender las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social, abordando no sólo los desafíos técnicos sino también las implicaciones sociales y familiares que enfrentaron cuando tuvieron que adaptar sus procesos educativos a un entorno virtual.

La investigación en Trabajo Social es crucial en contextos de crisis, ya que puede promover la justicia social, la inclusión educativa y el bienestar colectivo. Al recuperar las experiencias de los estudiantes, esta investigación aporta no solo al conocimiento académico, sino también a la construcción de políticas públicas más humanas y efectivas para abordar futuras crisis.

Esta investigación permitirá profundizar las problemáticas que enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social durante la pandemia, y cómo estas experiencias pueden informar en la propia práctica profesional. Al explorar las brechas tecnológicas y sociales existentes en el sistema educativo, podrán desarrollar una perspectiva crítica sobre la importancia de la inclusión y la justicia social en la educación, además, esta investigación permitirá aplicar habilidades de investigación y análisis, y contribuir al conocimiento académico en el campo del Trabajo Social. Asimismo, los resultados podrán servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con educación, tecnología y vulnerabilidad social en contextos de emergencia, de igual manera, contribuirán a la generación de propuestas orientadas al fortalecimiento de las condiciones de acceso y permanencia educativa de los estudiantes universitarios.

1.3. Descripción del problema

El brote del COVID-19 provocó una disrupción abrupta en los sistemas educativos de América Latina, forzando una rápida transición hacia la educación en línea. Esta transformación puso de relieve profundas desigualdades tecnológicas entre los estudiantes, especialmente aquellos en regiones rurales o con limitaciones económicas. En Bolivia, las universidades públicas, incluyendo la Universidad Amazónica de Pando, enfrentaron serias dificultades para

garantizar una educación virtual de calidad debido a la falta de infraestructura tecnológica, recursos pedagógicos adecuados y apoyo incondicional.

En la ciudad de Cobija, capital del departamento de Pando, estas limitaciones se intensificaron debido a su ubicación geográfica y condiciones socioeconómicas. Los estudiantes de la carrera de Trabajo Social enfrentaron múltiples obstáculos tecnológicos, como cortes de electricidad, conexiones inestables de Internet y falta de dispositivos adecuados para acceder a las clases virtuales. Además, muchos estudiantes expresaron dificultades para utilizar plataformas digitales requeridas, lo que limitó su participación académica.

El contexto familiar también representó un desafío significativo. El confinamiento forzó a muchos estudiantes a convivir en espacios reducidos, asumiendo roles adicionales como cuidadores, trabajadores informales o responsables de labores domésticas, lo que afectó su concentración y continuidad en los estudios. Estas dinámicas familiares generaron altos niveles de estrés y agotamiento emocional.

En el plano académico, la suma de carencias tecnológicas y familiares derivó en desafíos pedagógicos y formativos. Los estudiantes reportaron dificultades para comprender contenidos, participar activamente en clases virtuales y adaptarse a nuevas formas de evaluación. La falta de interacción directa con docentes y compañeros redujo la calidad del aprendizaje, provocando frustración y desmotivación. Estas experiencias vividas, aunque significativas, no han sido suficientemente visibilizadas. Por ello, es fundamental comprender cómo los estudiantes enfrentaron esta etapa crítica, qué estrategias desarrollaron para adaptarse y cómo estas condiciones impactaron en su educación y bienestar durante los años 2020 y 2021."

1.3.1. Formulación del problema o pregunta de investigación

Pregunta general

¿Cuáles fueron los desafíos familiares y académicos que enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19 en la Universidad Amazónica de Pando?

Preguntas Específicas

¿Cuáles fueron las experiencias vivenciales de los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales en el entorno familiar y académico durante la pandemia del COVID-19?

¿Qué desafíos familiares y académicos enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

¿Qué estrategias emplearon los estudiantes de Trabajo Social para superar los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

¿Cuál fue el impacto del uso de herramientas digitales en la calidad de la educación y el bienestar de los estudiantes de Trabajo Social durante la pandemia del COVID-19?

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo General*

Analizar los desafíos familiares y académicos que enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19.

1.4.2. *Objetivos Específicos*

- Describir las experiencias vivenciales de los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales en el entorno familiar y académico durante la pandemia del COVID-19.
- Identificar los desafíos familiares y académicos que enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19.

- Explorar las estrategias que emplearon los estudiantes de Trabajo Social para superar los desafíos familiares y académicos en el uso del COVID-19.
- Analizar el impacto del uso de herramientas digitales en la calidad de la educación y el bienestar de los estudiantes de Trabajo Social durante la pandemia del COVID-19.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico implica el camino que se seguirá para lograr el proceso de investigación, es el conjunto de procedimientos (métodos y técnicas) que se aplican para responder al problema de investigación, bajo esa premisa se definió la metodología del presente estudio.

2.1. Tipo de la investigación

La presente investigación se caracteriza por ser de tipo descriptivo, dado que tiene como objetivo conocer y describir, a partir de las vivencias experimentadas por los estudiantes de 9no y 10mo. Semestre de la carrera de Trabajo Social, aquellos desafíos académicos y familiares que vivieron al utilizar herramientas digitales durante el contexto de la pandemia del COVID-19.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández, et al., 2010, p. 80).

Esta modalidad de estudio permite obtener información directa desde la perspectiva de los propios sujetos investigados, lo cual resulta fundamental para comprender no solo los hechos objetivos, sino también las interpretaciones, percepciones y estrategias de adaptación que adoptaron frente a esta nueva realidad educativa y social. De esta manera, la investigación privilegia la subjetividad de los estudiantes como fuente de datos, contribuyendo a un análisis integral que recoge tanto las dificultades encontradas como las posibles respuestas desarrolladas para superarlas.

2.2. Enfoque de la investigación

La investigación tuvo un abordaje cualitativo, el cual “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Hernández, et al., 2014, p. 358) el cual nos permite recabar la información de acuerdo a nuestros objetivos, basados principalmente en conocer las percepciones sobre una problemática específica. La ventaja de la investigación cualitativa es que permite un mayor nivel de profundidad en el conocimiento de las dificultades que los estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Amazónica de Pando encontraron con problemas familiares y escolares en medio de la pandemia (2020-2021), particularmente en el uso de herramientas digitales. Al realizar conversaciones y contar sus eventos de vida, nuestro objetivo es preservar sus recuerdos, sentimientos y métodos de afrontamiento individuales, este método se centra en las opiniones de los estudiantes y coincide con el espíritu de trabajo social que respeta las ideas de situaciones desafiantes.

2.3. Población

Los especialistas en estadística usan la palabra población para referirse no sólo a personas sino a todos los elementos que han sido escogidos para su estudio (Levin y Rubín, 1998, p. 236). Por lo tanto, la población de estudio está conformada por el 9° y 10° semestre que está constituido por 42 estudiantes en la carrera de Trabajo Social de la Universidad Amazónica de Pando durante el período académico vigente.

2.4. Determinación del tamaño de la muestra

La muestra constituye una parte del grupo o población total en la que se desarrolla la investigación. En el enfoque cualitativo, la selección de la muestra no se define de forma rígida ni predeterminada, ya que el proceso de recolección de datos se mantiene flexible y continúa hasta alcanzar un nivel de información suficiente que permita comprender el fenómeno estudiado (Hernández, et al., 2014). En esta investigación la población estuvo compuesta por 8 estudiantes del 9° y 10° semestre de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Amazónica de Pando durante la gestión académica 2025. Dado que la investigación se enmarca en un diseño

cualitativo de carácter descriptivo, no se orienta hacia la representatividad estadística, sino hacia la profundidad y riqueza de la información obtenida. En este sentido, se empleará un muestreo intencional, también denominado muestreo deliberado, mediante el cual los participantes serán seleccionados en función de criterios predefinidos y pertinentes a los objetivos del estudio.

2.5. Tipo de muestreo

En este marco metodológico, la selección de participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico, específicamente intencional o por conveniencia, en función de la accesibilidad y relevancia de los casos para el estudio. Según Hernández, et al., el muestreo consiste en seguir un método o procedimiento que permite, al seleccionar un grupo reducido de una población, contar con alta probabilidad que dicho grupo posea características representativas del universo de estudio (2014). En consonancia con esto, optó por el muestreo por conveniencia, que “permite seleccionar aquellos casos accesibles que aceptan ser incluidos, basándose en la accesibilidad de los sujetos y su proximidad al investigador” (Otzen y Manterola, 2017, p. 230). En este sentido, este tipo de muestreo resulta pertinente para los estudios cualitativos, ya que facilita el acceso a informantes clave y permite profundizar en experiencias específicas del fenómeno investigado.

Bajo este criterio, se seleccionaron estudiantes de 9.º y 10.º semestre, considerando que cuentan con mayor experiencia en el uso de herramientas digitales a lo largo de su formación académica, lo que permitió obtener información relevante para el desarrollo de la investigación.

2.6. Fuentes, Técnicas e instrumentos de Investigación

2.6.1. Fuentes de investigación

Las fuentes se clasifican en dos tipos: primarias y secundarias. Las fuentes primarias se basan en la información proporcionada por los sujetos de estudio o personas cercanas a ellos, mientras que las fuentes secundarias se basan en la revisión bibliográfica. Ambas fuentes son fundamentales para obtener información confiable y sustentar adecuadamente el proceso de investigación.

2.6.1.1. Fuentes primarias. Las fuentes primarias son aquellos materiales que proporcionan información original y directa sobre un fenómeno, hecho o tema específico que se investiga. Son documentos o datos que no han sido alterados, interpretados ni analizados por otros autores, por lo que representan el testimonio más cercano y auténtico del tema de estudio.

Nos proporcionan información directa y original sobre un fenómeno de estudio. En las ciencias sociales, incluyen entrevistas, encuestas, observaciones, diarios de campo, estadísticas recopiladas por el investigador y documentos oficiales. Su principal característica es que no han sido interpretadas por terceros. Por lo tanto, resultan fundamentales para obtener evidencia empírica, analizar directamente la realidad investigada y generar nuevo conocimiento.

2.6.1.2. Fuentes secundarias. Estas fuentes permiten el desarrollo de investigaciones sólidas y fiables, siempre que se manejen con rigor metodológico y estén debidamente documentadas. Asimismo, las fuentes secundarias son aquellas que analizan, interpretan, resumen o comentan información de fuentes primarias. No ofrecen datos originales, sino una visión elaborada o crítica de materiales existentes, por ello, son especialmente útiles para comprender el contexto teórico del tema, conocer las contribuciones de otros investigadores y sustentar argumentos sólidos.

Estas fuentes son ampliamente utilizadas en todos los campos del conocimiento, ya que permiten construir el marco teórico de la investigación, es importante que las fuentes secundarias que se utilicen sean actuales, relevantes y confiables, preferiblemente provenientes de autores con autoridad en el tema y publicadas en medios académicos reconocidos, esto asegura que los conceptos, teorías y análisis que se incorporan a la tesis estén bien fundamentados.

2.7. Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son los mecanismos que le permite al investigador reducir de un modo sistemático o intencionado el objeto de estudio en una realidad social que se pretende estudiar, entre las técnicas que se aplicarán en el proceso de elaboración de la tesis se encuentra la entrevista, la historia de vida y su técnica complementaria.

2.7.1. Entrevista.

Para Hernández, et al., menciona que “la técnica de la entrevista es un método de recopilación de información mediante diálogo dirigido, que busca obtener datos profundos sobre experiencias y opiniones.” (2008, p. 410). Cuyo objetivo es obtener datos detallados y profundos sobre experiencias, opiniones, actitudes o percepciones relacionadas con un tema específico. Se caracteriza por su carácter personal, flexible y orientado a captar tanto información objetiva como subjetiva, facilitando una comprensión más completa del fenómeno investigado.

En esta investigación, se optó por entrevistar a los alumnos de la carrera de Trabajo Social, ya que este enfoque nos facilita ofrecer datos de forma más relajada y certera, al llevarse a cabo en un entorno reservado y sin que haya otras personas presentes.

2.7.2. Historia de vida

Por otra parte, la técnica de historias de vida para Chárriez menciona que es una modalidad de investigación cualitativa que “provee de información acerca de los eventos y costumbres para demostrar cómo es la persona. Ésta revela las acciones de un individuo como actor humano y participante en la vida social mediante la reconstrucción de los acontecimientos que vivió” (2012, p. 53). Se basa en la narración personal, donde el individuo relata sus vivencias de manera detallada y contextualizada, facilitando así una comprensión enriquecida de su realidad social y psicológica. Esta técnica prioriza las explicaciones individuales y busca captar cómo las personas construyen y reflejan el mundo social a partir de sus relaciones, haciendo visible lo implícito y escondido en sus experiencias.

2.8. Instrumentos de investigación

2.8.1. La guía de entrevista

Sirve como una herramienta bien organizada que ayuda a que el dialogo entre el entrevistado y quien entrevista sea más fácil y provechosa, ya que ofrece preguntas y modos de

actuar que favorecen una comunicación real y eficaz, por lo que sirve para ordenar lo que pensamos, comprender lo que sentimos y escuchar lo que nos comentan las personas. Este instrumento facilita la reflexión sobre aspectos clave como fortalezas, debilidades, intereses y objetivos, apoyando la expresión conjunta durante la conversación.

2.8.2. *La guía de la historia de vida*

Es el relato de tu propia existencia, una opción es comenzar por examinar a fondo una serie de vivencias cruciales y evaluar cuánto han influido en ti, agrupándolas en categorías ya definidas. Redactar, aunque sea una parte de tu historia personal, facilita que el investigador se familiarice con las estrategias narrativas y los puntos de vista que deberá adoptar más adelante al contar una Historia de Vida.

La Historia de Vida propia no sigue un patrón rígido, ya que, como se verá al analizar la entrevista, las preguntas que el investigador hace al individuo no buscan una respuesta directa, sino que lo incitan a hablar de sí mismo, y la narración puede tomar rumbos imprevistos.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

El presente capítulo desarrolla un análisis de la norma nacional, así como de las diversas teorías y avances de investigación relacionados con el problema planteado. Asimismo, incorpora definiciones clave que permiten al lector comprender con mayor claridad la esencia de la investigación.

3.1.Marco Legal

Los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19 han sido significativos para los estudiantes de Trabajo Social.

3.1.1. *Constitución Política del Estado*

La Constitución Política del Estado de Bolivia establece varios artículos que protegen y garantizan el derecho a la educación, lo cual puede aplicarse a la educación virtual en tiempos de pandemia. Algunos de estos artículos son:

- ✓ Artículo 77: La educación es una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene la obligación de sostenerla, garantizarla y gestionarla.
- ✓ Artículo 78: La educación es unitaria, pública, universal, democrática, participativa, comunitaria, descolonizadora y de calidad. El sistema educativo se fundamenta en una educación abierta, humanista, científica, técnica y tecnológica.
- ✓ Artículo 80: La educación tendrá como objetivo la formación integral de las personas y el fortalecimiento de la conciencia social crítica en la vida y para la vida.
- ✓ Artículo 81: La educación es obligatoria, hasta el bachillerato y el Estado garantiza una

educación y la permanencia de todas las ciudadanas y los ciudadanos en condiciones de plena igualdad.

- ✓ Artículo 82: El Estado apoyará con prioridad a los estudiantes con menos posibilidades económicas para que accedan a los diferentes niveles del sistema educativo.
- ✓ Artículo 89: El seguimiento, la medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa en todo el sistema educativo, estará a cargo de una institución pública, técnica especializada, independiente del Ministerio del ramo.

Además, la Constitución también establece la importancia de:

- ✓ Garantizar el acceso a la educación: El Estado garantiza el acceso a la educación y la permanencia de todas las ciudadanas y los ciudadanos en condiciones de plena igualdad.
- ✓ Promover la educación permanente: El Estado promoverá y garantizará la educación permanente de niñas, niños y adolescentes con discapacidad, o con talentos extraordinarios en el aprendizaje.
- ✓ Fomentar la inclusión y la equidad: El sistema educativo se fundamenta en una educación abierta, humanista, científica, técnica y tecnológica, productiva, territorial, teórica y práctica, liberadora y revolucionaria, crítica y solidaria

En síntesis, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia establece un sólido marco normativo que respalda la implementación de la educación a distancia; sin embargo, su desarrollo implica enfrentar desafíos y riesgos que deben abordarse para garantizar la calidad educativa y la igualdad de oportunidades. En este sentido, se reconoce el derecho fundamental de todas las personas a acceder a una educación integral, inclusiva y de calidad, libre de cualquier exclusión y de cualquier forma de discriminación lo que implica la adopción de políticas y estrategias que aseguren la participación efectiva de todos los sectores. Asimismo, resulta necesario fortalecer el acceso a recursos tecnológicos y conectividad para garantizar el ejercicio pleno de este derecho en todos los contextos sociales y territoriales.

3.1.2. *Ley 070 Avelino Siñani - Elizardo Pérez*

La Ley de Educación en Bolivia, también conocida como Ley 070 "Avelino Siñani - Elizardo Pérez", La Ley de Educación en Bolivia tiene como objetivo garantizar el derecho a la educación de calidad y equidad para todos los estudiantes, sin discriminación alguna. Su finalidad es asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a una educación integral y de calidad, que les permita desarrollar sus capacidades y habilidades para participar activamente en la sociedad.

Objetivo y finalidad

- ✓ Garantizar el acceso a una educación de calidad y equidad para todos los estudiantes, sin discriminación alguna.
- ✓ Promover la inclusión, la diversidad y la interculturalidad en el sistema educativo.
- ✓ Fortalecer la formación docente y la profesionalización del magisterio.
- ✓ Incorporar enfoques de género, derechos humanos y medio ambiente en el currículo educativo.

