



LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN TURISMO ANTE LA NUEVA NORMALIDAD RETOS Y CASOS DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD DE
GUADALAJARA
Red Universitaria e Investigación Benemérita de Jalisco



UAdeO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

Mónica Velarde Valdez
Salvador Gómez Nieves
Editores

**LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN TURISMO
ANTE LA NUEVA NORMALIDAD:
RETOS Y CASOS DE ESTUDIO**

LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN TURISMO ANTE LA NUEVA NORMALIDAD: RETOS Y CASOS DE ESTUDIO

Mónica Velarde Valdez
Salvador Gómez Nieves
Editores



UNIVERSIDAD DE
GUADALAJARA

Red Universitaria e Institución Benemérita de Jalisco



UAdeO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE



Primera edición, 2022

**La educación superior en turismo ante la nueva normalidad:
retos y casos de estudio**

Editores: Mónica Velarde Valdez y Salvador Gómez Nieves
Diseño de portada: Rosario Ivonne Lara Alba
Imagen de portada: Song_about_summer/<Shutterstock.com>
Cuidado editorial: Santi Ediciones

D.R. © 2022 Universidad de Guadalajara
Centro Universitario de Ciencias Económicas Administrativas
Periférico Norte 799, Núcleo Universitario, Belenes
Zapopan, Jalisco, México. CP. 45100

e-ISBN: 978-607-571-604-6

D.R. © 2022 Universidad Autónoma de Occidente
Av. Gabriel Leyva 300 Norte, Centro
Los Mochis, Sinaloa, México. C.P. 81200
668 816 1050 | www.uadeo.mx

e-ISBN: 978-607-7834-59-5

2022. Todos los derechos reservados conforme a la ley. Las características de esta edición, así como su contenido, no podrán ser reproducidas o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio, electrónico ni mecánico, incluyendo fotocopiadora y grabación, ni por ningún sistema de almacenamiento y recuperación de información sin permiso por escrito del propietario del Derecho de Autor.

Impreso en México / Printed in México

Esta publicación fue evaluada y dictaminada por investigadores expertos adscritos a universidades nacionales e internacionales, mediante el proceso doble ciego, donde se atendieron rigurosos criterios para asegurar la alta calidad de los trabajos aceptados y la congruencia de la presente obra.

Comité evaluador del libro

Dr. Cesar Augusto Correa Arias, *Universidad de Guadalajara, SNI II*
Dr. Alejandro Mantecón Terán, *Universidad de Alicante, España*

Comité evaluador de los capítulos

Dra. Nora Leticia Bringas Rábago, *El Colegio de la Frontera Norte, SNI II*
Dra. Maribel Osorio García, *Universidad Autónoma del Estado de México, SNI II*
Dr. Jesús Antonio Madera Pacheco, *Universidad Autónoma de Nayarit, SNI II*
Dr. Basilio Verduzco Chávez, *Universidad de Guadalajara, SNI II*
Dr. Carlos Alberto Hiriart Pardo, *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, SNI II*
Dra. Raquel Huete Nieves, *Universidad de Alicante, España*
Dra. María del Pilar Espeso Molinero, *Universidad de Alicante, España*
Dr. Vicente Ramos Mir, *Universidad de las Islas Baleares, España*
Dra. Lucía González Torrerros, *Universidad de Guadalajara, SNI I*
Dr. Alfonso González Damián, *Universidad de Quintana Roo, SNI I*
Dra. Berenice Castillejos López, *Instituto del Mar, SNI C*
Dra. Fabiola Cristina Costa de Carvalho, *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, SNI C*
Dra. Diana Margarita de Lourdes Castro Ricalde, *Universidad Autónoma del Estado de México*

Índice

Agradecimientos.....	11
Introducción.....	13
<i>Mónica Velarde Valdez y Salvador Gómez Nieves</i>	
Parte 1. Retos de la educación superior en turismo ante la nueva normalidad	21
La educación superior en turismo ante la nueva normalidad.....	23
<i>Salvador Gómez Nieves</i>	
Gestión educativa ante la pandemia, reorientación de dos programas de licenciaturas enfocadas al turismo.....	55
<i>Margarita de Abril Navarro Favela, María Luisa Raygoza Alcocer y María de los Angeles Aceves Martínez</i>	
Parte 2. Educación superior en turismo; perspectiva de los estudiantes durante la pandemia	95
Diagnóstico y desafíos de la educación superior en turismo en instituciones públicas sinaloenses ante la nueva normalidad.....	97
<i>Silvestre Flores Gamboa, Martín León Santiesteban y Jorge Gastélum-Escalante</i>	
Retos del modelo de educación a distancia: caso Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Zacatecas.....	125
<i>Minerva Esparza Jáquez, Graciela Rodríguez Castañón y Lucía Muñoz Castañón</i>	
Impactos de la modalidad educativa a distancia por COVID-19 en voz de estudiantes de Licenciatura en Turismo.....	159
<i>Lorena Trinidad Medina Esparza y Alfonso Zepeda Arce</i>	
Resúmenes curriculares de los autores.....	191

Agradecimientos

Los editores de este libro y los autores de los capítulos agradecen a la Red Internacional de Investigadores en Turismo, Desarrollo y Sustentabilidad, A.C. (RITURDES), ya que esta obra se sustenta en la realización del panel organizado por esta red “La educación superior en turismo ante la nueva normalidad”, así mismo, esta asociación soportó el proceso de dictaminación del presente libro.

Agradecemos también el apoyo para la realización de esta obra a la Academia Mexicana de Investigación Turística, A.C. (AMIT), quien a través de la convocatoria 2021 para publicación de libros, dictaminó favorablemente el patrocinio de la presente obra, donde además, el 61 % de los autores de capítulos y editores pertenecen a esta asociación.

Introducción

Este libro es de enorme relevancia y pertinencia, ya que la educación en general ha sido uno de los sectores más perjudicados por el cierre de escuelas y universidades en los contextos nacional e internacional. Aún más, porque la educación superior en particular se ha visto desafiada, por un lado, debido a los avances tecnológicos y, por el otro lado, a causa de las profundas desigualdades (p. ej. brecha digital) y los graves problemas sociales (p. ej. desempleo de jóvenes y mujeres) que vive México.

En este texto, en el que participan colegas estudiosos y académicos de varias instituciones educativas de nuestro país, se describe y analiza la situación por la que atraviesa la educación universitaria en el turismo, ante la nueva normalidad que ya se vislumbra. Sin embargo, el contrarrestar los efectos en medio de las secuelas de una pandemia que aún no concluye, sigue representando un gran reto para la mayoría de los estudiantes principalmente, pues la reclusión en casa durante más de un año y medio, así como el sentimiento de incertidumbre sobre cuándo terminará la COVID-19 y cuándo será el regreso a clases totalmente presenciales, han significado un desgaste emocional para los jóvenes y un desafío para los profesores.

Pero ¿qué hemos aprendido del largo confinamiento solitario al que nos orilló la pandemia? Era obvio que las universidades regresarían a la educación presencial, pero también era de esperarse que transitasen hacia lo virtual o híbrido y, sin embargo, por lo menos en los casos de las instituciones públicas aquí analizadas,

poco se observa que estén incursionando en lo remoto. Se continúa prefiriendo subsistir en el *statu quo*, ya que nuestros centros educativos no han hecho todo lo que son capaces para purgar el antiguo modelo educativo tradicional en turismo, donde el profesor es el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la transmisión de saberes. Seamos honestos, los programas de estudios no han funcionado realmente, pues sigue prevaleciendo el rezago académico.

Si bien es cierto que el proceso de incorporación de tecnologías digitales por parte de docentes y estudiantes se incrementó con la pandemia, no ha habido grandes inversiones en infraestructura y equipos tecnológicos, a pesar de la importancia que resulta la permanencia de las modalidades educativas *online* y/o híbrida (que combine el aprendizaje sincrónico presencial y virtual), para satisfacer las necesidades digitales que exigen dichas formas alternativas de enseñanza, también es verdad que estas han quedado en un segundo plano en la mayoría de los casos.

Más que aprovechar las circunstancias que presentan lo virtual o lo híbrido, por lo general, las universidades tienden a concentrarse en la llamada educación mixta o semipresencial: alternando clases remotas y clases presenciales; incluso, enseñando cara a cara a la mitad de los alumnos un día en específico y a la otra mitad otro día.

No obstante, entre lo positivo heredado por el coronavirus es que logró que casi todos los profesores incursionáramos en la educación virtual y, más recientemente, en un entorno híbrido con la reapertura de los campus universitarios –aunque solo unos cuantos académicos dispusieron del equipo tecnológico adecuado–, lo que permitió capacitarnos en el manejo de plataformas y aplicaciones tecnológicas, así como en las nuevas estrategias para enseñanza y el aprendizaje en línea. Otra cosa que entusiasma mucho es la oportunidad que tuvimos con la pandemia para reflexionar y abordar preguntas cruciales en estos momentos actuales, por ejemplo, ¿cuáles son los nuevos conocimientos y habilidades que demanda la formación de profesionistas en la era pos-COVID? y ¿hacia dónde se deben reorientar los programas educativos en el campo del turismo?

Los cinco estudios que contiene este texto presentan una serie de dificultades que enfrentan las instituciones de educación superior en el contexto de la pandemia como: la falta de conectividad, equipo y dominio de los recursos tecnológicos por parte de alumnos y profesores, los que se ven acompañados por las enormes disparidades sociales que persisten en nuestro país, especialmente entre universidades públicas y privadas. Aunado, los autores de estos trabajos nos comparten no solo las experiencias de gestión de sus centros educativos, sino también las soluciones que implementaron para hacer frente a las dificultades.

En resumen, la obra está estructurada en cinco capítulos, todos ellos relacionados con la enseñanza universitaria en el campo del turismo. En el primer apartado denominado “Retos de la educación superior en turismo ante la nueva normalidad” se incluyen dos capítulos. El primero, titulado “La educación superior en turismo ante la nueva normalidad”, se analizan los obstáculos y desafíos que afronta la educación universitaria en turismo: la digitalización y automatización educativa, la desigualdad socioeconómica, la calidad y pertinencia de la educación, la gestión de las transformaciones académicas. En otro momento, se examina el presente y el futuro de las profesiones; además, se reflexiona acerca de las competencias más deseables en la formación del profesional calificado para el turismo, entre las que destacan: la adaptabilidad al cambio, el trabajo colaborativo, el pensamiento crítico y analítico, la innovación y el emprendimiento, la solución de problemas, el aprender a aprender, así como el uso y entendimiento de las tecnologías digitales. Por último, se valida la tesis: la formación universitaria en turismo, ahora con la vuelta a la normalidad, sigue por el camino incorrecto.

A manera de conclusión, el trabajo sugiere que la educación superior en turismo se debe orientar hacia la formación especializada, sea en gestión empresarial o en desarrollo turístico, en lugar de una formación “generalista”, o en un “sabelotodo”; y que esta educación universitaria se tiene que dirigir hacia una formación distinta, más intelectual y abierta a las ciencias sociales –por ser el turismo un fenómeno multidisciplinario–, a diferencia de los que optan por una formación técnico-operativa.

En este mismo apartado, se presenta el segundo capítulo denominado “Gestión educativa ante la pandemia, reorientación de dos programas de licenciaturas enfocadas al turismo”, analiza la gestión académica de dos programas a nivel de licenciatura relacionados con el estudio del turismo para hacer frente al contexto de la pandemia por la COVID-19, ofrecidos por universidades mexicanas, que tienen modelos educativos, así como condiciones demográficas, socioeconómicas y tecnológicas distintas.

Por un lado, está una institución pública intercultural que atiende a estudiantes principalmente de las comunidades indígenas circunvecinas, en su mayoría pertenecientes a la clase socioeconómica que oscila entre medio y bajo; y, por el otro lado, se encuentra una universidad privada, con una calidad académica reconocida y ubicada en una ciudad cosmopolita, que recibe alumnos de diferentes estados de la República mexicana, de un estrato económico considerado por sus características como medio-alto y alto.

El modelo educativo seguido por la universidad pública tiene como ejes transversales la lengua y la cultura maya, así como la vinculación comunitaria que se oriente a fomentar el turismo de naturaleza; sin embargo, carece de infraestructura, equipo tecnológico y personal necesarios para favorecer la educación a distancia. Por tanto, se estima que el 32.57 % de sus estudiantes de turismo no pudo dar seguimiento a los cursos virtuales. A diferencia del modelo educativo de la universidad privada que se enfoca a desarrollar en los alumnos saberes generales y competencias profesionales demandadas por la gestión, la creación y la innovación de negocios en el ramo turístico. Para el logro de ello, cuenta con los recursos tecnológicos y bibliográficos, así como con los profesores capacitados para implementar las modalidades semipresencial o virtual que la pandemia está exigiendo.

El segundo apartado se denomina “Educación superior en turismo; perspectiva de los estudiantes durante la pandemia”, en este grupo se presentan tres capítulos donde se hacen estudios donde se privilegia el punto de vista de los estudiantes. De esta manera, el tercer capítulo, “Diagnóstico y desafíos de la educación superior en turismo en instituciones públicas sinaloenses ante la nueva normalidad”, establece como propósito conocer el impacto que la pan-

demia del coronavirus provocó entre los estudiantes que cursan una licenciatura afín al turismo en instituciones de educación superior públicas del estado de Sinaloa. Ante la necesidad de la integración tecnológica en la enseñanza superior en turismo, las preguntas planteadas: ¿qué tan preparados se sienten los estudiantes universitarios para incorporar nuevas tecnologías digitales tanto en el aula como en la enseñanza en línea? y ¿la modalidad remota es mejor valorada que la presencial?

Entre los hallazgos el 78.1 % de los estudiantes consideran estar entre un 80 y 100 % preparados en el uso de tecnologías aplicables al aprendizaje en línea, por lo que la barrera no está en su utilización, sino en otros de tipo emocional y económico al no contar con la conexión a internet o equipo básico necesario; sin embargo, el 63.1 % de los estudiantes calificó como «peor» la educación en línea en parangón con la presencial, aunque la mayoría de ellos (85 %) califica el desempeño de sus maestros en la enseñanza a distancia, como excelente o buena.

El capítulo cuarto, “Retos del modelo de educación a distancia: caso Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Zacatecas”, tiene como objetivo principal identificar y analizar las limitaciones que han enfrentado los alumnos de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Zacatecas en el modelo de educación a distancia implementado a partir de la pandemia generada por COVID-19. La percepción de los estudiantes se refleja a partir de tres dimensiones: el equipamiento y tecnología, el proceso enseñanza-aprendizaje y el aspecto psicosocial.

Entre los hallazgos más relevantes encontrados mediante la encuesta aplicada a los estudiantes de dicho programa educativo en turismo, están: la mayoría de los entrevistados considera a la educación virtual como regular, ya que cumplen con las tareas que les asignan los docentes, aunque no aprenden mucho. Mientras que la minoría contestó que es mala, pues esta modalidad les dificulta el aprendizaje. Otra limitante significativa es que casi uno de cada tres alumnos se conectó a sus clases en línea a través de un teléfono celular, a pesar de que este dispositivo tiene mayores dificultades para interactuar, ya sea entre los mismos compañeros de estudio o entre estos con el docente.

Por último, el quinto capítulo denominado “Impactos de la modalidad educativa a distancia por COVID-19 en voz de estudiantes de Licenciatura en Turismo”, tiene por objetivo conocer el sentir de estudiantes de la Licenciatura en Turismo que se oferta en el Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara. El trabajo examina las necesidades que muestran los alumnos, las circunstancias bajo las que están atendiendo sus clases virtuales y cómo los impactó la modalidad a distancia implementada debido a la pandemia de COVID-19.

En este sentido, los autores se plantean las siguientes preguntas: ¿la modalidad de educación a distancia les ha perjudicado o les ha facilitado para continuar con sus estudios? y ¿qué ha provocado que la mayoría de los estudiantes no esté atendiendo con responsabilidad y entusiasmo las clases a distancia?

No obstante que esta institución educativa puso a disposición de los profesores una serie de cursos de capacitación, un ciclo de videoconferencias, así como un microsítio con diversas herramientas, tutoriales y otros recursos, para atender las necesidades y hacer frente a la situación y no interrumpir sus clases, los profesores adscritos al Departamento de Estudios Turísticos de dicho centro universitario, en diversas reuniones de academias y de colegio departamental, mencionan que se ha detectado desánimo y poca asistencia de estudiantes a las clases virtuales; además, se percibe cierta apatía y pasividad, ya que la mayoría de ellos no entregan trabajos ni tareas o lo hacen fuera de tiempo y forma.

Entre los principales resultados encontrados, están: solo el 19 % de los alumnos indican que les gustan mucho sus clases en esta nueva modalidad; es decir, el 67 % les gusta poco, mientras que a 14 % no les gusta. Por su parte, entre las recomendaciones que los estudiantes formulan para los cursos virtuales, destacan dos aspectos: primero, que los profesores se conecten a las sesiones virtuales y no solo se dediquen a enviar documentos para leer y a dejar trabajos y tareas. Y, segundo, que los docentes abandonen ese vicio clásico de comisionar a los alumnos a exponer temas, y se preparen mejor para que sus clases sean más dinámicas y más didácticas en la transmisión del conocimiento.

Finalmente, esperamos que estos ensayos y reflexiones sean inspiradores y útiles, así como base para la urgente y necesaria transformación de la educación universitaria del turismo, máxime cuando se observa cómo a partir de esta contingencia sanitaria se está acelerando la digitalización de negocios y organizaciones.

Mónica Velarde Valdez

*Profesora e investigadora de la
Universidad Autónoma de Occidente,
campus Mazatlán.*

Salvador Gómez Nieves

*Profesor e investigador
de la Universidad de Guadalajara,
campus CUCEA.*

Marzo 2022

Parte 1.
**Retos de la educación superior
en turismo ante la nueva normalidad**

La educación superior en turismo ante la nueva normalidad

Salvador Gómez Nieves
Universidad de Guadalajara

Resumen

Este capítulo tiene como objetivo medular analizar, desde un enfoque cualitativo, los problemas y los posibles escenarios futuros de la educación turística de nivel superior. La hipótesis que se plantea y se defiende en este trabajo es que, si previo a la pandemia se pensaba que la formación universitaria en turismo, por lo general, no iba por el camino correcto, ahora con lo que se llama la nueva normalidad se conjetura con mayor razón. Para sustentar esta tesis se argumenta que la vuelta a la normalidad implica no solo hacer frente a la situación socioeconómica tan desoladora que vive la actividad turística en México; sino incluso, atender las competencias profesionales que en la actualidad son demandadas.

La metodología utilizada del ensayo recoge las experiencias vividas como docente e investigador del autor, cuando de manera fortuita se incursionó en la educación virtual a causa del confinamiento. Esto se complementa con una amplia revisión de documentos oficiales y sobre todo de publicaciones relacionadas con la formación de nivel superior. El escrito se encuentra estructurado en tres apartados. En el primero, se analizan los problemas y desafíos que afronta la educación universitaria. En segundo término, se examina el presente

y el futuro de las profesiones y se describen las competencias más deseables en la formación del profesionalista en turismo. Por último, en la tercera parte, se muestran las conclusiones donde se resume el proceso argumentativo que busca demostrar la tesis formulada.

Palabras clave: educación superior, turismo, competencias profesionales, enseñanza virtual, crisis sanitaria.

Abstract

The purpose of this chapter is to analyze, from a qualitative approach, the problems and possible future scenarios of tourism in higher-level education. The hypothesis that is proposed and defended in this work is that, although prior to the pandemic it was thought that higher-level education in tourism, in general, was not going in the correct direction, now with what is called the “new normality”, it is conjectured with more reason. To support this thesis, it is argued that the return to normality implies not only facing the devastating socio-economic situation experienced by tourist activity in Mexico; but also, to attend to the professional skills that are currently in demand.

The methodology used in the essay collects the author’s experiences as a professor and researcher, when unexpectedly, due to the confinement, he ventured into virtual education. This was complemented by an extensive review of official documents and especially, academic publications related to higher-level training. The writing is structured in three sections. In the first section, the problems and challenges facing higher-level education are analyzed. Secondly, the present and future of the professions are examined and the most desirable competencies in the training of tourism professionals are also described. Finally, in the third part, the conclusions are shown where the argumentative process that seeks to demonstrate the formulated thesis is summarized.

Keywords: higher-education, tourism, professional skills, virtual education, health crisis.

Introducción

Al igual que la mayoría de las naciones del orbe, México enfrenta hoy múltiples problemas y retos, más aún cuando los efectos económicos de la pandemia por coronavirus, sin precedentes en la historia, continúan afectando pese a los grandes esfuerzos por contener el virus con el inicio de la aplicación de vacunas, por las políticas públicas y las medidas drásticas implementadas para mitigar su impacto.

La grave recesión que ha llevado a una gigantesca y súbita caída en dos variables cruciales, como el producto interno bruto (PIB)¹ y el empleo, sin duda, ha sido menos severa para los mexicanos que la crisis financiera de 1995, la que provocó que el peso frente al dólar se devaluara, las tasas de interés se dispararon y la inflación se elevará, lo que causó un sobreendeudamiento de las compañías y las familias ante los bancos, así como el cese de pagos de millones de deudores –casas abandonadas, vehículos devueltos, tarjetas de crédito impagables–. Todo ello produjo a su vez, una quiebra generalizada de las instituciones bancarias.

Sin embargo, lo dicho no significa que el actual desplome de la economía no sea grave y complejo, en especial para los propietarios y trabajadores de hoteles, restaurantes, lugares de entretenimiento y negocios de la industria de los viajes –como el transporte aéreo y marítimo, y las agencias de viajes o tour operadores–. Desde la perspectiva de género, la disminución del empleo y los salarios aqueja más a las mujeres porque estas actividades, que fueron de las más afectadas por la fuerte contracción económica de 2020, son ocupaciones altamente femeninas.² Los jóvenes, por su parte, un grupo cada vez más numeroso de los habitantes de México, son los que están sufriendo con mayor intensidad el desplome de la mano

¹ Para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, la economía mexicana tuvo una caída de 8.5 por ciento para el 2020 respecto al año anterior (INEGI, 2020e).

² Por sector económico, las mujeres son mayoría de la población ocupada en el sector terciario (50.2 por ciento), pero sobre todo en las ramas Restaurantes y servicios alojamiento con el 59.3 por ciento (INEGI, 2019).

En España, por ejemplo, donde las mujeres representan el 57,8 por ciento de la mano de obra, la crisis sanitaria, provocada por la COVID-19, es otro país que ha afectado fuertemente al colectivo femenino, no solo por el paro de labores del sector turístico, sino también por aumentar, aún más, sus responsabilidades en el hogar (TecnoHotel, 8 de marzo de 2020).

de obra por el coronavirus. De acuerdo con datos oficiales, el país cuenta con más de 40 millones de jóvenes de entre 15 y 34 años, es decir, 32.3 por ciento del total de pobladores (INEGI, 2020d).

En las ramas hotelera y restaurantera, dos actividades productivas intensivas en creación de fuentes de trabajo, particularmente para mujeres y jóvenes, los salarios que ofrecen con frecuencia son mal remunerados y, en algunos casos, como el de las camareras, llegan a ser miserables, a pesar de las duras condiciones laborales, tales como: contratos temporales, rotación de turnos, dobles turnos en ocasiones y no pago de horas extras.

El panorama económico para el país no es nada halagüeño, ya que la inversión y el consumo privado³ cayeron durante el 2020, aunque según el Banco de México para el presente año se vienen recuperando (Banxico, 2020). A doce meses de paralizar toda actividad productiva no esencial y del inicio del confinamiento domiciliario de gran parte de la población, el cierre de empresas y fábricas ha provocado una caída en la ocupación y el ingreso de las mayorías y, como consecuencia, un aumento en la desigualdad y la pobreza (Coneval, 2021). Según el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el 2020 se registró una disminución de 889,427 puestos de trabajo, equivalente a una tasa anual de menos 4.4 por ciento (IMSS, 2020). El número de personas ocupadas en actividades terciarias descendió 1.7 millones, siendo mayor en el sector de restaurantes y servicios de alojamiento con una reducción de 0.8 millones (INEGI, 2021a). Se espera que los efectos de la pandemia se prolonguen para la economía en general hasta finales de 2021, y para el turismo en particular hasta el cierre de 2022; esto es, dos o tres años perdidos.

La nueva normalidad supuso la vuelta a muchas actividades culturales como la apertura de teatros y cines, aunque con restricciones de aforo. A finales del mes de febrero de 2021, después del segundo brote de coronavirus, muchos bares y centros comerciales

³ Debido a las medidas para contener la propagación de la COVID-19, la inversión fija bruta (IFB) cayó 18.2 por ciento el año pasado, respecto al 2019 en cifras originales, según datos del INEGI (2020b). Por su parte y de acuerdo con esta misma fuente, el consumo privado en México registró una caída anual histórica durante el año pasado de 11 por ciento, ante el incremento en el desempleo y el cierre de negocios por las restricciones de la pandemia (INEGI, 2020b).

habían reabierto. En materia turística, las ciudades, playas y destinos vacacionales, incluso, atracciones como las zonas arqueológicas y museos, volvieron a abrir, aunque la mayoría de los viajeros no estaban haciendo uso de los servicios, por dos razones medulares: por seguridad sanitaria y porque la gente no tuvo los mismos ingresos que antes de la pandemia, a pesar del establecimiento de protocolos de sanidad e higiene en restaurantes y hoteles, el acceso a menús digitales códigos QR, la eliminación de los *buffets* con auto-servicio y el uso obligatorio del cubrebocas.

De acuerdo con el Monitoreo de Indicadores del Desarrollo (MIDE) de Jalisco, la contingencia por la COVID-19 fue el factor que influyó para que el porcentaje de ocupación hotelera del 31.8 por ciento logrado en 2020 tuviera una disminución pronunciada en comparación al 55.4 por ciento alcanzado en el año anterior (Gobierno del Estado de Jalisco, 2021). Por su parte, la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (Canirac) de Jalisco estima que cerca de uno de cada cuatro negocios formales cerraron definitivamente ante la falta de ingresos porque únicamente se les permitió alojar a la mitad de los comensales, aunado a que el servicio a domicilio no ha sido suficiente para cubrir los costos y gastos de operación de un restaurante (Rodríguez, 2020).

El presente capítulo tiene como objetivo medular analizar, desde un enfoque cualitativo, los problemas y los posibles escenarios futuros de la educación turística de nivel superior.⁴ La razón primordial que justifica el interés por reflexionar acerca de los mayores retos que la situación de crisis sanitaria y económica y los grandes avances tecnológicos significan para este tipo de programas educativos, es porque, hasta el momento, solo unos cuantos investigadores han estudiado y debatido el tema de lo educativo en turismo, muy diferente a la postura que asumen los especialistas de otros campos disciplinarios (*cfr.* Watermeyer *et al.*, 2021; en el área de la investigación en salud *cfr.* Collins, 2021).

⁴ Se entiende por educación superior la que conforman los estudios universitarios tanto pregrado (licenciatura) como de posgrado (especialidad, maestría y doctorado); esto es, en ningún momento en este escrito se piensa en las carreras técnicas, aunque tengan antecedentes de preparatoria.

La hipótesis que se plantea y se defiende en este trabajo es que, si previo a la pandemia se pensaba que la formación universitaria en turismo, por lo general, no iba por el camino correcto,⁵ ahora con lo que se llama la nueva normalidad se conjetura con mayor razón. Para sustentar esta tesis se argumenta que la vuelta a la normalidad implica no solo hacer frente a la situación socioeconómica tan desoladora que vive la actividad turística en México, altos niveles de desempleo, bajos salarios y cierre forzado de empresas del ramo; sino incluso, lo más importante, atender las competencias profesionales⁶ que en la actualidad son demandadas, completamente distintas a las que se exigían con antelación a la contingencia.

La metodología utilizada en el ensayo recoge las experiencias vividas como docente e investigador del autor, cuando de manera fortuita se incursionó en la educación virtual a causa del confinamiento. Estas experiencias académicas aprendidas se complementaron con una amplia revisión de documentos oficiales y sobre todo de publicaciones relacionadas con la formación de nivel superior. Conviene señalar que este artículo es también producto de un panel virtual de análisis y discusión, organizado por la Red Internacional de Investigadores en Turismo, Desarrollo y Sustentabilidad, celebrado el primero de octubre de 2020.⁷

El escrito se encuentra estructurado en tres apartados. En el primero, se analizan los problemas y desafíos que afronta la educación universitaria. En segundo término, se examina el presente y el futuro de las profesiones y se describen las competencias más deseables en la formación del profesionista en turismo. Por último,

⁵ En varios trabajos, el que escribe sostiene que, en el campo de la educación superior en turismo, los planes de estudio traen un sinnúmero de dificultades encima, como obsolescencia en sus contenidos programáticos, bajos salarios percibidos por sus egresados, saturación de profesionistas, así como fuerte desempleo y subempleo (*cf.* Gómez 2012 y 2018).

⁶ Las competencias profesionales que a lo largo del documento se describen y se argumentan en pro de esta tesis, se proporcionan con el propósito de comprobar la conjetura.

⁷ En este espacio de diálogo y reflexión, denominado con el mismo título del presente escrito, varios colegas y especialistas en los campos de la educación superior y turismo de México y España abordamos, entre otras preguntas, las siguientes: ¿cuál es la realidad de los programas educativos en turismo a partir del cierre de las universidades? ¿Cuáles son las tendencias de la educación de pregrado y posgrado en turismo? ¿Cuáles son las competencias más demandadas por el mercado de trabajo profesional y la sociedad en el futuro? ¿Cómo garantizar la educación de calidad en el marco de la pandemia?

en la tercera parte, se muestran las conclusiones donde se resume el proceso argumentativo que busca demostrar la tesis formulada.

Problemas y retos de la educación superior en México

A un año de que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declarara que el brote de la COVID-19 era una pandemia, uno de los mayores retos a los que la humanidad se ha visto forzada a superar, es innegable que este virus respiratorio, al menos para México, está lejos de irse. La crisis sanitaria no ha terminado y sus efectos económicos, sociales, culturales y educativos serán de largo plazo.

Se ha dicho mucho, con razón, que las grandes transformaciones tecnológicas, han obligado a las organizaciones o las compañías a renovarse o reinventarse, esto es, hacer cosas diferentes si quieren sobrevivir. De ahí que una gran cantidad de empresas han tenido que adaptarse a la nueva normalidad, realizando cambios estructurales en sus modelos de negocio. Hoy en día es una realidad la celebración de eventos virtuales, como conciertos musicales, obras de teatro, catas de vinos y *tea party*, entre otros. Quien hubiera propuesto este tipo de eventos, hace un año, lo más seguro es que habría sido juzgado como una persona descabellada. El trabajo en casa se institucionaliza para muchas empresas y países. Numerosos edificios de oficinas y locales comerciales están desocupados. La tecnología digital se usa con mayor intensidad, el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia e híbrida es una realidad educativa.

Para FinancialBuzz.com se espera que el sistema educativo siga dependiendo de soluciones remotas en línea, incluso después de la pandemia. Para ello, este portal web de información de noticias financieras cita una encuesta de Ipsos Group S.A. que realizó para el Foro Económico Mundial en 29 países, sobre cómo visualizan la educación superior dentro de cinco años. Según los resultados de esta encuesta, en 2025 la educación superior será un híbrido de aprendizaje presencial y en línea (FinancialBuzz, 2021).

Durante más de un año de pandemia, el confinamiento intermitente ha obligado a millones de profesores en el mundo, a acelerar su incursión en las plataformas digitales de educación. Sin embargo, al menos para el caso mexicano, la calidad del proceso de

enseñanza-aprendizaje se ha deteriorado debido a la serie de vulnerabilidades que enfrentan las entidades educativas y a las grandes desigualdades socioeconómicas que existe entre la población, pese a las medidas implementadas por las instituciones de enseñanza para mitigar estos problemas y apoyar la educación en línea. Entre las acciones desarrolladas, destacan la capacitación docente en el manejo de plataformas en línea u otras herramientas tecnológicas, la facilitación del servicio de conectividad y la disponibilidad de equipos de cómputo a maestros y alumnos.

En marzo de 2020, al inicio de la emergencia sanitaria en México, cuando nuestro país adoptó la determinación de suspender las clases presenciales, en la mayoría –sino en todos– de académicos y autoridades educativas prevalecía la idea que íbamos a regresar pronto a las aulas. El optimismo empieza a dominar entre la población ante el comienzo del proceso de vacunación masiva en el país, aunque seguimos viviendo en una incertidumbre porque todavía hay muchas cosas que no entendemos acerca de la COVID-19, como la inmunidad. Incluso, desconocemos cómo se va a comportar en la próxima época invernal lo que se llama también SARS-CoV-2. El debate sobre el futuro de esta enfermedad altamente impredecible persiste.

A medida que las instituciones educativas han empezado a volver a la normalidad, llamando a sus estudiantes y profesores al regreso a las aulas-clase, aún persiste confusión y muchas dudas entre la comunidad universitaria, por ejemplo, qué va a pasar con la educación virtual. Los programas de estudio no pueden simplemente funcionar como lo hacían antes de la pandemia; solo clases presenciales. La educación remota no puede ser abandonada. Hay tantas cosas buenas que conlleva esta alternativa, sobre todo el entorno educativo híbrido –modalidad a la que la mayoría de las instituciones, si no todas, no tuvieron acceso debido a la falta de equipamiento–, al tener demasiada flexibilidad, ya que el aprendizaje puede ser presencial o en línea, como más le convenga al alumno; además de no tener que desplazarse a los centros de enseñanza.

A continuación, se analizan algunos de los principales desafíos que de una u otra forma las instituciones de educación superior en turismo deben considerar:

La digitalización y automatización educativa

Para el Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés):

[...] a medida que los avances tecnológicos cambian rápidamente, la frontera entre las tareas laborales realizadas por humanos y las realizadas por máquinas y algoritmos, es probable que los mercados laborales mundiales experimenten importantes transformaciones.

Según el informe *Future of Jobs 2018* de este foro, los puestos de trabajo con mayor requerimiento en América Latina son: gerentes y especialistas en mercadeo, asesores estratégicos y analistas de datos. Por el contrario, los empleos con menor demanda en la región, son: contadores y asistentes de contabilidad, asistentes administrativos, entre otros (Leopold y Ratcheva, 2018).

De acuerdo con el artículo de Till Alexander Leopold y Veselina Ratcheva, líderes del proyecto en el Centro para la Nueva Economía y la Sociedad del Foro Económico Mundial:

El Internet móvil de alta velocidad, la inteligencia artificial, el análisis de los macrodatos y la tecnología en la nube se preparan para liderar la adopción de nuevas tecnologías entre 2018 y 2022. Muchos también centrarán su mirada en el aprendizaje automático y la realidad aumentada y virtual [...]. Para el año 2022, las profesiones en crecimiento se incluyen funciones como analistas de datos, desarrolladores de software y aplicaciones, y especialistas en comercio electrónico y redes sociales: puestos de trabajo que se basan en gran medida en el uso de la tecnología, y que se mejoran con su uso. Sin embargo, también se espera que crezcan las ocupaciones basadas en rasgos distintivamente humanos, como los trabajadores de servicio al cliente, profesionales de ventas y *marketing*, formación y desarrollo, personas y cultura, y especialistas en desarrollo organizacional, así como gerentes de innovación. (Leopold y Ratcheva, 2018)

Para el año 2022, las máquinas realizarán el 62 % de las tareas de búsqueda y transmisión de información y procesamiento de datos de

una organización. La participación de las máquinas en la ejecución de tareas de trabajo será particularmente notoria en las tareas de razonamiento y toma de decisiones, administrativas y de búsqueda de información. Incluso, las tareas laborales generalmente realizadas por humanos en la actualidad -comunicación, interacción, coordinación, gestión y asesoramiento- comenzarán a ser asumidas por las máquinas, aunque en menor medida. (Leopold y Ratcheva, 2018)

Las habilidades que adquieren cada vez más relevancia incluyen el pensamiento analítico y el aprendizaje activo, así como el diseño de tecnología, que resaltan la creciente exigencia de diversas formas de competencia tecnológica. Sin embargo, el dominio de las nuevas tecnologías es solo una parte de la ecuación de habilidades para 2022. Las habilidades humanas como la creatividad, la originalidad y la iniciativa, el pensamiento crítico, la persuasión y la negociación también conservarán o aumentarán su valor, al igual que la atención a los detalles, la resiliencia, la flexibilidad y la resolución de problemas complejos. La inteligencia emocional, el liderazgo y la influencia social, así como la orientación al servicio también verán un singular aumento en la demanda en relación con su protagonismo actual. (Leopold y Ratcheva, 2018)

En un artículo posterior al antes citado de Kate Whiting, analista del WEF, señala que:

El pensamiento crítico y la resolución de problemas encabezan la lista de habilidades que los empleadores creen que crecerán en prominencia en los próximos cinco años. [Para el 2020] ya se están desarrollando nuevas aptitudes de autogestión, como el aprendizaje activo, la capacidad de recuperación, la tolerancia al estrés y la flexibilidad. Los entrevistados de la Encuesta sobre el Futuro de los Empleos estiman que alrededor del 40 % de los trabajadores requerirán una recalificación de seis meses o menos. (Whiting, 2020)

Según el Informe sobre el Futuro de los Empleos 2020 del WEF: “Una mayor adopción de la tecnología significa que las habilidades demandadas en todos los empleos cambiarán en los próximos

cinco años [...]”. Entre las nuevas habilidades de autogestión que han surgido sobresalen: “[...] el aprendizaje activo, la resiliencia, la tolerancia al estrés y la flexibilidad”. En relación con “[...] las habilidades transversales están las habilidades especializadas en marketing de productos, marketing digital e interacción humana con el ordenador”. De acuerdo con este mismo reporte: “Destaca como en una era de tecnología omnipresente, son las habilidades, la creatividad y la capacidad humanas las que formarán la ventaja competitiva de cualquier organización” (citado en Markovitz, 2020).

En la rama hotelera, muchos negocios han iniciado un proceso de transformación y/o adaptación a la naciente realidad, mediante el uso de herramientas digitales:

[...] tanto de la gestión del negocio como de la experiencia del usuario cliente. Su uso a nivel interno y de gestión facilita los procesos y optimiza los recursos de los departamentos de recepción, consejería, restauración, limpieza y mantenimiento. [...] Para el huésped, el uso de la aplicación permite al huésped realizar el *check-in* desde el teléfono, usar el dispositivo móvil como la llave de la habitación, [...] seleccionar el contenido del minibar antes de llegar, o solicitar que éste se rellene en función de sus gustos, reservar mesa en los restaurantes del hotel o hacer el pedido *room service*, solicitar los servicios de lavandería, reportar cualquier avería técnica a través del apartado de incidencias, tener acceso virtual al servicio de conserjería para que recojan sus maletas, pida su vehículo o solicite un taxi. (TecnoHotel, 2020a)

Es claro que la tecnología, en particular la automatización y la digitalización de las tareas repetitivas,⁸ según varios analistas, puede hacer que muy pronto miles de millones de humanos queden fuera del mercado laboral (*cfr.* Noah, 2018; Oppenheimer, 2018). No obstante, se desconoce si en la academia del turismo en México se esté abordando el futuro de los empleos frente a la automatización.

⁸ Un testimonio de este proceso sucede, por ejemplo, con algunos hoteles en los que la automatización del trabajo avanza a pasos agigantados gracias al *machine learning*, al utilizar cada vez más quioscos de facturación y robots de limpieza.

En los momentos actuales, las llamadas profesiones del futuro abogan por las carreras y especialidades enfocadas a la tecnología y el mundo digital. ¿En realidad, los estudios de pregrado y hasta de posgrados en el campo de la gestión turística en el país están formando profesionistas para desempeñarse como analistas digitales?, un puesto cada vez más importante en distintas áreas de la actividad empresarial, por ejemplo, para identificar cuáles son los intereses primarios y secundarios de un usuario/comprador, y así desarrollar campañas de publicidad, marketing y atención a clientes. Por supuesto que no.

Por lo general, a los responsables de los programas educativos de turismo les pasa desapercibido el formar recursos humanos capaces de usar y entender ese conjunto de herramientas digitales y tecnológicas. Después de casi un año del uso intensivo de distintas plataformas de aprendizaje en línea y, no se diga, de los diferentes sistemas de videoconferencias que han facilitado el trabajo a distancia y la coordinación de equipos en remoto, aún se observan profesores que por sus limitaciones técnicas y falta de voluntad para aprenderlas permiten que estos *softwares* los atropellen, a pesar de que su utilización no es tan sofisticada.

No puedo evitar sentir una mezcla de frustración y tristeza al saber que todavía no hemos descubierto un talento, entre la comunidad de profesores y alumnos de la Licenciatura en Turismo del centro universitario donde colaboro como académico, con las capacidades mínimas necesarias para incursionar como investigador, asistente o practicante en el Centro de Análisis de Datos y Supercómputo (CADS) de este campus que cuenta con un equipo de cómputo de alto rendimiento, una herramienta fundamental y vital para científicos de diversas disciplinas, interesados en el análisis y manipulación de datos voluminosos a fin de acelerar sus investigaciones.⁹

Varios académicos, entre los que me incluyo, aseguran que quienes decidan migrar de la educación presencial hacia la virtual tendrán que reformular los métodos de enseñanza y aprendizaje, en

⁹ Para las autoridades universitarias, esta supercomputadora es la más avanzada de Latinoamérica y una de las más potentes del mundo (*cf.* Navarro, 2018).

donde la autonomía del escolar ganará para bien en el largo plazo. Es muy cierto que, a partir del distanciamiento social, las habilidades tecnológicas de los profesores han crecido, también es verdad que la educación virtual ha ocasionado el incremento de su carga laboral, pues los ha obligado a cambiar sus prácticas e inercias, así como sus programas de estudios para incorporarlos y adecuarlos a las plataformas digitales. Los estudiantes, por su parte, se enfrentan a un nuevo reto que modifica su manera de aprender: la autogestión de su propia formación.

La desigualdad socioeconómica

La pandemia ha resaltado la vulnerabilidad de numerosos académicos y alumnos, quienes tienen diferentes capacidades, por la inmensa desigualdad socioeconómica que muestran, primordialmente en lo que respecta a la disponibilidad de equipo de cómputo apropiado (computadoras) y/o a la conectividad a internet en casa; aunado a los espacios habilitados en el domicilio personal, como oficina o como aulas virtuales, ya que a menudo no están a la altura de las necesidades de los actores centrales de la comunidad universitaria. Se conocen casos de profesores e investigadores, ya no digamos los alumnos, que trabajan o estudian desde sus dormitorios con múltiples distractores y con carencias de mobiliario apropiado que evite riesgos ergonómicos. Por la situación extraordinaria de confinamiento en que estamos viviendo los mexicanos, el empleo y el estudio se complica por el contexto físico en el que muchos habitamos; esto es, en colonias, barrios o edificios no muy tranquilos; incluso, algunos de ellos por tener al cuidado niños pequeños.

La enorme desigualdad de clase social que existe en nuestro país, ha aumentado exponencialmente con la pandemia y es otro nuevo reto que hay que considerar por su impacto en la educación, máxime en la modalidad virtual. Según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) aplicada en 2019:

Se estima en 20.1 millones el número de hogares en México que disponen de Internet (56.4 %), ya sea mediante una conexión fija o

móvil, [...] el país cuenta con 86.5 millones de usuarios de esta tecnología, lo que representa el 75.1 % de la población de seis años o más. [...] Los tres principales medios para la conexión de usuarios a Internet en 2019 fueron: celular inteligente (*smartphone*) con 95.3 %; computadora portátil con 33.2 % y computadora de escritorio con 28.9 %. Las más importantes actividades de los usuarios de Internet en 2019 corresponden a entretenimiento (91.5 %), obtención de información (90.7 %) y comunicarse (90.6 %). [...] El 43.0 % de la población de 6 años o más es usuaria de computadora (49.4 millones). [...] La proporción de hogares que disponen de computadora registró ... 44.3 por ciento en 2019 (INEGI, 2020a).

En el sector turismo, desde la perspectiva económica, los jóvenes y en especial las mujeres son los grupos sociales que más resultaron afectados por la pandemia de la COVID-19, al reducirse drásticamente sus empleos y, por consecuencia, sus ingresos. La falta de expectativas de las generaciones más jóvenes de estudiantes, acerca de su futuro profesional, exige de los maestros actuar con responsabilidad como educadores, motivándolos con habilidad y confianza para que se involucren en un proceso de aprendizaje independiente y eviten el sufrimiento de la frustración de no alcanzar sus sueños.

La calidad y la pertinencia de la educación

Uno de los retos de mayor responsabilidad que afrontamos las autoridades educativas y profesores, tiene que ver con la formación de miles de jóvenes en las universidades, pues la interrupción de clases presenciales a causa del coronavirus ha hecho que esta pierda calidad académica y pertinencia de muchos de los programas educativos.

Esta dificultad que tiene que ver no solo con la educación virtual, hay que atender, pero también habrá que darle máxima prioridad al diseño y desarrollo de una buena oferta educativa que responda a las demandas de la sociedad y del entorno laboral. Pero ¿qué se necesita para tener educación de excelencia? Es obvio que no es cualquier educación, sino una educación que ofrezca calidad, lo que implica múltiples transformaciones, como el adaptar los

planes y programas de estudio en turismo, así como el resto de las profesiones, a las nuevas condiciones socioeconómicas, culturales, políticas y tecnológicas del momento que vivimos, y que están cambiando profunda y rápidamente.

Las universidades tendrán que enfrentar de lleno los desafíos de la educación pospandemia: la formación de emprendedores e innovadores que combinan el pensamiento analítico con el pensamiento creativo. Del mismo modo, la actualización docente en métodos de enseñanza-aprendizaje basados en la solución de problemas, la participación colaborativa y la innovación educativa.

La web está saturada de cursos *e-learning*. En la actualidad, muchos jóvenes están estudiando mediante plataformas de aprendizaje en línea, como Coursera, la plataforma de cursos abiertos masivos en línea (MOOC, por sus siglas en inglés) o las plataformas para aprender de manera remota, como Duolingo y Platzi, por nombrar algunas, que han incrementado su registro de nuevos alumnos, alentados por la falta de la educación presencial. Conforme pasa el tiempo, el crecimiento en los requerimientos de capacitación y formación, así como de aplicaciones complementarias acelera su paso.

En materia de educación virtual, para algunos esta modalidad de enseñanza-aprendizaje adoptada desde que la COVID-19 encendió las alarmas en todo el planeta, llegó para quedarse y será la educación del futuro debido a las ventajas que ofrece, más allá de sus bondades higiénicas, tales como la facilidad para integrar equipos de trabajo a nivel global, el mayor aprovechamiento de la movilidad al reducirse los traslados y viajes; además, el acceso a un sinnúmero de *webinars*, conferencias, cursos, foros o eventos académicos, sea de manera sincrónica o asincrónica. Desde luego, es de celebrar que se disponga de herramientas tecnológicas que facilitan enormemente la comunicación y permiten, en efecto, realizar actividades educativas desde el hogar.

A pesar del ahorro de costos y las oportunidades educativas que nos ofrecen las múltiples herramientas tecnológicas para la formación *online* (por ejemplo, mayor posibilidad de interactuar con académicos de otros países, incluso lejanos), la experiencia ha demostrado que al menos la formación en el pregrado, la enseñanza a distancia no supera a la que brinda el método habitual.

Hoy en día, es innegable que existen cientos de herramientas tecnológicas para hacer las sesiones digitales más atractivas, prácticas, participativas y dinámicas, aunque también es evidente que, desde la perspectiva académica, el sistema presencial sigue siendo más valioso en parangón con la enseñanza remota. Tanto las autoridades educativas, los profesores como los propios estudiantes reconocen que lo mejor es retornar a los campus universitarios, por desgracia la situación sanitaria presente en México no lo permite.¹⁰

Siendo francos, el inevitable cambio de modelo educativo presencial a virtual ha ocasionado pérdida de la calidad en la formación de nuestros jóvenes. Muchos cursos en línea no han podido sustituir la figura de un maestro en el aula; más que promover la reflexión, la interactividad y las tareas colaborativas, se la pasan atiborrando a los alumnos a través de videos o videoconferencias. Si en la educación convencional era difícil el desarrollo de habilidades como el pensamiento crítico y la argumentación, por nombrar dos competencias profesionales más relevantes en la educación superior, en el modelo a distancia se vuelve aún más arduo por la separación física entre maestro y estudiantes. Entonces, ¿hay que suprimir la educación *online*? Por supuesto que no. Lo ideal, tal como sostiene la revista digital especializada en hotelería es equilibrar varios métodos formativos, como es el *blended learning*, en donde se combina lo mejor de la educación a distancia con lo mejor de la educación habitual (TecnoHotel, 2020b).

En el campo del turismo en México, todavía no se poseen investigaciones profundas que evalúen la educación a distancia, sin embargo, por experiencia propia, se puede afirmar que el trabajo académico que se realiza en casa no ha sido tan productivo, y que las clases impartidas de forma virtual, aunado a las medidas adoptadas y los recursos destinados por nuestras instituciones educativas, no aseguran la calidad del aprendizaje por múltiples factores.