Los artículos más relevantes para esta investigación son:

- ✓ Artículo 77: La educación constituye una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado.
- ✓ Artículo 78: La educación es unitaria, pública, universal, democrática, participativa, comunitaria, descolonizadora y de calidad.
- ✓ Artículo 80: La educación tendrá como objetivo la formación integral de las personas y el fortalecimiento de la conciencia social crítica.
- ✓ Artículo 81: La educación es obligatoria hasta el bachillerato y gratuita en todos sus niveles hasta el superior en instituciones fiscales.

En este sentido, la Ley de Educación de Bolivia busca formar ciudadanos críticos, creativos y comprometidos con el desarrollo del país, capaces de contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Asimismo, establece la educación como un derecho fundamental y universal, garantizando que todas las personas tengan acceso a una formación de calidad que favorezca el pleno desarrollo de sus capacidades y potencialidades.

Aunque no hay artículos específicos que mencionen la educación en tiempo de pandemia, la Ley 070 establece principios y disposiciones que pueden ser aplicados en situaciones de emergencia. Por ejemplo, el artículo 89 establece que el Estado garantizará el acceso a la educación y la permanencia de todas las ciudadanas y los ciudadanos en condiciones de plena igualdad. Además, el Decreto Supremo N° 4199 y el Decreto Supremo N° 4260 establecen medidas para enfrentar la emergencia sanitaria y garantizar la continuidad educativa.

3.1.3. Decreto Supremo N° 4199

Establece medidas para enfrentar la emergencia sanitaria y garantizar la continuidad educativa y estableció medidas para enfrentar la emergencia sanitaria causada por el COVID-19 en Bolivia.

Su objetivo principal fue declarar una cuarentena total en todo el territorio nacional para prevenir el contagio y la propagación del virus.

Detalles clave del Decreto Supremo N° 4199:

- ✓ Fecha de inicio: La cuarentena total comenzó a las 00:00 horas del domingo 22 de marzo de 2020.
- ✓ Duración inicial: La cuarentena se estableció inicialmente hasta el sábado 4 de abril de 2020.

Objetivo: prevenir el contagio y la propagación de la COVID-19 en Bolivia, mediante la implementación de diversas medidas, entre las que se incluyen:

- ✓ Prohibición de circulación de vehículos motorizados sin autorización.
- ✓ Prohibición de portar armas de fuego y materiales explosivos.
- ✓ Obligación de permanecer en domicilios o residencias, con excepciones para personas que trabajan en servicios esenciales.
- ✓ Garantía de pago de salarios a trabajadores durante la cuarentena.

El decreto también estableció sanciones para quienes incumplieran las medidas establecidas, incluyendo arrestos y multas pecuniarias. Además, se autorizó al Ministerio de Educación a realizar transferencias público-privadas en efectivo a favor de los beneficiarios del Bono Familia.

3.1.4. Decreto Supremo N° 4260

Establece el marco normativo para regular, coordinar y complementar las formas de educación a distancia, virtual y semipresencial aplicables a los subsistemas de Educación Regular, Alternativa y Especial, y a la Educación Superior en Formación Profesional del Sistema Educativo Plurinacional de Bolivia. El objetivo de este programa es mantener una educación fluida, adaptable y de alta calidad, asegurando la combinación de métodos de enseñanza, estrategias de aprendizaje y herramientas tecnológicas, adaptadas a las necesidades de los estudiantes, su contexto cultural y su lugar de residencia. Garantiza la continuidad de la educación y la finalización de los estudios mediante la adopción de métodos de enseñanza inclusivos, creativos y pertinentes que refuercen el derecho a la educación para todos.

El objetivo principal de este decreto es garantizar el acceso a una educación abierta, inclusiva y de calidad en situaciones de cuarentena nacional condicionada y dinámica, como la provocada por la pandemia de COVID-19. Busca promover la complementariedad de las modalidades educativas para asegurar la continuidad de las actividades escolares y académicas, adaptándose a las condiciones del contexto y a las necesidades del alumnado en formación. Asimismo, pretende fortalecer la implementación de estrategias pedagógicas flexibles que respondan a los retos del entorno virtual.

Las modalidades educativas reguladas por este decreto incluyen:

- ✓ Modalidad presencial: proceso educativo caracterizado por la presencia física e interacción entre docente y estudiante.
- ✓ Modalidad a distancia: proceso educativo caracterizado por la no asistencia de los estudiantes a las instituciones educativas y mediado por recursos físicos y digitales.
- ✓ Modalidad virtual: proceso educativo que utiliza plataformas conectadas a Internet, con su modalidad en línea y fuera de línea.
- ✓ Modalidad semipresencial: proceso educativo que combina la modalidad presencial con las modalidades a distancia y/o virtual.

La implementación de este decreto será gradual, dependiendo de las condiciones tecnológicas, económicas y de acceso a infraestructura y conectividad de cada institución educativa. El Ministerio de Educación será responsable de elaborar la reglamentación específica para cada subsistema de educación en un plazo de 30 días calendario.

3.2.Estado del Arte

En este apartado se presentan investigaciones relacionadas que aportan al estado del arte sobre los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19.

En ese sentido, se expone el análisis del estudio titulado “Uso de las habilidades digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje en ciencias de la información en un entorno virtual durante la pandemia por COVID-19”, desarrollado por Eduardo Oliva-Cruz y Adriana Mata-Puente. El estudio tiene un objetivo claro y específico, que es analizar las habilidades digitales de docentes y estudiantes en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí durante la pandemia. La investigación utiliza una metodología adecuada, que incluye la aplicación de encuestas para recopilar datos sobre las habilidades tecnológicas y didácticas de docentes y estudiantes. La muestra de 130 estudiantes, 10 docentes y 17 materias impartidas es representativa y permite obtener conclusiones válidas sobre la población estudiada. El estudio se limita a una sola universidad y facultad, lo que puede limitar la generalización de los resultados a otras instituciones y contextos (2022). Aunque el estudio concluye que las competencias digitales son adecuadas, pero no suficientes para alcanzar los

objetivos del aprendizaje, no se exploran las causas específicas de estas limitaciones, tanto docentes como estudiantes se han adaptado al proceso de enseñanza-aprendizaje en línea, lo que sugiere que la pandemia ha acelerado la adopción de tecnologías digitales en la educación.

Las competencias digitales de docentes y estudiantes son adecuadas, pero no suficientes para alcanzar los objetivos del aprendizaje, lo que sugiere que se necesitan habilidades adicionales para lograr el éxito en la educación en línea. Los resultados proponen que se necesitan habilidades adicionales a las competencias digitales para lograr el éxito en la educación en línea, como habilidades pedagógicas y de comunicación efectiva. La investigación destaca la importancia de la capacitación docente en el uso efectivo de tecnologías digitales y en la creación de entornos de aprendizaje en línea efectivos.

El estudio de Oliva y Mata proporciona una visión valiosa sobre las habilidades digitales de docentes y estudiantes en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí durante la pandemia (2022). Los resultados sugieren que se necesitan habilidades adicionales a las competencias digitales para lograr el éxito en la educación en línea y destacan la importancia de la capacitación docente en el uso efectivo de tecnologías digitales.

En la Ciudad de México, López, et al., Realizó una investigación respecto a las “Herramientas digitales en tiempos de covid-19: percepción de docentes de educación superior en México”. Este estudio analiza la percepción de docentes sobre el uso de herramientas digitales en la educación superior en México durante la pandemia de COVID-19. El objetivo fue medir la percepción del uso de herramientas digitales para gestionar cursos y videoconferencias utilizadas por docentes de tres instituciones de educación superior en México. Mediante un estudio de corte cuantitativo, descriptivo y transversal, se determinó la utilidad y facilidad de experiencia de uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) utilizadas por las universidades mexicanas para transitar de la modalidad presencial a la modalidad online. Se aplicó un instrumento basado en el modelo de aceptación tecnológica a una muestra total de 192 docentes de tres universidades: Universidad Autónoma de Chiapas, Universidad Autónoma de Baja California Sur y Universidad de Sonora (2022). Los docentes percibieron útiles y fáciles las herramientas digitales para la transición educativa en pandemia.

En México los autores Jung y Katz, realizaron un libro respecto al Impacto del COVID-19 en la digitalización de América Latina. En este estudio se analiza el impacto que tuvo la pandemia de COVID-19 en los niveles de adopción de tecnologías digitales en América Latina. Se analizaron datos e indicadores sobre el uso de Internet, soluciones de teletrabajo y plataformas de comercio electrónico, transporte, mensajería y entrega de comida durante la pandemia y en los años anteriores a esta. A partir del desarrollo de modelos econométricos, se realiza una estimación sobre la probabilidad de uso de estas herramientas considerando una serie de variables explicativas, vinculadas con las medidas sanitarias y, por ende, el efecto de la pandemia, y con variables de orden socioeconómico y demográfico.

Los resultados señalan un efecto significativo de las restricciones impuestas por el COVID-19 en la integración de Internet, el uso de herramientas digitales y el teletrabajo. Asimismo, queda en evidencia el efecto de la edad y el entorno en los niveles de intensidad de uso de las soluciones digitales (2022). De esta forma, el estudio comprueba el papel que tuvo la pandemia en el impulso de la digitalización en los países de la región, pero también la relevancia de estas tecnologías en la resiliencia económica y el bienestar social.

Así mismo, se accedió a la investigación de Rodríguez et al., (2023), denominado ***Innovación educativa en acción: herramientas digitales y su impacto en la motivación de estudiantes universitarios***, el objetivo de la investigación es describir el impacto de las herramientas digitales en la motivación de los estudiantes universitarios en el contexto educativo de la fase posterior a la pandemia del Covid-19. Este estudio busca comprender cómo la implementación de tecnología en el aula puede influir en la experiencia de aprendizaje, fortaleciendo el compromiso y el rendimiento académico de los estudiantes, a través de un análisis detallado, donde pretende identificar las relaciones entre el uso de herramientas digitales y el nivel de motivación, así como proporcionar información relevante que pueda mejorar las estrategias didácticas y enfoques de enseñanza en el ámbito educativo.

La metodología de investigación se basó en un enfoque descriptivo no experimental a través de un diseño transversal, donde la muestra tenía 283 estudiantes de diferentes escuelas en Lima, elegidos por un método no aleatorio para facilitarlos. Así mismo utilizaron un

cuestionario para una encuesta, basado en una herramienta de Lezcano (2017), con sencillas escalas de clasificación, donde este cuestionario incluía 10 elementos relacionados con herramientas digitales y motivación.

Después de ello realizaron la recopilación de datos donde se reunieron a través de encuestas en línea. Los participantes recibieron un correo electrónico y un enlace para completar una encuesta, asegurando que sus respuestas se mantengan privadas. La información se procesó con Excel, donde realizaron imágenes que mostraron los resultados básicos, ayudando a ver cómo las herramientas digitales afectan la motivación de los estudiantes, así mismo realizaron un plan seguro, aceptado por el grupo de ética de la escuela, manteniendo a las personas del estudio privadas y seguras, y obteniendo su permiso.

Los hallazgos indicaron que muchos estudiantes les gustó aprender en entornos virtuales. El 52.7% dijo que su experiencia era buena, el 28.3% pensó que era muy buena, y el 13.1% dijo que era excelente. Solo el 6% dijo que era malo. Los resultados respaldan la idea de que las herramientas digitales son bien recibidas y contribuyen significativamente a la motivación de los estudiantes, donde supervisaron que estos instrumentos fomenten un mayor placer en el viaje educativo y una sensación de satisfacción para los aportes académicos. Descubrieron que el uso de herramientas digitales es fundamental para el trabajo colaborativo y el uso de plataformas de aprendizaje dinámicas, lo que puede fortalecer la integración estudiantil y favorecer una experiencia de aprendizaje más activa (Rodríguez, et al., 2023). A pesar de los aspectos positivos, los estudios señalan que los docentes no deben aferrarse a métodos tradicionales poco dinámicos, ya que esto puede disminuir la motivación del alumnado. En este sentido, la investigación destaca la necesidad de incorporar eficazmente las herramientas digitales en la educación superior para potenciar sus beneficios motivacionales y educativos.

De la misma manera se presenta el trabajo de investigación de Castro y Alanya (2024), denominado ***Herramientas digitales en el desempeño de los docentes: revisión sistemática***, realizado en el departamento de La Paz se centra en cómo la pandemia de COVID-19 ha afectado al sistema educativo, impulsando la educación a distancia a través de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Se pone énfasis en la utilización de herramientas digitales y en la importancia de capacitar a los docentes para garantizar un aprendizaje de calidad.

El propósito de esta investigación es examinar las herramientas tecnológicas que utilizan tanto los docentes como los estudiantes en el ámbito de la didáctica virtual, la idea es entender y potenciar el conocimiento sobre estos recursos digitales en el proceso educativo, además, buscan determinar cuán familiarizados están los docentes y estudiantes con estas herramientas en el contexto de la educación en línea, subrayando la importancia de la capacitación y la actualización en el uso efectivo de la tecnología para mejorar el desempeño de los docentes y facilitar aprendizajes de calidad.

La metodología que utilizaron fue en una revisión sistemática siguiendo el método PRISMA, donde realizaron una búsqueda exhaustiva en varias bases de datos y repositorios, como Dialnet, Redalyc, Scielo y Elsevier, con el fin de identificar artículos relevantes sobre herramientas digitales y el desempeño docente, en la búsqueda inicial, se encontraron 60 fuentes publicadas entre 2016 y 2022. Luego, aplicaron criterios de inclusión y exclusión que permitieron seleccionar 21 artículos para el análisis final, la revisión se enfocó en aspectos como definiciones, tipos e importancia de las herramientas digitales en la educación, así como su impacto en el desempeño docente, además, llevaron a cabo un proceso de recolección de datos que incluyó el análisis de documentos y la extracción directa de información de las bases de datos a través de motores de búsqueda académicos confiables.

Los resultados de la investigación subrayan la importancia crucial de la formación continua del profesorado en el uso de herramientas digitales; esto no solo mejora su desempeño, sino que también facilita el aprendizaje en entornos virtuales. La calidad de la enseñanza es fundamental para lograr un aprendizaje significativo; sin embargo, muchos docentes se enfrentan a dificultades debido a su escaso conocimiento de estas herramientas. Asimismo, resulta evidente la necesidad de implementar programas de formación permanente que fortalezcan sus competencias digitales y pedagógicas.

Se hace hincapié en la necesidad de actualizar el currículo para que se adapte a las nuevas demandas educativas y tecnológicas, aquellos docentes que participan en talleres de actualización tienden a ser más efectivos en el uso de estas herramientas, la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 impulsó el uso de dispositivos digitales y mejoró la actitud de los

docentes hacia la tecnología (Castro y Alanya, 2024). Por lo tanto, es esencial contar con una sólida formación en herramientas digitales y su integración en el currículo.

En el departamento Pando, Vélez, realizó una tesis Factores asociados al rendimiento académico de estudiantes del 5to de secundaria del Centro de Educación Alternativa "Profesor Juan Oliveira Barros" del municipio de Cobija, gestión 2021. La investigación tuvo como objetivo establecer los factores asociados al rendimiento académico de los estudiantes del 5to de secundaria del Centro de Educación Alternativa "Profesor Juan Oliveira Barros" del municipio de Cobija, gestión 2021. Los objetivos específicos fueron: analizar la situación socioeconómica de los estudiantes, describir las dificultades que afectan el rendimiento académico y determinar los factores vinculantes al rendimiento académico (2022). Entre los hallazgos clave de la investigación se mencionaron lo siguiente:

- La situación socioeconómica de los estudiantes no les permitía comprar tarjetas para móvil y pagar wifi, lo que afectó su capacidad para participar en clases virtuales.
- Los estudiantes enfrentaron dificultades para acceder a una computadora y conexión a internet para participar en clases virtuales.
- La metodología y utilización de programas para enviar trabajos prácticos e clases virtuales fue dificultosa para los estudiantes.
- El tiempo de clases virtual fue considerado corto por los estudiantes.

La investigación concluyó que los principales factores asociados al rendimiento académico de los estudiantes fueron: ambiente no adecuado para clases virtuales, cruces de horario entre trabajo y estudio, dificultades para acceder a una computadora y conexión a internet, tiempo de clases virtual corto, situación socioeconómica desfavorable para comprar tarjetas para móvil y pagar wifi, y dificultades con la metodología y utilización de programas para enviar trabajos prácticos en clases virtuales. La investigación destaca la importancia de considerar los factores socioeconómicos y tecnológicos que afectan el rendimiento académico de los estudiantes en la educación alternativa. Los resultados sugieren que es necesario

implementar estrategias para abordar estas dificultades y mejorar la calidad de la educación virtual.

3.3.Marco teórico

La pandemia del COVID-19 ha generado un cambio significativo en la forma en que se desarrollan las actividades académicas y familiares. La educación virtual se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad de la educación, lo que ha implicado el uso de herramientas digitales para la enseñanza y el aprendizaje. Sin embargo, este cambio ha generado desafíos tanto familiares como académicos para los estudiantes de Trabajo Social.