Respecto a la educación a distancia, en la mayoría de los casos, es más complicado para el alumno aprender sin la presencia física

¹⁰ Según los recientes resultados de la Encuesta para la Medición del Impacto COVID-19 en la Educación (ECOVID-ED) 2020, el 58.3 por ciento de los entrevistados opina que no se aprende o se aprende menos que de manera presencial (INEGI, 2021).

del maestro. Incluso, se vuelve más problemática la enseñanza en línea, ya que esta modalidad implica para el profesor, mayor tiempo, dedicación y fatiga por estar frente a la computadora muchas horas al día, ante el apremio para transitar la educación en el aula a lo virtual, mediante el diseño de una plataforma tecnológica, como Classroom y Moodle, por citar dos de las herramientas más utilizadas por la planta docente de mi institución.

Según el informe de Katie Langin, editora asociada de la revista *Science*, acerca de los desafíos pandémicos que enfrentaron las mujeres académicas en los Estados Unidos, existe una falta absoluta de interés en las necesidades de estas profesionistas, esencialmente en el cuidado y la atención de los hijos pequeños, las interrupciones constantes de los niños, las incomodidades del espacio de oficina remota. El fungir como madre, ama de llaves, cocinera, instructora e investigadora ha sido muy difícil y estresante, ante todo porque su desempeño como profesoras en línea, implica dedicar de dos a tres veces más tiempo de preparación para sus conferencias y en el diseño de sus materiales de estudio. El trabajar al menos 12 horas al día y hasta fines de semana ha sido muy desgastante. El cambio constante de tareas ha sido un desafío mental complicado para sumergirse profundamente en sus labores académicas. Muchas de las mujeres entrevistadas, sienten que su carga laboral ha aumentado en un 50 por ciento, lo que no solo ha hecho que se renuncie al ejercicio y la ocasión para ellas mismas, sino también ha reducido las horas para dormir (Langin, 2021).

En el sistema educativo tradicional, la relación cercana entre el profesor y el estudiante, le permitía, al primero, explicar contenidos y despejar dudas. Desde mi experiencia, ahora con la educación virtual, se observa que hay mucha desilusión e indignación por parte de los jóvenes. Los resultados en la calidad del aprendizaje tienden a ser inferiores con relación a la educación presencial por distintos factores, como la falta de preparación de los profesores en el uso de las plataformas tecnológicas. Se estima que al inicio de la contingencia el 95 por ciento de los docentes del departamento académico al cual estoy adscrito, no las usábamos. No obstante que su utilización ha aumentado significativamente, aún persiste entre los maestros, salvo excepciones, debilidades en el manejo de recursos didácticos y pedagógicos de manera remota.

Anterior a la pandemia, muchos académicos nos resistimos a aprender el uso de las plataformas educativas, ni teníamos interés en incursionar en la educación a distancia. La pandemia nos obligó a reconsiderar nuestra actitud reacia a la modalidad remota. Si bien nuestra institución nos ofrece programas y talleres de capacitación y formación, los docentes seguimos mostrando deficiencias en las habilidades tecnológicas. Mientras que con la crisis de salud del coronavirus nos vimos forzados a utilizar las tecnologías educativas, los jóvenes aprecian que una gran mayoría de los profesores no las dominamos, por lo que prefieren regresar a las aulas y aprender directamente con ellos.

En este mismo departamento académico, un número importante de profesores, nos hemos apoyado en la plataforma digital Google Classroom, en la que se tiene cargado el material bibliográfico y didáctico de nuestras asignaturas. Es evidente que solo unos cuantos maestros tienen diseñado un buen curso virtual, por lo que resulta relevante seguir preparándonos para trabajar en línea e incursionar próximamente en el modelo académico híbrido, con las medidas sanitarias necesarias en aulas y laboratorios de prácticas; empero, este modelo, por sí mismo, no asegura calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje, ni una educación activa, enriquecedora y motivante. ¿Quién puede afirmar que los estudiantes remotos no se aburren, no se quedan dormidos o no se ausentan durante las clases?

La pandemia obligó a las universidades a entrar de lleno al desarrollo de la educación virtual mediante la generación de entornos favorables como la disponibilidad de plataformas tecnológicas educativas, el mejoramiento de la conectividad al internet, la capacitación de sus profesores en el uso de herramientas tecnológicas pedagógicas, así como el uso de bibliotecas digitales. Incluso, exigió a las instituciones educativas habilitar cursos en línea para cada una de sus asignaturas, lo que sin duda las ha llevado a una mejor organización y programación académica. La tarea no ha sido sencilla. La educación virtual, para profesores y alumnos, ha sido un proceso de ajuste continuo y de aprendizaje incesante.

Ante el problema del modelo educativo a distancia que hace imposible una educación personalizada, el reto que se tiene es enorme y si, a esto, se suma la brecha tecnológica se antoja insal-

vable, al considerar la conectividad confiable a la web y la disponibilidad de equipo de cómputo adecuado por parte de los estudiantes. Por ejemplo, en la Universidad de Guadalajara, particularmente en los campus regionales, existe una cantidad significativa de alumnos que no tienen acceso a internet y no cuentan con una computadora disponible, lo que nos indica que miles de jóvenes jaliscienses están limitados para estudiar y cursar sus asignaturas a distancia.¹¹

Hay que capitalizar los beneficios de la pandemia. Si bien hay riesgos de un posible rezago en el aprendizaje, también pueden surgir experiencias positivas; entre ellas la migración y transformación digital de los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como la adopción de modelos de aprendizaje más activos y adaptativos. Necesitamos analizar y discutir estrategias de aprendizaje en línea, mediante la interacción colegiada de sus académicos. Requerimos profesores comprometidos con la educación de excelencia que favorezcan el cambio. Maestros talentosos que demuestren habilidades tecnológicas y mentalidad digital, al igual que capacidades pedagógicas necesarias para diseñar nuevas experiencias de aprendizaje.

No es lo mismo dar una clase presencial que una clase virtual. Preparar un curso en una plataforma tecnológica, va más allá de contar con un programa de estudio. La estrategia en el diseño de un curso remoto implica privilegiar la búsqueda de información en bases de datos virtuales o promover el uso de contenidos disponibles en la red, mediante un trabajo colaborativo entre los profesores. Sin embargo, esto requiere de ideas novedosas y mucha creatividad, aunque, afortunadamente, en estos tiempos están surgiendo muchas herramientas tecnológicas innovadoras que apoyan la educación a distancia.

La gestión de cambios académicos

La responsabilidad que como profesores universitarios tenemos y, más aún, como autoridades educativas, es la gestión de cambios académicos necesarios que urge implementar ante la complejidad del mundo que

¹¹ Según el Censo de Población y Vivienda 2020, un 52.1 por ciento de los hogares en México disponen del servicio de internet, y solo el 37.6 por ciento de computadora, computadora portátil o tableta (INEGI, 2020a).

estamos viviendo. La pandemia y el confinamiento demandan mucha imaginación para impulsar transformaciones y actualizaciones profundas en los planes y programas educativos y en el diseño de actividades atractivas y útiles para el desarrollo de los jóvenes.

El coronavirus, aunque mostró nuestras vulnerabilidades como profesores, aceleró cambios en el desempeño docente de numerosos profesores. Hay que admitir que, hoy por hoy, todavía hay profesores que se les sigue complicando el desempeño óptimo y profesional de la plataforma Zoom (o similar como Meet o Teams) o que continúan confundiendo la gestión de una clase virtual con el manejo de cualquier videoconferencia. Mientras persista la incapacidad en el uso de este tipo de herramientas tecnológicas, difícilmente se encontrarán maestros preparados para ofrecer cursos bajo la modalidad a distancia o híbrida.

En la educación remota no basta saber utilizar pantallas electrónicas, se necesitan estrategias didácticas y pedagógicas para que las sesiones sean dinámicas y amenas, que mantengan la atención de los alumnos y que establezcan vínculos efectivos entre ellos mismos y con el profesor. En un mundo digitalizado, los profesores debemos saber cómo interactuar con nuestros estudiantes.

La emergencia sanitaria obligó a muchos docentes al uso de tecnologías que eran poco utilizadas en la academia, como las plataformas educativas. Pero también hizo que algunos maestros voltearan a ver las nuevas pedagogías, como la llamada aula invertida (*flipped classroom*), con más de una década tratando de implementar un aprendizaje mixto, en el que los maestros asignan un proyecto a los alumnos que deberán investigar desde su casa, con el apoyo de las tecnologías, para posteriormente regresar al salón a debatir o analizar el avance con la ayuda del profesor.

Si bien el modelo híbrido adopta las mejores prácticas de la educación tanto presencial como virtual, existe escepticismo de que los jóvenes, bajo este esquema, están adquiriendo experiencias y aprendizajes significativos, pese a la promoción del llamado modelo B-Learning y la incorporación de otras estrategias de enseñanza como la educación activa, colaborativa y adaptativa.

No obstante el impulso que las universidades del país le han dado a la educación virtual y el esfuerzo y la dedicación sin precedente

desplegados por los profesores, es difícil pensar que existen avances académicos con la educación a distancia, debido a múltiples razones, entre las que destacan la falta de estrategias pedagógicas para el acompañamiento docente y la pérdida de contacto personal de los maestros con sus alumnos, lo que hace complicado la retroalimentación inmediata que debe otorgar el profesor. Aunado a las carencias de equipo y de tecnologías para conectarse a la educación en línea que muestran los profesores. Es un error creer que la educación virtual ha sido un fracaso. Vale aclarar que en ningún momento pretendo ser un pesimista, aunque tampoco busco pasar como un optimista que piensa que en el porvenir será como uno quiere, sin hacer nada para lograrlo.

El presente y el futuro de la profesión en turismo

Me parece relevante insistir en un tema crucial para las instituciones de educación superior, saber cuál es el presente y el futuro de las profesiones. Si conociéramos hacia dónde se dirigen estas, podríamos descubrir qué tipo de talento necesitamos, y qué tenemos que enseñar a los estudiantes.

La contingencia ha evidenciado más la necesidad de transformar la educación universitaria convencional en el campo del turismo. Si se quiere que los egresados de estos programas educativos tengan éxito en su desempeño profesional, urge la construcción de un nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje, en donde las bases científicas, la multidisciplinariedad, el uso del *software* especializado, la innovación y el emprendimiento, entre otros tópicos, sean parte de la nueva formación de los profesionistas y respondan a las necesidades sociales y empresariales.

Cabe preguntarse, ¿hasta qué punto los alumnos de licenciatura y hasta de posgrado pueden distinguir entre lo que es una teoría verdadera y lo que es una teoría falsa? ¿Qué tenemos que hacer con aquel seudoconocimiento que se hace llamar como científico? Ante un mundo inundado de información, los estudiantes deben aprender a discernir entre lo que es verdadero o certero y lo que es falso o equivocado; pero también deben pensar por sí mismos, en lugar de obedecer ciegamente lo que dicen los autores. Sin embargo, es indudable que esto requiere reforzar su pensamiento crítico y analítico.

No vamos a lograr una educación de calidad académica mientras los alumnos y egresados, continúen exhibiendo deficiencias en las habilidades fundamentales, cómo saber leer de manera comprensiva y saber escribir de forma clara, precisa y coherente. ¿Cómo querer que realicen una investigación con el rigor académico indispensable, sin el dominio de las competencias esenciales esperadas, por ejemplo, la lectoescritura?, o ¿cómo pretender que generen ideas creativas, que busquen el cambio y la solución a problemas sociales y empresariales, sin la habilidad de la lectura comprensiva y sin la capacidad de cuestionarse y de indagar metódicamente?

Necesitamos una educación que desarrolle en los jóvenes la habilidad de comunicarse, que sean capaces de escribir y hablar bien, que promueva la sabiduría, que sepa distinguir entre la información útil o verdadera con la que no lo es, que estimula el autoaprendizaje y, sin duda, nada mejor para el dominio de estas y otras competencias profesionales, que se ofrezca una educación que fomente la lectura y la reflexión crítica.

Las competencias más deseables en el profesionista en turismo

Por lo general, los investigadores del turismo han prestado poca atención a saber cuáles competencias profesionales –entendidas como un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores–¹² son necesarias para la formación de los profesionistas en turismo en esta época de transformaciones a causa de la revolución digital; aunque tampoco se han preocupado y, mucho menos, molestado por saber qué debemos hacer los profesores para ayudar a los estudiantes a adquirirlas o fortalecerlas.

Por tanto, resulta importante describir algunas de las competencias más deseables en la formación del profesionista en turismo,

¹² Con fundamento en la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), de España, estos tres componentes de las competencias se definen como: a) Saber, conocimientos basados en hechos, reglas, conceptos y teorías: información necesaria para conocer la realidad y moverse en ella; b) Saber-hacer, conocimientos y habilidades referidos a un conjunto de pasos, reglas y acciones encaminadas a obtener un resultado, “el saber hacer algo”, y c) Saber-ser, actitudes y valores referidos a “saber ser como persona” (ANECA, 2004, p. 126).

en este regreso a la nueva normalidad, y que los programas educativos correspondientes tienen que considerar:¹³

- a) *La adaptabilidad al cambio.* No solo las personas, sino cualquier negocio e institución deben ser flexibles para adaptarse a la realidad actual. El entorno en el que nos desenvolvemos se está transformando constantemente. La adaptabilidad es una regla de sobrevivencia a las situaciones que se nos presentan. En estos momentos, profesores y alumnos requieren cierto nivel de adaptación a la educación virtual; principalmente los segundos porque se sienten aislados y presionados con este nuevo tipo de enseñanza-aprendizaje. Solo aquellos que logren adaptarse y den solución a sus necesidades tendrán mejores áreas para desarrollarse personal y profesionalmente.

Para las instituciones de educación es una realidad el adaptar la educación tradicional con la educación a distancia. Por ejemplo, se estima que una tercera parte de la planta de profesores del departamento académico en el que impartimos clases bajo la modalidad presencial, antes de la crisis sanitaria, no volveremos de manera regular a las aulas físicas.

- b) *El trabajo colaborativo.* Una competencia profesional que se debe promover en mayor medida entre el alumnado. Si se quiere ofrecer una educación de calidad es necesario enseñarles a colaborar para resolver los grandes desafíos de nuestro tiempo. Si en las clases presenciales, los maestros no hemos sido muy efectivos para inculcar el trabajo en equipo en los jóvenes, me pregunto: ¿qué estamos haciendo ahora con la formación a distancia, para que esta capacidad cooperativa la desarrollen nuestros estudiantes?

¹³ La Comisión Europea recomendó tres iniciativas sobre competencias clave para los ciudadanos europeos: 1) El aprendizaje permanente; 2) Plan de Acción de Educación Digital; y 3) Promoción de los valores comunes, la educación inclusiva y la dimensión europea de la enseñanza (European Commission, 2018).

- c) *El pensamiento crítico y analítico.* La evidencia empírica nos muestra que muchos de los alumnos no saben discernir entre una información verdadera y una información falsa, ya que en su mayoría tienden a admitir como cierto todo lo que leen, solo porque lo dice una gran institución o un afamado autor, sin importar que en la ciencia prevalecen dos principios esenciales que tiene que seguir cualquier investigador, el escepticismo y la no autoridad. Ante este problema, los docentes tenemos el compromiso de enseñarles que no todo lo que está en internet, ni todo lo que les digan es fidedigno; pero también de incentivarlos a que se cuestionen y a que analicen información de todo tipo, a fin de fortalecer esta competencia profesional para que puedan formar su propio criterio, y pensar, por sí mismos, en lugar de obedecer ciegamente lo que dicen los autores.

Si alguien duda del bajo nivel académico e intelectual de los programas de educación superior en turismo, sería interesante –aunque para algunos resultan desagradables las comparaciones– confrontar esta competencia básica entre los egresados de las carreras universitarias de turismo con los egresados de las disciplinas sociales o humanidades, tales como economía, sociología, antropología, por nombrar algunas.

- d) *La innovación y el emprendimiento.* La nueva realidad social y laboral demanda, ahora más que nunca, otra educación que fomente el dinamismo emprendedor y la mentalidad innovadora. Si bien las crisis sanitaria y económica aceleraron la necesidad de innovación, esta capacidad, al igual que el emprendimiento requiere del desarrollo de la imaginación y la creatividad.

Educar para el emprendimiento no ha sido atendido de manera seria y frecuente por las universidades. Vale mencionar tres testimonios que evidencian lo que afirmo. En el ámbito de la competitividad turística de los llamados Pueblos Mágicos de México, con regularidad se proponen las mismas recetas de siempre, la instalación de tirolesas y la apertura de pequeños museos que ni los propios pobladores visitan. En el

campo del emprendimiento, muchos quieren abrir negocios de pizzas, alitas o sushis. En el tema de la educación gastronómica, la mayoría de las instituciones de educación superior pretenden formar cocineros o más pomposamente chefs.

- e) *La solución de problemas.* Otra habilidad que se tiene que desarrollar en los estudiantes, es la búsqueda de soluciones a problemas. Los egresados tienen serias limitaciones para dar respuestas positivas a las necesidades que se les presenten en su desempeño profesional, pocas veces aplican el pensamiento creativo e innovador en estas circunstancias.
- f) *El aprender a aprender.* La competencia profesional medular de la tercera década del siglo XXI. El docente debe enseñar a sus alumnos aprender por cuenta propia. Incluso, aprender más allá de la disciplina que estudia, no solo porque el turismo es un fenómeno multidisciplinario, sino porque abre la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos.
- g) *El uso y entendimiento de las tecnologías digitales.* Las nuevas demandas de profesionistas abogan por carreras y especialidades enfocadas al logro de las competencias digitales. Hoy, la lógica de producción digital reclama urgentemente el dominio o el fortalecimiento de estas habilidades. El escenario de la revolución digital está saturado de inteligencia artificial, robotización, internet de las cosas, *machine learning*, realidad virtual, *big data* y 5G. La digitalización está teniendo un gran impacto en la formación de los futuros profesionistas, pese a las resistencias de algunos profesores. Antes de la pandemia, solo unas cuantas profesiones visualizaban la perspectiva tecnológica-digital,¹⁴ a pesar de la ayuda que

¹⁴ Vale aclarar que en ningún momento se entiende a la perspectiva tecnológica-digital, como cursos de informática donde el objetivo es aprender el uso de software especializados en hotelería o en agencias de viajes, tampoco se concibe como el manejo de hojas de cálculo (o Excel) o el hacer presentaciones (o Power Point), sino como un analista digital que sepa identificar, por ejemplo, cuáles son los intereses primarios y secundarios de un usuario/comprador para desarrollar campañas de publicidad, *eCommerce* y atención a clientes.

brinda en la optimización de los tiempos, la productividad y la eficiencia empresarial y educativa.

En un mundo digital basado en datos, ¿en verdad los programas educativos en turismo y sus variantes están formando profesionistas capaces de gestionar datos y aprovecharlos correctamente en la toma de decisiones? En otras palabras, ¿en realidad los egresados de estas carreras universitarias tienen los conocimientos y habilidades mínimas necesarias para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a través de diversas plataformas digitales?

Es indiscutible que no. A los profesionistas en turismo, a menudo, aún no les queda claro las consecuencias de no manejar las TIC en su desempeño laboral, y mucho menos tienen las capacidades indispensables para usarlas, pese a que la transformación digital de las empresas de todo tipo se ha vuelto una constante en los últimos años en la mayoría de las industrias, incluso en el área educativa. Según el Reporte del Mercado Laboral de TI 2020, cada vez más compañías voltean hacia lo digital, por lo que las oportunidades laborales para profesionales capacitados en el uso de TIC (p. ej. marketing digital, teletrabajo, educación a distancia, administrador de proyectos y analista de datos), crece en muchas ciudades del país, principalmente la Ciudad de México y las zonas metropolitanas de Guadalajara y Monterrey (Empleos TI, 2020).

Pero ¿cómo transmitir estas competencias profesionales? Los profesores tenemos la obligación de facilitar a nuestros estudiantes los puentes necesarios para que ellos mismos generen aprendizajes. La facilitación para nada es fácil, es desgastante, requiere tiempo, es un proceso a través del cual se propicia el aprendizaje. El pretender replicar tal cual lo que hacemos en una clase presencial, es un error tan común como tentador.

¿De qué forma pueden ser evaluadas las competencias profesionales? El verdadero aprendizaje se da cuando la persona modifica su conducta de tal forma que le permita desenvolverse efectivamente en el contexto profesional. Sin embargo, generalmente para los profesores esto implica definir las estrategias educativas y las técnicas

pedagógicas motivadoras que fortalezcan el proceso de enseñanza-aprendizaje, a la vez, que lo obliga a dejar la zona de confort en que algunos estaban acostumbrados con sus cursos tradicionales como algo repetitivo y mecánico que no provoca cambio. ¡Vaya desafío que tenemos por delante los profesores!

Conclusión

¿Qué lecciones se pueden aprender en este mundo de la pospandemia? Primero, decir que la tendencia de la educación universitaria va hacia lo virtual, y que su base son el internet y los teléfonos inteligentes, no es novedad. Decir que el proceso de enseñanza-aprendizaje debe adaptar la educación a distancia y que, en el último año, esta modalidad tomó una gran fuerza en todo el sistema educativo, tampoco es una novedad.

Segundo, ante los problemas y retos que enfrenta la educación superior en turismo, la profesión se debe orientar hacia la formación especializada, sea en gestión empresarial o en desarrollo turístico, en lugar de una formación “generalista”, o en un “sabelo-todo”, es decir, en un “mar de conocimientos, pero con un centímetro de profundidad”, que con cierta razón estereotipan a los egresados de las Licenciaturas en Turismo o sus variantes. Además, se debe dirigir hacia una formación distinta, más intelectual y abierta a las ciencias sociales –por ser el turismo un fenómeno multidisciplinario–, a diferencia de los que optan por una formación técnico-operativa –sin que pretenda menospreciarla, pues también es necesaria, pero como en todo, en la educación hay niveles–.

Una sociedad cada vez más digitalizada exige reinventar la educación en turismo, porque esta ha dado pruebas de total obsolescencia y una absoluta impotencia para responder a los nuevos requerimientos sociales y empresariales. Los planes y programas de estudio se ven obligados a cambiar o a afrontar la extinción.

La crisis sanitaria provocó de manera acelerada la adopción de tecnologías. El futuro de la educación en general en estos momentos apunta hacia un modelo híbrido. La educación a distancia llegó para quedarse, como un complemento de las clases presenciales. El reto que tenemos los profesores por delante es nutrir de conocimientos

y habilidades necesarias para el buen desempeño profesional de sus egresados, aunque también es dotar de actitudes y valores para su desarrollo integral.

La calidad académica va a depender del esfuerzo de los docentes para diseñar cursos que promuevan temas oportunos e importantes, tales como: innovación y creatividad, gestión empresarial, desarrollo sustentable, marketing digital y análisis de datos. Incluso, va a radicar en la preparación de los profesores para proporcionar productos de aprendizaje eficaces y fructíferos a los alumnos.

La pandemia ha generado oportunidades de desarrollo para algunas instituciones de educación, al igual que ha restringido las oportunidades para otras. Las universidades que se esfuerzan en capacitar y actualizar a sus profesores, en innovar los procesos de enseñanza-aprendizaje y en adoptar el uso de nuevas plataformas educativas y herramientas tecnológicas, van a tener éxito.

Finalmente, si se quiere que la profesión del turismo sea apreciada y valorada por la sociedad y el mercado laboral competitivo, el desafío de la educación superior consiste en renovar o reinventar ese modelo predominante de enseñanza-aprendizaje caduco y mediocre. Hoy más que nunca, la exigencia de transformar el sistema educativo y los perfiles profesionales en serio es primordial.

Referencias

Artículos, capítulos y libros

- Collins, F. S. (2021). COVID-19 lessons for research. *Science*, 371(6534), 1081. <https://science.sciencemag.org/content/371/6534/1081>
- Gómez, S. (2012). *Educación superior e investigación turística. Retos, problemas y desilusiones*. Universidad de Guadalajara.
- Gómez, S. (2018). *La investigación del turismo y la formación de investigadores en México. Manifiesto en contra de la educación y el conocimiento pseudocientífico*. Universidad de Guadalajara-Fondo Editorial Universitario.
- Noah, Y. (2018). *21 lecciones para el siglo XXI*. Penguin Random House.
- Oppenheimer, A. (2018). *¡Sálvese quien pueda! El futuro del trabajo en la era de la automatización*. Ciudad de México: Debate.
- Watermeyer, R., Crick, T., Knight, C. y Goodall, J. (2021). COVID-19 and digital disruption in UK universities: Afflictions and affordances of emergency online migration. *Higher Education*, 81(3), 623-641. doi: 10.1007/s10734-020-00561-y
- World Economic Forum (WEF) (2018). *The Future of Jobs Report 2018*. Center for the New Economy and Society. Ginebra: World Economic Forum. http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf

Hemerografía

- Rodríguez, A. (2020, julio 21). "Canirac estima que cerrarán 25% de los restaurantes formales", *El Financiero*, México, p. 17.