3.3.1. *Teoría de la Brecha Digital*

La teoría de la brecha digital donde hace referencia a las desigualdades existentes en el acceso, uso y utilización de las tecnologías de la información y la comunicación entre los diferentes grupos sociales, las cuales están determinadas por factores económicos, educativos, geográficos y culturales. La teoría de la brecha digital (Warschauer, 2003) sostiene que la adopción y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) no son uniformes en todas las sociedades y grupos sociales. Esta brecha se refiere a las diferencias en el acceso y el uso de las TIC entre diferentes grupos sociales, lo que puede generar desigualdades en la educación y en la sociedad en general. En el contexto de la pandemia del COVID-19, la brecha digital puede afectar la capacidad de los estudiantes de trabajo social para acceder y utilizar las herramientas digitales necesarias para su educación.

La brecha digital se refiere a las diferencias en el acceso a las TIC entre diferentes grupos sociales. En la investigación, se pudo explorar cómo las diferencias en el acceso a las herramientas digitales afectaron la capacidad de los estudiantes de trabajo social para participar en la educación virtual durante la pandemia. La desigualdad tecnológica puede generar desigualdades en la educación, ya que algunos estudiantes pueden tener más acceso a recursos y oportunidades que otros. Es por ello que se analizó cómo la brecha digital afectó la experiencia educativa de los estudiantes de trabajo social durante la pandemia.

La exclusión digital no solo se refiere al acceso a las TIC, sino también al uso efectivo

de estas tecnologías. En la investigación se describe cómo los estudiantes de trabajo social utilizaron las herramientas digitales durante la pandemia y qué desafíos enfrentaron en términos de uso efectivo. Estas brechas digitales también pueden afectar a los factores socioeconómicos, como la pobreza, la falta de acceso a la tecnología y la falta de habilidades digitales. Es decir que es un factor que pueden afectar la capacidad de los estudiantes de trabajo social para acceder y utilizar las herramientas digitales durante la pandemia.

3.3.2. *Teoría del Capital Social*

La teoría del capital social Bourdieu (1986) sostiene que el capital social se refiere a los recursos y las redes sociales que los individuos y los grupos pueden movilizar para lograr sus objetivos. En el contexto de la educación virtual, el capital social puede ser un factor importante para determinar el éxito de los estudiantes. Los estudiantes de trabajo social que tienen un mayor capital social pueden tener acceso a más recursos y redes sociales que les permitan superar los desafíos familiares y académicos asociados con el uso de herramientas digitales.

Los resultados de la investigación subrayan la importancia crucial de la formación continua del profesorado en el uso de herramientas digitales; esto no solo mejora su desempeño, sino que también facilita el aprendizaje en entornos virtuales. La calidad de la enseñanza es fundamental para lograr un aprendizaje significativo; sin embargo, muchos docentes se enfrentan a dificultades debido a su escaso conocimiento de estas herramientas. Asimismo, resulta evidente la necesidad de implementar programas de formación permanente que fortalezcan sus competencias digitales y pedagógicas (Bourdieu, 1986). Estas redes de apoyo son muy importantes para el contexto de la educación virtual, los estudiantes de trabajo social que tienen un mayor capital social pueden tener acceso a redes de apoyo que les permitan superar los desafíos familiares y académicos asociados con el uso de herramientas digitales. La teoría del capital social también destaca las desigualdades en el acceso a los recursos y las redes sociales.

En la investigación, se pudo explorar cómo las desigualdades en el capital social afectan la capacidad de los estudiantes de trabajo social para acceder y utilizar las herramientas digitales durante la pandemia.

3.3.3. Teoría de la Resiliencia

La teoría de la resiliencia Luthar, et al., (2000), sostiene que la resiliencia se refiere a la capacidad de los individuos y los grupos para superar los desafíos y las adversidades, en el contexto de la pandemia del COVID-19, la resiliencia puede ser un factor importante para determinar la capacidad de los estudiantes de Trabajo Social para superar los desafíos.

Los estudiantes con mayor resiliencia tienden a adaptarse más fácilmente al cambio y a superar los obstáculos que se presentan en su proceso formativo. La resiliencia, entendida como la capacidad de afrontar y superar situaciones adversas, adquiere especial relevancia en el contexto de esta investigación. Durante la pandemia, los estudiantes de Trabajo Social se enfrentaron a diversos retos tanto en el ámbito familiar como académico, asociados al uso de herramientas digitales, lo que exigió una constante adaptación a nuevas dinámicas educativas y condiciones de estudio (Luthar, et al., 2000). En este sentido, es importante considerar que la resiliencia no se manifiesta de forma homogénea, sino que varía según las características personales y contextuales. Por consiguiente, algunos estudiantes lograron afrontar las dificultades con mayor eficacia, mientras que otros experimentaron mayores limitaciones. Asimismo, es pertinente identificar los factores protectores que fortalecieron la resiliencia en los estudiantes de Trabajo Social, como el apoyo familiar y la motivación personal. En este marco, la teoría de la resiliencia nos permite comprender de manera integral cómo los estudiantes lograron afrontar y superar los desafíos impuestos por la pandemia, evidenciando el papel fundamental de su proceso de adaptación académica y personal.

El análisis de los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia en estudiantes de Trabajo Social encuentra su fundamento en teorías relativas al constructivismo, la educación mediada por tecnología y el aprendizaje social. El constructivismo, en este contexto, resalta el papel activo del estudiante como constructor de su propio conocimiento a través de la interacción con las plataformas digitales y el entorno familiar. La pandemia transformó el hogar en un espacio primordial de aprendizaje, lo que puso en evidencia la importancia de contar con apoyo y recursos materiales por parte de la familia para garantizar el éxito académico.

Asimismo, este enfoque permite comprender cómo los estudiantes reinterpretaron sus experiencias educativas en función de sus contextos, generando aprendizajes significativos, de igual manera, resalta la necesidad de adaptar los procesos pedagógicos a entornos flexibles y dinámicos que respondan a nuevas realidades educativas.

Por otro lado, la teoría del aprendizaje social resulta relevante al destacar cómo las interacciones virtuales entre estudiantes y docentes, así como la imitación de comportamientos en entornos digitales, favorecieron la adaptación y el aprendizaje colaborativo. El entorno familiar cobró protagonismo no solo por su función de apoyo emocional y logístico, sino también por las dificultades que surgieron ante la escasez de habilidades digitales o recursos tecnológicos, lo que exacerbó la brecha de acceso y competencia entre los estudiantes. En este sentido, la observación e interacción en entornos virtuales constituyeron mecanismos clave para la adquisición de nuevos conocimientos.

El modelo de competencias digitales y las teorías sobre la brecha digital han sido especialmente útiles para la investigación. Estas teorías han permitido analizar el nivel de preparación de estudiantes y familias para afrontar la educación a distancia, evidenciando desigualdades sociales y económicas preexistentes que la pandemia hizo más patentes. Asimismo, orientaron la creación de instrumentos de análisis para evaluar el impacto de la digitalización en el proceso educativo y sus efectos en la inclusión social y el rendimiento académico. De igual modo, contribuyen a identificar las habilidades necesarias para el uso eficaz de las tecnologías en contextos educativos.

Es así que, la coadyuvancia de estos enfoques teóricos en la investigación educativa durante la pandemia se traduce en la elaboración de estudios diagnósticos e intervenciones basadas en evidencia. Esto se refleja en la formulación de estrategias y recomendaciones para fortalecer las competencias digitales y reducir inequidades, favoreciendo una mejor adaptación al entorno virtual y la consolidación de procesos de aprendizaje más equitativos y efectivos en estudiantes de Trabajo Social. En consecuencia, estos aportes teóricos permiten orientar acciones concretas desde el ámbito educativo y social. Finalmente, contribuyen a la construcción de propuestas que respondan a las necesidades reales de los estudiantes en contextos de cambio y crisis.

3.4.Marco conceptual

En el presente documento resalta la importancia de construir un marco conceptual sólido que permita definir y clasificar los términos clave involucrados. Esta tarea implica no solo comprender su significado técnico, sino también analizar sus dimensiones sociales, educativas y contextuales, especialmente desde la perspectiva del Trabajo Social. En ese marco a continuación, se desarrollan los principales conceptos que fundamentan esta investigación.

3.4.1. Trabajo Social

El trabajo Social es una profesión y disciplina académica basada en la práctica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento de la liberación de las personas, su objetivo es de poder mejorar el bienestar de los individuos, grupos y comunidades.

De acuerdo con Fernández, el Trabajo Social es "una práctica de intervención profesional orientada a la transformación de las condiciones sociales que generan desigualdad y vulnerabilidad" (2010, p. 22). El Trabajo Social es una práctica profesional que busca cambiar las condiciones sociales que causan desigualdad.

Por su parte, Aguilar destaca que “el Trabajo Social es una práctica crítica que busca empoderar a las personas en su contexto social, promoviendo el desarrollo de sus capacidades para afrontar los desafíos de la vida cotidiana” (2006). Menciona que es una práctica crítica que empodera a las personas en su contexto social. Desde una perspectiva institucional, se entiende como una profesión y disciplina que promueve el cambio y desarrollo social.

Desde una perspectiva más institucional, el Trabajo Social puede entenderse como “una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio, el desarrollo social, la cohesión social, la potenciación y liberación de las personas” (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2014). Es una profesión enfocada en la aplicación del conocimiento que fomenta la transformación, el progreso social, la unidad social y el fortalecimiento de los individuos.

La función del trabajador social en esta situación es crucial, ya que puede ayudar a las personas a adaptarse a las nuevas tecnologías y a encontrar formas de superar los desafíos que se presentan. También puede ayudar a identificar las necesidades de las personas y a encontrar soluciones para abordarlas.

3.4.2. Herramientas digitales

Las herramientas digitales educativas abarcan aplicaciones, plataformas o dispositivos tecnológicos que están diseñados para mejorar el proceso pedagógico, estas sirven como herramientas para la colaboración, accesibilidad de recursos, evaluación y personalización de experiencias de aprendizaje en entornos físicos y digitales. Para, Sosa, "Las herramientas digitales desempeñan un papel fundamental en el trabajo colaborativo docente en la era moderna" (2024, p. 1). Se hace hincapié en la importancia de la integración de la tecnología en las prácticas pedagógicas modernas, especialmente en lo que respecta a la colaboración profesional en el campo educativo no solo los instrumentos digitales podrían mejor comunicarse entre sí y compartir recursos. Más bien, los educadores podrían cambiar las metodologías completas de la enseñanza, lo cual es más eficiente y efectivo en términos de orquestación e implementación de programas educativos.

3.4.3. Formación académica

La educación fundamental a nivel estatal no equipa adecuadamente a los alumnos para estos exámenes, lo que obliga a numerosas personas a buscar costosas instituciones preuniversitarias es por ello que para Romero menciona que "La educación básica regular estatal no prepara para seguir estudios de educación superior porque los cinco cursos que brinda no son suficientes para responder los complejos exámenes de admisión" (2021, p. 740). Este desequilibrio no solo coarta las perspectivas de los jóvenes, sino que además intensifica las diferencias sociales, puesto que aquellos sin recursos para pagar esta formación extra confrontan más impedimentos para entrar a universidades públicas. Como consecuencia, se generan condiciones de desigualdad en el acceso a la educación superior, limitando las posibilidades de movilidad social de los sectores más vulnerables.

3.4.4. Estudiantes

Los estudiantes universitarios en un contexto social, se pone de manifiesto que estos jóvenes no son solo receptores pasivos de su situación social. Al contrario, son individuos activos que dan forma a los significados sobre sus oportunidades en la universidad, estos significados, moldeados por su historia social, familiar y cultural, guían sus decisiones y acciones en cuanto a si continúan o abandonan sus estudios universitarios. Para Andrade, menciona que "Las acciones que desarrollan los estudiantes están en buena parte orientadas por el peso de la historia social de su grupo de pertenencia, de su propia historia dentro del grupo y la consideración que exista con relación a qué es la universidad y qué se espera de ellos" (2002, p. 111). Es por ello que las decisiones y acciones de los estudiantes universitarios están profundamente marcadas por su entorno social y cultural.

El autor subraya que la historia social del grupo al que pertenecen y las expectativas que este tiene sobre la universidad son fundamentales para la forma en que los estudiantes perciben y afrontan su experiencia académica. Asimismo, estos factores influyen en sus decisiones, motivaciones y en la manera en que construyen su trayectoria educativa dentro del contexto universitario.

3.4.5. Percepciones

Las percepciones se refieren a cómo las personas interpretan, comprenden y valoran los servicios sociales y a los trabajadores sociales. Estas percepciones están moldeadas por su nivel de conocimiento, experiencias pasadas y actitudes sociales, y reflejan cómo la comunidad ve y valora a estos profesionales y servicios, sin importar si han tenido un contacto directo o una experiencia concreta con ellos.

Además, las percepciones incluyen tanto aspectos cognitivos, como ideas y conocimientos, como afectivos, que abarcan valores y sentimientos, los cuales forman la imagen social y la evaluación que la comunidad hace sobre estos servicios y profesionales. Para Bueno y Pérez, menciona que la manera en que las personas interpretan comprende y valoran los servicios sociales y a los trabajadores sociales y están influenciadas por su nivel de conocimiento, experiencias previas y actitudes sociales (2000). Esto indica que la percepción

social puede variar significativamente según la exposición y las interacciones que las personas tengan con los servicios, lo que también refleja la importancia de la educación, la experiencia personal y los valores sociales en la formación de esas percepciones.

3.4.6. Organización familiar

La familia, mediante la distribución de funciones, el diálogo, las normas y su orden interno, crea un esquema que facilita la superación de los retos cotidianos, así como el apoyo afectivo y de recursos, un hogar bien organizado promueve la unidad, la estabilidad y el bienestar de sus miembros; sin embargo, la falta de una organización adecuada puede generar conflictos, sobrecarga en algunos integrantes y dificultades para cumplir con las responsabilidades diarias. En este sentido, la organización familiar cumple un papel fundamental en el desarrollo personal y académico, ya que influye directamente en la capacidad de los individuos para gestionar su tiempo, afrontar situaciones adversas y mantener un equilibrio entre sus diversas obligaciones.

De ahí que, en el campo del Trabajo Social, entender cómo se organiza una familia sea fundamental para detectar qué precisa, idear acciones útiles y potenciar su habilidad para lidiar con lo que venga. Es una idea donde la familia se organiza, no solo para lo básico de cada día, sino también para hacerlos una familia más sólida, es algo que pide cariño, orden, trabajar duro y dar mucho para lograr sueños y hacer más fuertes los lazos de sangre a todo nivel, desde los más cercanos hasta los que casi no vemos. Para Whitney, "La organización familiar es un plan por medio del cual se organiza a la familia no únicamente para satisfacer las necesidades de su existencia diaria, sino también para prepararlos para convertirse en una familia eterna en el reino de Dios" (2013, p. 146). Esto se enfoca en no solo mantener la unidad de la familia o el funcionamiento de ello, sino que también tener un propósito para el bienestar de la familia y su planificación de ello a lo largo del tiempo.

3.4.7. Covid-19

La enfermedad por coronavirus 2019, es una enfermedad provocada por un virus. Este virus se llama SARS-CoV-2, que es la versión 2 del coronavirus del síndrome respiratorio agudo

grave. Su propagación comenzó a finales de 2019 y, lamentablemente, se convirtió en una pandemia en 2020. Para Alves, et al., menciona "El COVID-19 es una infección viral producida por el SARS-CoV-2, que afecta principalmente las vías respiratorias bajas, en los casos severos podría producir una respuesta inflamatoria sistémica masiva y fenómenos trombóticos en diferentes órganos" (2020, p. 80). La necesidad de realizar estudios clínicos continuos que puedan aclarar las suposiciones y lagunas en el conocimiento sobre la enfermedad, especialmente en su etapa más grave.

3.4.8. Pandemia

La Una pandemia es un brote epidémico que se extiende a escala mundial, afectando a un gran número de personas. Estos escenarios representan un importante desafío para la salud pública y alteran notablemente el funcionamiento habitual de la sociedad, provocando modificaciones en los ámbitos familiar, económico, educativo y de bienestar de las personas. Asimismo, generan la necesidad de implementar medidas de adaptación en diversos contextos para afrontar sus efectos y garantizar la continuidad de las actividades esenciales.

Una epidemia cruza fronteras y afecta a un gran número de personas en todo el mundo. Estas enfermedades, tanto transmisibles como no transmisibles, afectaron a gran parte de la población mundial durante mucho tiempo. Para Placeres, et al., "Una pandemia ocurre cuando la epidemia traspasa las fronteras internacionales y generalmente, afecta un gran número de personas." (2020, p. 2). Es importante comprender la gravedad de las pandemias, especialmente en lo que respecta a su impacto en la política de salud pública mundial.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se desarrolla los resultados de la investigación producto de la aplicación y obtención de información a través de las técnicas e instrumentos.

4.1.Contexto de la investigación

El presente estudio fue realizado y desarrollado con la finalidad de Analizar los desafíos familiares y académicos que enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19.

Asimismo, la investigación se realizó en la Universidad Amazónica de Pando a través del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas específicamente de la carrera de Trabajo Social, el grupo de estudio que estuvo conformado por ocho estudiantes de 9° y 10° semestres.

4.2.Análisis e interpretación de resultados

Para llevar a cabo esta investigación, se empleó técnicas cualitativas con el objetivo de obtener resultados profundos y detallados que respondieran a las necesidades del estudio. Se realizaron entrevistas en profundidad a una muestra de siete (7) estudiantes mujeres y uno (1) varón de la carrera de Trabajo Social. Durante el proceso de recolección de datos, las participantes mostraron cierta susceptibilidad y reserva al compartir información, lo que dificultó el trabajo de campo debido a la complejidad y sensibilidad del tema investigado.

Para la recolección de datos, se utilizó una guía de entrevista semiestructurada y la técnica de historia de vida para recopilar información detallada y precisa sobre las experiencias y percepciones de las participantes. A partir de la aplicación de estos instrumentos, se establecieron categorías y subcategorías que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1*Matriz de categorías y subcategorías*

Categorías	Subcategoría
1. Experiencias Vivenciales	✓ Uso de Herramientas Digitales en el Entorno Familiar ✓ Uso de Herramientas Digitales en el Entorno Académico
2. Desafíos Familiares y Académicos	✓ Desafíos Familiares ✓ Desafíos Académicos
3. Estrategias para Superar los Desafíos	✓ Estrategias para Superar Desafíos Familiares y académicos
4. Impacto en la Calidad de la Educación y el Bienestar	✓ Impacto en la Calidad de la Educación ✓ Impacto en el Bienestar

Nota. Esta tabla muestra las diferentes categorías y subcategorías que se identificó para dar respuesta a los objetivos planteados de la investigación. Elaboración propia (2025).

4.2.1. Experiencias Vivenciales

Las experiencias vivenciales se refieren a las experiencias personales e individuales que una persona atraviesa en su vida diaria, las cuales están cargadas de significados, emociones y percepciones propias. Estas experiencias permiten comprender cómo los individuos interpretan su realidad y construyen sentido a partir de sus interacciones con el entorno.

En el contexto de la investigación, las experiencias vivenciales constituyen una fuente valiosa de información, ya que permiten recopilar datos cualitativos y obtener una comprensión más profunda de la realidad social y cultural de las personas. Asimismo, facilitan el análisis de las dinámicas cotidianas, las estrategias de afrontamiento y los procesos de adaptación que los sujetos desarrollan frente a situaciones específicas, aportando una visión integral del fenómeno estudiado.

4.2.1.1. Uso de herramientas digitales en el entorno familiar. Las herramientas digitales son software, aplicaciones o plataformas tecnológicas creadas para ayudarnos a crear, gestionar, almacenar, intercambiar y hablar sobre información en espacios digitales. Estas herramientas facilitan el acceso a la información, ayudan a aprender mejor y fomentan la comunicación entre diferentes personas en el ámbito educativo, lo que las convierte en elementos fundamentales en el panorama educativo actual (Adell, 2018). Este instrumento puede ser utilizado en diversos contextos, como la educación, el trabajo, la comunicación personal y profesional, entre otros (Area, 2017). Estas herramientas pueden ser utilizadas en diversos contextos y son importantes porque mejoran la productividad, facilitan la comunicación, amplían el acceso a la información y fomentan la creatividad.

En cuanto a esta subcategoría las estudiantes mencionaron, dando respuesta lo siguiente; “Realmente fue muy complicado, me he dedicado a mis hijos y a raíz de una enfermedad que tuve, dije me voy a deprimir más, si no busco en que entretener la mente” (S. Chimanakay, comunicación, 28 de agosto, 2025). La experiencia de esta estudiante refleja la teoría de la brecha digital, ya que ella menciona que no tenía acceso a herramientas digitales y tuvo que buscar formas de aprender a utilizarlas. También refleja la teoría de la resiliencia, ya que ella encontró formas de adaptarse a la situación y buscar apoyo en su familia.

En el ámbito familiar, no conté con mucho apoyo, ya que tuve que organizar mi tiempo entre las responsabilidades del hogar y mis estudios. Durante el día me dedicaba a mi familia, por la tarde hacía mis tareas y por la noche asistía a mis clases virtuales, lo cual resultó bastante difícil, sobre todo porque me enfrentaba a una modalidad nueva. Al principio, el uso de herramientas digitales fue un reto; sin embargo, no fue tan complicado para mí, ya que mi esposo tenía conocimientos de informática y me ayudó en ese proceso. A diferencia de él, otros miembros de mi familia no pudieron ayudarme debido a su desconocimiento de estas herramientas. Con el tiempo, tuve que aprender de forma autónoma y adaptarme a las exigencias del entorno virtual (B. Peña, comunicación personal, 28 de agosto de 2025).

La experiencia de B. Peña, destaca la importancia del apoyo familiar y la adaptabilidad en la educación virtual durante la pandemia. La falta de apoyo familiar y la brecha digital pueden afectar la experiencia del estudiante, pero el apoyo de un miembro de la familia puede ser crucial en la superación de los desafíos. Es importante que las instituciones educativas y las familias

trabajen juntas para proporcionar recursos y apoyo adecuados a los estudiantes. Esto refleja la teoría de la brecha digital: La experiencia de la estudiante, ilustra la brecha digital y cómo la falta de acceso a la tecnología y la capacitación puede afectar la educación.

Según Warschauer, la brecha digital se refiere a las desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Por otra parte, menciona que no recibió apoyo de su familia en el aspecto académico, ya que ellos no tenían conocimiento sobre las herramientas digitales y la educación virtual (2003). Esto destaca la importancia del apoyo familiar en la educación y cómo la falta de apoyo puede afectar la experiencia del estudiante.

Por otra parte, también se vincula con la teoría del capital social: La falta de apoyo familiar de B. Peña también destaca la importancia del capital social en la educación. Según Bourdieu, el capital social se refiere a los recursos y apoyos que se obtienen a través de las redes sociales y las relaciones (1986). En este caso, el apoyo de su esposo fue crucial para que la estudiante pudiera superar los desafíos. Sin embargo, recibió apoyo de su esposo, quien tenía experiencia en el manejo de la computadora y pudo ayudarla a navegar por las herramientas digitales. Esto muestra cómo el apoyo de un miembro de la familia puede ser crucial en la superación de los desafíos. Otro testimonio de una de las estudiantes menciona que;

No recibí apoyo por parte de mi familia, ya que ellos no sabían cómo manejar las plataformas educativas. En mi hogar estábamos familiarizados únicamente con el uso del celular y de aplicaciones como WhatsApp; sin embargo, cuando fue necesario utilizar plataformas como Classroom, Meet y Zoom para las clases virtuales, tuvimos que aprender de manera obligatoria y sin orientación. Aunque mis hermanos no pudieron ayudarme, no fue por falta de interés, sino porque ellos también desconocían el funcionamiento de estas herramientas digitales. Por ello, recurrimos a videos tutoriales y otros recursos virtuales para aprender a utilizarlas de manera adecuada y continuar con el proceso educativo (N. Cano, Comunicación personal, 28 de agosto del 2025)

El testimonio de N. Cano se vincula con la Teoría de la Brecha Digital, que se refiere a las desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) entre diferentes grupos sociales. Según Warschauer, la brecha digital no solo se trata de la falta de acceso a la tecnología, sino también de la falta de habilidades y conocimientos para utilizarla de manera efectiva (2003). En el caso de N. Cano, su familia no tenía conocimiento sobre las

plataformas educativas virtuales, lo que les dificultó apoyar en su educación. La teoría de la brecha digital destaca la importancia de abordar las desigualdades en el acceso y uso de la tecnología para promover la inclusión digital y mejorar las oportunidades educativas y sociales.

4.2.1.2. Uso de Herramientas Digitales en el Entorno Académico. Según Bates, el uso de herramientas digitales en el entorno académico se refiere a la integración de tecnologías digitales en el proceso de enseñanza y aprendizaje en instituciones educativas (2015). Estas herramientas pueden incluir plataformas de aprendizaje en línea, sistemas de gestión del aprendizaje, herramientas de comunicación digital, recursos educativos digitales y software de productividad académica.

Por otra parte, de la misma manera, Bates sostiene que el uso efectivo de herramientas digitales en la educación puede mejorar la calidad del aprendizaje y la enseñanza, aumentar la accesibilidad y la flexibilidad, y reducir los costos. Sin embargo, también destaca la importancia de planificar y diseñar cuidadosamente el uso de herramientas digitales para asegurarse de que se alineen con los objetivos de aprendizaje (2015). Por otro lado, Siemens sostiene que el uso de herramientas digitales en la educación puede facilitar la conexión y la colaboración entre estudiantes y docentes, y permitir la creación de comunidades de aprendizaje en línea (2005). En cuanto a esta subcategoría la estudiante, P. Viscarra menciona: “La experiencia fue positiva, ya que las herramientas digitales representaron una gran ayuda, porque a través de ellas fue posible mantener la comunicación y continuar con las actividades académicas durante la pandemia” (Comunicación, 28 de agosto, 2025). Esto hace referencia a la teoría del capital social, ya que ella menciona que las herramientas digitales le permitieron comunicarse con sus compañeros y docentes, lo que le ayudó a sentirse conectada y apoyada. Otro testimonio de una de las entrevistadas B. Peña menciona:

En el entorno académico, la experiencia fue nueva y desafiante para mí. Al inicio, sentía miedo e incertidumbre, ya que dudaba si estaba realizando correctamente las actividades académicas y si sería capaz de cumplir con las exigencias de la educación virtual. Sin embargo, con el paso del tiempo comprendí que la clave estaba en familiarizarme con las plataformas digitales y practicar constantemente. Poco a poco logré adaptarme al nuevo entorno educativo, entendiendo que el aprendizaje requiere esfuerzo, perseverancia y continuidad. La práctica constante fue fundamental para desarrollar

habilidades en el manejo de las herramientas digitales y mejorar progresivamente en el proceso académico (Comunicación, 28 de agosto, 2025).

El testimonio de B. Peña subraya la importancia de la práctica y la perseverancia en el aprendizaje y el dominio de habilidades en el ámbito académico. Su experiencia se alinea con las teorías del aprendizaje experiencial y la práctica deliberada, y resalta el papel de la autoeficacia en el proceso formativo. Asimismo, evidencia cómo el esfuerzo constante y la motivación personal contribuyen al desarrollo de competencias en contextos educativos exigentes.

La teoría de la brecha digital se refiere a las desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) entre diferentes grupos sociales. En el contexto del testimonio de B. Peña, la ansiedad y el miedo que experimentó al principio pueden estar relacionados con la falta de familiaridad con las herramientas digitales y el entorno académico virtual. Sin embargo, logró superar estos desafíos a través de la práctica y la perseverancia, lo que sugiere que la brecha digital no es insuperable. Esto se alinea con la idea de que la brecha digital “no solo se trata de la falta de acceso a la tecnología, sino también de la falta de habilidades y conocimientos para utilizarla de manera efectiva” (Warschauer, 2003). La experiencia de esta estudiante destaca la importancia de la práctica y la perseverancia en el aprendizaje y el dominio de habilidades en el entorno académico, lo que puede ser especialmente relevante para aquellos que enfrentan desafíos relacionados con la brecha digital.

Por otra parte E. Chura menciona que: “La dificultad ha sido que muchos docentes, pertenecen a una formación tradicional de años presentan limitaciones en el manejo de las herramientas digitales y de la información relacionada con el plan académico 2009” (Comunicación, 28 de agosto, 2025). La experiencia de E. Rolando refleja la teoría de la brecha digital, ya que él menciona que los docentes no tenían conocimientos sobre herramientas digitales y que eso dificultaba la enseñanza y el aprendizaje. El testimonio de S. Chimanakay en cuanto al Uso de Herramientas Digitales en el Entorno Académico menciona:

Al comienzo de mis estudios durante la pandemia, enfrenté diversos desafíos académicos y tecnológicos. No contaba con una computadora adecuada y tampoco

tenía conocimientos suficientes sobre el manejo de herramientas digitales y redes sociales necesarias para el desarrollo de las clases virtuales. Recuerdo que una docente solicitó la presentación de trabajos en Word; sin embargo, mi computadora de escritorio ya era antigua, presentaba fallas y el programa había caducado. Debido a esta situación, realizaba mis tareas desde el celular y pedía ayuda a mi hermana menor para editar los documentos en Word. Este proceso resultaba lento y complicado, aunque poco a poco logré adaptarme a las exigencias académicas. Posteriormente, pude adquirir una laptop de segunda mano, lo que me permitió continuar con mis estudios, a pesar de que en ocasiones presentaba fallas técnicas que me generaban estrés. Aun así, continué aprendiendo y utilizando el celular como una herramienta fundamental para acceder a tutoriales y fortalecer mis conocimientos mediante recursos audiovisuales (Comunicación, 28 de agosto, 2025).

El testimonio se vincula con la teoría de la Brecha Digital, la experiencia del estudiante destaca la brecha digital en términos de acceso y habilidades para utilizar tecnologías de la información y comunicación (TIC). La falta de una computadora adecuada y la necesidad de utilizar un celular para realizar tareas académicas ilustran la desigualdad tecnológica.

El uso de herramientas digitales en el entorno académico se puede definir como la integración de tecnologías digitales en el proceso de enseñanza y aprendizaje para mejorar la calidad del aprendizaje y la enseñanza, aumentar la accesibilidad y la flexibilidad, y facilitar la conexión y la colaboración entre estudiantes y docentes.

Así también, se les preguntó respecto a las herramientas Digitales Utilizadas durante la Pandemia del covid 19, las cuales los estudiantes mencionaron haber utilizado con más frecuencia durante la pandemia: “Las herramientas que más utilicé fueron Classroom, Drive, Google Académico, plataformas de investigación y YouTube para ver tutoriales y audio libros. También utilicé herramientas para crear mapas mentales.” (S. Chimanakay, Comunicación personal, 28 de agosto, 2025), así mismo menciona otra entrevistada al respecto “Las herramientas que más utilizamos fueron Google Meet y Zoom, pero Zoom fue la más frecuente debido a su mayor alcance y capacidad para crear salas y sub-salas.” (E. Chura, comunicación personal, 28 de agosto, 2025), de la misma manera la estudiante K. Aldunate: “Las herramientas que más se utilizaron fueron Classroom, Meet y Zoom.” (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025) Las entrevistas realizadas a los estudiantes revelan que, durante la pandemia, se enfrentaron a desafíos en cuanto al acceso y uso de tecnologías de la información y

comunicación (TIC) para continuar con sus estudios. Sin embargo, también destacan la importancia de la adaptabilidad y la capacidad de aprender a utilizar nuevas herramientas digitales.

Es decir que todos los estudiantes han utilizado las mismas herramientas tal como el testimonio de N. Cano: “Las herramientas digitales que más utilicé fueron Classroom, Zoom y Canva. Me sentí cómoda al emplearlas, ya que representan recursos estratégicos para nosotros ya que facilitan el aprendizaje de manera más dinámica, organizada y efectiva durante el proceso académico.” (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025), de la misma manera, B. Peña: “Las herramientas que utilicé fueron Classroom, Google Meet y Zoom. Aunque conocía Drive, no llegué a utilizarlo porque no sabía cómo funcionaba” (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025). Las entrevistas realizadas a los estudiantes destacan la importancia de la adaptabilidad y la capacidad de aprender a utilizar nuevas herramientas digitales en el contexto de la pandemia. La falta de acceso y habilidades para utilizar TIC es un tema común en las entrevistas, lo que se relaciona con la teoría de la brecha digital, el aprendizaje experiencial y la autoeficacia se relacionan con las experiencias y desafíos enfrentados por los estudiantes.

Así también, se les pregunto respecto a cómo se sintieron al utilizar herramientas digitales en el entorno familiar y académico durante la pandemia A continuación, se presentan las experiencias de los estudiantes con herramientas digitales durante la pandemia: S. Chimanakay:

Al principio, me sentía estresada al utilizar las herramientas digitales, debido a la falta de experiencia y conocimiento en su manejo. Sin embargo, con el tiempo y la práctica constante, fui adquiriendo mayor seguridad y confianza. Recuerdo que, en una ocasión, una docente nos solicitó elaborar un video para una materia de Trabajo Social, lo que generó preocupación porque no lográbamos subir el archivo a WhatsApp ni a la plataforma virtual. A pesar de las dificultades, poco a poco aprendimos a utilizar las herramientas digitales y a superar los obstáculos tecnológicos. La práctica constante fue fundamental para mejorar nuestras habilidades y posteriormente poder compartir esos conocimientos con otras personas (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025),

La estudiante menciona que al principio se sintió estresada al utilizar herramientas digitales, lo que indica que enfrentó un desafío en la adaptación a la tecnología. Sin embargo,

con el tiempo y la práctica, logró superar el desafío y se sintió más cómoda utilizando las herramientas digitales. Así también para E. Chura hace referencia a lo siguiente:

Para mí, utilizar herramientas digitales fue una experiencia positiva. Me permitió conectar con la parte digital y darles creatividad a mis presentaciones. La pandemia cambió muchas cosas, y la gente comenzó a aprender a utilizar tecnologías. Considero que fue un momento de cambio y crecimiento (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025).

El estudiante, menciona que utilizar herramientas digitales fue una experiencia positiva para él, lo que indica que se sintió cómodo y motivado al utilizar la tecnología. Destaca la capacidad de darle creatividad a sus presentaciones y conectar con la parte digital, lo que sugiere que encontró valor en la tecnología para expresarse y comunicarse. También considera que la pandemia fue un momento de cambio y crecimiento, lo que indica que vio la oportunidad de aprender y adaptarse a la tecnología, por otra parte también, K. Aldunate menciona que:

Mi familia me apoyó proporcionándome una computadora solo para mí, lo que me permitió trabajar sin distracciones. En la universidad, las clases virtuales fueron una ventaja, ya que no tenía que preocuparme por comprar megas de internet. La universidad también ofreció capacitaciones constantes para que no nos olvidáramos de utilizar las herramientas digitales (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025).