Fuentes electrónicas

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (2004). *Libro Blanco. Título de grado en turismo*, [Archivo PDF]. http://www.aneca.es/var/media/359791/libroblanco_turismo_03.pdf

- Banco de México (Banxico) (2020). *Resumen Ejecutivo del Informe trimestral abril-junio de 2020* [Archivo PDF]. <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informes-trimestrales/%7BF8EFA468-B34F-B5C8-75F6-F1FA7F6E31E5%7D.pdf>
- Banco de México (Banxico) (2021). Informe trimestral, octubre-diciembre 2020. *Banxico.org*. <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informes-trimestrales/videos/informe-trimestral-oct-dic-00001.html>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval) (2021). *La política social en el contexto de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) en México* [Archivo PDF]. https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/IEPSM/Documents/Efectos_COVID-19.pdf
- Empleos TI (2020). Reporte del Mercado Laboral de TI 2020. *Hireline*. <https://empleosti.com.mx/mercado-laboral-ti/2020>
- European Commission (2018). *Commission Staff Working Document. Accompanying the document: Proposal for a Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning* [Archivo PDF]. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018SC0014&from=EN>
- FinancialBuzz.com (2021). A Growing Number of Students Turn to Online Education. *PR Newswire Europe Including UK*. <https://www.proquest.com/wire-feeds/growing-number-students-turn-online-education/docview/2494187650/se-2?accountid=28915>
- Gobierno del Estado de Jalisco (2021). Monitoreo de Indicadores del Desarrollo (MIDE). *Jalisco.gob*. <https://evalua.jalisco.gob.mx/monitoreo/mide>
- Growtur, R. L. (2020, junio 17). Llega James & Rita, la primera solución global de transformación digital. *TecnoHotel*. <https://tecnohotelnews.com/2020/06/17/llega-james-rita-solucion-global-transformacion-digital/>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (2020). Puestos de Trabajo Afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social. Comunicado 557. *Imss.gob*. <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202008/557>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020a, febrero 17). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares. México 2019. Comunicado de prensa 103/20* [Archivo PDF]. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/OtrTemEcon/ENDUTIH_2019.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020b). Inversión Fija Bruta, cifras originales. *Inegi.org*. <https://www.inegi.org.mx/temas/ifb/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020c). Indicador Mensual del Consumo Privado en el Mercado Interior, cifras originales. *Inegi.org*. <https://www.inegi.org.mx/temas/imcp/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020d). Presentación de resultados. Censo de Población y Vivienda. *Inegi.org*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/Censo2020_Principales_resultados_ejecutiva_EUM.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020d). Producto Interno Bruto de México. Cifras durante el cuarto trimestre de 2020. *Inegi.org*. <https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=6391>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2021a, febrero). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (Nueva Edición) (ENOEN). Resultados del cuarto trimestre de 2020* [Archivo PDF]. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/enoe_n_presentacion_ejecutiva_trim4.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2021b, marzo 23). Encuesta Telefónica sobre COVID-19 y Mercado Laboral (ECOVID-ML). *Inegi.org*. Comunicado de prensa 185/21. <https://www.inegi.org.mx/investigacion/ecovidml/2020/>
- Langin, K. (2021). 'On the verge of a breakdown'. Report highlights women academics' pandemic challenges. *Science*. https://www.sciencemag.org/careers/2021/03/verge-breakdown-report-highlights-women-academics-pandemic-challenges?utm_campaign=news_daily_2021-03-09&et rid=744751980&et_cid=3693493

- Leopold, T. A. y Ratcheva, V. (2018, octubre 2). Cinco cosas que debe saber acerca del futuro de los puestos de trabajo. *World Economic Forum*. <https://es.weforum.org/agenda/2018/10/cinco-cosas-que-debe-saber-acerca-del-futuro-de-los-puestos-de-trabajo/>
- Markovitz, G. (2020, octubre 19). Al menos la mitad de las personas que tienen un trabajo temen perderlo en los próximos 12 meses. *World Economic Forum*. <https://es.weforum.org/agenda/2020/10/al-menos-la-mitad-de-las-personas-que-tienen-un-trabajo-temen-perderlo-en-los-proximos-12-meses/>
- Navarro, M. A. (2018, octubre 15). Inauguran Centro de Supercómputo en CUCEA. *Universidad de Guadalajara*. <https://www.udg.mx/es/noticia/inauguran-centro-supercomputo-cucea>
- TecnoHotel (2020a, marzo 8). La desigualdad laboral se ceba con el sector turístico. *TecnoHotel*. <https://tecnohotelnews.com/2021/03/08/desigualdad-sector-turistico-mujeres-laboral/>
- TecnoHotel (2020b, julio 14). La formación online demuestra su potencial en el sector turístico. *TecnoHotel*. <https://tecnohotelnews.com/2020/07/14/formacion-online-sector-turistico-2/>
- Whiting, K. (2020, octubre 22). Estas son las 10 principales habilidades laborales del futuro -y el tiempo que lleva aprenderlas. *World Economic Forum*. <https://es.weforum.org/agenda/2020/10/estas-son-las-10-principales-habilidades-laborales-del-futuro-y-el-tiempo-que-lleva-aprenderlas/>

Gestión educativa ante la pandemia, reorientación de dos programas de licenciaturas enfocadas al turismo

Margarita de Abril Navarro Favela
María Luisa Raygoza Alcocer
Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo

María de los Angeles Aceves Martínez
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación fue analizar los resultados de la gestión educativa de dos programas de Licenciatura en Turismo en el contexto de la pandemia por la COVID-19, ofrecidos en universidades mexicanas, una pública y otra privada que tienen modelos educativos así como condiciones demográficas, socioeconómicas y tecnológicas distintas. El método empleado en la investigación fue cualitativo, de tipo interpretativo, mediante el análisis de contenido de los documentos institucionales que se contrastaron con investigación documental y electrónica para hacer un diagnóstico situacional a partir del cual se implementen acciones fundamentadas. La elección de los programas educativos y de las instituciones fue por conveniencia ya que es donde trabajan las investigadoras y se contó con el respaldo de las autoridades para realizarla. Los principales resultados consisten en el análisis de los cambios en la gestión educativa

para hacer frente al contexto de pandemia y adecuar las estrategias de atención a estudiantes y personal académico para el próximo ciclo escolar, así como visibilizar la desigualdad de las condiciones demográficas, socioeconómicas y tecnológicas, según el tipo de Universidad (pública o privada), lo cual demuestra la necesidad de crear políticas públicas diferenciadas según la población estudiantil a la que se atiende.

Palabras clave: Licenciatura en Turismo, educación superior, gestión educativa, COVID-19.

Abstract

The objective inside the present research resided in analyzing the results proposed on the educational management of two different tourism degree programs offered by Mexican universities. This was made with the considerations of the COVID-19 pandemic context. The first one is a public university, while the other's a private. Therefore, they present diverse educational models as well as different geographical, socioeconomic, and technological conditions. The method used for the research was qualitative and interpretative, which was accomplished through the analysis of the institutional documents that were later contrasted with a documentary and electronic research. This to provoke a situational diagnosis from which well-founded actions can be implemented. The choice of the educational programs and institutions were for convenience, given that these are the places where the researchers work and received the support of the superiors to carry it out. The main results refer to the organizational-pedagogical changes implemented, to face the pandemic's context and improve the strategies designed to attend students and academic staff for the next school year. Moreover, by making visible the condition's inequality according to the university's income (public or private), the geographical location, and the prevailing socio-economic and technological conditions that demonstrate the need of creating differentiated public policies.

Keywords: Bachelor of Tourism, Higher Education, Educational Management, COVID-19.

Introducción

El tema de las pandemias tiene una densa historia que viene de siglos atrás, cuyos registros permiten tener referentes de su entendimiento y control. Por ejemplo, una de las primeras medidas preventivas fue el alejarse de las personas enfermas, incluso de los cadáveres y de las que habían sido sus pertenencias, cuya efectividad para acabar con los contagios se constató durante la llamada “peste negra” (años de 1346 a 1353), a partir de la cual se tomaron dos acciones que hasta el día de hoy subsisten: el aislamiento y el llamado cordón sanitario que después derivó en el concepto de “cuarentena” (acuñado en 1374) y el de protección de fronteras, al término de las cuales se desinfectaba todo con vapor de cloro. Mientras no exista un control efectivo de la enfermedad, se presentan al menos medidas preventivas como mantener el aislamiento (forzado o voluntario), verificar el periodo de contagio (cuarentena que va de días a semanas), identificar el agente infectante (emanación-desinfección); procurar la inmunidad a los sobrevivientes, evitar las vías de transmisión tomando las medidas sanitarias y producir vacunas, antitoxinas, antibióticos (Ledermann, 2003).

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de su director general, declaró la COVID-19 como pandemia al contar con más de 118,000 casos en 114 países y con 4,291 personas fallecidas por esta enfermedad, alertando de la gravedad de la situación (OPS, 2020).

En México, el primer caso de infección por coronavirus fue detectado el 27 de febrero de 2020, en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER); sin embargo, aún se desconocía la forma eficaz de prevención y el tratamiento, incluso se pensó que solo afectaría mortalmente a los adultos mayores lo cual ahora se sabe que no es así en todos los casos y que hay también otros factores de riesgo además de la edad; después de un año en el país se rebasó la cifra de 2 millones de casos confirmados de COVID-19, así como más de 183 mil personas fallecidas por las complicaciones de la enfermedad (Cruz, 2021).

Para evitar la propagación del coronavirus en México, el 16 de marzo de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Acuerdo número 02/03/20, por el que se suspendieron las clases en las escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria,

normal y otras para la formación de maestros de educación básica del Sistema Educativo Nacional, así como aquellas de los tipos medio superior y superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública. Quince días después, el 31 de marzo de 2020, el Secretario de Salud emitió el Acuerdo por el que se establecieron acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria, entre las que se encuentran el suspender inmediatamente las actividades no esenciales y el exhorto al resguardo domiciliario corresponsable (permanecer en el domicilio particular o sitio distinto al espacio público, el mayor tiempo posible) del 30 de marzo al 30 de abril de 2020.

En una universidad pública intercultural¹⁵, ubicada en el sureste mexicano, a partir del 12 de marzo, estudiantes y profesores de la Licenciatura en Turismo Alternativo empezaron a recibir notificaciones de eventos cancelados en la Riviera Maya. El 19 de marzo de 2020, derivado de la situación internacional por motivo del coronavirus (SARS-CoV-2), la Dirección Académica a través del correo electrónico institucional emitió un aviso dirigido a la comunidad universitaria en el que se indicaba que a partir del día lunes 23 de marzo de 2020 se suspendían las clases de manera presencial, motivo por el cual se solicitó al personal académico seguir la modalidad de educación a distancia¹⁶ para poder cumplir con los objetivos de las programaciones y planes de estudio, recalcando que la suspensión de actividades presenciales del día 23 de marzo al 3 de abril de 2020 fueron como medida de aislamiento voluntario para evitar la propagación de este virus, con la finalidad de procurar la seguridad en la salud y con base en el Acuerdo número 02/03/20 de la Secretaría de Educación. Es así, en este punto, que se pretendía regresar después del receso de semana santa programado originalmente del 6 al 17 de abril.

Por otro lado, en el occidente de México, una Universidad privada¹⁷, considerando la recomendación por parte del Gobierno

¹⁵ Se trata de la Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo (UIMQROO).

¹⁶ Entendiendo la Educación a Distancia como el "diálogo didáctico mediado entre docentes de una institución y los estudiantes que, ubicados en espacio diferente al de aquellos, pueden aprender de forma independiente o grupal" (García, 2020, p. 9).

¹⁷ Se refiere a la Universidad Jesuita de Guadalajara: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO).

del Estado y también como una medida de protección ante el coronavirus, a través del correo institucional y la página web oficial el día 13 de marzo de 2020 informó que a partir del martes 17 de marzo se suspendían las actividades de manera presencial y se propuso el cambio a una modalidad virtual¹⁸ tanto de la gestión como de las actividades académicas de clases, como los simposios, conferencias y charlas. También se solicitó a su comunidad universitaria estar atenta a los comunicados oficiales y a las indicaciones emitidas por las autoridades de la salud en un sitio web creado exclusivamente para aportar noticias de manera constante con la finalidad de estar informados y no crear falsas expectativas sobre alguna fecha en que se pudiera regresar; de esta manera, se fue informando sobre el estatus y cambios en las medidas laborales.

En general, la sociedad mexicana tenía la impresión de que la pandemia continuaría más allá de un mes, por todas las noticias que circulaban y por la experiencia de lo sucedido previamente en los países de Asia y Europa, sin embargo, había incertidumbre y falta de una fecha específica para el retorno a las aulas.

Siete meses después de la suspensión de las clases presenciales y de estar trabajando a distancia, la Dra. Sylvia Schmelkes describió los probables impactos de la pandemia a corto y largo plazo en los contextos que afronta la educación superior, ante la inexistencia de políticas educativas capaces de prever la situación, lo cual fomenta la ampliación de la desigualdad educativa, el abandono escolar y el déficit de aprendizajes debido a las deficientes condiciones en los hogares como consecuencia de la confluencia de tres factores: el económico, el tecnológico y el organizativo-pedagógico. Asimismo, hizo énfasis en la masificación de la educación superior y su atención a un sector privilegiado de la sociedad, en la que es escasa la representación de la población rural, indígena, habitante de zonas marginadas y con alguna discapacidad; siendo que la oferta de educación superior se encuentra mayoritariamente en las ciudades medianas y grandes y que la segmentación de la calidad educativa pone a las

¹⁸ En la modalidad virtual, “tanto los materiales de estudio como la relación entre docentes y estudiantes se realiza exclusivamente a través de las redes de comunicación, fundamentalmente internet” (García, 2020, p. 15).

universidades interculturales en las condiciones más precarias. En el caso de las universidades privadas, considera que hay unas cuantas de muy alta calidad, mientras que la mayoría son pequeños negocios que ofrecen carreras con muy poca inversión (Schmelkes, 2020).

Otro de los estudios realizados a finales de 2020 fue “El impacto de la COVID-19 desde la voz de los colegios particulares”, coordinado por el Dr. Juan Carlos Silas Casillas y el Dr. Luis Medina, quienes contaron con la colaboración de la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CENEP) y en el que se describieron además de los retos pedagógicos y las trabas tecnológicas, los retos administrativos en las instituciones privadas ya que debido a la crisis económica ocasionada por la pandemia, muchos colegios registraron baja en la matrícula ya sea porque los alumnos migraron a otras instituciones de menor costo o a la educación pública (Velázquez, 2021). En el caso de los alumnos que permanecieron en las instituciones, muchas de estas ofrecieron apoyos a las familias como descuentos, congelar las colegiaturas, eliminar cargos por retraso en pago, condonar adeudos. En la mayoría de los casos, las familias que optaron por pasar a la educación pública lo hicieron por falta de recursos económicos por lo que las cosas se podrían complicar con el regreso a las clases presenciales, pues en la educación pública no hay infraestructura suficiente para soportar ese incremento (Velasco, 2021).

Con base en lo anteriormente expuesto, se planteó este trabajo de investigación con el objetivo general de analizar la gestión educativa de dos programas educativos de nivel de licenciatura en campo del turismo ante la pandemia por COVID-19, ambas se enfocan en cumplir con las diversas estrategias gubernamentales pero tienen modelos educativos, recursos, así como condiciones demográficas y socioeconómicas distintas. Los objetivos específicos planteados fueron: 1) Identificar los cambios en la gestión educativa de dos programas de pregrado relacionados con el turismo en un contexto de pandemia (en este caso una de carácter público intercultural y otra privada), y 2) Visibilizar el impacto de las diferencias demográficas, socioeconómicas y tecnológicas regionales en las instituciones de educación superior.

La importancia de este proyecto radica en documentar los procesos que se siguieron para tomar decisiones antes del próximo

ciclo escolar en las instituciones de estudio, lo cual tendría como beneficios inherentes mejorar las condiciones de enseñanza-aprendizaje para estudiantes y claustro académico a partir de la reflexión de los resultados. Por otra parte, al tener dos casos de referencia con distintas condiciones demográficas, socioeconómicas y tecnológicas, la utilidad de compartir los hallazgos permite visualizar las similitudes y diferencias ante el impacto de la pandemia que ayudarán a plantear políticas educativas con base en las especificidades de los grupos poblacionales que se atienden y evitar generalizaciones en el contexto nacional.

Se parte de las interrogantes de investigación ¿cuáles fueron los cambios en la gestión educativa en los programas de Licenciatura en Turismo de ambas universidades de estudio, al implementarse las medidas de aislamiento en México? ¿Qué medidas alternativas de atención estudiantil se tomaron? ¿Cómo afectan las condiciones demográficas, socioeconómicas y tecnológicas? ¿Cuáles son las ventajas y desventajas, dependiendo de la región en que se ubica cada universidad? y a partir de estas respuestas hacer propuestas de intervención para mejorar las condiciones académicas para estudiantes y profesores.

Metodología

Por el tipo de objetivos planteados en este trabajo de investigación, se siguió un enfoque cualitativo, interpretativo, con énfasis en el análisis de contenido para poder profundizar en las características y procesos más que en las cifras ya que las categorías analizadas son:

- Los cambios en la gestión educativa de dos Instituciones de Educación Superior (IES) que representan la implementación de programas educativos de Licenciatura en Turismo en un contexto de pandemia (modalidad educativa, herramientas de comunicación y de enseñanza-aprendizaje, seguimiento académico, adaptación de los planes de estudio y de las asignaturas).
- Las diferencias demográficas, socioeconómicas y tecnológicas regionales del contexto de dos IES.

El método específico es el de investigación acción ya que las investigadoras además tienen puestos académicos-administrativos y participan también en las propuestas de medidas de seguimiento y atención a profesores(as) y estudiantes. Por lo que los resultados que se presentan son del diagnóstico previo y el primer ciclo de atención en el contexto de pandemia. Ahora, después de un año de declarada la contingencia, es importante realizar un segundo ciclo de cambio, generar propuestas acordes a la nueva etapa con miras al regreso a las aulas en el siguiente periodo de otoño 2021.

La población de estudio es específicamente la de estudiantes de turismo inscritos en los semestres de primavera-otoño 2020 y el de primavera 2021, de dos IES, así como el personal académico de cada institución adscrito a los programas mencionados. En el caso de la universidad pública, la plantilla docente de la Licenciatura en Turismo Alternativo cuenta con cuatro profesoras de tiempo completo con definitividad en la universidad y con dos profesores de tiempo completo con contrato semestral; mientras que, en la universidad privada, la plantilla docente de tiempo fijo enfocados a la Licenciatura en Hospitalidad y Turismo son dos y uno de medio tiempo con definitividad. Respecto a las asignaturas especializadas, el personal académico en primavera y otoño 2020 y el de primavera 2021 fue de nueve profesores, los cuales son de contrato semestral.

Los instrumentos utilizados en primera instancia para la recogida de datos fueron para ambos casos los documentos institucionales consistentes en comunicados y formatos de carácter oficial a partir de los cuales se informaron las medidas emitidas por las autoridades educativas o bien a través de los cuales se solicitaba información al personal docente.

En el caso de la universidad pública se contó también con información recabada a partir de un cuestionario diseñado en Formularios de Google por la Academia de Turismo Alternativo, para conocer la situación de sus estudiantes al inicio del semestre de primavera 2021, el cual se envió a la totalidad de 130 estudiantes y respondieron 68. Constó de 15 ítems en los que se preguntó específicamente si estaban tomando todas sus clases, la razón para no cumplir con todas sus clases y tareas, su valoración en cuanto a su propio desempeño y el de sus profesores(as), sugerencias para mejorar el aprendizaje y comentarios en general.

Por parte de la universidad privada, de manera ordinaria se realiza una valoración virtual de las asignaturas que se están llevando en el momento por parte de los estudiantes con el fin de identificar áreas de mejora. A partir de la pandemia, dos veces al semestre también se realizó un sondeo virtual general hacia los estudiantes para valorar el progreso académico, las condiciones personales y familiares, así como preferencias para cursar las asignaturas. De manera específica, los Coordinadores de Licenciatura dan seguimiento a cada estudiante conforme a las actividades que realizan, programa de estudios y situación personal. Debido a que los docentes tienen un contacto directo con los estudiantes, ellos también pueden solicitar apoyo o consultar alguna situación que se pudiera identificar.

La recogida de datos en ambas universidades fue del 23 de marzo de 2020 al 16 de marzo de 2021, a través de las cuentas de correo electrónico institucional y también en lo publicado por medios oficiales como las páginas web.

Contexto demográfico, modelo educativo y condiciones previas a la pandemia en cada universidad

La universidad pública con modelo educativo intercultural.

Contexto demográfico

Se ubica en la localidad rural de La Presumida, en el municipio de José María Morelos, Quintana Roo, México. El estado cuenta con 1,857,985 habitantes, de los cuales solo 39,165 habitan en el municipio de José María Morelos y su población representa apenas el 1.5 % del total del país. Se considera que el 90 % de la población estatal es urbana y solo el 10 % rural, mientras que a nivel nacional es de 79 y 21 % respectivamente. La capital del estado de Quintana Roo es la ciudad de Chetumal, la extensión estatal representa el 2.3 % del territorio nacional. En cuanto a escolaridad, el promedio es de 10.2 (poco más de primer año de educación media superior), mientras que 9.7 es el promedio nacional. Con respecto a los hablantes de lengua indígena de tres años y más, se contabiliza a 12 de cada 100 personas, siendo el doble de los seis que se reportan de cada 100 personas a nivel nacional. El sector de actividad estatal

que más aporta al producto interno bruto (PIB) mexicano, 1.6 % en 2019, es el de servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas, ya que el turismo es la actividad preponderante (INEGI, 2020b).

Modelo educativo

El modelo educativo intercultural tiene como ejes transversales la lengua y la cultura maya, así como la vinculación comunitaria. Asimismo se distingue por implementar planes de educación superior flexibles e integrados, que consiste en la agrupación de los cursos en tres etapas, la primera corresponde al subprograma de formación básica (primero y segundo semestre), la cual es para los y las estudiantes de todos los programas educativos, seguida de otro grupo de cursos dirigidos al nivel de profesional asociado (al concluir los créditos de quinto semestre y dos Talleres de Vinculación con la Comunidad), y por último otro grupo de cursos dirigidos a la formación a nivel de licenciatura para cada especialidad que ofrece la universidad a partir del sexto y hasta el octavo semestre, completando los cuatro Talleres de Vinculación con la Comunidad (UIMQROO, 2010). Dicha flexibilidad de igual forma considera que los planes de estudio son propuestos en la modalidad presencial, semipresencial o a distancia; sin embargo, antes de la contingencia sanitaria se estuvo trabajando solo con las modalidades presencial y semipresencial, pues la universidad pública aún no cuenta con una plataforma propia que permita a docentes y estudiantes dar el seguimiento pertinente a través de la última modalidad, además de que las condiciones del municipio en el que se encuentra no son adecuadas en cuanto a cobertura de señal de internet e incluso de telefonía.

Es importante señalar que la Licenciatura en Turismo Alternativo, en su ciclo escolar primavera 2020 contaba con un total de 130 estudiantes, quienes como parte de su formación integral cursaron asignaturas como campismo y excursionismo, manejo y control de grupos, orientación y cartografía, espeleología, kayak, observación de aves, diseño de senderos interpretativos, entre otras, que por su naturaleza requieren que se desarrollen actividades prácticas, de las cuales algunas se han podido realizar en las instalaciones de la

universidad, sin embargo, otras necesitan que se lleven a cabo en salidas de campo, con el objetivo de que alcancen las competencias necesarias para su formación profesional, lo cual hasta antes de la contingencia sanitaria no había representado grandes dificultades, a excepción de los recursos económicos que se requieren invertir para ello, aunque al darse el confinamiento tuvieron que ser suspendidas.