La entrevistada menciona que su familia la apoyó proporcionándole una computadora solo para ella, lo que indica que tuvo acceso a recursos tecnológicos y apoyo para su educación. Hace referencia a las ventajas de las clases virtuales, como no tener que preocuparse por comprar megas de internet, lo que sugiere que encontró beneficios en la flexibilidad y la accesibilidad de la educación virtual. Por otra parte, menciona que la universidad ofreció capacitaciones constantes para que no se olvidaran de utilizar las herramientas digitales, lo que indica que la institución se preocupó por apoyar a los estudiantes en su aprendizaje tecnológico. Sin embargo, N. Cano considera que:

Las herramientas digitales representan un gran apoyo para las futuras generaciones. Aunque para nosotros su uso fue un desafío al inicio de la pandemia, con el tiempo logramos adaptarnos y desarrollar nuevas habilidades tecnológicas. Actualmente, las nuevas generaciones tendrán mayores facilidades para utilizar estas herramientas,

debido al constante avance de la tecnología y a la creciente incorporación de recursos digitales en la educación. Por ello, es importante que los estudiantes se mantengan en constante aprendizaje y adaptación frente a los cambios tecnológicos (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025).

N. Cano, considera que las herramientas digitales serán un gran apoyo para las futuras generaciones, lo que indica que tiene una visión positiva del futuro y la importancia de la tecnología en la educación, menciona que para ellos fue un desafío al principio, pero que ahora será más fácil para las futuras generaciones, lo que sugiere que reconoce la importancia de la adaptabilidad y la práctica en el aprendizaje tecnológico.

En general, los análisis de las experiencias destacan la importancia de la práctica, la adaptabilidad y el apoyo en el aprendizaje tecnológico durante la pandemia. Los estudiantes enfrentaron desafíos iniciales, pero con el tiempo y la práctica, lograron superarlos y aprovechar las ventajas de la tecnología y el uso de herramientas digitales durante la pandemia. Aunque al principio fue complicado, con el tiempo y el aprendizaje, lograron trabajar los obstáculos y aprovechar las potencialidades tecnológicas.

La falta de acceso y habilidades para utilizar tecnologías pueden ser un obstáculo para el aprendizaje y la participación en la sociedad digital. Los estudiantes mencionan que enfrentaron desafíos iniciales debido a la falta de acceso y habilidades para utilizar las herramientas digitales. Es por ello que se vincula a la teoría de la brecha digital, ya que a través de la práctica y la experiencia son fundamentales para el aprendizaje y la mejora de habilidades digitales, y la confianza y la capacidad de los estudiantes para utilizar las herramientas digitales y aumentar con la práctica y la experiencia.

4.2.2. *Desafíos Familiares y Académicos*

Los desafíos familiares y académicos se refieren a las dificultades y obstáculos que enfrentan los estudiantes y sus familias en el proceso de enseñanza y aprendizaje, especialmente en situaciones de cambio o crisis, como la pandemia del COVID-19. Por otra parte, los autores Hernández y García (2020), mencionan que los desafíos académicos incluyen:

- ✓ Adaptación a la educación en línea: Los estudiantes tuvieron que adaptarse a una nueva modalidad de enseñanza y aprendizaje, lo que requirió habilidades y recursos tecnológicos.
- ✓ Gestión del tiempo y la motivación: La educación en línea requirió que los estudiantes gestionaran su tiempo y motivación de manera efectiva para completar las tareas y alcanzar los objetivos.
- ✓ Acceso a recursos y apoyo: Los estudiantes necesitaron acceso a recursos y apoyo para superar los desafíos y alcanzar sus objetivos.

Es decir que los desafíos familiares y académicos descritos por Hernández y García resaltan la complejidad de la experiencia de los estudiantes y sus familias durante la pandemia del COVID-19 (2020). Es importante que las instituciones académicas y las familias trabajen juntas para proporcionar recursos y apoyo adecuados y prioricen la salud mental y el bienestar de los estudiantes.

Asimismo, la investigación de Amaya, et al., menciona que:

La educación en línea tiene procesos de enseñanza y aprendizaje diferentes a la educación presencial, desde la forma de abordar las sesiones de clases, el manejo de materiales didácticos, las dinámicas de participación a través de medios de comunicación y colaboración, hasta las formas de atención, seguimiento, retroalimentación y evaluación del desempeño académico de los estudiantes (2021, p. 3).

La adaptación de los maestros a la virtualidad fue un desafío significativo, ya que muchos tuvieron que aprender y adaptarse rápidamente a las herramientas digitales para seguir impartiendo clases. Esto creó una brecha entre aquellos que se adaptaron fácilmente y aquellos que tuvieron que hacer un esfuerzo mayor para ponerse al día, lo que afectó la calidad de la educación y la experiencia de los estudiantes.

4.2.2.1. Desafíos Familiares. En la presente subcategoría, se analizan los desafíos familiares que enfrentaron los estudiantes en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19, a partir de la información recabada las cuales, S. Chimanakay

responde: “Los desafíos que enfrenté fueron la falta de apoyo familiar, especialmente por parte de los hijos, así como no contar con una laptop adecuada para desarrollar las actividades académicas.” (Comunicación, 28 de agosto, 2025). Esto se relaciona con la teoría de la brecha digital, ya que ella menciona que no tenía acceso a herramientas digitales y que sus hijos no tenían conocimientos sobre ellas. También refleja la teoría de la resiliencia, ya que ella encontró formas de adaptarse a la situación y buscar apoyo en su familia. Por otra parte, otra de la entrevistada menciona al respecto:

La mayoría de las herramientas digitales las conocí a través de las capacitaciones que brindaba la universidad. Recuerdo que se realizaban diferentes talleres sobre el manejo de plataformas y recursos digitales para facilitar el desarrollo de las clases virtuales. En cuanto al uso de Zoom y Meet, mi madre ya tenía ciertos conocimientos porque su trabajo también pasó a desarrollarse de manera virtual durante la pandemia. Por ello, ella me orientaba sobre cómo utilizar estas herramientas. Asimismo, mi hermano me ayudaba en aquellos aspectos que conocía mejor que yo, enseñándome cómo conectarme a las clases, subir tareas y presentar adecuadamente los trabajos académicos (K. Aldunate, comunicación personal, 28 de agosto, 2025).

La experiencia de la estudiante destaca la importancia de la capacitación y el apoyo familiar en la adaptación a la educación virtual y la reducción de la brecha digital. Su historia ilustra cómo la universidad y la familia pueden trabajar juntas para proporcionar acceso a herramientas digitales y desarrollar habilidades necesarias para el éxito en la educación virtual. También resalta la brecha digital y cómo el acceso a la tecnología y la capacitación pueden ser fundamentales para superarla. Su universidad ofreció capacitaciones que ayudaron a cerrar esta brecha. Por otra, parte, otro entrevistado respecto a la misma pregunta de la entrevista menciona:

No tuve dificultades significativas en mi entorno familiar, ya que contaba con conocimientos y acceso a los recursos tecnológicos necesarios. Sin embargo, me mantengo en un proceso constante de aprendizaje, descubriendo nuevas herramientas y estrategias que me permiten fortalecer mis habilidades y mejorar mi rendimiento académico (E. Chura, comunicación personal, 28 de agosto, 2025).

Los estudiantes mencionan desafíos comunes como la falta de acceso a recursos tecnológicos, la falta de conocimiento sobre cómo utilizar las herramientas digitales y problemas técnicos con el internet. Así como otro de los entrevistado menciona “No tuve

desafíos significativos en mi familia, pero sí hubo problemas técnicos con el internet y la falta de conocimiento sobre cómo utilizar las herramientas digitales.” (N. Cano, comunicación personal, 28 de agosto de 2025). La mayoría de los estudiantes mencionan haber recibido apoyo de sus familias, ya sea en forma de aliento, consejos o acceso a recursos tecnológicos. En este contexto, también se evidencian dificultades relacionadas con la dinámica de las clases virtuales, como lo expresa B. Peña: “No enfrenté desafíos familiares durante la educación virtual; sin embargo, existieron dificultades relacionadas con el control de cámaras y audios en las clases virtuales. Esta situación ocasionaba distracciones, interrupciones y problemas de comunicación.” (Comunicación personal, 28 de agosto de 2025). Se constató que, si bien el apoyo familiar fue un factor positivo para el desarrollo académico, persistieron dificultades en el entorno virtual, especialmente en lo relacionado con la gestión de las clases en línea. Estas limitaciones tecnológicas y organizativas afectaron la comunicación y la concentración, repercutiendo negativamente en la calidad del proceso de aprendizaje.

Los estudiantes destacan la importancia de la capacitación y el acceso a recursos tecnológicos para superar los desafíos y mejorar las habilidades digitales. Los estudiantes mencionan que hubieran sido útiles más capacitaciones y recursos para aprender a utilizar las herramientas digitales. La mayoría de los estudiantes mencionan que el acceso a recursos tecnológicos, como computadoras y wifi, es fundamental para superar los desafíos y mejorar las habilidades digitales. Algunos estudiantes mencionan que el control y la organización en las clases virtuales son importantes para evitar distracciones y problemas de comunicación.

Es decir que los estudiantes enfrentaron desafíos familiares en el uso de herramientas digitales durante la pandemia, pero la mayoría logró superarlos con el apoyo de sus familias y el acceso a recursos tecnológicos. La capacitación y el acceso a recursos tecnológicos son fundamentales para mejorar las habilidades digitales y superar los desafíos. Las experiencias de los estudiantes con desafíos familiares en el uso de herramientas digitales durante la pandemia se vinculan con la siguiente teoría de la Brecha Digital (Warschauer, 2003): La falta de acceso a recursos tecnológicos y la falta de conocimiento sobre cómo utilizar las herramientas digitales pueden generar brechas en la sociedad digital. Las experiencias de los estudiantes con desafíos familiares en el uso de herramientas digitales durante la pandemia se vinculan con las teorías

de la brecha digital, el aprendizaje experiencial y la autoeficacia. La falta de acceso a recursos tecnológicos y la falta de conocimiento sobre cómo utilizar las herramientas digitales pueden generar brechas en la sociedad digital, pero la práctica y la experiencia pueden ayudar a superar estos desafíos y mejorar las habilidades digitales.

4.2.2.2. Desafíos Académicos. En relación con los retos académicos que conllevo el uso de herramientas digitales durante la pandemia de COVID-19, se identificaron diversas dificultades que se produjeron en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Guzmán, et al., menciona que “Los maestros han tenido que hacer malabares para transformar su enseñanza para hacerla atractiva, dinámica y esforzarse para que sus estudiantes aprendan a pesar de enfrentar estas difíciles circunstancias” (2021, p. 16). Los docentes, han tenido que ser verdaderos "malabaristas" para adaptar su enseñanza a la virtualidad, buscando formas creativas de hacerla atractiva y dinámica, y esforzándose por mantener la motivación y el aprendizaje de sus estudiantes en un entorno desafiante.

La dificultad principal fue que muchos docentes pertenecían a una formación tradicional de años anteriores y presentaban limitaciones en el manejo de herramientas digitales y en el conocimiento actualizado del plan académico 2009. Asimismo, uno de mis mayores desafíos fue la falta de conocimientos sobre el uso de las plataformas virtuales y la necesidad de aprender a utilizarlas de manera adecuada. Sin embargo, poco a poco logré superar estas dificultades mediante la práctica constante, el aprendizaje autónomo y el apoyo de mis compañeros durante el proceso educativo virtual (E. Chura, comunicación personal, 28 de agosto, 2025)

La experiencia de E. Chura refleja la teoría de la brecha digital, ya que él menciona que los docentes no tenían conocimientos sobre herramientas digitales y que eso dificultaba la enseñanza y el aprendizaje.

Asimismo, los estudiantes se tuvieron que adaptar a las clases en línea, dejando a un lado la interacción entre compañeros y docentes para estar frente a un dispositivo para tomar sus clases. Tal como se menciona en el siguiente testimonio que presenta de los estudiantes enfrentaron en el uso de herramientas digitales durante la pandemia: S. Chimanakay:

Los desafíos que enfrenté incluyeron la falta de capacitación adecuada, la exigencia de utilizar herramientas digitales sin contar siempre con acceso a ellas y la falta de empatía

de algunos docentes frente a las dificultades que atravesábamos como estudiantes durante la pandemia. Sin embargo, a pesar de estas situaciones, la experiencia fue valiosa, ya que me permitió adaptarme a nuevas formas de aprendizaje y desarrollar habilidades digitales que fortalecieron mi formación académica (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025).

Los estudiantes enfrentaron dificultades técnicas y de acceso a herramientas digitales, lo que generó frustración y obstáculos en el aprendizaje. Así como menciona, K. Aldunate: “La dificultad fue la frustración inicial al aprender cosas nuevas y la necesidad de adaptarse a nuevos desafíos. Sin embargo, el apoyo de mi familia fue fundamental para superar estos obstáculos.” (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025). Los estudiantes destacan la necesidad de apoyo y guía para aprender de manera efectiva y superar los desafíos en el uso de herramientas digitales, como menciona: B. Peña: El desafío fue la exigencia de utilizar normas APA y formatos específicos en los trabajos académicos, lo que generó dificultades para algunos compañeros que no tenían experiencia en el uso de herramientas digitales. (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025). La práctica y la adaptación son fundamentales para superar los desafíos y mejorar las habilidades digitales. De la misma manera otra de la entrevistada menciona: “El desafío principal fue la falta de conocimientos y habilidades para manejar adecuadamente las herramientas digitales, lo que dificultó mi adaptación al entorno virtual. Por ello, necesité orientación, apoyo y práctica constante para aprender a utilizarlas de manera efectiva”. (N. Cano, comunicación personal, 28 de agosto, 2025). La mayoría de los estudiantes destacan la falta de capacitación y apoyo adecuados para utilizar herramientas digitales de manera efectiva.

Los estudiantes enfrentaron desafíos académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia, incluyendo la falta de capacitación y apoyo, dificultades técnicas y de acceso, y la necesidad de adaptarse a nuevos desafíos. Sin embargo, la práctica y la adaptación son fundamentales para superar estos obstáculos y mejorar las habilidades digitales. La guía y el apoyo son necesarios para que los estudiantes puedan aprender de manera efectiva y alcanzar sus objetivos académicos. Asimismo, el fortalecimiento de competencias digitales contribuye a una mayor autonomía en el proceso de aprendizaje y facilita el acceso a recursos educativos en entornos virtuales, de igual manera, el acompañamiento institucional y familiar resulta clave para garantizar una experiencia educativa más inclusiva y de mejor calidad.

4.2.3. Estrategias para Superar los Desafíos Familiares y Académicos

Según Hernández y García, las estrategias para superar los desafíos familiares y académicos se refieren a las acciones y planes que los estudiantes y sus familias implementan para manejar y superar los obstáculos y dificultades que enfrentan en la educación y en la vida familiar (2020). Estas estrategias pueden incluir la comunicación efectiva, el apoyo emocional, la gestión del tiempo, el desarrollo de habilidades y la búsqueda de recursos y apoyo. Algunos autores destacan la importancia de la resiliencia y la adaptabilidad en la superación de los desafíos familiares y académicos (Wagnild y Young, 1993). Las estrategias efectivas pueden ayudar a los estudiantes y sus familias a adaptarse a los cambios y desafíos, y a alcanzar sus objetivos académicos y personales.

4.2.3.1. Estrategias para Superar los Desafíos Familiares. En cuanto a las estrategias que los estudiantes utilizaron para superar los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19, respondieron: “Las estrategias que yo primero utilice fue en el día estar pendiente a las tareas de mis hijos, en la tarde poder distraernos con dinámicas familiares y en la noche cumplir con mis responsabilidades académicas” (S. Chimanakay, comunicación personal, 28 de agosto 2025). En su entrevista la estudiante, refleja la teoría de la resiliencia, ya que ella encontró formas de adaptarse a la situación y buscar apoyo en su familia. Por otra parte, la respuesta de B. Peña: “En ocasiones asistía a clases en el lugar donde se encontraba mi mamá, donde había muchas personas, lo que me generaba incomodidad y dificultades para concentrarme debido al exceso de ruido durante las sesiones virtuales.” (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025). Esto se hace referencia a la teoría de la resiliencia, ya que ella menciona que encontró formas de adaptarse a la situación y buscar apoyo en su familia. Por otra parte, otra de la entrevistada menciona:

Utilicé como estrategia grabar a mi hermano mientras me ayudaba con las tareas, para posteriormente revisar los pasos y no tener que pedirle ayuda constantemente. Además, recurrí a videos tutoriales y realizaba anotaciones para aprender y recordar los procedimientos de manera más autónoma, organizada y efectiva (K. Aldunate, comunicación personal, 28 de agosto 2025).

La estudiante mencionó que utilizó recursos visuales como videos, para poder entender

y recordar los pasos. Por otra parte, N. Cano: “Utilicé la estrategia de ver videos y buscar diferentes formas de aprendizaje para superar los desafíos. Asimismo, comprendí que preguntar y buscar ayuda cuando tenía dificultades era fundamental para resolver los problemas y fortalecer mis conocimientos.” (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025). Mientras que otros utilizaron la planificación y la organización fueron fundamentales para superar los desafíos y evitar el estrés. Tal como lo menciona, B. Peña:

Utilicé como estrategia la planificación de mi tiempo y la organización de mis tareas, lo que me permitió evitar el estrés y la confusión. Asimismo, comprendí que una buena planificación es fundamental para asegurar que todo se desarrolle de manera adecuada (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025).

Los estudiantes demostraron un gran compromiso y responsabilidad al adaptarse a la educación en línea, utilizando estrategias para planificar su tiempo y organizarse, lo que les permitió mantener su ritmo de aprendizaje a pesar de las dificultades. Lozano, et al., mencionan que “el estudiantado se ha mostrado más resiliente, pues ha tenido menor impacto en su aprendizaje en la situación que se está viviendo por el confinamiento” (2020). Esto destaca su capacidad de los estudiantes para enfrentar situaciones de crisis.

4.2.3.2. Estrategias para Superar los Desafíos Académico. En cuanto a los desafíos académico, E. Chura: "La mejor estrategia que yo he utilizado ha sido, donde no solamente me actualizado yo, sino también tratar de actualizar a los demás." (Comunicación personal, 28 de agosto, 2025), este relato puede vincularse con la teoría del capital social, ya que él menciona que trató de compartir sus conocimientos con otros y mantener la conexión social. Los estudiantes tuvieron que adaptarse a nuevas situaciones y encontrar formas de superar los desafíos en un entorno de pandemia.

Los estudiantes utilizaron diversas estrategias para superar los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia. La planificación, la organización, el uso de recursos visuales y la búsqueda de ayuda fueron fundamentales para superar los obstáculos y alcanzar los objetivos académicos. La adaptabilidad y la capacidad de encontrar soluciones creativas también fueron clave para superar los desafíos en un entorno de pandemia.

Las entrevistas reflejan la complejidad de la experiencia de los estudiantes durante la pandemia del COVID-19. La falta de acceso a herramientas digitales y la necesidad de capacitación y apoyo para utilizarlas efectivamente son temas comunes en las entrevistas. Sin embargo, también se destaca la importancia de la comunicación y la conexión con otros para sentirse apoyado y conectado. La capacidad de las personas para adaptarse a las situaciones y encontrar formas de superar los desafíos es otro tema relevante en las entrevistas. En general, las entrevistas mencionan que la pandemia del COVID-19 ha sido un desafío significativo para los estudiantes, pero también ha presentado oportunidades para aprender y crecer.

4.2.4. Impacto en la Calidad de la Educación y el Bienestar

Según Darling-Hammond, el impacto en la calidad de la educación y el bienestar se refiere a los efectos que tienen las políticas, programas y prácticas educativas en la calidad de la educación y el bienestar de los estudiantes (2010). Esto puede incluir aspectos como la mejora en el rendimiento académico, la reducción de la brecha de logro, el aumento de la motivación y la satisfacción de los estudiantes, y la promoción del bienestar emocional y social.

4.2.4.1. Impacto en la Calidad de la Educación. En cuanto al uso de herramientas digitales afectó la calidad de tu educación durante la pandemia del COVID-19, P. Viscarra responde: “La experiencia fue positiva, ya que las herramientas digitales representaron una gran ayuda, porque a través de ellas pudimos comunicarnos, mantener el contacto y continuar con las actividades académicas durante la pandemia” (Comunicación personal, 28 de agosto 2025). La experiencia de P. Viscarra refleja la teoría del capital social, ya que ella menciona que las herramientas digitales le permitieron comunicarse con sus compañeros y docentes, lo que le ayudó a sentirse conectada y apoyada.

Los estudiantes mencionaron tanto ventajas como desventajas del uso de herramientas digitales en la educación durante la pandemia. En algunos casos, estas herramientas contribuyeron positivamente al aprendizaje, como señala S. Chimanakay: “El uso de las herramientas digitales no afectó mi educación; por el contrario, permitió continuar con el proceso académico y adaptarme a nuevas formas de aprendizaje durante la pandemia.”

(Comunicación personal, 28 de agosto de 2025). Sin embargo, para otros estudiantes, las limitaciones en el acceso a los recursos digitales representaron una dificultad significativa. En este sentido, E. Chura menciona: “El uso de herramientas digitales limitó mi acceso a la información y los recursos, lo que me impidió aprovechar al máximo mi proceso educativo” (Comunicación personal, 28 de agosto de 2025). Asimismo, la educación virtual presentó desafíos relacionados con la creatividad y la participación en el aula. En este sentido, un estudiante expresa: “El uso de herramientas digitales fue una nueva forma de aprender, pero también presentó desafíos en términos de creatividad y participación en las clases virtuales” (K. Aldunate, comunicación personal, 28 de agosto de 2025). De igual manera, N. Cano señala que: “El uso de herramientas digitales limitó mi capacidad para expresarme y participar en las clases, lo que afectó mi rendimiento académico” (Comunicación personal, 28 de agosto de 2025). Por otro lado, los estudiantes también destacaron las diferencias entre la educación virtual y la presencial, reconociendo que ambas presentan ventajas y desventajas. Como indicó B. Peña: “La educación virtual se diferenció significativamente de la educación presencial y, aunque presentó tanto ventajas como desventajas, considero que la modalidad presencial fue más efectiva para mi aprendizaje, debido a la interacción directa con los docentes y compañeros” (Comunicación personal, 28 de agosto de 2025). En conjunto, estos testimonios evidencian que el uso de herramientas digitales durante la pandemia tuvo un impacto diverso en la calidad del proceso educativo, dependiendo de las condiciones y experiencias particulares de cada estudiante.

Mientras que algunos estudiantes se beneficiaron del uso de herramientas digitales, otros enfrentaron desafíos en términos de acceso a información y herramientas, creatividad y participación. La educación virtual y presencial tienen sus propias ventajas y desventajas, y es importante encontrar formas de aprovechar al máximo las herramientas digitales para mejorar la educación.

De igual modo, se investigó el impacto del uso de herramientas digitales en la capacidad de los estudiantes para aprender y completar sus tareas académicas, para lo cual se recogieron diversos testimonios. En este sentido, S. Chimanakay señala:

El uso de herramientas digitales tuvo un impacto positivo en mi capacidad de aprendizaje y en la realización de mis tareas académicas. Considero que la

retroalimentación inmediata y la posibilidad de conocer mis calificaciones en tiempo real fueron aspectos muy beneficiosos, ya que me permitieron mejorar mi desempeño académico y dar un mejor seguimiento a mi proceso de aprendizaje (Comunicación personal, 28 de agosto 2025).

El estudiante indicó que el uso de herramientas digitales tuvo un impacto positivo en su capacidad de aprendizaje y de completar tareas académicas. De manera similar, otro estudiante expresó en su entrevista lo siguiente, P. Viscarra:

El uso de herramientas digitales me permitió continuar con mis estudios mientras trabajaba. Sin embargo, considero fundamental capacitar a los docentes en el manejo de herramientas digitales específicas para cada profesión, fortaleciendo así la calidad del proceso durante la formación académica (Comunicación personal, 28 de agosto 2025).

No obstante, algunos estudiantes destacaron la necesidad de fortalecer la formación docente en el uso de herramientas digitales específicas para cada profesión. En este sentido, E. Chura señala que:

El uso de herramientas digitales tuvo un impacto significativo en mi capacidad para aprender y realizar las tareas académicas. Considero que estas herramientas contribuyeron a optimizar los procesos de enseñanza y aprendizaje, facilitando el acceso a la información, la comunicación y el desarrollo de las actividades académicas durante la educación virtual (Comunicación personal, 28 de agosto 2025).

Algunos estudiantes manifestaron que el uso de herramientas digitales representó un desafío en las etapas iniciales; sin embargo, progresivamente lograron adaptarse y desarrollar competencias para su uso adecuado. En este sentido, se evidencia un proceso de aprendizaje y apropiación tecnológica, acompañado de esfuerzos personales y ajustes a las nuevas dinámicas educativas. En consonancia con lo anterior, la estudiante K. Aldunate señala: “Al principio, el uso de herramientas digitales me resultó un desafío; sin embargo, con el tiempo logré adaptarme y aprender a utilizarlas eficazmente” (Comunicación personal, 28 de agosto de 2025). Tal como lo menciona, N. Cano, “El uso de herramientas digitales no afectó negativamente mi capacidad para aprender y completar las tareas académicas. Por el contrario, siempre buscaba diferentes formas de aprender y superar los desafíos que se presentaban durante el proceso educativo virtual” (Comunicación personal, 28 de agosto 2025). Por otro lado, otra estudiante indicó que

el uso de herramientas digitales le causaba estrés y ansiedad, especialmente debido a rasgos personales como el perfeccionismo y la ansiedad. En este sentido, B. Peña se refiere que “el uso de herramientas digitales me resultaba estresante, ya que soy una persona ansiosa y perfeccionista; sin embargo, comprendí la importancia de aprender a gestionar el estrés y la ansiedad que provocan al utilizarlas” (Comunicación personal, 28 de agosto 2025). Este testimonio revela que el uso de herramientas digitales no se limitó a problemas técnicos; también afectó profundamente el estado emocional de los estudiantes, especialmente al intentar adaptarse al ritmo acelerado del cambio. Además, se trata de aprender a gestionar el estrés y la ansiedad de forma autónoma, descubriendo maneras de afrontarlos, lo cual es fundamental para abordar las tareas escolares en línea de manera más equilibrada.

El uso de herramientas digitales tuvo un impacto significativo en la capacidad de los estudiantes para aprender y completar tareas académicas. Aunque algunos estudiantes enfrentaron desafíos y estrés, la mayoría destacó los beneficios del uso de herramientas digitales en la educación. La capacitación y la adaptabilidad son fundamentales para aprovechar al máximo las herramientas digitales en la educación. Las opiniones de los estudiantes sobre el impacto del uso de herramientas digitales en la calidad de la educación durante la pandemia se vinculan con la teoría de la Brecha Digital, ya que la falta de acceso a información y herramientas digitales puede generar brechas en la educación y limitar las oportunidades de aprendizaje, además que se vincula con la teoría que destacan la importancia del acceso a la tecnología, la efectividad del aprendizaje mediado por tecnología y la creación de comunidades de aprendizaje efectivas. Esta teoría puede ayudar a entender mejor los desafíos y oportunidades que presenta el uso de herramientas digitales en la educación.

4.2.4.2. Impacto en el Bienestar. En cuanto al bienestar, se presentan las opiniones de los estudiantes sobre cómo se sintieron en términos de bienestar emocional y psicológico al utilizar herramientas digitales durante la pandemia: S. Chimanakay: “Al comienzo me sentí estresada porque no entendía cómo utilizar las herramientas digitales; sin embargo, después de practicar e investigar, me sentí más cómoda en poder utilizarlas” (Comunicación personal, 28 de agosto 2025). Este testimonio evidencia que el proceso de adaptación al uso de herramientas digitales estuvo acompañado de emociones como estrés y ansiedad, especialmente en las etapas

iniciales. En este sentido, algunos estudiantes mencionaron sentirse estresados o ansiosos al principio debido a la falta de conocimientos y habilidades para utilizar estas herramientas. No obstante, la experiencia también refleja la importancia del aprendizaje autónomo y la práctica constante como estrategias clave para superar estas dificultades. A medida que se fortalecen las competencias digitales, disminuyen los niveles de ansiedad y se genera mayor confianza en su uso, lo que favorece el proceso de aprendizaje.

En la misma línea, el estudiante E. Chura describe una experiencia diferente, en la que el uso de herramientas digitales no generó niveles de estrés, sino que contribuyó favorablemente a su proceso de aprendizaje. En este sentido, señala: “No me sentí estresado, ya que las herramientas digitales me permitieron seguir actualizándome y acceder a oportunidades de aprendizaje desde cualquier lugar” (Comunicación personal, 28 de agosto 2025). Este testimonio evidencia que los estudiantes resaltaron la importancia de la adaptabilidad y la creatividad como recursos clave para superar los desafíos y lograr un uso efectivo de las herramientas digitales.

En concordancia con lo anterior, la estudiante evidencia el proceso de adaptación y el desarrollo de estrategias frente a las dificultades: “Al principio me sentí desafiada; sin embargo, con el tiempo logré adaptarme y aprender a utilizar las herramientas digitales de manera efectiva. Asimismo, comprendí la importancia de la creatividad y la búsqueda de estrategias para superar las dificultades” (K. Aldunate comunicación personal, 28 de agosto de 2025). En este mismo sentido, los estudiantes señalaron que las herramientas digitales les permitieron acceder a oportunidades de aprendizaje en cualquier momento y lugar; no obstante, también enfrentaron dificultades en su proceso de adaptación. Así lo expresa N. Cano: “Al principio me sentí estresada porque no sabía cómo utilizar las herramientas digitales, pero luego logré calmarme. Asimismo, identifiqué la falta de apoyo y la limitación del crédito como desafíos adicionales” (Comunicación personal, 28 de agosto de 2025). Estos testimonios ponen en evidencia que factores como el acceso limitado a recursos y el escaso acompañamiento incidieron en el bienestar emocional y psicológico de los estudiantes.

Los estudiantes experimentaron una variedad de emociones al utilizar herramientas digitales durante la pandemia, desde estrés y ansiedad hasta positividad y adaptabilidad. La

capacidad de adaptarse y aprender a utilizar las herramientas digitales de manera efectiva fue fundamental para superar los desafíos y aprovechar las oportunidades de aprendizaje.

Para finalizar, se recabaron las opiniones de los y las estudiantes orientadas a mejorar el uso de herramientas digitales en la educación. En este sentido, S. Chimanakay menciona lo siguiente: “Considero que la universidad debería contar con una biblioteca virtual que permita a los estudiantes acceder a recursos y textos de forma virtual” (Comunicación personal, 28 de agosto de 2025). Este planteamiento evidencia que la limitada disponibilidad de materiales académicos constituye una dificultad para algunos estudiantes, por lo que la implementación de bibliotecas virtuales se presenta como una alternativa viable para fortalecer el acceso a la información.

En este mismo sentido, E. Chura complementa esta perspectiva al destacar la importancia de desarrollar competencias en el manejo de estas herramientas, señalando: “Es importante conocer las herramientas digitales y saber cómo utilizarlas de manera efectiva.” (comunicación personal, 28 de agosto 2025). De esta manera, se pone de manifiesto que la capacitación en el uso de herramientas digitales constituye un elemento fundamental para mejorar el proceso educativo, tanto en estudiantes como en docentes.

Asimismo, K. Aldunate amplía esta visión al resaltar el valor de la creatividad y la innovación en el uso de estos recursos, afirmando: “La creatividad y la innovación en el uso de herramientas digitales pueden mejorar la participación y el aprendizaje de los estudiantes. Por ejemplo, la creación de videos y la utilización de plataformas interactivas pueden ser herramientas efectivas” (Comunicación personal, 28 de agosto 2025). En conjunto, estas recomendaciones evidencian que el acceso a recursos, la capacitación y el uso innovador de las herramientas digitales son factores clave para fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje.

También es fundamental tener una mente abierta a nuevas tecnologías y no limitarse. La creatividad y la innovación en el uso de herramientas digitales pueden mejorar la participación y el aprendizaje de los estudiantes. Para ello N. Cano hace referencia a:

La carrera de Trabajo Social debería capacitar a docentes y estudiantes en el uso de herramientas digitales para mejorar la educación. También sería beneficioso para los estudiantes tener clases virtuales en caso de que no sea posible reunirnos de manera presencial garantizando así la continuidad académica (Comunicación personal, 28 de agosto 2025).

Las recomendaciones de los estudiantes destacan la importancia de la capacitación, la creatividad y la inclusión en el uso de herramientas digitales en la educación. La creación de bibliotecas virtuales y la capacitación en el uso de herramientas digitales pueden mejorar la educación y hacerla más accesible para todos

Es importante incluir a todos en la capacitación y el uso de herramientas digitales, independientemente de su edad o nivel de habilidad. Para ello B. Peña menciona:

Es importante capacitar a docentes y estudiantes en el uso de herramientas digitales para que todos puedan aprovecharlas de manera efectiva. También es fundamental incluir a todos, independientemente de su edad o nivel de habilidad, promoviendo la igualdad de oportunidades académicas (Comunicación personal, 28 de agosto 2025).

Las recomendaciones de los estudiantes para mejorar el uso de herramientas digitales en la educación se vinculan con la teoría del capital social. En este sentido, la creación de redes y comunidades de aprendizaje favorece el acceso a recursos y oportunidades educativas, mientras que el uso de bibliotecas virtuales y la capacitación en herramientas digitales contribuyen al fortalecimiento del capital social de los estudiantes (Bourdieu, 1986). En concordancia con lo anterior, dichas recomendaciones también se articulan con enfoques que destacan la importancia del capital social, la innovación y la comunidad de aprendizaje en los procesos educativos. De esta manera, la implementación de bibliotecas virtuales y la formación en herramientas digitales no solo amplían el acceso al conocimiento, sino que también promueven la colaboración, el intercambio de saberes y el desarrollo de entornos educativos más dinámicos e inclusivos.

Los testimonios de los entrevistados resaltan la importancia de tres teorías clave en el contexto de la educación virtual durante la pandemia, fueron la teoría de la brecha digital, se manifestó en la falta de acceso a herramientas digitales y conexión a internet por parte de algunos estudiantes, lo que obstaculizó su participación en las clases virtuales y su capacidad

para completar tareas académicas, esto subraya la necesidad de abordar las desigualdades en el acceso a la tecnología para garantizar una educación inclusiva y equitativa.

Teoría del capital social se destacó en la importancia de la red de apoyo y recursos digitales que tenían algunos estudiantes, lo que les permitió adaptarse mejor a la situación y superar los desafíos. Esto sugiere que la existencia de redes de apoyo y recursos puede ser un factor clave para determinar el éxito de los estudiantes en entornos de aprendizaje virtual. Teoría de la resiliencia demostró en la capacidad de los estudiantes para adaptarse a la nueva modalidad de enseñanza y aprendizaje, y encontrar formas de superar los desafíos y limitaciones que enfrentaron. Esto destaca la importancia de desarrollar habilidades de resiliencia en los estudiantes para que puedan enfrentar y superar los obstáculos en su camino académico.