Para la universidad pública tanto como para la privada, la competencia se logra con el saber ser, saber hacer, saber conocer y saber emprender. En la universidad pública intercultural todos los planes de estudio contemplan la titulación progresiva, lo cual consiste en desarrollar un trabajo –puede ser de investigación, productivo o de desarrollo comunitario– a través de cuatro Talleres de Vinculación con la Comunidad (TVC), los cuales se realizan con mayor énfasis durante el periodo de verano (junio y julio) en la comunidad de elección de cada estudiante, siendo preferible su comunidad de origen, de tal forma que cuando el estudiante haya concluido su cuarto TVC y los créditos de sus ocho semestres, se encuentre en condiciones para presentar su examen profesional y titularse previo a su ceremonia de graduación. Los créditos de los TVC de igual forma le cuentan a cada estudiante para la liberación del servicio social y prácticas profesionales ya que tienen como objetivo que este desarrolle de manera gradual un proyecto mediante el cual analizan alguna problemática específica de la comunidad elegida y también contribuyen en su formación integral logrando su participación en el desarrollo de su entorno.

Los procesos sustantivos y de apoyo universitarios, se habían realizado de manera presencial antes de la pandemia en función de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente de la institución, dando atención personalizada a los usuarios. Al realizar las actividades de manera física, se contaba con las condiciones para desarrollar las actividades académicas y administrativas de manera más eficiente haciendo uso de los recursos tecnológicos como apoyo que facilitaban las labores. De igual manera, el proceso de enseñanza-aprendizaje fluía de manera óptima al contar con la disponibilidad de los profesores y estudiantes de manera presencial, al hacer uso de las instalaciones, equipos y materiales que se requieren para la atención de los contenidos de los cursos y lograr las competencias

esperadas de los estudiantes, con seguimiento académico a través de la asesoría y la tutoría presencial.

A través del modelo educativo se tiene definido un punto de referencia del perfil de los integrantes de la comunidad universitaria con el objetivo de elevar la probabilidad de éxito de la misión y visión institucional. Para fines del presente trabajo se describen las características que distinguen a los y las estudiantes y docentes en la tabla 1.

Servicios

La universidad pública cuenta con el préstamo de material bibliográfico a través del Centro de Recursos para el Aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad en su conjunto, brinda sus servicios a los miembros de la comunidad universitaria y a aquellas personas autorizadas. Realiza el préstamo para el uso de computadoras en el centro de cómputo, asimismo, se cuenta con acceso gratuito a wifi en las instalaciones de la Universidad. Cuenta con el Centro Intercultural de Aprendizaje de Lenguas (CIAL), donde a través de actividades académico-lúdicas los usuarios pueden adquirir y mejorar sus habilidades lingüísticas tanto de la lengua maya como de una lengua extranjera, de acuerdo a los principios de aprendizaje grupal e individualizado que dictan tanto la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), como el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, haciendo uso apropiado de los recursos humanos, bibliográficos y tecnológicos con los que cuenta. Ofrece a la comunidad universitaria y público en general capacitación, evaluación y certificación de estándares de competencia laboral a través de su Centro Intercultural de Certificación y Evaluación (CICE). También cuenta con el Centro Intercultural de Proyectos y Negocios (CIPNE), el cual ofrece servicios adicionales a la iniciativa privada y organizaciones sociales que requieran asesoría en áreas como: diagnósticos empresariales, planeación estratégica, plan de marketing, ingeniería industrial, técnicas y estrategias de venta, constitución de empresas, desarrollo de productos y servicios, entre otros.

En los laboratorios seco y húmedo, respectivamente, estudiantes y docentes de la Ingeniería en Sistemas de Producción Agro-

ecológicos pueden desarrollar los experimentos que requieren de determinadas asignaturas, haciendo uso del equipo y materiales de los que se disponen.

Instalaciones

Se cuenta con los edificios “Torre A” y “Torre B”, cada uno con seis aulas destinadas para las clases, área de cubículos para el personal docente; la primera torre alberga los laboratorios húmedo y seco, el CICE, el CIPNE y la Dirección Académica; la segunda alberga el CIAL y una sala de videoconferencias; “La Casa de la Salud”, es ocupada por personal docente de la Licenciatura en Salud Comunitaria y para desarrollar las clases de dicho programa educativo contando con material básico para desarrollar prácticas; el edificio *Kukulkán*, cuenta con un gimnasio para el uso de la comunidad universitaria, un auditorio con capacidad de aproximadamente 60 personas, espacios para habilitar como cubículos, un espacio para utilizarse como comedor que cuenta con equipo básico para la preparación de alimentos; el CAI, cuenta con cuatro aulas, las oficinas de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, la Dirección Jurídica, la Dirección de Administración y Servicios y sus respectivas jefaturas, asimismo se encuentra la oficina de la Rectoría, la sala de juntas de la Rectoría, la Biblioteca y la oficina de la coordinación de Protección de la Salud Integral Universitaria (PROSIU) y tutorías; la Bodega, que es para el uso de los bienes que tiene bajo su resguardo el Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales; el Centro de Innovación para el Desarrollo Apícola Sustentable de Quintana Roo (CIDAS-QROO), el cual se está acondicionando para que en cuanto se tengan las condiciones pueda ser habilitado.

Para la realización de algunas prácticas al aire libre se cuenta con diferentes espacios que han sido diseñados y acondicionados por estudiantes y docentes como lo son el sendero interpretativo *Yaakunaj k'aax* para uso principalmente de la Licenciatura en Turismo Alternativo; además de un apiario, dos meliponarios, una granja integral de producción intercultural y un huerto agroecológico, estos últimos para uso principal de la Ingeniería en Sistemas de Producción Agroecológicos. Se dispone de tres estacionamientos

para vehículos, una plazoleta en la que se desarrollan ceremonias mayas interculturales, un gimnasio al aire libre y una cafetería de carácter provisional.

Universidad privada

Contexto demográfico

Se encuentra en el estado de Jalisco en el municipio de San Pedro Tlaquepaque el cual es uno de los diez municipios que conforman la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG), localizada en la parte central del estado y también lo conforman los municipios de Tonalá, Zapopan, Tlajomulco de Zúñiga, El Salto, Zapotlanejo, Guadalajara, Juanacatlán, Acatlán de Juárez e Ixtlahuacán de los Membrillos. Tlaquepaque y los primeros seis mencionados se encuentran de manera conurbada mientras que los últimos dos se consideran como exteriores ya que no forman parte en la continuidad de la mancha urbana.

En el estado de Jalisco actualmente habitan 8,348,151 millones de personas (4,249,696 mujeres y 4,098,455 hombres) por lo que por número de habitantes ocupa el tercer lugar a nivel nacional (INEGI, 2020b); y se concentran más de cinco millones de ellos en la ZMG; es decir, más del 60 % viven en esta área por lo que la convierte en la segunda zona más poblada de la República mexicana después del Área Metropolitana del Valle de México (IIEG, 2017).

Debido a que el 75 % de la industria jalisciense se concentra en la ZMG y en conjunto con el potencial económico e histórico de los municipios que la conforman, esta se ha posicionado como la segunda principal aglomeración del país respecto al intercambio comercial y como una de las primeras en volumen de producción industrial y actividades económicas tales como el comercio, la industria manufacturera, así como los servicios de mantenimiento, sociales y personales. En el 2018 se registró un ingreso corriente promedio trimestral por hogar de 60,541 pesos de acuerdo con el Boletín Económico Mensual de agosto de 2019, del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG, 2019).

Particularmente, el municipio de San Pedro Tlaquepaque, en el que se encuentra la universidad privada, es parte de la región

centro y la población registrada en el 2020 fue de 687,127 (INEGI, 2020a). De acuerdo con IIEG en el 2019 se contaron 23,181 unidades económicas posicionándolo en el tercer lugar tanto a nivel regional como estatal respecto a la concentración de empresas, de las cuales en su mayoría se dedican al comercio con un 47.39 %.

Modelo educativo

El modelo educativo de esta universidad privada está diseñado con el fin de responder a los desafíos sociales considerando la relación existente entre el contexto y las tendencias para fundamentar su propuesta educativa, así como las orientaciones esenciales de la misma por medio de los saberes generales y competencias profesionales comunes; la primera enfocada al análisis del ser humano y la sociedad, y la segunda a responder a las exigencias del mundo actual. Los planes de estudio son propuestos en su mayoría bajo la modalidad presencial, y también se ofertan algunos de manera semipresencial o virtual. Respecto a la metodología para el proceso de enseñanza-aprendizaje, esta se presenta bajo un esquema de reflexión en colaboración y construcción conjunta en el que se consideran las expectativas e intereses de los estudiantes, el trabajo colaborativo con la sociedad, y diversos contextos reales para facilitar las experiencias y situaciones de aprendizaje situado. Para favorecer la puesta en práctica, se estiman varios elementos entre ellos se puede mencionar la estructura curricular por medio de asignaturas, el acompañamiento educativo con sentido comunitario y la gestión docente en donde se otorga apoyo a los profesores por medio de una coordinación la cual apoya en su formación y desarrollo.

Dado que una de las premisas se enfoca en llevar el aprendizaje más allá del aula, la universidad hace especial énfasis en el uso de las tecnologías de la información y comunicación con soporte en la web como apoyo a los cursos presenciales y también a los cursos en línea. De manera ordinaria se cuenta con plataformas en donde regularmente se sube la información, trabajos y retroalimentaciones.

Respecto a la licenciatura enfocada a la Hospitalidad y Turismo, dentro del plan de estudios se encuentran asignaturas que se enfocan a realizar prácticas *in situ* con la finalidad de que los alumnos se

relacionen con el área laboral. Ellos asisten durante todo el periodo considerado en el semestre y reportan actividades de manera virtual haciendo uso de la plataforma web.

La universidad privada pertenece a una Red de Universidades Privadas. Aunque se encuentra ubicada en el municipio de Tlaquepaque, se reciben estudiantes provenientes de toda la ZMG, de otros municipios aledaños y también de otros estados de la República mexicana. Al favorecer la internacionalización de los programas, también se reciben estudiantes de otros países principalmente europeos y del continente americano.

De acuerdo con lo expuesto en 2013 por el dirigente de la Red Universitaria, la universidad privada se prescribe a favor del desarrollo de la comunidad, alumnos y padres de familia por lo que busca fomentar en los docentes, dada la naturaleza de su actividad ante la comunidad estudiantil, ser ejemplo de vida haciendo énfasis en las obras más que en las palabras; el mantener una postura crítica, de autoevaluación y de reflexión que permita identificar las áreas de mejora personal y hacer crecer a los estudiantes, el conocimiento a sí mismo y a las instituciones; el estar a favor de los pobres identificando los requerimientos de la comunidad y aportando a su desarrollo. Por ello, la universidad ofrece becas con diversas modalidades entre las cuales se pueden nombrar la beca a la excelencia, beca financiera, entre otras; cada una de ellas conlleva un proceso y datos que cumplan con los criterios establecidos por la universidad (Redacción, 2013).

Servicios

Dentro de los servicios proporcionados, tanto para estudiantes como profesores se les ofrece de manera regular cada semestre diversas opciones de cursos, talleres, diplomados y los programas de educación continua que les permita desarrollarse tanto profesional, académica como personalmente. Como apoyo a diversas clases, se cuenta con simuladores, acceso a la comunidad, mercado de trabajo y laboratorios. También cuenta con la 'Incubadora de Empresas Tecnológicas' enfocada a consolidar las ideas de emprendedores para materializarlas en empresas de alto impacto. Suministra una bolsa de trabajo por medio de una plataforma virtual para favorecer la comunicación y acercamiento tanto de alumnos como de egresados

con el mercado laboral. Con la finalidad de promover la internacionalidad, se cuenta con un departamento de intercambios que permite la colaboración con otras universidades y que el estudiante tenga la oportunidad de llevar asignaturas afines en otros países.

En cuanto al área tecnológica, generalmente tanto los docentes como estudiantes tienen acceso a cobertura de internet, telefonía móvil y equipo de cómputo en su hogar y en el campus. Se les ofrece la oportunidad de descargar varios programas y aplicaciones que proporciona la universidad de manera gratuita para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje dependiendo de las necesidades y requerimientos de cada uno. Se ofrecen cursos diversos de capacitación sobre todo de las plataformas y aplicaciones que se utilizan en toda la Red Universitaria.

Respecto a la habilidad de comunicación profesional y académica, se ofrecen clases de redacción en varios niveles e idiomas; clases para aprender o mejorar la comunicación oral y escrita y en redacción de artículos académicos. Respecto al idioma inglés, para poder titularse, a todos los estudiantes independientemente del programa de estudio que esté cursando, se les solicita presentar evidencia formal del dominio del idioma; este puede ser al obtener mínimo 550 puntos en el examen TOEFL Institucional o 79 puntos en el examen TOEFL IBT o su equivalente.

Como apoyo psicológico, se cuenta con un departamento en específico que aporta servicio a toda la comunidad. Se da un seguimiento a las personas con la finalidad de apoyar en la situación presentada y favorecer el desarrollo integral. En cuanto al cuidado físico, se tiene un sistema integral que favorece la actividad física, soporte nutricional y de entrenamiento.

Instalaciones

La universidad privada es un campus ecológico con edificios inteligentes e instalaciones educativas modernas en una superficie de 49 hectáreas. Su imagen urbana se caracteriza por siempre buscar un equilibrio y armonía con zonas de trabajo y convivencia con la naturaleza, instalaciones acondicionadas para personas con capacidades diferentes, una biblioteca con más de 470,000 ejemplares, servicios audiovisuales, red y sistemas de ahorro de energía.

El campus posee cinco auditorios con capacidad para 6,000 personas, instalaciones deportivas con canchas de diversos tipos, una red de sistemas informáticos y tecnológicos de punta, conectividad tanto fija como inalámbrica, óptimos laboratorios para diferentes disciplinas y espacios recreativos. También se tiene un observatorio astronómico, una capilla, un banco, varias cafeterías que ofrecen una gran diversidad de alimentos y bebidas, agencia de viajes, librería y papelería.

Para impulsar y difundir el patrimonio cultural de la región y el país; como extensión de la universidad se tiene una “Casa para eventos culturales”, que fue una de las primeras obras del ingeniero y arquitecto mexicano Luis Barragán.

Con la finalidad de identificar las características particulares de cada universidad de manera clara para facilitar el contraste de estas a continuación, en la tabla 1 se aporta un resumen de las variables consideradas por cada institución y en la tabla 2 se muestran las específicas de las licenciaturas en particular.

Tabla 1. Características principales de las universidades del caso de estudio por variable analizada

	Universidad pública intercultural	Universidad privada
Diseño curricular	<ul style="list-style-type: none"> • Por créditos con planes flexibles e integrados. • Agrupación de cursos en tres etapas: formación básica, nivel profesional asociado y formación para la especialidad a nivel licenciatura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por créditos, con planes flexibles. • Agrupación de cursos en dos niveles: saberes universitarios y saberes profesionales.
Ejes transversales	<ul style="list-style-type: none"> • Lengua y cultura maya. • Vinculación comunitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saberes generales. • Competencias profesionales comunes.
Modalidad de planes de estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidad presencial. • Modalidad semipresencial. • Modalidad no presencial o a distancia (aún no consolidada). 	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidad presencial. • Modalidad semipresencial. • Modalidad virtual.
Vinculación con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de Vinculación con la Comunidad (TVC) con énfasis en periodo de verano. Titulación progresiva, liberación del servicio social y prácticas profesionales. • Contribuye en la formación integral de los y las estudiantes logrando su participación en el desarrollo de su entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de aplicación profesional en colaboración con la comunidad. • Identificación de los requerimientos de la comunidad aportando a su desarrollo.
Perfil de profesor(a)	<ul style="list-style-type: none"> • Motivador, instructor, promotor y tutor en la construcción del aprendizaje significativo. • Abiertos al cambio y a las innovaciones continuas, promoviendo la comprensión del intercambio y de la paz entre diferentes personas y culturas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El docente requiere ser ejemplo de vida y lo transmite al compartir experiencias y vivencias. Comprometidos con la realidad y suscitar el apoyo a los más oprimidos. • Mantiene una postura crítica siendo capaces de razonar y ofrecer razones, con capacidad de reflexión y autoevaluación.

	Universidad pública intercultural	Universidad privada
Perfil de estudiante	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con una formación que contribuye a la construcción de su propio aprendizaje significativo, elaborando su propio conocimiento desde una visión intercultural. Participan activa, ética y responsablemente en actividades de vinculación con la comunidad para el desarrollo socioeconómico de la misma. Destacan por ser participativos, positivos, propositivos y entusiastas, son respetuosos hacia la cultura y naturaleza, en lo general les gusta trabajar en equipo, y muestran gran disposición por el aprendizaje práctico y salidas de campo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprometidos con la sociedad, dispuestos a dialogar, generar y poner el conocimiento científico y tecnológico al servicio de la sociedad y su comunidad a favor de la justicia y un mundo más humano.
Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso gratuito a wifi dentro de la universidad. • Se utilizan plataformas gratuitas (Zoom, Gsuite) y las redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a programas y aplicaciones gratuitas de acuerdo con las necesidades. • Plataformas tecnológicas como CANVAS, Zoom, Microsoft Teams.
Servicios que no tiene la otra universidad	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Intercultural de Aprendizaje de Lenguas (CIAL), tanto de la lengua maya como de una lengua extranjera. • Centro Intercultural de Certificación y Evaluación (CICE). • Centro Intercultural de Proyectos y Negocios (CIPNE). • Dos laboratorios para agroecología: seco y húmedo. • Meliponarios, apiarios y sendero interpretativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca con servicio presencial y virtual. • Simuladores, acceso a la comunidad, mercado de trabajo y laboratorios. • Incubadora de Empresas Tecnológicas. • Bolsa de trabajo por medio de una plataforma virtual. • Clases del idioma inglés para toda la comunidad estudiantil para acreditar mínimo 550 puntos en el TOEFL Institucional o 79 puntos en el TOEFL IBT o su equivalente. • Departamento de apoyo psicológico individual a toda la comunidad universitaria. • Sistema integral para el cuidado físico, actividad física, soporte nutricional y de entrenamiento.

Fuente: elaboración propia.

Se puede observar en la tabla 1 que ambas instituciones tienen un diseño curricular por medio de créditos y con planes flexibles de acuerdo con las expectativas y necesidades de cada alumno, y se proponen regularmente las modalidades presencial y semipresencial. Asimismo, la universidad pública aún no tiene la infraestructura y personal necesarios para poder implementar en su totalidad la modalidad a distancia. Los ejes transversales de ambas universidades fomentan la vinculación comunitaria, sin embargo, el enfoque de la universidad pública intercultural se avoca con particular énfasis al estudio y fortalecimiento de la cultura y lengua maya, mientras que la universidad privada se enfoca a desarrollar en toda la comunidad saberes generales y competencias profesionales definidas por la globalización y filosofía institucional.

El perfil del profesorado en ambas instituciones se define a favor del cambio y mejora continua. En la universidad pública se solicita que cada docente fomente el aprendizaje significativo y sea motivador de los estudiantes. En la privada, se visualiza como un ejemplo de vida a seguir para los estudiantes de manera personal y profesional ante la comunidad universitaria. Respecto al perfil de estudiante, tanto en la universidad privada como en la pública, se solicita que este sea responsable de su propio aprendizaje y desarrollo, que le permita ser ético y justo ante la comunidad. Aunado a esto, la universidad privada al tener una visión internacional ofrece el servicio de intercambio internacional y el aprendizaje de diversos idiomas, en especial el dominio del idioma inglés a un nivel académico como requisito de titulación para todos los egresados. Por parte de la institución pública intercultural, como prioridad, se fortalece la enseñanza de la lengua maya y proyectos de desarrollo regional; sin embargo, también tiene convenios que promueven el intercambio académico internacional.

Cabe resaltar el hecho de que la universidad privada ofrece atención psicológica de manera personalizada a todo integrante de la comunidad universitaria que lo solicita, lo cual en este tiempo de pandemia ha sido de particular ayuda. En el caso de la Universidad pública, se ha tenido que canalizar a estudiantes que solicitaron ayuda psicológica con profesionales de la salud mental que pertenecen a asociaciones de psicólogos o trabajan en instituciones públicas con las que la universidad tiene convenio.

Respecto a los recursos tecnológicos, se puede decir que ambas instituciones facilitan bibliotecas, conexión de internet y acceso a plataformas de manera gratuita. En este punto difieren respecto al alcance de cada una de ellas, en donde la privada tiene más acceso a libros, revistas y programas digitales solicitados por la globalización, en comparación con la pública, sobre todo considerando que la comunidad universitaria de la privada tiene acceso dependiendo del enfoque profesional en el que se estén desarrollando y puede solicitar nuevas plataformas y sistemas emergentes.

Respecto al comparativo de los programas de estudio de las universidades enfocadas al sector turismo, la tabla 2 muestra que el mapa curricular de la universidad privada se enfoca más a la gestión y dirección de negocios en el ramo turístico, a la creación, innovación, gestión y desarrollo de negocios diversos que fomenten la actividad turística en general; mientras que la proporcionada por la universidad pública se perfila al fomento del turismo de naturaleza, esto se puede observar en el perfil del estudiante y del docente que se enfoca al cuidado y desarrollo del turismo regional.

Ambas contemplan asignaturas que faciliten el acercamiento con el área laboral y contexto, en las que se promueve la implementación de proyectos. Sin embargo, respecto a los objetivos planteados, la universidad pública lo contempla como un servicio a la comunidad o social mientras que la privada lo observa como la oportunidad de acercamiento al mundo del trabajo y actividad de asesoría o consultoría profesional.

Tabla 2. Características de las licenciaturas por variable

	Universidad pública intercultural Licenciatura en Turismo Alternativo	Universidad privada Licenciatura en hospitalidad y Turismo
Mapa curricular	<ul style="list-style-type: none"> • Énfasis en asignaturas enfocadas al fomento del turismo de naturaleza. • Sugeridos ocho semestres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Énfasis en asignaturas de gestión y dirección de negocios del ramo turístico. • Sugeridos nueve semestres.
Prácticas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de Vinculación con la Comunidad (TVC). • Desarrollo de proyecto de análisis de problemáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de entrenamiento profesional asesorados por tutores y con finalidad académica.
Perfil de estudiantes de Turismo Alternativo	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con una formación que contribuye a la construcción de su propio aprendizaje significativo, elaborando su propio conocimiento desde una visión intercultural. Participan activa, ética y responsablemente en actividades de vinculación con la comunidad para el desarrollo socioeconómico de la misma. Destacan por ser participativos, positivos, propositivos y entusiastas, son respetuosos hacia la cultura y naturaleza, en lo general les gusta trabajar en equipo, y muestran gran disposición por el aprendizaje práctico y salidas de campo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Su formación le permite desarrollar una visión de emprendimiento para identificar y gestionar oportunidades de negocio en el campo del sector turismo, bajo la perspectiva de sustentabilidad y responsabilidad social. Vocación de servicio.
Perfil de docente	<ul style="list-style-type: none"> • Motivador, instructor, promotor y tutor en la construcción del aprendizaje significativo. • Abiertos al cambio y a las innovaciones continuas, promoviendo la comprensión del intercambio y de la paz entre diferentes personas y culturas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El docente requiere tener experiencia profesional sobre la asignatura impartida, de preferencia estudios de Maestría o Doctorado, así como experiencia y formación docente. Comprometido con la comunidad y responsable, con capacidad de autoaprendizaje, autoevaluación y de mejora continua.

Fuente: elaboración propia.

Estrategias del desarrollo organizativo pedagógico en las dos universidades para dar continuidad a las actividades académicas desde casa

En la universidad pública intercultural

Una vez comunicada la suspensión de actividades presenciales, la Dirección Académica solicitó al personal académico que se organizara con sus estudiantes, para establecer de manera conjunta las estrategias de seguimiento de los contenidos de sus cursos por programa educativo, con base en los recursos tecnológicos de los que disponen tanto docentes como estudiantes, así como su capacidad para hacer uso de ellos. Fue necesario capacitar al personal académico que lo requirió, en el manejo de Classroom y Google Drive como opción para el seguimiento y desarrollo de sus cursos en la modalidad a distancia. Cabe mencionar que a las cuatro profesoras con definitividad, la universidad les otorgó desde su inicio de labores un equipo de cómputo que queda bajo su responsabilidad y resguardo y el cual han ido renovando por medio de proyectos; mientras que, en el caso de los dos profesores de contrato, cada uno utiliza su computadora portátil. Es así que de los meses de abril a diciembre de 2020, personal docente y estudiantes tuvieron el reto de abordar en la modalidad a distancia, los contenidos de los cursos programados, para lo cual, la Dirección Académica diseñó un formato con el objetivo que cada docente registrara los medios de contacto y seguimiento con sus estudiantes de cada grupo, así como el número total de estudiantes inscritos en sus cursos, número de estudiantes con los que estableció contacto y dio seguimiento al curso durante la contingencia sanitaria, estrategias de evaluación a emplear con los estudiantes que tuvo contacto y dio seguimiento al curso, número de estudiantes con los que no pudo establecer contacto ni dado seguimiento al curso durante la contingencia sanitaria indicando el motivo; por último, las estrategias de evaluación a emplear con los y las estudiantes con quienes no tuvo contacto, ni pudo dar seguimiento al curso. Entre los datos generales obtenidos se tiene que aproximadamente el 67.43 % de los y las estudiantes lograron dar seguimiento a sus cursos en la modalidad a distancia, mientras que un 32.57 % no pudieron continuar. Entre los

principales medios de contacto que se utilizaron para el seguimiento de los estudiantes se encuentran: correo electrónico, WhatsApp, Facebook, llamadas telefónicas, uso de plataformas como Classroom y Edmodo, videoconferencias a través de Skype, Google Meet y Zoom; repositorio digital y la nube.

Entre las principales dificultades se encuentran la falta de conectividad de internet por parte de los y las estudiantes quienes en su gran mayoría viven en comunidades rurales, y en algunos casos no llega el servicio de internet e incluso de telefonía viendo limitada su posibilidad de comunicación y seguimiento de sus trabajos a distancia. Otra limitante es la falta de equipo tecnológico, principalmente por estudiantes quienes antes de la pandemia hacían uso de computadoras de la Universidad, pagaban la renta de computadoras y servicio de internet, entre otros; pero al presentarse la contingencia y aplicarse el “Programa quédate en casa”, esos servicios fueron suspendidos o limitados en espacio y horario. También se detectó la escasa familiarización con algunos recursos tecnológicos y uso de plataformas, carencia de recursos para la compra de fichas para sus teléfonos dado el gasto que representa para sus familias, incertidumbre económica por despido de familiares o cierre temporal de negocios y de la salud, ante lo poco conocido de la enfermedad.

Ante esta situación, un grupo de estudiantes recurrieron a usar el servicio de internet público como el que se cuenta en algunos parques, mientras que quienes contaban con los recursos económicos suficientes compraron fichas para sus teléfonos celulares para dar seguimiento a las actividades de sus cursos; asimismo, tuvieron que familiarizarse, aunque de manera deficiente en algunos casos, con los recursos tecnológicos disponibles.

En el caso de los y las docentes, tampoco contaban en su totalidad con servicio de internet en sus comunidades u hogares y en algunos otros casos carecen de señal telefónica, por lo que han tenido que optar por comprar fichas para acceso a internet, salir de manera eventual de sus comunidades para ir a sitios donde pudieran tener acceso a internet y dar seguimiento a los y las estudiantes de los cursos que imparten o contratar el servicio de internet en sus hogares, lo cual no es garantía de conectividad ya que cuando llueve fuerte suele suspenderse.

Se solicitó a la Academia de Turismo Alternativo el listado de estrategias de atención a estudiantes en la modalidad a distancia, contemplando las acciones, la plataforma y herramientas de comunicación por cada integrante, mismas que fueron enviadas el 27 de marzo de 2020.

Los cambios que se han implementado en la universidad pública derivados de la contingencia sanitaria han sido significativos tanto para estudiantes como para docentes, quienes han tenido que adecuar la forma en que desarrollan el proceso de enseñanza-aprendizaje. La transición de la modalidad presencial a la modalidad a distancia ha sido relativamente fácil para quienes ya se encontraban familiarizados con los recursos tecnológicos y que cuentan con acceso a estos, sin embargo, en otros casos ha resultado complicado el dar seguimiento a sus clases dado que carecen de capacitación, acceso a los recursos tecnológicos y/o conectividad.

Estudiantes y docentes han tenido que ir adaptándose a trabajar desde casa viendo implicada una nueva dinámica y forma de organización en sus hogares con relación al uso y adecuación de espacios para el desarrollo de las actividades académicas, la convivencia entre los integrantes de la familia, manejo de las emociones como el estrés, en algunos casos se ha sumado la pérdida o reducción del sustento familiar ya que quienes aportan los recursos económicos han sido despedidos de sus trabajos, les han reducido sus salarios o han tenido que suspender labores en sus propias empresas. Hay estudiantes que comparten un mismo equipo con hermanos e incluso primos, para poder enviar las tareas solicitadas.

De igual modo, a partir de la contingencia sanitaria se vieron directamente afectadas las actividades de los TVC, sobre todo el TVC I, II y III, los cuales requieren de un mayor acercamiento con la comunidad, motivo por el cual se tuvieron que reprogramar dichas actividades para 2021 en los periodos de primavera y verano, con el fin de salvaguardar la salud de estudiantes y docentes; en cuanto a los trabajos de vinculación que implican desarrollar trabajo de campo, se tuvo que solicitar a los asesores el rediseño de proyectos planteándose a nivel de propuestas, con la posibilidad que otro estudiante lo implemente cuando se cuente con las condiciones para ello.

Entre las principales estrategias que se han implementado a nivel institucional para el desarrollo organizativo pedagógico destacan las anotadas en la tabla 3.

En la universidad privada

Cuando se informó sobre la suspensión de labores presenciales debido a la COVID-19, se envió un comunicado general sobre el hecho de que las clases y actividades se llevarían a cabo haciendo uso de plataformas web y se facilitó todo tipo de información pertinente para apoyar en la transición a los administrativos, gestores y docentes. Se notificó que las clases presenciales y semipresenciales se implementarían de manera *sincrónica-virtual*¹⁹ respetando los horarios y días, por lo que se solicitó a los docentes informar a todos los alumnos por los medios posibles, así como verificar y reforzar con información la plataforma virtual Canvas, la cual es la utilizada en las clases. La dinámica fue realizar una conexión de manera virtual haciendo uso de la plataforma de preferencia proporcionada por la institución (Teams, Webex, Zoom) y la clase se administró por este medio, así como todas las juntas y actividades de gestión.

Dado lo anterior, se reforzó el seguimiento de los estudiantes por parte de la coordinación de programas de estudio con la finalidad de identificar problemáticas o requerimientos personales, la culminación del programa de estudios, la inscripción de nuevas asignaturas y culminación oportuna de los que terminaban su programa de estudios.

Respecto al acompañamiento hacia los profesores por parte de la coordinación docente, se mantuvieron reuniones periódicas para apoyar en la transición a lo virtual respecto al uso de aplicaciones y alimentación de las plataformas, también para modificar actividades o herramientas de manera socializada que facilitaran la virtualidad; así como para identificar situaciones de riesgo con estudiantes. En cuanto al área tecnológica, esta se enfocó

¹⁹ El término "síncrono" hace referencia a que sea al mismo tiempo, mientras que una actividad Asíncrona puede realizarla cada docente o estudiante en el horario que le sea posible.

a apoyar sobre el uso de las plataformas por medio de capacitaciones e instalación de aplicaciones. Se logró culminar el semestre favorablemente.

Se puede decir que las principales dificultades que se enfrentaron fueron debido a la atmósfera de incertidumbre, principalmente en el aspecto social, económico y familiar de los estudiantes, docentes, administrativos y personal a cargo de la gestión y toma de decisiones; influyó en gran manera el agotamiento y preocupación general por el bienestar que prevalecía en todos los ámbitos. También, debido a la desinformación y contradicción en el estado de Jalisco entre el gobierno estatal y federal. Sin embargo, es importante mencionar que la universidad tiene estudiantes de diversas partes de la República mexicana lo cual permeó el hecho de que algunas personas no aceptaban en su totalidad la situación de la COVID-19 dando pie a diversas solicitudes que diferían de las impuestas por el gobierno estatal y acatadas por la universidad. Al ser una institución privada, se puede decir que dependiendo de la matrícula es la planificación de apertura de grupos y profesores a contratar, considerando también los aspectos específicos de cada asignatura y programa de estudio. Sin embargo, cabe mencionar que varios estudiantes se vieron afectados en su bienestar familiar y económico por lo que se ofreció particular apoyo tanto psicológico como por medio de becas –siempre y cuando se cumpliera con las especificaciones estipuladas– con la finalidad de que pudieran dar la continuidad pertinente a sus estudios.

Respecto a la movilidad virtual, la resistencia al cambio abrupto y el tiempo que llevó el aprender a utilizar la tecnología adecuadamente en todos los involucrados creó caos. Por parte de los estudiantes implicaba acoplarse a la usanza de cada docente y dar el seguimiento oportuno con el fin de acreditar las asignaturas, el pago oportuno de las mensualidades y el dar seguimiento a su programa de estudios. Por parte de los docentes, el estar pendiente de los estudiantes y sus solicitudes, capacitarse en el uso de la tecnología que les permitiera dar la continuidad oportuna a las clases y dar una revisión formal a la información ofrecida en Canvas de manera que los alumnos tuviesen acceso a los datos que le permitieran dar la continuidad a la clase. Para los gestores y administrativos, implicó

estar atentos a las solicitudes de toda la comunidad y tratar de responder a todas. En general logró fluir el semestre, pero en algunos casos se presentaron situaciones adversas ya sea por falta de tiempo o también por contagios u otros factores personales. Por ejemplo, algunos profesores estuvieron bajo la prueba de ensayo y error lo cual conlleva a otro tipo de dificultades como quejas de los estudiantes y estrés para ambas partes; incluso algunos estudiantes no se reportaron a tiempo o manifestaron agotamiento por tener que estar tanto tiempo ante la computadora; y los administrativos y gestores, enfrentaron la problemática causada por la desinformación oficial, así como la alta demanda de solicitudes.

Respecto al acercamiento con el área y las actividades *in situ* de los estudiantes de la Licenciatura enfocada a la Hospitalidad y Turismo, se canceló la asistencia presencial por parte de la Universidad hacia los escenarios de entrenamiento, dejando abierta la oportunidad de colaboración virtual, la cual no fue factible ya que debido a la incertidumbre y nuevos requerimientos, algunos de los escenarios detuvieron labores y otros se abocaron a buscar e implementar sus propias estrategias para hacer frente a la problemática del momento. Por lo tanto, con la finalidad de poder culminar el semestre y que los estudiantes tuvieran la oportunidad de acreditar la asignatura se diseñaron actividades que de manera virtual permitieran el cumplimiento de los objetivos y cabe mencionar que se favoreció la investigación. Sin embargo, llevarlo a cabo no fue fácil considerando que no todos los escenarios responden, los profesores que guían estas asignaturas pertenecen al área laboral por lo que también enfrentan la problemática de esta. Aunado a esto, algunos de los estudiantes foráneos regresaron a su lugar de origen, por lo que por un lapso se requirió insistir en mantener la comunicación, dar el seguimiento oportuno y encontrar en cierto aspecto un equilibrio en la continuidad. Se finalizó el semestre dejando un gran aprendizaje y muchas áreas de oportunidad a trabajar para seguir haciendo frente a los nuevos requerimientos durante la pandemia, cuyo fin no se vislumbra.

Para poder identificar y contrastar las principales estrategias del desarrollo organizativo pedagógico implementadas en las dos universidades para dar continuidad a las actividades académicas desde casa, es que se presenta la tabla 3.

Tabla 3. Principales estrategias del desarrollo organizativo pedagógico en las dos universidades para dar continuidad a las actividades académicas desde casa

	Universidad pública Licenciatura en Turismo Alternativo	Universidad privada Licenciatura en Hospitalidad y Turismo
Prácticas profesionales/vinculación comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Los Talleres de Vinculación con la Comunidad (TVC I, II y III) se reprogramaron. • Reorientación de los trabajos del TVC, a nivel de propuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> • En vez de prácticas, se designaron actividades y estudios de caso. • Se postergaron un semestre y al siguiente se enviaron a lugares que estuvieran certificados y en posibilidad de recibirlos
Modalidad del seguimiento al proceso de enseñanza-aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • A distancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sincrónica-virtual.
Uso de herramientas tecnológicas de información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas virtuales gratuitas (Classroom, Edmodo), plataformas de divulgación de contenidos sobre diversos temas como TED Talks; redes sociales WhatsApp, Facebook, correo electrónico, libros y lecturas digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Principalmente CANVAS la cual es la utilizada en clase, así como Teams, Webex y Zoom.
Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes recurrieron a usar el servicio de internet público, quienes contaban con los recursos económicos suficientes o beca, compraron fichas para sus teléfonos celulares y tuvieron que familiarizarse con los recursos tecnológicos disponibles. • En el caso de los y las docentes, tampoco contaban en su totalidad con servicio de internet en sus comunidades u hogares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores y estudiantes cuentan con señal de internet.
Disponibilidad de equipo tecnológico para el seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de equipo tecnológico por parte de estudiantes, quienes antes de la pandemia hacían uso de computadoras de la universidad o pagaban la renta de computadoras por hora en establecimientos privados, así como servicio de internet, al presentarse la contingencia esos servicios fueron suspendidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores y estudiantes cuentan con equipos para el desarrollo de las clases en línea.

<p style="text-align: center;">Universidad pública Licenciatura en Turismo Alternativo</p>	<p style="text-align: center;">Universidad privada Licenciatura en Hospitalidad y Turismo</p>
<p>Adaptaciones de la modalidad presencial para el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje ante la COVID-19</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada docente analizó y detalló de manera clara los contenidos de los cursos, así como los criterios y formas de evaluación en la modalidad a distancia (sincrónica y asincrónica). • Cada docente, envió el programa de la asignatura a los correos electrónicos de los estudiantes. • En la sesión de encuadre, se definieron de manera conjunta las herramientas tecnológicas a través de las cuales darían seguimiento al curso, considerando los recursos tecnológicos con los que disponían tanto los y las estudiantes y docentes, así como el grado de dominio que cada uno tuviera de estos. • Se capacitó a los docentes en el uso de Classroom y Google Drive como opción para el seguimiento y desarrollo de sus cursos en la modalidad a distancia. • Se solicitó a los docentes grabar sus clases facilitando el acceso a los/las estudiantes que no pudieron conectarse de manera sincrónica. • Las prácticas de campo que se realizaban en modalidad presencial fueron suspendidas para salvaguardar la salud de los estudiantes. • Para agilizar los trámites y atención a estudiantes, los canales de comunicación fueron los siguientes de acuerdo con el orden de atención: 1) Profesor(a); 2) Tutor(a); 3) Coordinador(a) de Programa Educativo; 4) Jefe(a) de Departamento; 5) Dirección Académica, y 6) Rectoría. • Durante el periodo de verano se facilitó regularizar a los/las estudiantes que hayan presentado dificultades para concluir satisfactoriamente sus cursos de primavera 2020. • Se flexibilizaron las fechas para realizar el reporte de calificaciones. • Los y las docentes podrán recibir trabajos elaborados a mano por falta de equipo de cómputo. • Los tutores académicos analizan con sus tutorados su trayectoria académica para identificar situaciones de reprobación a fin de establecer las estrategias que podrían aplicar para regularizarse. • Préstamo de computadoras en el centro de cómputo de acuerdo con el semáforo epidemiológico. • Préstamo de libros de la biblioteca intercultural. • Fungir como Centro Comunitario de Aprendizaje, con base al semáforo epidemiológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantuvieron reuniones periódicas para apoyar en la transición a lo virtual respecto al uso de aplicaciones y alimentación de las plataformas, también para modificar actividades o herramientas de manera socializada que facilitarían la virtualidad; así como para identificar situaciones de riesgo con estudiantes. • El área tecnológica se enfocó a apoyar sobre el uso de las plataformas por medio de capacitaciones e instalación de aplicaciones. • Varios estudiantes se vieron afectados en su bienestar familiar y económico por lo que se ofreció particular apoyo tanto psicológico como por medio de becas con la finalidad de que pudieran dar la continuidad pertinente a sus estudios. • Se canceló la asistencia presencial por parte de la universidad hacia los escenarios de entrenamiento dejando abierta la oportunidad de colaboración virtual. • Se diseñaron actividades que de manera virtual permitieran el cumplimiento de los objetivos favoreciendo la investigación.

Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 3, en ambas instituciones la pandemia afectó la gestión educativa por lo que se requirieron nuevas estrategias que permitieran la continuidad de las clases. Entre ellas, la detención y postergaciones de actividades *in situ* la cual requirió modificar y proponer actividades virtuales con la finalidad de cumplir con el objetivo de estudio. Ambas instituciones también enfrentaron el hecho de la confusión entre la comunidad universitaria y la transición abrupta a una modalidad que requería cien por ciento el uso de la tecnología, lo cual implicó la capacitación, creación, desarrollo y aceptación de las plataformas y medios de comunicación, también la búsqueda e implementación de estrategias para captar la atención de los estudiantes y dar una continuidad oportuna a los objetivos de aprendizaje. Cabe mencionar que la inestabilidad social, familiar y económica también afectó el bienestar físico y emocional de las comunidades de ambas instituciones. Como contraste entre ambas, se puede observar primeramente que por parte de la universidad pública intercultural los principales obstáculos fueron la falta de infraestructura y equipo tecnológico para favorecer el cambio, por lo que el 32.57 % de los estudiantes de turismo no pudo dar seguimiento al curso a distancia. Respecto a la comunicación y ubicación de estudiantes, se menciona que esta se llevaba a cabo principalmente por el docente quien era responsable de ubicarlos y llevar el seguimiento de estos. Por otra parte, la universidad privada se enfocó más en dar seguimiento a los estudiantes y capacitación a docentes; para ello, se contó con el apoyo de coordinadores de licenciaturas, coordinadores docentes y responsables de las unidades académicas y las áreas de apoyo tecnológico y psicológico.

En cuanto a la modalidad del seguimiento al proceso de enseñanza-aprendizaje este se dio a distancia en la universidad pública intercultural y de manera sincrónica-virtual en la universidad privada. Con relación a la conectividad se nota una brecha digital considerable entre ambas instituciones, siendo que en la universidad pública tanto estudiantes como docentes tuvieron muchas dificultades para dar seguimiento a sus clases en la modalidad a distancia ya que carecen de acceso a internet y/o servicios de telefonía, dadas las características de las comunidades, viéndose

en la necesidad de pagar fichas para sus celulares o hacer uso del internet público como el que se ofrece en algunos parques, caso contrario de la universidad privada en la cual tanto estudiantes como docentes cuentan con acceso a internet y telefonía. Lo cual se acentúa en cuanto a la disponibilidad de equipo tecnológico para el seguimiento al proceso de enseñanza-aprendizaje, destacando que en la universidad pública intercultural los y las estudiantes, en su mayoría no cuentan con equipos de cómputo dada su situación económica, viéndose en algunos casos en la necesidad de adquirir equipos de cómputo hasta que llegó su beca federal, sin embargo, en algunos casos esto no les fue posible. En el caso de docentes, algunos vieron afectados el seguimiento a sus clases al presentar imperfectos los equipos de cómputo que tienen en calidad de préstamo, por un uso más intenso, dado que se requiere que el área correspondiente brinde el mantenimiento o reparación del equipo; mientras que la universidad privada cuenta con la gran ventaja que tanto estudiantes como profesores disponen de equipos de cómputo para dar el seguimiento oportuno al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por otro lado, en la tabla 3, ambas universidades coinciden en la necesidad que han tenido en realizar adaptaciones de la modalidad presencial para el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Diferencias demográficas, socioeconómicas y tecnológicas regionales del contexto estatal y municipal de dos instituciones de educación superior

Para garantizar la calidad académica en la educación superior, hay acciones a realizarse que dependen de decisiones internas de cada universidad, pero hay otras condiciones externas que pueden ayudar u obstaculizar el logro de los objetivos. En este apartado se hacen explícitas las diferencias estatales en cuanto a la educación, diversidad cultural y tecnología.

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda de 2020, solo el 21.6 % de la población mexicana de más de 15 años cuenta

con educación superior (INEGI, 2020b). En cuanto a la población total del estado de Quintana Roo, este cuenta con una población total de 1,857,985 de los cuales 921,206 son mujeres y 936,779 son hombres; en el caso de Jalisco, cuenta con 8,348,151 de los cuales 4,249,696 son mujeres y 4,098,455 son hombres, en cuanto al grado promedio de escolaridad de la población de 15 y más años por entidad federativa, Quintana Roo tiene 10.2 mientras que Jalisco 9.9; lo que equivale a tener al menos la secundaria concluida y tanto en Jalisco como en Quintana Roo, 4 de cada 100 personas de 15 años y más, no saben leer ni escribir (INEGI, 2020c).

La tasa de abandono escolar de la educación superior en el estado de Jalisco durante el ciclo escolar 2019/2020 fue de un 1.9 % y en Quintana Roo de 12.5 %. En el ciclo escolar 2019/2020, la esperanza de escolaridad en Jalisco fue de 13.8 años y en Quintana Roo de 13.9 años. Otro de los indicadores es el de la población de cinco años y más, hablante de lengua indígena; en Jalisco se registraron 65,021 personas (apenas el 0.77 % de la población jalisciense) mientras que en el estado de Quintana Roo son 203,317 personas (representa el 10.94 % de la población del estado).

Respecto a la infraestructura ofrecida por cada estado para facilitar la modalidad virtual, según el INEGI (2021a) en el estado de Quintana Roo, específicamente en el municipio de José María Morelos donde se encuentra la universidad pública, se tiene una población total de 39,165 habitantes; solo 1,575 viviendas cuentan con computadora portátil, pc o tableta; 7,468 viviendas habitadas cuentan con celular y 2,045 con internet. De cualquier forma, es también contrastante con el número de viviendas que no cuenta con línea telefónica o celular (2,770), sin computadora ni internet (7,770) y sin ningún tipo de tecnología de la información y comunicación (954) (INEGI, 2020a).

En cuanto a las características de los municipios considerados, San Pedro Tlaquepaque tiene una población casi 20 veces mayor que la de José María Morelos, a la vez que en sus viviendas tienen mayor acceso a computadora portátil, pc o tableta, celular, y línea telefónica. Mientras que José María Morelos muestra mayor porcentaje de viviendas sin computadora, internet (19.83 %) y ningún tipo de tecnología de la información y comunicación.

Reflexiones finales

En el presente comparativo se aporta información de dos instituciones las cuales se encuentran ubicadas en entidades que presentan características y contextos socioeconómicos y culturales muy diferentes. Por una parte, se aporta información de una universidad privada, de calidad académica reconocida, ubicada en una ciudad cosmopolita y que recibe estudiantes de diferentes estados de la República mexicana, de un estrato económico considerado por sus características como medio-alto y alto. La institución pública intercultural atiende a estudiantes principalmente de las comunidades indígenas circunvecinas en donde los estudiantes en su mayoría pertenecen a un estrato económico que oscila entre medio y bajo, aunque también reciben estudiantes de otros estados e incluso países, de manera esporádica.

Tal como lo ha dejado en descubierto la contingencia sanitaria, la modalidad de educación a distancia y en línea, según corresponde, ha sido un desafío para continuar atendiendo las actividades académicas y administrativas en ambas universidades. Sin embargo, el contexto se ha percibido y contextualizado de manera diferente dependiendo de cada institución educativa. Por su parte, la universidad pública intercultural ha tenido que ser muy creativa para dar seguimiento al proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo como principal obstáculo el acceso limitado a internet por parte de estudiantes y algunos docentes que no cuentan con los recursos para la contratación de dicho servicio o no tienen acceso a estos en las comunidades en las que radican, teniendo la necesidad de comprar fichas para sus teléfonos celulares para poder atender sus actividades o tareas, representando a la larga un gasto significativo que afecta su economía personal y familiar. Dadas estas condiciones, la modalidad de educación a distancia representa una gran oportunidad y al mismo tiempo un gran reto dado que se está contemplando un cambio hacia una nueva normalidad, por lo que es importante que las instituciones de educación superior identifiquen las oportunidades que se les han presentado durante esta pandemia y de manera organizada y planificada llevar a cabo los cambios que le permitan mantener

una estructura vigente ante el nuevo contexto y no suceda lo que comentó Schmelkes (2020): la ampliación de la desigualdad educativa, el abandono escolar y el déficit de aprendizajes debido a las deficientes condiciones en los hogares.

Por otra parte, la universidad privada debido a las características y oportunidades otorgadas por el lugar y por el segmento de estudiantes que forman parte de su comunidad, se puede decir que las principales dificultades que enfrentaron fue la confusión y los problemas familiares, así como de adaptación y aceptación del contexto pandémico. También, se reportaron problemas de índole económica e inestabilidad social y familiar, por lo cual es necesario mantener e incluso ampliar las becas, así como los servicios de apoyo.

En resumen, se puede decir que los servicios, instalaciones y situación socioeconómica de la comunidad perteneciente a cada entidad, influyó en la percepción, evolución y desarrollo durante la pandemia.