Los testimonios de los entrevistados resaltan la importancia de considerar las desigualdades en el acceso a la tecnología, la importancia de las redes de apoyo y recursos, y la capacidad de los estudiantes para adaptarse y superar los desafíos en el contexto de la educación virtual. En este sentido, se evidencia la necesidad de implementar estrategias integrales que promuevan la equidad digital y fortalezcan el acompañamiento académico y emocional.

4.3. Historia de vida

La historia de vida es un enfoque narrativo que busca comprender la experiencia y la perspectiva de un individuo en particular, y cómo ha vivido y enfrentado diferentes situaciones y desafíos a lo largo de su vida. El relato de vida es definido por Veras como: El relato de un narrador sobre su existencia a través del tiempo, intentando reconstituir los acontecimientos que vivió y transmitir la experiencia que adquirió (2010). Narrativa lineal e individual de los acontecimientos que él considera significativos, a través de la cual se delinean las relaciones con los miembros de su grupo, de su profesión, de su clase social, de su sociedad global, que cabe al investigador mostrar.

Puede decirse que la Historia de Vida es una composición a dúo, pues en realidad la historia de vida se construye entre dos: el sujeto protagonista del relato que narra desde su propia óptica de forma cronológica, los hechos más notables de su existencia, aportando a ellos su

imaginario social, y por otra parte el investigador, que recoge la narración detalladamente, a través de entrevistas orales fundamentalmente, y ayuda a estructurarla y darle su forma escrita, la cual redacta en primera persona, asumiendo así literariamente, el protagonismo de quien narra.

4.4. Resultados de la historia de vida

La historia de vida fue aplicada a dos estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la muestra identificada para analizar los desafíos familiares y académicos que enfrentaron en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19.

Bajo el enfoque cualitativo, se establecieron categorías como experiencias vivenciales, desafíos familiares y académicos, estrategias para superar dificultades, así como el impacto en la calidad educativa y el bienestar. Estas categorías se desarrollan a partir de historias de vida, entendidas como relatos autobiográficos obtenidos por el investigador mediante entrevistas sucesivas. En este sentido, Ramos señala que se refiere a un “relato subjetivo de una persona en el que se recogen tanto eventos como valoraciones” (2021, p. 64). Desde este enfoque, se identificaron de manera integral los desafíos familiares y académicos que enfrentaron los estudiantes al usar herramientas digitales durante la pandemia de COVID-19.

Estas categorías se exploraron mediante la técnica de la historia de vida, que permitió acceder a relatos autobiográficos obtenidos a través de entrevistas sucesivas. Este enfoque facilitó una comprensión más profunda de la experiencia de los estudiantes al recopilar sus percepciones, experiencias y contextos sociales de manera detallada y significativa. Asimismo, la selección de participantes respondió a las limitaciones del propio estudio, como el tiempo disponible y la disposición de los estudiantes, considerando en todo momento su participación voluntaria. Además, se priorizó la obtención de información relevante que contribuyera al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

Esta metodología favoreció la recuperación de experiencias individuales que reflejan las diversas realidades vividas durante la pandemia. Además, permitió identificar elementos

comunes y diferencias en las trayectorias académicas y familiares de los participantes, enriqueciendo el análisis de la investigación.

Por consiguiente, para salvaguardar la identidad de los participantes, se emplearon las iniciales de su nombre y describir el primer apellido en la presentación de las historias de vida que se desarrollan a continuación:

4.4.1. Historia de vida N°1

La historia de vida de la participante, mujer de 30 años y estudiante de la carrera de Trabajo Social en el departamento de Pando, se configura en el contexto de la pandemia por COVID-19, periodo que incidió de manera significativa en su trayectoria académica, laboral y personal. Desde un enfoque narrativo–interpretativo, su relato permite comprender la articulación entre experiencia individual y estructura social, tal como plantea Bertaux, al evidenciar cómo las condiciones contextuales influyen en las trayectorias de vida.

En cuanto a sus experiencias vivenciales relacionadas con el uso de herramientas digitales, la participante manifiesta que no representaron una dificultad significativa en términos técnicos. En su relato expresa: “el uso de las herramientas digitales, para mí fue accesible en la cual no tuve ningún inconveniente”, destacando además que plataformas como Google Meet, Zoom y Classroom son “bien prácticas y no fue complicado el manejo de ninguna de estas plataformas”. Desde el análisis de contenido propuesto por Bardin, este discurso se categoriza dentro de las competencias digitales básicas, evidenciando que la participante contaba con habilidades previas que facilitaron su adaptación al entorno virtual. Este aspecto constituye un factor favorable en el proceso de enseñanza–aprendizaje en contextos de virtualización forzada.

Sin embargo, al profundizar en la narrativa emergen desafíos familiares y académicos asociados principalmente a condiciones estructurales. En el ámbito laboral, la participante desempeñaba funciones en la gobernación con jornadas extensas: “trabajaba desde las 5 de la mañana hasta 11 o 12 de la noche”, lo que generaba dificultades para equilibrar sus responsabilidades: “no tenía un horario fijo porque coincidían mis horarios”. Desde la interpretación se identifica una sobrecarga laboral que incide directamente en la desarticulación

de tiempos académicos, constituyéndose en una barrera más determinante que el acceso tecnológico. Asimismo, su rol dentro del COE departamental implicaba responsabilidades institucionales relevantes: “era encargada de tener los documentos del representante de la institución”, lo que restringía incluso el uso de dispositivos móviles: “imposible que yo esté con mi celular”. Este elemento evidencia tensiones entre el rol profesional y el rol estudiantil, reflejando desigualdades en las condiciones de participación académica.

En el ámbito familiar y personal, la participante relata experiencias marcadas por el distanciamiento social: “no tenía ningún contacto con mi familia por el confinamiento solo los saludaba de lejitos”, lo que pone en evidencia impactos emocionales derivados del aislamiento. A ello se suma el contexto de incertidumbre: “todo estaba por el piso y ver las noticias me generaba ansiedad”. Estas expresiones permiten identificar, desde el análisis de contenido, una categoría vinculada al impacto psico-emocional de la pandemia, que incide en el bienestar y en la disposición para el aprendizaje.

Respecto al ámbito académico, la participante reconoce limitaciones en su avance formativo, cursando únicamente dos materias debido a sus responsabilidades laborales: “dependía de mi trabajo económicamente, en la cual de eso solventaba mis estudios”. Esta situación derivó en retrasos académicos, especialmente en asignaturas troncales. Asimismo, menciona dificultades para asistir a clases virtuales, indicando que en ocasiones se quedaba dormida por el cansancio o se conectaba de manera intermitente: “cuando podía me conectaba porque no me lo permitía mi trabajo”. Desde una interpretación analítica, se evidencia que la modalidad virtual, si bien amplía el acceso, también reproduce desigualdades, favoreciendo a quienes disponen de tiempo y condiciones adecuadas, y limitando a quienes deben sostener actividades laborales presenciales.

No obstante, la narrativa también da cuenta de estrategias para superar los desafíos, reflejando procesos de adaptación y resiliencia. La participante señala: “fui agarrando práctica a las herramientas digitales”, evidenciando aprendizaje autónomo frente a las exigencias del contexto. Asimismo, reconoce que la virtualidad impulsó su actualización profesional: “nos capacitamos a la fuerza porque todo se volvió de manera virtual y hoy sigo utilizando cursos

virtuales para seguir aprendiendo”. Estas expresiones permiten identificar el desarrollo de competencias y resiliencia, entendida como la capacidad de afrontar y resignificar situaciones adversas.

En relación con la calidad de la educación, la participante sugiere la necesidad de estrategias pedagógicas más inclusivas, como la implementación de clases grabadas: “hubiera sido interesante que las clases fueran grabadas, ya que ello me hubiera permitido acceder posteriormente a los contenidos en función de mi disponibilidad de tiempo y eso me hubiera ayudado muchísimo”. Esta reflexión evidencia la importancia de adaptar los procesos educativos a las diversas realidades de los estudiantes, promoviendo mayor flexibilidad y equidad. En este sentido, la experiencia analizada coincide con los planteamientos de la tecnología educativa, que buscan no solo el acceso a recursos digitales, sino su adecuada integración pedagógica en contextos específicos.

Finalmente, en términos de impacto en el bienestar y la formación, la participante reconoce que la experiencia vivida fortaleció su capacidad de adaptación: “me ayudó a actualizarme, permitiéndome desarrollar nuevas competencias digitales y hoy por hoy me sirve bastante”. Desde la perspectiva interpretativa, esto evidencia procesos de reconstrucción de la experiencia, donde las dificultades se transforman en aprendizajes significativos.

4.4.2. Historia de vida N° 2

En cuanto a la segunda historia de vida se La historia de vida de la participante, mujer de 22 años, estudiante de la carrera de Trabajo Social en el departamento de Pando, se sitúa en el contexto de la pandemia por COVID-19, etapa en la que cursaba su primer año de formación universitaria. Desde el enfoque narrativo–interpretativo de Daniel Bertaux, su relato permite comprender cómo las condiciones familiares, tecnológicas y académicas se entrelazan en su trayectoria educativa, evidenciando la relación entre biografía individual y contexto social.

En cuanto a sus experiencias vivenciales con el uso de herramientas digitales, la participante señala que, antes de la suspensión de las clases presenciales, se implementaron

plataformas como Classroom para la entrega de tareas, lo cual inicialmente resultó favorable para la organización académica. Sin embargo, su experiencia también estuvo marcada por dificultades técnicas significativas, al expresar: “Mi Classroom fue borrado y ya no pude volver a abrirlo, por lo que parecía un estudiante inexistente”. Desde el análisis de contenido de Laurence Bardin, este discurso se categoriza dentro de las limitaciones tecnológicas y falta de soporte digital, evidenciando cómo la ausencia de acompañamiento técnico puede afectar la continuidad educativa y generar procesos de exclusión en entornos virtuales.

Asimismo, la participante identifica que las herramientas más utilizadas fueron Classroom y WhatsApp, las cuales facilitaron la comunicación con docentes y compañeros, así como la entrega de tareas. Estas plataformas cumplieron una función mediadora en el proceso de enseñanza-aprendizaje; no obstante, su efectividad estuvo condicionada por el acceso, el manejo adecuado y el acompañamiento institucional, lo que pone en evidencia la necesidad de fortalecer la alfabetización digital en contextos educativos.

Al profundizar en su narrativa, emergen desafíos familiares y académicos que incidieron de manera determinante en su proceso formativo. La participante señala que durante ese periodo tenía un hijo pequeño, lo que dificultaba su concentración: “mi hijo demandaba mucho tiempo, lo que dificultaba mi concentración, ya que no podía escuchar bien por lo que dejaba la computadora prendida”. Este relato permite identificar la sobrecarga de roles y responsabilidades familiares, particularmente en estudiantes madres, quienes enfrentan mayores dificultades para participar de manera efectiva en entornos virtuales. Desde una perspectiva interpretativa, se evidencia cómo las desigualdades de género y cuidado inciden en las trayectorias académica.

En el ámbito académico, la participante describe su experiencia como “desastrosa”, debido a la falta de concentración y dificultades para seguir las clases virtuales. En respuesta a estas limitaciones, implementó estrategias para superar los desafíos, principalmente a través del autoaprendizaje: “aprendí leyendo los textos guía y buscando información por mi cuenta”. Este proceso evidencia una categoría de autogestión del aprendizaje, que, si bien permitió cierta continuidad académica, también refleja debilidades en el acompañamiento pedagógico institucional.

Asimismo, la participante cuestiona la adecuación de la modalidad virtual en contextos familiares complejos, señalando que las clases nocturnas no eran pertinentes para quienes tenían responsabilidades de cuidado. Este aspecto pone en evidencia una desigualdad en las condiciones de aprendizaje, donde no todos los estudiantes disponen de un entorno favorable para el estudio, lo que limita la equidad en el acceso a la educación.

Otro elemento relevante en su narrativa es la falta de capacitación previa en el uso de plataformas digitales, al señalar: “nos lanzaron sin conocer, situación que puso en evidencia la falta de capacitaciones”. Desde el análisis categorial, se identifica la necesidad de formación digital inicial, como condición fundamental para garantizar la inclusión educativa en entornos virtuales.

En el plano emocional, la participante expresa que su experiencia transitó de una percepción inicialmente positiva a un estado de agotamiento: “al principio fue dinámico ya que representaba una experiencia nueva y diferente, pero después te cansas”. Asimismo, menciona el cansancio físico derivado de sus responsabilidades y la dificultad para mantenerse atenta en las clases virtuales, lo que evidencia el impacto psico-emocional, asociada a la virtualidad prolongada y a la sobrecarga de actividades.

No obstante, su relato también da cuenta de procesos de adaptación y desarrollo de competencias digitales, destacando el uso de recursos alternativos como YouTube: “aprendí buscando en YouTube, porque me permitía acceder a contenidos explicativos de manera sencilla, me ayudó bastante”. Este aspecto refleja una estrategia de aprendizaje autónomo mediado por tecnologías, evidenciando resiliencia frente a las limitaciones del contexto.

En relación con el impacto en la calidad de la formación académica, la participante enfatiza que el uso de herramientas digitales debe ir acompañado de procesos de capacitación y socialización: “primero deben enseñar cómo usarlas”. Esta reflexión se articula con planteamientos de la tecnología educativa, los cuales sostienen que el acceso a recursos digitales no es suficiente, sino que requiere acompañamiento pedagógico y adecuación a las realidades de los estudiantes. En este sentido:

Mientras el brote de COVID-19 aún esté en curso y no haya signos de que la propagación disminuya, el gobierno de nuestro país continuará adoptando la política de mantener el distanciamiento social y las puestas de las instituciones educativas cerradas, por lo que se continuarán los procesos de enseñanza y aprendizaje soportados en las tecnologías educativas. No hay excepción, y las clases continuarán en la modalidad en línea con la expectativa que los estudiantes sigan aprendiendo y perfeccionando habilidades académicas y no académicas, y mejore la alfabetización digital tanto para docentes como para estudiantes (Sefriani, et al., 2021).

Desde una interpretación integral, el relato de la estudiante pone en evidencia que la experiencia académica durante la pandemia estuvo marcada por múltiples factores, entre ellos las limitaciones tecnológicas, la falta de capacitación, la sobrecarga familiar, el impacto emocional y las estrategias de autoaprendizaje. A diferencia de la anterior historia de vida, el acceso a herramientas digitales no garantizó plenamente el aprendizaje, debido a la presencia de barreras estructurales y contextuales que dificultaron el proceso educativo. En coherencia con el enfoque de Daniel Bertaux, el relato refleja la relación entre maternidad, educación y tecnología como dimensiones que configuran la trayectoria de vida de la participante. Asimismo, desde el análisis de contenido propuesto por Laurence Bardin, es posible identificar aspectos relacionados con las limitaciones tecnológicas, la sobrecarga familiar, la autogestión del aprendizaje, el impacto emocional y la necesidad de capacitación digital.

En este marco, la participante demuestra procesos de resiliencia y adaptación; sin embargo, estos estuvieron acompañados de consecuencias significativas, como la pérdida de un año académico, lo que evidencia las desigualdades en el acceso, permanencia y aprovechamiento de la educación virtual en contextos de crisis, así como su impacto en el bienestar y la calidad de la formación.

CONCLUSIÓN

En cuanto a la presente investigación sobre los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales en estudiantes de Trabajo Social durante la pandemia del COVID-19 permite concluir que este contexto constituyó un punto de inflexión en los procesos educativos, evidenciando tanto oportunidades como profundas desigualdades estructurales en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales. La pandemia tuvo un impacto significativo en la educación, donde las herramientas digitales se convirtieron en un recurso fundamental para garantizar la continuidad del aprendizaje en un escenario de confinamiento.

A partir de las experiencias de los estudiantes, se identificó que el uso de herramientas digitales presentó ventajas importantes, como el acceso flexible a la educación desde cualquier lugar y en cualquier momento, así como el desarrollo de habilidades tecnológicas relevantes para su formación profesional. Asimismo, el avance de las tecnologías educativas permitió la implementación de modalidades como el aprendizaje combinado, favoreciendo nuevas formas de enseñanza y aprendizaje, más dinámicas y adaptativas.

No obstante, también se evidenciaron múltiples desafíos y limitaciones, principalmente asociados a la falta de acceso a dispositivos tecnológicos, conectividad inestable, escasos recursos digitales y la necesidad de capacitación tanto para estudiantes como para docentes. Estas dificultades estuvieron estrechamente vinculadas a factores económicos, familiares y territoriales, confirmando la existencia de una marcada brecha digital que afectó especialmente a estudiantes en contextos de vulnerabilidad.

En el ámbito familiar, se identificaron problemáticas como la sobrecarga de responsabilidades domésticas, la falta de apoyo familiar y las condiciones inadecuadas para el estudio, lo cual incidió directamente en el rendimiento académico y el bienestar emocional de los estudiantes. En el ámbito académico, se evidenciaron dificultades en la adaptación a la educación virtual, aunque también se destacó el desarrollo progresivo de competencias digitales, la autonomía en el aprendizaje y la capacidad de adaptación frente a contextos adversos.

Frente a estos desafíos, los estudiantes implementaron diversas estrategias de afrontamiento, tales como la planificación del tiempo, la organización de sus actividades, el autoaprendizaje y la búsqueda de apoyo en redes sociales y académicas. Estas acciones reflejan procesos de resiliencia, demostrando su capacidad para adaptarse, superar dificultades y continuar con su formación profesional a pesar de las limitaciones.

En términos de impacto, el uso de herramientas digitales generó efectos tanto en la calidad de la educación como en el bienestar de los estudiantes, quienes experimentaron diversas emociones durante el proceso de adaptación. Sin embargo, la capacidad de adaptación y el aprendizaje en el uso de tecnologías resultaron fundamentales para aprovechar las oportunidades educativas disponibles.

Desde el enfoque teórico, los resultados se articulan con la teoría de la brecha digital, al evidenciar desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías; con la teoría del capital social, al resaltar la importancia de las redes de apoyo en el ámbito familiar y académico; y con la teoría de la resiliencia, al reflejar las estrategias desarrolladas por los estudiantes para enfrentar contextos adversos. Asimismo, desde la perspectiva de Bertaux, las historias de vida permiten comprender cómo las experiencias individuales reflejan problemáticas sociales estructurales, mientras que el análisis de contenido de Bardin facilita la identificación e interpretación de categorías significativas en los discursos.

En síntesis, si bien la implementación de herramientas digitales en la educación ha sido positiva y necesaria en contextos de crisis, también ha evidenciado importantes limitaciones que deben ser atendidas. Por ello, resulta fundamental que las instituciones de educación superior promuevan estrategias integrales orientadas a la inclusión digital, el fortalecimiento de competencias tecnológicas, la innovación educativa y el acompañamiento académico, con el propósito de garantizar una educación más equitativa, inclusiva y de calidad en contextos actuales y futuros.

RECOMENDACIONES

- ✓ A la Universidad Amazónica de Pando, que a través de las diferentes áreas puedan, fomentar la adaptabilidad y la creatividad en el uso de herramientas digitales para superar los desafíos y aprovechar las oportunidades de aprendizaje.
- ✓ Al área de Ciencias Sociales y Humanística se recomienda, capacitar a docentes y estudiantes de la carrera de Trabajo Social, en el uso de herramientas digitales para mejorar la educación.
- ✓ A la Carrera de Trabajo Social, promover la innovación y la colaboración en la educación a través del uso de herramientas digitales.
- ✓ A la Carrera de Trabajo Social, se recomienda fortalecer los programas de acompañamiento psicosocial dentro del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas para brindar apoyo integral a los estudiantes que enfrentan dificultades familiares, económicas o emocionales, especialmente en contextos de crisis.
- ✓ A los estudiantes de las diferentes áreas en especial de la Carrera de Trabajo Social, incluirse a todos en la capacitación y el uso de herramientas digitales, independientemente de su edad o nivel de habilidad.
- ✓ En el ámbito familiar, se sugiere fomentar la sensibilización sobre la importancia del apoyo al proceso educativo mediante la promoción de espacios de diálogo y compañía que favorezcan el bienestar emocional y el rendimiento académico de los estudiantes.
- ✓ A las investigaciones futuras deberían profundizar en el análisis de los efectos a largo plazo del uso de herramientas digitales en la formación profesional, así como en el impacto en la salud mental y el bienestar de los estudiantes, ampliando el enfoque hacia otros contextos y poblaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Guanoquiza, C. O., Mejía Alban, G. M., Ramírez Gutiérrez, C. V., & Reigosa Lara, A. (2024). Herramientas digitales para fortalecer la metodología de enseñanza de los docentes. *Ciencia Digital*, 8(3), 161-178. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v8i3.3144>
- Adell, J. (2018). Herramientas digitales para la enseñanza y el aprendizaje. En *Tecnología educativa: nuevas tecnologías en la enseñanza y el aprendizaje*. 45–62. Editorial Síntesis..
- Aguirre Alquicira, N. A., y Hernández Uribe, L. (2021). El papel de los medios digitales en la familia durante la pandemia. *Revista Científica de Estudios y Trabajos Sociales (CTES)*, 12(24), 145–162. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/759/960>
- Aguilar, M. J. (2006). *Trabajo Social y teatro: considerando las intersecciones*. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Librotrabajosocialconceptoymetodologia.pdf
- Alves Cunha, A. L., Quispe Cornejo, A. A., Ávila Hilari, A., Valdivia Cayoja, A., Chino Mendoza, J. M., y Vera Carrasco, O. (2021). Breve historia y fisiopatología del COVID-19. *Cirugía y Hospitales*, 61(1), 111–120. <https://doi.org/10.35429/chc.2021.61.1.11>
- Amaya, A., Cantú, D., y Marreros, J. G. (2021). Análisis de las competencias didácticas virtuales en la impartición de clases universitarias en línea, durante contingencia del COVID-19. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21(65), 1-20. <https://doi.org/10.6018/red.426371>
- Andrade, L. D. (2002). Los estudiantes y el significado acerca de los estudios universitarios: reflexión y propuesta metodológica. *Perfiles Educativos* 24(97-98), 96-11 https://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v24n97-98/v24n97_98a7.pdf
- Area Moreira, M. (2017). Tecnologías digitales y educación. En *Tecnología educativa: perspectivas y aplicaciones*. Editorial Universitaria
- Bates, A. W. (2015). *Enseñanza en la era digital: Directrices para el diseño de la enseñanza y el aprendizaje*. Vancouver, BC: Tony Bates Associates Ltd. <https://opentextbc.ca/teachinginadigitalage/>
- Bertaux, D. (1997). *Los relatos de vida: perspectiva etnosociológica*. Editorial CIS / Centro de Investigaciones Sociológicas.

- Bourdieu, P. (1986). Las formas del capital. En J. Richardson (Ed.), *Manual de teoría e investigación para la sociología de la educación* (pp. 241-258). Nueva York: Greenwood Press.
- Bueno Abad, J. R., y Pérez Cosín, J. V. (2000). Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 13, 53–74. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2000.v13.3587
- Castro-Palomino, L., y Alanya Coras, E. (2024). Herramientas digitales en el desempeño de los docentes: revisión sistemática. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(32), 743–752. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.1327>
- Chárriez Cordero, M. (2012). Historias de vida: Una metodología de investigación cualitativa. *Revista Griot*, 5(1), 50–67. <https://revistas.upr.edu/index.php/griot/article/view/1775>
- Darling-Hammond, L. (2010). *The flat world and education: How America's commitment to equity will determine our future*. Teachers College Press.
- Estado Plurinacional de Bolivia. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. (07 de febrero de 2010).
- Estado Plurinacional de Bolivia. Ley de la Educación Avelino Siñani - Elizardo Pérez, N° 070. (20 de diciembre de 2010).
- Estado Plurinacional de Bolivia. Decreto Supremo- Declaratoria de cuarentena total. N° 4199.(21 de marzo de 2020).
- Estado Plurinacional de Bolivia. Decreto Supremo-Complementariedad de las modalidades de atención en la educación boliviana. N° 4260. (1 de abril de 2020).
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales [FITS]. (2014). Definición global del trabajo social. *Federación Internacional de Trabajadores Sociales [FITS]*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Fernández, A. (2010). *Fundamentos teóricos y metodológicos del Trabajo Social*. Buenos Aires: Editorial Lumen.
- Guzmán, C., Reséndiz, S., Sánchez, J., y Varela, A. (2021). Aprender en tiempos del COVID-19: opiniones de alumnos y maestros de la Facultad de Psicología de la UNAM. *Revista Digital Universitaria*, 22(3), 1–18. https://www.revista.unam.mx/2021v22n3/03_art3/
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2008). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández, L., y García, M. (2020). Retos y dificultades de la educación en casa: la perspectiva de estudiantes y familias. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 14(2), 121–138. <https://rlei.cl/index.php/rlei/article/view/1124>
- Jung, J., y Katz, R. L. (2022). *Impacto del COVID-19 en la digitalización de América Latina*. México: CEPAL.
- Levin, R. I., y Rubin, D. S. (1998). *Estadística para administración y economía* (6.^a ed.). Pearson Educación.
- López Maldonado, N. E., Rossetti López, S. R., Rojas Rodríguez, I. S., y Coronado García, M. A. (2021). Herramientas digitales en tiempos de covid-19: percepción de docentes de educación superior en México. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), 1-28. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v12n23/2007-7467-ride-12-23-e062.pdf>.
- Lozano-Díaz, A., Fernández-Prados, J. S., Figueredo-Canosa, V., & Martínez-Moreno, A. (2020). Impactos del confinamiento por el COVID-19 entre universitarios: Satisfacción Vital, Resiliencia y Capital Social Online. *International Journal of Sociology of Education*, 9(1), 79–104. <https://doi.org/10.17583/rise.2020.5925>
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., y Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543–562. <https://doi.org/10.1111/1467-8624.00164>
- Martínez Tessore, A. L. (2021). Brechas digitales y derecho a la educación durante la pandemia por COVID-19. *Propuesta Educativa*, 2(56), 11–27. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5798246>
- Oliva-Cruz, E., y Mata-Puente, A. (2022). Uso de las habilidades digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje en ciencias de la información en un entorno virtual durante la pandemia por COVID-19. *Investigación Bibliotecológica*, 36(93), 177-194. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v36n93/2448-8321-ib-36-93-177.pdf>

- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pereyra Álvarez, M. A., Pereira Álvarez, M. N., Poma Chuquimia, A. M., Arancibia Galvez, O., y Poma Pereira, M. A. (2022). Aprendizajes en contexto Covid-19 y en tránsito a hacia post covid: el caso de estudiantes universitarios en Bolivia. *Revista Peruana De Educación*, 4(8), 9-26. <https://revistarepe.org/index.php/repe/article/view/1181>
- Placeres Hernández, J. F., Alonso Gómez, M., Martínez Abreu, J., Olivares Alonso, A., López Valle, L., y Sarabia Águila, E. C. (2021). La COVID-19 y otras pandemias. *Revista Médica Electrónica*, 43(1), 1-14. <https://scielo.sld.cu/pdf/rme/v43n1/1684-1824-rme-43-01-2963.pdf>
- Ramos, A. (2021). Técnicas e instrumentos en investigación cualitativa. En *Metodología de la investigación en ciencias sociales*. Editorial Académica Española. <https://www.eae-publishing.com/catalog/details/store/es/book/978-620-3-95478-6/tecnicas-e-instrumentos-en-investigacion-cualitativa>
- Rodríguez-Barboza, J. R., Pablo-Huamani, R., Deneri Sáenz, E. G., Ramos-Morales, D. V., y Rodríguez Rojas, M. L. (2023). Innovación educativa en acción: herramientas digitales y su impacto en la motivación de estudiantes universitarios. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(30), 1739-1751. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.624>
- Romero Centeno, R. C. (2021). La formación académica de los jóvenes y las pruebas de admisión a la educación superior. Una experiencia peruana. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 740-752. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.234>
- Sefriani, R., Sepriana, R. Wijaya, I., y Radyuli, P. (2021). Aprendizaje combinado con Edmodo: La efectividad del aprendizaje estadístico durante la pandemia de COVID-19. *Revista Internacional de Evaluación e Investigación en Educación*, 10(1), 293-299. <https://ijere.iaescore.com/index.php/IJERE/article/view/20826>
- Siemens, G. (2005). Conectivismo: Una teoría del aprendizaje para la era digital. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1), 3-10. https://itdl.org/journal/jan_05/article01.htm
- Sosa-Bone, A. B. (2024). Las herramientas digitales y su importancia en el trabajo colaborativo docente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 499-515. <https://ve.scielo.org/pdf/raiko/v9n17/2542-3088-raiko-9-17-499.pdf>
- Vélez Crespo, K. (2022). Factores asociados al rendimiento académico de estudiantes del 5to de secundaria del centro de educación alternativa, profesor Juan Oliveira Barros,

- Municipio de Cobija Gestión 2021. [Tesis de Grado-Carrera Trabajo Social]. Universidad Amazónica de Pando.
- Veras, E. (2010). Historia de Vida: ¿Un método para las ciencias sociales?. *Cinta Moebio*, (39), 142–152. <https://www.moebio.uchile.cl/39/veras.html>
- Wagnild, G. M., y Young, H. M. (1993). Desarrollo y evaluación psicométrica de la escala de resiliencia. *Revista de Metodología de Investigación en Enfermería*, 1(2), 165-178.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Whitney, N. K. (2013). *La organización familiar*. Recuperado de <https://www.churchofjesuschrist.org/bc/content/shared/content/english/pdf/service/serving-in-the-church/relief-society/RS-SG2-FamilyOrganization-spa.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Datos generales:

Nombre:

Edad: Sexo:.....

Año académico que cursaba durante la pandemia (2020-2021):.....

Lugar de residencia durante la pandemia:.....

Integrante familiar :.....

Título: Desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales: experiencias de estudiantes de trabajo social durante la pandemia del covid-19

Objetivo Específico 1: Describir las experiencias vivenciales de los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales en el entorno familiar y académico durante la pandemia del COVID-19

Preguntas:

¿Cómo describirías tu experiencia en el uso de herramientas digitales en el entorno familiar durante la pandemia del COVID-19?

R.-

.....
.....
.....

¿Cómo te sentiste al utilizar herramientas digitales en el entorno familiar y académico durante la pandemia?

R.-

.....
.....
.....

¿Cómo fue tu experiencia en el uso de herramientas digitales en el entorno académico durante la pandemia del COVID-19?

R.-

.....

.....

.....

¿Qué herramientas digitales utilizaste con más frecuencia durante la pandemia?

R.-

.....

.....

.....

Objetivo Específico 2: Identificar los desafíos familiares y académicos que enfrentaron los estudiantes de Trabajo Social en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19

Preguntas:

¿Qué desafíos familiares enfrentaste en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

R.-

.....

.....

.....

¿Qué desafíos académicos enfrentaste en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

R.-

.....

.....
.....

¿Cómo afectaron estos desafíos tu experiencia en el uso de herramientas digitales?

R.-

.....
.....
.....

¿Qué tipo de apoyo o recursos crees que hubieran sido útiles para superar estos desafíos?

R.-

.....
.....
.....

Objetivo Específico 3: Explorar las estrategias que emplearon los estudiantes de Trabajo Social para superar los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19

Preguntas:

¿Qué estrategias utilizaste para superar los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

R.-

.....
.....
.....

¿Cómo te ayudaron estas estrategias a manejar los desafíos que enfrentaste?

R.-

.....
.....

¿Qué tipo de recursos o apoyo te hubiera gustado tener para superar estos desafíos?

R.-

.....
.....
.....

¿Cómo crees que podrías aplicar estas estrategias en el futuro?

R.-

.....
.....
.....

Objetivo Específico 4: Analizar el impacto del uso de herramientas digitales en la calidad de la educación y el bienestar de los estudiantes de Trabajo Social durante la pandemia del COVID-19

Preguntas:

¿Cómo crees que el uso de herramientas digitales afectó la calidad de tu educación durante la pandemia del COVID-19?

R.-

.....
.....
.....

¿Qué impacto crees que tuvo el uso de herramientas digitales en tu capacidad para aprender y completar tareas académicas?

R.-

.....

.....
.....

¿Cómo te sentiste en términos de bienestar emocional y psicológico al utilizar herramientas digitales durante la pandemia?

R.-

.....
.....
.....

¿Qué recomendaciones harías para mejorar el uso de herramientas digitales en la educación en el futuro?

R.-

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2 GUÍA DE HISTORIA DE VIDA

Datos generales

Nombre:

Lugar de nacimiento:.....

Edad: Sexo:.....

Año académico que cursaba durante la pandemia (2020-2021):.....

Lugar de residencia durante la pandemia:.....

Integrante familiar :.....

Título: Desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales: experiencias de estudiantes de trabajo social durante la pandemia del covid-19

Objetivo: Recopilar información sobre las experiencias vivenciales, desafíos, estrategias y impacto del uso de herramientas digitales en la calidad de la educación y el bienestar de los estudiantes de Trabajo Social durante la pandemia del COVID-19.

1. Experiencias Vivenciales

¿Cómo fue tu experiencia en el uso de herramientas digitales en el entorno familiar y académico durante la pandemia del COVID-19?

¿Qué herramientas digitales utilizaste con más frecuencia durante la pandemia?

¿Cómo te sentiste al utilizar herramientas digitales en el entorno familiar y académico durante la pandemia?

2. Desafíos Familiares y Académicos

¿Qué desafíos familiares enfrentaste en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

¿Qué desafíos académicos enfrentaste en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

¿Cómo afectaron estos desafíos tu experiencia en el uso de herramientas digitales?

3. Estrategias para Superar Desafíos

¿Qué estrategias utilizaste para superar los desafíos familiares y académicos en el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

¿Cómo te ayudaron estas estrategias a manejar los desafíos que enfrentaste?

¿Qué tipo de recursos o apoyo te hubiera gustado tener para superar estos desafíos?

4. Impacto en la Calidad de la Educación y el Bienestar

¿Cómo crees que el uso de herramientas digitales afectó la calidad de tu educación durante la pandemia del COVID-19?

¿Cómo te sentiste en términos de bienestar emocional y psicológico al utilizar herramientas digitales durante la pandemia?

¿Qué impacto crees que tuvo el uso de herramientas digitales en tu capacidad para aprender y completar tareas académicas?

Reflexión y Recomendaciones

¿Qué aprendiste sobre el uso de herramientas digitales durante la pandemia del COVID-19?

¿Qué recomendaciones harías para mejorar el uso de herramientas digitales en la educación en el futuro?

Preguntas Adicionales

¿Qué cambios crees que se deben hacer en la educación para incorporar de manera efectiva las herramientas digitales?

¿Qué papel crees que jugaron las herramientas digitales en tu formación como estudiante de Trabajo Social durante la pandemia?

Anexo 3 FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE CAMPO