Como sugerencia, es importante proporcionar cursos de capacitación y de actualización tanto al personal académico de ambas instituciones como a estudiantes sobre el manejo de los programas y aplicaciones tecnológicas que se utilizan, preferentemente por la universidad y para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, desarrollar y proporcionar herramientas tecnológicas que faciliten la administración de las clases virtuales sincrónicas y asincrónicas, ya que una de las principales dificultades identificadas en ambas Universidades es el poder atraer y mantener la atención de los estudiantes considerando que las clases por el momento son mediante plataformas virtuales.

Respecto a asignaturas *in situ*, se necesita buscar el acercamiento con el área laboral para identificar actividades y herramientas en conjunto que faciliten que el estudiante pueda llevarla a cabo en caso de ser necesario el realizar de nuevo trabajo en casa (*home office*). Considerar de igual forma que al regresar a la modalidad presencial, con base en las indicaciones de las autoridades correspondientes, será importante redoblar esfuerzos para que los y las estudiantes realicen de manera intensiva las actividades prácticas que fueron suspendidas. Es importante hacer mención de que el proceso requiere considerar los procesos

establecidos para evitar nuevos contagios y que ante la llegada de nuevas cepas y mutaciones del coronavirus, lo más importante es privilegiar la salud, ante ello, las medidas básicas de prevención se mantienen.

La exposición de estos dos casos muestra la realidad que se vive en la gestión educativa de dos programas de licenciatura enfocados al sector turismo de dos universidades que ofertan programas a segmentos socioeconómicos muy diferentes. Se puede observar que la confianza en sus procesos y uso de los servicios e instalaciones crean una brecha comparativa ya que la universidad privada lleva mucha ventaja ante la universidad pública respecto a los alcances, planeación y organización de la educación en línea. Un punto en común es que la pandemia les ha afectado totalmente a ambas en sus diferentes actividades y que deben resolver desde sus propias condiciones.

Se debe considerar que el regreso a las aulas contempla el analizar la integración de las universidades a la estrategia de la implementación de un Centro Comunitario de Aprendizaje (CCA), impulsada por la Secretaría de Educación Pública, con el objetivo de atender a la población estudiantil que se encuentra en condiciones vulnerables, ofreciendo actividades que fortalezcan y fomenten el proceso educativo, priorizando ofrecer las siguientes actividades: asesoría pedagógica, consulta de material bibliográfico, trámites escolares, utilización de equipos, acceso a internet, utilización de infraestructura y apoyo psicoemocional (canalizando a las instancias correspondientes de ser necesario). Esta estrategia contemplaría la aplicación de las medidas preventivas recomendadas por las autoridades correspondientes previendo la sana distancia, sesiones máximas de 40 minutos, no más de nueve personas en un espacio, limpieza y desinfección periódica, aplicación de filtros para el ingreso a las instalaciones, buena ventilación de los espacios, entre lo más relevante.

Como cada universidad vivió de manera diferente el proceso de transición de acuerdo con las estrategias y decisiones gubernamentales, el contexto en que se ubica, los objetivos establecidos, así como del presupuesto e infraestructura con que dispone. Por parte de la universidad privada, su estructura educativa ya consi-

deraba la virtualidad desde antes de la pandemia, por lo que tenía la infraestructura y herramientas docentes necesarias para facilitar el proceso; aunado a que el perfil sociodemográfico de sus estudiantes es mejor posicionado que los de la universidad pública, por lo que les permitió el acceso a internet y recursos bibliográficos de forma más constante. Por otro lado, la universidad pública enfrentó un mayor reto, ya que tenía un modelo presencial total lo que implicó modificar de una forma más significativa el modelo de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, influyeron en las decisiones los problemas en términos laborales que surgieron debido a las disposiciones gubernamentales, los problemas socioeconómicos de la comunidad universitaria, la falta de infraestructura, capacitación y recursos para llevar a cabo la transición a lo virtual.

Se puede decir que aun considerando las problemáticas identificadas independientemente del tipo de institución al que se haga referencia, es importante reconocer que la pandemia ha afectado de manera significativa a todas las personas respecto a su estatus socioeconómico, psicológico y familiar. Algunos integrantes de las comunidades universitarias se han visto fuertemente afectados por las pérdidas humanas, la crisis económica prevaleciente y la incertidumbre para la toma de decisiones, la continuidad en los programas de estudio y acceso a la educación superior. Aunado a ello, la desinformación o diversidad de puntos de vista por parte de las instancias gubernamentales ha causado creencias y demandas diversas las cuales complican la gestión y seguimiento oportuno por parte de los directivos universitarios.

Los modelos educativos se están adaptando a cambios y solicitudes que se mantendrán latentes indefinidamente; por lo que, las instituciones de educación superior requieren seguir identificando las necesidades y requerimientos para facilitar la infraestructura que cumpla con los requerimientos oficiales, procesos de enseñanza-aprendizaje que favorezcan la virtualidad y el seguimiento a distancia. Esto también beneficia el alcance a la educación superior de los estudiantes, independientemente de la localidad en donde vivan, siempre y cuando se tenga acceso a las herramientas y exigencias de cada centro educativo.

Referencias

Artículos, libros y capítulos de libros

- García, L. (2020). Bosque semántico: ¿educación/enseñanza/aprendizaje a distancia, virtual, en línea, digital, eLearning...? *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 9-28. doi: 10.5944/ried.23.1.2549
- Ledermann D. W. (2003). El hombre y sus epidemias a través de la historia. *Revista chilena de infectología*, 20, 13-17. doi: 10.4067/S0716-10182003020200003
- Schmelkes, S. (2020). La educación superior ante la pandemia de la COVID-19: el caso de México. *Universidades*, 71(86), 73-87. doi: 10.36888/udual.universidades.2020.86.407

Fuentes electrónicas

- Cruz, A. (2021, febrero 26). Hoy se cumple un año del primer caso de Covid-19 en México. *La Jornada*. <https://www.jornada.com.mx/notas/2021/02/26/politica/hoy-se-cumple-un-ano-del-primer-caso-de-covid-19-en-mexico/>
- Diario Oficial de la Federación (DOF) (2020, marzo 16). Acuerdo número 02/03/20. Por el que se suspenden las clases en las escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria, normal y demás para la formación de maestros de educación básica del Sistema Educativo Nacional, así como aquellas de los tipos medio superior y superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública. 16 de marzo de 2020. D. O. No. 02/03/20. *Dof.gob*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5589479&fecha=16/03/2020
- Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG) (2017, noviembre 6). El Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) contará con 5 millones de habitantes este 7 de noviembre a las 6:48 a.m. *STRATEGOS. Revista Digital del Instituto de Información Estadística y Geografía*. <https://iieg.gob.mx/strategos/alcanza-area-metropolitana-de-guadalajara-los-5-millones-de-habitantes/>
- Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG) (2019). *Boletín económico mensual de agosto de 2019* [Archivo PDF]. https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2019/09/Boletin_Economico_IIEG_agosto_20190902.pdf

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020a). Características educativas de la población. *Inegi.org*. <https://inegi.org.mx/temas/educacion/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020b). Censo de población y vivienda 2020. *Inegi.org*. <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/jal/poblacion/default.aspx?tema=me&e=14>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020c). Grado promedio de escolaridad de la población de 15 y más años por entidad federativa según sexo, años censales seleccionados 2000 a 2020. *Inegi.org*. https://inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Educacion_Educacion_05_2f6d2a08-babc-442f-b4e0-25f7d324dfe0
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) (2020). *El modelo educativo del ITESO: un conjunto de principios y criterios que orientan los procesos de aprendizaje en los programas de licenciatura* [Archivo PDF]. <https://www.iteso.mx/documents/2624322/0/El+modelo+educativo+del+ITESO.pdf/11d68249-11e7-4ca9-86f3-633fea56fe6a>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2020, marzo 11). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. *OPS.org*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Redacción (2013, junio 24). Delinean el perfil del profesor en universidades jesuitas. *CRUCE Mi comunidad ITESO*. <http://cruce.iteso.mx/delinean-perfil-del-profesor-en-las-universidades-jesuitas/>
- Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo (UIMQROO) (2010). Modelo Educativo Intercultural [Archivo PDF]. <http://www.uimqroo.edu.mx/Documentos/NuestraUniversidad/Modelo-educativo-texto.pdf>
- Velasco, E. (2021, marzo 16). Los colegios privados sortean la crisis. *CRUCE Mi comunidad ITESO*. <https://cruce.iteso.mx/los-colegios-privados-sortean-la-crisis/>
- Velázquez, I. (2021, febrero 28). Pierden colegios 18% de alumnos. *Reforma*. https://www.reforma.com/aplicacioneslibre/preacceso/articulo/default.aspx?__rval=1&urlredirect=https://www.reforma.com/pierden-colegios-18-de-alumnos/ar2134098?referer=--7d616165662f3a3a6262623b727a7a7279703b767a783a--

Parte 2.
Educación superior en turismo;
perspectiva de los estudiantes
durante la pandemia

Diagnóstico y desafíos de la educación superior en turismo en instituciones públicas sinaloenses ante la nueva normalidad

Silvestre Flores Gamboa
Martín León Santiesteban
Jorge Gastélum-Escalante
Universidad Autónoma de Occidente

Resumen

Este capítulo se propuso conocer el impacto que la pandemia por COVID-19 provocó entre los estudiantes que cursan una licenciatura afín al turismo en instituciones de educación superior públicas de Sinaloa, México bajo dos perspectivas, una vinculada a sus posibilidades de sostener procesos educativos a distancia junto a la disposición de recursos técnicos para acceder a dichos procesos, así como el rol de la institución como responsable de su formación. Se utilizaron técnicas de investigación documental y de campo bajo un enfoque cuantitativo, se delineó un cuestionario con 24 preguntas agrupadas en 3 segmentos que recopila información sociodemográfica, la experiencia vivida con las clases virtuales, capacitación y uso de plataformas educativas, el rol del docente, la institución, así como las principales barreras experimentadas en dicho proceso. El muestreo fue probabilístico y fue

respondido por 374 respondientes, con un margen de error del 5 % y nivel de confianza del 95 %. El instrumento fue diseñado mediante el formulario en línea de Google Forms, con apoyo del programa SPSS se calcularon las frecuencias, interpretaron y describieron los datos mediante tablas y gráficos. Entre los hallazgos el 78.1 % de los estudiantes consideran estar entre un 80 y 100 % preparados en el uso de tecnologías aplicables al aprendizaje en línea, por lo que la barrera no está en su utilización, sino en otros de tipo emocional y económico al no contar con la conexión a internet o equipo básico necesario, el 63.1 % calificó como «peor»; la educación en línea que la de tipo presencial.

Palabras clave: pandemia, COVID-19, enseñanza remota; brecha digital; tecnologías digitales.

Abstract

This chapter set out to know the impact that the COVID-19 pandemic caused among students who are studying a degree related to tourism in public higher education institutions in Sinaloa, Mexico from two perspectives, one linked to their possibilities of sustaining educational processes at a distance together with the availability of technical resources to access these processes, as well as the role of the institution as responsible for their training. Documentary and field research techniques were used under a quantitative approach, a questionnaire was outlined with 24 questions grouped into 3 segments that collects sociodemographic information, the experience lived with virtual classes, training and use of educational platforms, the role of the teacher, the institution, as well as the main barriers experienced in this process. The sampling was probabilistic and was answered by 374 respondents, with a margin of error of 5 % and a confidence level of 95 %. The instrument was designed using the Google Forms online form, with the support of the SPSS program, the frequencies were calculated, interpreted and the data described using tables and graphs. Among the findings, 78.1 % of the students consider that they are between 80 and 100 % prepared in the use of technologies applicable to online learning,

so the barrier is not in their use but in others of an emotional and economic nature by not having With the necessary Internet connection or basic equipment, 63.1 % rated it as «worse»; online education than face-to-face education.

Keywords: pandemic, COVID-19, remote teaching; digital divide; digital technologies.

Introducción

El Sars-Cov-2, que provoca la COVID-19 originado por un coronavirus que puede causar diferentes niveles de infección respiratoria en los seres humanos fue detectado en China, a fines de 2019, de donde se extendió al mundo. Pese a ello, fue en el 2020 cuando se apreciaron los efectos mayormente proporcionales en la salud y la economía de las regiones, interrumpiendo el comercio mundial y las cadenas de suministro, redujo los precios de los activos y obligó a las empresas multinacionales a tomar decisiones con información en un principio muy limitada, viéndose afectado el comercio y el turismo (Ayitney *et al.*, 2020).

Este brote pandémico también afectó el desarrollo de la educación superior a nivel internacional en varios aspectos, incluido el cambio de la enseñanza presencial a la enseñanza y el aprendizaje en línea (Mok *et al.*, 2021). Así mismo, el sistema educativo también fue interrumpido, al menos 191 naciones cerraron sus planteles educativos de todos los grados. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020), a casi 1,100 millones de estudiantes de todo el mundo les impactó el cierre de sus instituciones. De ellos, 160 se circunscriben a América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020). De esa manera, las instituciones de enseñanza fueron obligadas a continuar con el proceso educativo desde casa mediante soluciones digitales cimentadas en tecnologías de la información y la comunicación (Agasisti y Soncin, 2021; Cruz-Barrionuevo, 2020; CEPAL, 2020; Gómez, 2020; Reyes, León y Rosas, 2020).

Sin embargo, en esta zona geográfica hispano parlante muchas instituciones de educación no contaban con la infraestructura digital y tecnológica básica necesaria para la demanda de formación en línea, sumado a la necesidad de capacitación para el docente y los estudiantes, la falta de equipo de cómputo y servicio de internet (CEPAL, 2020). Tal es el caso de la Universidad de Guayaquil en Ecuador que por primera ocasión en su historia tuvo que hacer uso de las clases en línea para sus 48 carreras (Bustamante, como se citó en Soria-Caiza *et al.*, 2020).

De esta manera, pese a la intencionalidad de los procedimientos emergentes que resolvía la necesidad de seguir la formación escolar de los individuos, al mismo tiempo se manifestaban otras afectaciones en la vida cotidiana, ya que para una porción considerable de estudiantes de educación superior la enseñanza en línea no

es viable. Tal como se estableció en una investigación con estudiantes de la Licenciatura en Desarrollo Regional de la Universidad de Guanajuato, México (Reyes, León y Rosas, 2020). Se dio un escenario donde el sistema educativo bajo la modalidad presencial no estaba en condiciones básicas para desarrollar educación en línea o mediante el uso de recursos digitales (Cruz-Barrionuevo, 2020), convirtiéndose este escenario en un factor de vulnerabilidad (Celis, 2020).

Por otro lado, la educación en turismo en nivel superior, en el 2015 en América Latina se registró un total de 1,705 programas educativos, aunque para el 2020 dicha cifra disminuyó a 1,123 carreras con formación turística a nivel universitario (Celis, 2020). En cuanto a México, la matrícula en las Instituciones de Educación Superior (IES), incluyendo licenciatura y postgrado, es de 4,561,792 estudiantes (DGESU, s.f.). En el caso de los centros de enseñanza conexos al turismo, en el 2012 se registraron un total de 405 programas a nivel licenciatura, 330 bajo el enfoque de formación profesional y técnica (Universidad La Salle, 2012).

Cabe destacar que el proceso de enseñanza-aprendizaje en turismo como campo de conocimiento adscrito a las ciencias económico-administrativas, independientemente del nivel educativo o su especialidad, han estado orientados mayormente hacia aspectos prácticos, razón por la cual “la finalidad de la carrera es preparar recursos humanos en el área tecnológica” (Rocha, 2004, p. 57). En concordancia con ello, la totalidad de los programas en instituciones de educación superior con formación turística evaluados en el 2012 señaló contar con planes de estudio teórico-prácticos, además de una vinculación directa con el sector (Universidad La Salle, 2012).

En el caso del Estado de Sinaloa, el ciclo lectivo 2018-2019 registró 123,260 estudiantes (97.2 %) en educación superior (licenciatura universitaria, tecnológica y normal), más 3,572 (2.8 %) en postgrado. En suma, 126,832 estudiantes (CIEGSIN, 2020). En lo que respecta a la formación en turismo, si bien desde la década de 1970 ya se tenía registro de programas educativos enfocados a la enseñanza turística, una investigación publicada en el 2015 identificó 40 de ellos, aunque solo 28 permanecían en funciones, mismos que estaban distribuidos en siete de los dieciocho municipios que conforman la entidad federativa, la mitad adscritos a instituciones públicas (Flores y Flores, 2015).

En la actualidad, se tiene el registro de 11 programas educativos del nivel superior que ofrecen formación profesional en turismo en once de los 18 municipios de Sinaloa. Dicha educación es impartida en 9 instituciones, 5 de ellas son públicas, el restante privadas, es decir que no entran en los servicios ofrecidos por un estado (tabla 1).

Tabla 1. Instituciones de educación superior en Sinaloa con programas educativos en turismo

Programa educativo	Institución	Tipo	Municipio
Licenciatura en Turismo Alternativo	Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM)	Pública	Ahome y Choix
Licenciatura en Turismo Empresarial	Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM)	Pública	El Fuerte
Licenciatura en Gestión Turística y Gastronomía	Universidad del Valle del Fuerte (UNIVAFU)	Privada	Ahome
Licenciatura en Administración Turística	Universidad Autónoma de Occidente (UAdeO)	Pública	Ahome, Culiacán, Mazatlán y Escuinapa
Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Universidad Autónoma de Durango (UAD)	Privada	Ahome, Guasave y Culiacán
Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Universidad del Golfo de México, Campus Culiacán	Privada	Culiacán
Licenciatura en Administración Hotelera y Turística	Universidad Tec Milenio	Privada	Mazatlán
Licenciatura en Turismo	Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS)	Pública	Mazatlán y El Rosario
Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Universidad Politécnica del Mar y la Sierra	Pública	Elota
Técnico Superior Universitario en Turismo, Área Desarrollo de Productos Alternativos	Universidad Tecnológica de Escuinapa (UTESC)	Pública	Escuinapa
Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	Universidad Tecnológica de Escuinapa (UTESC)	Pública	Escuinapa

Fuente: elaboración propia.

Ante el contexto anterior en el que la emergencia de salud ha acelerado la necesidad de la integración tecnológica en la enseñanza superior en turismo, se desconoce ¿qué tan preparados se sienten los estudiantes universitarios para incorporar nuevas tecnologías digitales tanto en el aula como en la enseñanza en línea?, como parte de una formación en la que su uso debería estar implícito dada las características del sector laboral al que se vincula.

Además, no solo es la cuestión tecnológica, se requiere entender también las tendencias actuales de la formación profesional turística desde la óptica del sujeto en formación, quienes son los que mayormente han sido afectados por el cierre de las Instituciones de Educación Superior (IES), han debido continuar sus clases en casa, o donde les ha sido posible. Así mismo, al considerar que se tiene un año de experiencia bajo esta nueva normalidad educativa, si consideramos que en México desde el 20 de marzo de 2020 se suspendieron las clases presenciales ¿la modalidad en línea es mejor valorada que la presencial?

A partir de las anteriores interrogantes el presente estudio tiene como propósito principal determinar la realidad empírica de disponibilidad de medios y conexión de los estudiantes de Sinaloa a las redes y tecnologías de aprendizaje en línea, identificando la satisfacción, problemas, retos y desafíos bajo esta modalidad educativa como parte de una nueva normalidad.

Revisión de literatura. El uso de tecnologías aplicadas en el negocio del turismo y la enseñanza universitaria

Antes del surgimiento de la pandemia por COVID-19 en el mundo, desde el punto de vista del negocio, el turismo se ha convertido en una de las ramas económicas que más ha sido influenciada por la globalización. Fenómeno que dentro del campo de la economía y la sociedad es caracterizado principalmente por interacciones como el aumento gradual de la competencia en los mercados, la cual no solo se presenta en las empresas o negocios sino también a nivel territorial, donde “las empresas no compiten aisladamente sino que lo hacen juntamente con el entorno productivo e institucional del que forman parte” (Vázquez, 2000, p. 48).

Los principales factores que inciden en la generación y acumulación de capital en un contexto donde compiten compañías

y territorios son la difusión de las innovaciones, el conocimiento, flexibilidad en las formas de producción, el desarrollo de economías de urbanización y la densidad del tejido institucional, factores que son impulsados de forma continua por la globalización, desde la década de 1990. Por consiguiente, todo proceso de acumulación de capital va de la mano del progreso tecnológico, ambos son factores claves en indicadores vinculados al crecimiento económico (Vázquez, 2000).

De hecho, al final de la segunda década del siglo XXI se afirma que los recursos tecnológicos ya están presentes en cualquier ámbito y actividad vinculada con el sector turístico (Arango, Castro y Tamayo, 2015). Ante dicho panorama, los destinos turísticos tratan de aprovechar las condiciones del entorno para ampliar su oferta y atraer más clientes con nuevas pautas de conducta como consumidor, tal es el caso del denominado *turista digital*, caracterizado como aquel que permanece interconectado, acostumbrado a usar su móvil y sus aplicaciones en su lugar de residencia para interactuar con el entorno y hacer su vida más cómoda, por lo tanto, necesita disponer de servicios antes, durante y después de su viaje (Montecinos, 2016).

El uso de dispositivos móviles se ha interiorizado en la vida cotidiana de los individuos por lo que su uso en la práctica turística cada vez es más frecuente, son parte de su experiencia antes, durante y después de un viaje (Flores, Maldonado y León, 2020). Otro ejemplo en el que el binomio globalización-tecnología se manifiesta en el negocio de los viajes es a través del segmento llamado turismo virtual, cuyo entorno y potencial turístico ofrecen una experiencia distinta al usuario, tal como lo promueven plataformas como *Second Life*, ejemplo de producción cultural en un contexto digital y de nuevas pautas de consumo (Serra, 2013).

Si bien es cierto que el turismo virtual representa una manera diferente de adquirir experiencias a través de viajes sin necesidad de un desplazamiento físico, y que difícilmente representaría el fin del turismo tradicional, si ha sido utilizado como complemento de la práctica turística presencial (Arruda y Branco, 2012). Muñoz (2020) considera que a raíz de la pandemia por el COVID-19 podría emerger con mayor intensidad la virtualidad en los viajes bajo la idea de contribuir a una industria limpia.

Gracias a la internet y las computadoras sobrevino la tecnología digital que empezó a aportar soluciones a la vida diaria de los individuos, siendo el campo del turismo una de ellas. Tal es el

caso de la aparición de las primeras agencias de viaje *online* durante la década 1990 a nivel mundial, así como el ingreso de Google y el servicio wifi, que reorientaron el negocio turístico desde diversos campos, principalmente en el comercio electrónico (Flores, Maldonado y León, 2020). Es así como después de transcurridas las primeras dos décadas del siglo XXI, los efectos de la globalización sobre la vida cotidiana de las personas desde diferentes ámbitos siguen en aumento, es una tendencia casi imposible de revertir en su totalidad.

De esta manera, es evidente cómo en una sociedad globalizada como la actual, desde la perspectiva del desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), son útiles porque comunican en forma masiva, capacidad que simplifica las labores en ámbitos diversos, incluido el educativo, un rasgo distintivo más de la sociedad de la información (Cabero, 2007). Se vive en una época donde los medios de comunicación masivos tradicionales han sido superados por el “auge de las herramientas de comunicación convergentes que tienen la capacidad de proporcionar información a las audiencias de forma inmediata” (De la Garza y Barredo, 2017, p. 98), permitiendo así un canal de comunicación horizontal en lugar de uno vertical (tradicional) donde la posibilidad de interacción era nula. Es por ello pertinente destacar algunas características esenciales para entender las nuevas tecnologías de sus antecesoras:

- Inmaterialidad.
- Penetración en todos los sectores.
- Interconexión.
- Interactividad.
- Instantaneidad.
- Creación de nuevos lenguajes expresivos.
- Ruptura de la linealidad expresiva.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.
- Potenciación audiencia segmentaria y diferenciada.
- Digitalización.
- Más influencia sobre los procesos que sobre los productos.
- Tendencia hacia la automatización.
- Diversidad.
- Innovación (Cabero, 2007, p. 11).

Desde un contexto educativo, el uso de tácticas asistidas por computadora y por tecnologías también promueve una forma de enseñanza, para ello hace uso de programas o aplicaciones para resolver problemas y para el aprendizaje abierto de los estudiantes. Dichas herramientas tecnológicas no solo se circunscriben al campo laboral del turismo, sino también durante su etapa de formación profesional, tal como se ha experimentado con la Web 2.0 (Arango, Castro y Tamayo, 2015), donde los datos y la participación colectiva en redes sociales conforman algunas de sus principales particularidades.

Algunas investigaciones previas a la pandemia por COVID-19 ya han evaluado el uso de determinadas tecnologías en su formación. Por ejemplo, Cruz, Valle y Flores (2015), estudiaron el uso académico de tecnologías en estudiantes de la Licenciatura en Gestión Turística a través del internet y sus aplicaciones en el tratamiento de la información y la comunicación en un contexto donde el teléfono inteligente es utilizado más para fines de ocio en lugar de convertirlo en una herramienta tecnológica de gran apoyo en su formación.

Por su parte, Contreras, Juárez y Ramírez (2018), evaluaron la percepción de estudiantes de la Licenciatura en Turismo de tres universidades en Puebla, México sobre las competencias en su formación académica profesional y su relación con el mercado laboral, en él se evidenció la necesidad de fortalecer las competencias vinculadas al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a través de la informática, telemática, multimedia, los medios de comunicación e interacción social que junto a otras condiciones también señaladas son necesarias resolver para mejorar académica e institucionalmente.

Lo anterior permite demostrar que si bien el uso del internet, las TIC y el contexto de globalización digital en las Instituciones de Educación Superior (IES) ha incorporado y acelerado el uso de herramientas bajo esta modalidad de enseñanza (Cruz, Valle y Flores, 2015). No representan un reto nuevo o parteaguas producto de la pandemia del COVID-19, como así lo han hecho ver algunos estudiosos del tema como Cruz-Barrionuevo (2020) y Soria-Caiza *et al.* (2020).

Por el contrario, un estudio de gran envergadura abarcó el análisis de 405 programas a nivel licenciatura, 64 de posgrados, además de 330 de nivel profesional y técnico en turismo recomendó

mejorar la instrucción en siete temáticas, una de ellas correspondió a las “Tecnologías de información y sistemas de reserva globalizados” (Universidad La Salle, 2012). En este mismo sentido, Gómez (2012), advertía parte de los factores que influyen en los fracasos en la enseñanza del turismo en la Universidad de Guadalajara, afirmaba, aunque sin comprobarlo científicamente:

[...] las carreras universitarias de turismo al dejar de preparar profesionistas creativos e innovadores, capaces de utilizar, adaptar y desarrollar nuevas tecnologías, obstaculizan la inserción laboral de sus egresados en puestos de nivel, en el mejor de los casos sólo logran incorporarse en cargos menos calificados en el mercado laboral y por ende con bajos salarios (Gómez, 2012, p. 109).

De esta manera, se vive un reto que no solo se había advertido años atrás, sino que hay instituciones a nivel internacional que lo han asumido y han redirigido sus esfuerzos en ese sentido, sobre todo en aquellas de España y Latinoamérica que han reorientado sus esfuerzos académicos en un entorno de internacionalización de la educación (Gómez, 2020). Finalmente, el aumento de la educación en línea en algunos programas de estudio, reflejan un proceso que si bien no implica que desaparecerá la universidad como institución académica que hoy concebimos “sus edificios van en camino a desaparecer” (Celis, 2020, p. 413).

Metodología

Los métodos e instrumentos utilizados para llevar a cabo la recolección de datos y cumplir así con el propósito del estudio están fundados en técnicas de investigación documental y de campo bajo un enfoque cuantitativo. En el caso de la primera y con la finalidad de conformar la revisión de la literatura se procedió a la consulta de fuentes en las principales bases de datos bibliográficos académicos y científicos, además de fuentes estadísticas útiles para contextualizar el tema bajo estudio.

Asimismo, se delineó un cuestionario compuesto por 23 preguntas cerradas con opciones de respuestas dicotómicas y escala

de Likert, así como 1 abierta, las cuales fueron agrupadas en 3 segmentos. El primero de ellos recopila información sociodemográfica de los estudiantes, tales como el municipio e institución donde estudia, sexo y edad, este último indicador con base en cinco categorías de edades. La segunda sección menciona la experiencia vivida con las clases virtuales, la capacitación y uso de plataformas educativas. El tercer segmento se enfoca en recabar opiniones en torno al papel del docente, la institución y las principales barreras experimentadas en dicho proceso.

El muestreo fue de tipo probabilístico bajo la técnica de muestreo aleatorio simple, donde según el marco muestral (estudiantes de carreras en turismo de las universidades públicas de Sinaloa), todos los universitarios tuvieron la oportunidad de ser seleccionados. El cuestionario fue respondido durante el periodo que va del 18 de enero al 5 de febrero de 2021 por un total de 374 respondientes, asegurando con ello un margen de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 %. Dicho periodo de aplicación obedece a que algunas IES tienen estructurado su marco curricular bajo la modalidad cuatrimestral, trimestral o semestral, por lo que era conveniente haber experimentado por lo menos el fin de una de sus etapas de formación correspondiente al ciclo escolar 2020-2021.

Finalmente, el instrumento fue diseñado y compartido mediante el formulario en línea de Google Forms, que posibilita el envío de un link masivamente a los estudiantes mediante plataformas como WhatsApp, Facebook y correo electrónico proporcionado por las autoridades académicas y colegas. La información posibilitó calcular las frecuencias, con apoyo del programa SPSS versión 21, así como interpretarlas y describirlas mediante tablas y gráficos.

Análisis de resultados

Por su sexo, los estudiantes consultados, son: 77 % mujeres y 23 % hombres, balanza natural y característica histórica en las carreras con formación turística. Su edad modal, la frecuencia más alta fue de 174 respondientes, representando el 46.5 % con un rango de 20 a 21 años (tabla 2). Asimismo, el municipio donde viven la mayoría de los universitarios se concentra en Mazatlán (44.7 %), seguido de Ahome

(16.8 %) y Culiacán (11 %), mientras que el 45.2 % de los encuestados cursa sus estudios en la Universidad Autónoma de Sinaloa, seguido del 40.1 % que estudia en la Universidad de Occidente, seguida de la Universidad Autónoma Indígena de México (6.4 %), la Universidad Tecnológica de Escuinapa (5.1 %) y la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra (3.2 %).

Tabla 2. Sexo, edad de los estudiantes

Sexo		Edad				
M	H	18-19	20-21	22-23	24-25	26 +
77.0 %	23.0 %	28.1 %	46.5 %	18.7 %	3.7 %	2.9 %

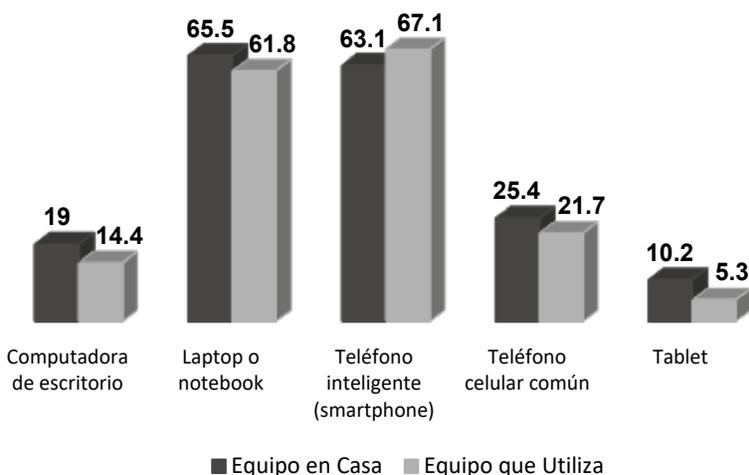
Fuente: elaboración propia.

Como parte de la segunda sección del instrumento, la gráfica 1 ilustra el equipo de cómputo o de comunicación del que disponen los estudiantes: adviértase que la computadora (PC) de escritorio es uno de los equipos menos presente en sus hogares, con 19.0 %, en cambio el 65.5 % posee computadora portátil, medida equiparable con el uso de teléfonos inteligentes como las modalidades más socorridas, con 63.1 %. En cambio, el 10.2 % usa una tableta y el 25.4 % dispone de un teléfono celular común. Mediante la PC de escritorio, el teléfono inteligente, tableta y computadora portátil, es posible la conexión vía internet; pero con los celulares comunes no.

Al cruzar las respuestas con la pregunta ¿qué equipo utiliza usted?, el comportamiento fue muy similar, resulta que el 67.1 % usa teléfono inteligente; 61.8 % usa computadora portátil; 14.4 % trabaja en computadora de escritorio (PC); un 5.3 % usa una tableta, mientras el 21.7 % dispone de un teléfono celular común (gráfica 1).

La tabla 3 informa acerca de si los estudiantes disponen de internet en casa, y de no ser así dónde se conectan a dicho servicio. El 90.4 % cuenta con acceso a dicho servicio, el restante 9.6 % no. De los 36 universitarios sin conexión en casa, un 4.3 % usa los datos de su celular lo que resulta muy oneroso, 3.5 % aprovecha el wifi de algún lugar, el 0.3 % en uno de los llamados *ciber* o en algún lugar público (0.5 %).

Gráfica 1. Equipo de cómputo o comunicación en el hogar (%)



Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Disposición de internet en casa o en otro lugar

Internet en casa		Sin internet en casa ¿dónde se conecta a la red?			
Sí	No	De un lugar público	Ciber Café	Con mis datos del celular	Aprovechando el wifi de algún lugar
90.4 %	9.6 %	0.5 %	0.3 %	4.3 %	3.5 %

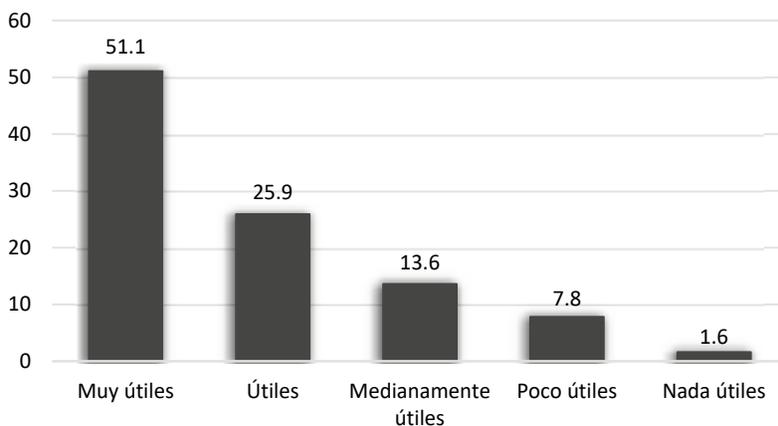
Fuente: elaboración propia.

¿Para qué utilizan su equipo de cómputo o de comunicación estos estudiantes? Es una pregunta en la que el respondiente podía elegir más de una opción, en este sentido los resultados muestran que un 81.8 % usa su equipo para ingresar a sus clases virtuales; para comunicarse con otras personas 50.0 %, para obtener información (47.1 %); así como para buscar entretenimiento (45.2 %).

Bajo una Escala de Likert de 5 puntos, la gráfica 2 responde a la pregunta: ¿qué tan útiles considera las tecnologías aplicables a los

procesos de enseñanza-aprendizaje en línea? El 51.1 % las considera muy útiles, seguido del 25.9 % que las valoró como útiles, por lo que la gran mayoría mostró una calificación positiva. En menor medida, un 7.8 % las catalogó como poco útiles y nada útiles el 1.6 %. Con relación a este cuestionamiento, se realizó una tabla cruzada para conocer la opinión que otorgaron según el sexo, el 78.1 % de las mujeres y el 73.3 % de los hombres señalaron ser muy útiles y útiles.

Gráfica 2. Utilidad de las tecnologías aplicables al aprendizaje en línea



Fuente: elaboración propia.

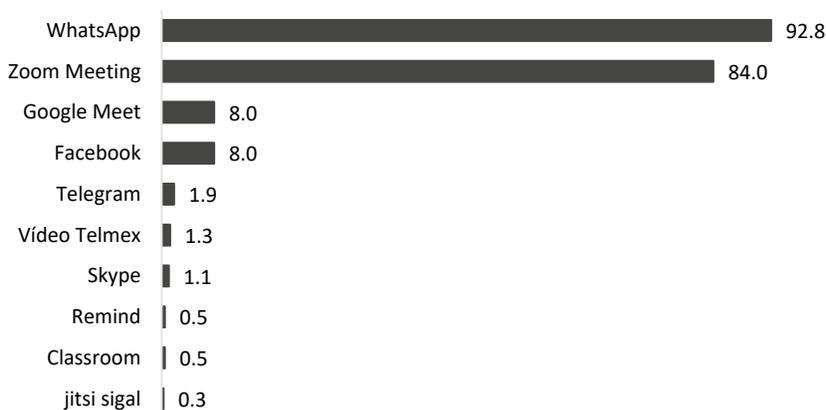
Pese al nivel de utilidad valorada en la pregunta anterior, al interrogar ¿qué tanto domina las plataformas educativas en línea que se usan en su institución?, solo el 30.2 % de los estudiantes considera que las domina mucho, seguido de un 58.6 % dice conocer «algo», el 9.6 % las domina «poco»; y un casi imperceptible 0.3 % «nada». Dicha situación refleja la necesidad de mejorar las estrategias de comunicación y capacitación entre los respondientes por parte de las IES.

Entre las plataformas educativas o aulas virtuales adaptables a la enseñanza en línea, pregunta en la que podían elegir más de una opción de respuesta, la gran mayoría de los estudiantes manifestaron utilizar Google Classroom (92.5 %); enseguida Moodle con un

32.1 %; Edmodo con 8.8 %.²⁰ Así mismo, con menos de tres puntos porcentuales algunos estudiantes enlistaron plataformas como Schoology, Blackboard, Redmi, y la Web 2.0 lo que implica que al no tener una estrategia heterogénea la IES, el maestro puede elegir diferentes modalidades para sus cursos.

En cuanto a las aplicaciones o herramientas que usan los maestros para establecer la comunicación virtual antes, durante o después de la clase, el 92.8% usa WhatsApp, seguido de Zoom Meeting (84.0 %), Google Meet (8.5 %), Facebook (8 %), Telegram (1.9 %), Videoconferencias Telmex (1.3 %), Skype (1.1 %), Remind (0.5 %) y Jitsi (0.3 %). Cabe mencionar que al ser respuestas con opción múltiple las porciones superan el porcentaje total (gráfica 3).

Gráfica 3. Uso de plataformas aplicables a la enseñanza en línea



Fuente: elaboración propia.

A la pregunta: ¿qué tan preparado/a se siente para usar esas tecnologías aplicables en su proceso de aprendizaje? Los estudiantes respondieron: entre 80 y 89 % preparados el 45.2 %; entre 90 y 100 % el 32.9 señaló estar preparados, en menor medida un 16.0 % se ubicó entre 70 y 79 % preparados; entre 60 y 69 % preparados lo mencionó el 4.0 %, finalmente y de manera residual

²⁰ La adición de las porciones suma más del 100 % porque las respuestas son múltiples.

menos de 59 % preparados, solo el 1.9 %. Por sexo, el quienes se sienten entre 80 y 89 % preparados fueron los hombres con 46.5 % y el 44.8 % de las mujeres.

Por otro lado, desde la perspectiva docente e institucional, la mayor parte de los estudiantes manifiesta que, antes de COVID-19, su institución no contaba (51.9 %) o desconocía saber si contaban (32.4 %) con Programas Educativos a distancia, además de los presenciales. El remanente afirmó que su institución si disponía (14.2 %), al igual que programas bajo la modalidad semipresencial o mixta, tal como se señala en la tabla 4.

Tabla 4. Programas educativos presenciales, a distancia y mixtos, por institución

Antes de la pandemia COVID-19 además de la opción presencial ¿Su institución contaba con programas educativos a distancia?	Frecuencia	Porcentaje
No	194	51.9
No lo sé	121	32.4
Semipresencial o mixto	6	1.6
Si	53	14.2
Total	374	100.0

Fuente: elaboración propia.

A la interrogación ¿Qué tan efectiva es la capacitación que tienen sus maestros para utilizar las tecnologías aplicables a la enseñanza del turismo en línea?, la escala establecida permite vislumbrar un escenario positivo ya que un 24.6 % la calificó como muy buena; seguido del 62.3 % como buena. En menor medida, un 9.6 % la consideró regular; el 1.3 % como mala; de manera similar el 1.9 % la catalogó como muy mala, de manera residual el 0.3 % consideró no saberlo.

La tabla 5 ilustra la capacidad de las IES para instalar y operar sistemas educativos en línea, así como para capacitar a sus estudiantes en tecnologías de enseñanza-aprendizaje en línea. El resultado devela problemas de comunicación IES-estudiantes en el caso de la capacidad institucional para instalar y operar sistemas educa-

tivos en línea: ya que el 77.8 % manifestó que la institución operó una plataforma en línea para sus clases virtuales, pero un 63.9 % señaló no haber sido capacitado para su uso.

Tabla 5. Capacidad de las IES para operar sistemas educativos en línea, capacitar a sus docentes y estudiantes en dichas tecnologías y efectividad de los programas

¿Su IES instaló y operó sistemas educativos en línea?		¿Su IES le ha capacitado en el uso de tecnologías para aprender en línea?		De haberle capacitado ¿Cuánto duró la capacitación?					
Sí	No	Sí	No	1-2 horas	3-4 horas	5-6 horas	7-8 horas	9-10 horas	Otra cantidad
77.8 %	22.2 %	36.1 %	63.9 %	66.3 %	24.9 %	3.7 %	2.4 %	2.4 %	0.3 %

Fuente: elaboración propia.

En el caso de los estudiantes que manifestaron haber recibido capacitación (36.1 %), por parte de su IES ¿cuánto duró la capacitación?, se dilucida que la mayoría (66.3 %) su capacitación duró entre una y dos horas; el 24.9 % señaló que su adiestramiento se extendió de tres a cuatro horas. El restante se distribuyó en porciones similares, un 3.7 % cursaron su capacitación de cinco a seis horas, mientras que un 2.4 % para entrenamientos que llevaron entre siete y ocho horas, así como entre nueve y diez. Finalmente, solo un 0.3 % indicó otra cantidad.

Ante el escenario anterior, independientemente del tiempo utilizado para ser capacitado, en el caso de los estudiantes (63.9 %), que mencionaron no haber recibido algún tipo de adiestramiento en su IES ¿cómo aprendieron? Una mayoría de 84.0 % lo hicieron de manera autodidacta; al 14.2 % les enseñó un familiar, un compañero o un amigo; y solo el 1.9 % restante tomó un curso en otro organismo de enseñanza.

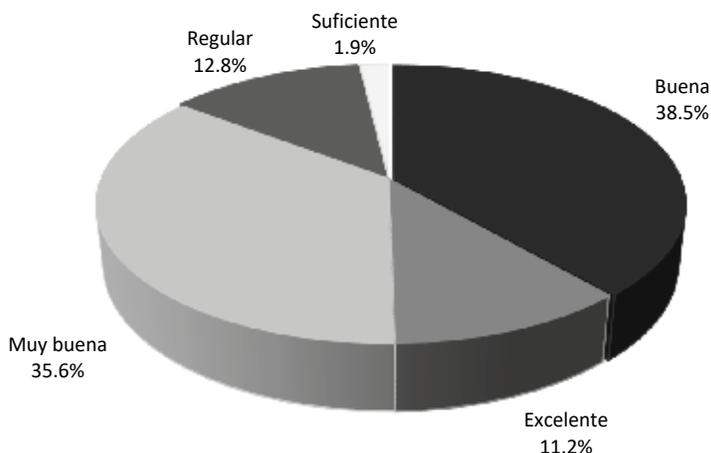
Como parte de la tercera sección del cuestionario que se orientó en recabar opiniones en torno al papel del docente, la institución y las principales barreras experimentadas en el aprendizaje en línea durante el ciclo escolar 2020-2021, ante la pregunta ¿Cuál considera que pudiera ser el principal obstáculo para el desarrollo

de cursos en línea?, los encuestados ponderaron principalmente la falta de conectividad (74.1 %), seguido de la falta de capacitación por parte del docente que imparte los cursos y utilizan las tecnologías y plataformas digitales (41.2 %).

En menor medida, pero muy representativa el 29.4 % de los estudiantes tienen que acudir a ciber-café para acceder al servicio de internet; un 25.4 % señaló tener dificultades financieras para hacerse de un equipo de cómputo o celular inteligente; el 16.0 % manifestó contar con equipo de cómputo, pero sin servicio de internet; finalmente solo el 1.3 % manifestó experimentar otro tipo de problemas enfocados más a situaciones personales-afectivas.²¹

El ítem «Considerando a todos sus maestros, en promedio ¿cómo calificaría su desempeño en la enseñanza a distancia?», fue respondido como se observa en la gráfica 4 la calificación de excelente fue del 11.2 %; muy buena (35.6 %), y buena (38.5 %). En menor medida, un 12.8 % la catalogó como regular, mientras que suficiente solo el 1.9 %.

Gráfica 4. Calificación promedio de los docentes en la enseñanza a distancia

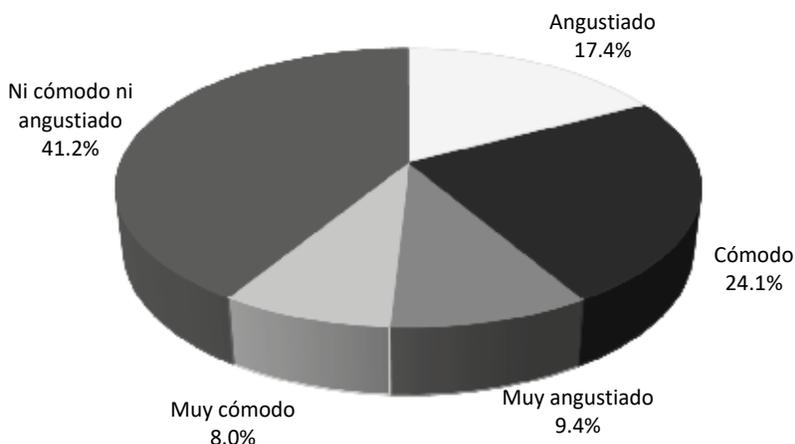


Fuente: elaboración propia.

²¹ Cabe mencionar que estas respuestas podrían seleccionarse de manera múltiple, la suma de las porciones supera el 100 %.

En cuanto a cómo se sintió el estudiante en sus cursos en línea, la mayor frecuencia medió entre ni cómodo ni angustiado, con 41.2 %; cómodo recibió la consideración del 24.1 %; angustiado se percibió el 17.4 %; muy angustiado el 9.4 %; y muy cómodo apenas el 8.0 %. Tal como se aprecia en la gráfica 5.

Gráfica 5. ¿Cómo se siente con los cursos en línea?



Fuente: elaboración propia.

Cabe mencionar que en relación con el resultado mostrado en la gráfica 5, fueron el 77.0 % de las mujeres mayormente opinaron al respecto, de ellas, el 42.0 % destacaron sentirse ni cómoda ni angustiado y los hombres, el 38.4 % dijeron sentirse de la misma manera. Sin embargo, el 27.1 % de las mujeres dijeron sentirse muy angustiadas y angustiadas y el 25.6 % de los hombres mostraron la misma angustia.

En cuanto a la valoración y comparación entre las clases en línea y las presenciales, el 63.1 % de los estudiantes universitarios la calificó como «peor»; seguido del 31.3 % que los midió de forma equilibrada «igual que los cursos presenciales»; y solo un 5.6 % las consideró «mejor que los cursos presenciales». El déficit sobre esta modalidad en tiempo de pandemia o nueva normalidad es evidente.

Discusión

En los resultados, la gráfica 1 ilustra el equipo de cómputo o de comunicación del que disponen los estudiantes, así como el nivel de uso otorgado. Entre ellos, el 25.4 % de los estudiantes universitarios encuestados señaló disponer de un teléfono celular común. Mediante la PC de escritorio, el teléfono inteligente, tableta y computadora portátil, es posible la conexión vía internet; pero con los celulares comunes no. ¿Cómo toman sus clases estos estudiantes? De la observación deriva que estos alumnos son quienes buscan a sus docentes para requerir soluciones alternativas, por ejemplo, correo electrónico.

En el peor de los casos forman parte del grupo que no puede cumplir con la educación en línea, tal como se señaló en algunas de las respuestas a la pregunta abierta realizada al final del cuestionario donde se pide señalar cuáles han sido las principales dificultades que ha experimentado para formarse como profesional del turismo ante la nueva normalidad: “Problemas con la conexión de internet y demasiado estrés”; “No contar con conectividad a internet”; “En no tener acceso a internet y atrasarme con las clases”, o “Falta de computadora para las tareas y trabajos”.

Independientemente del porcentaje que representa el rubro, mientras existan alumnos con problemas de este tipo no es posible advertir el éxito de las clases en línea durante la pandemia. Diversos autores así lo han reflexionado e investigado, existe una importante barrera que es comúnmente asociada bajo el término brecha digital, misma que sumada a factores de pobreza, provoca desigualdad e impedimento para recibir y desarrollar una formación bajo estándares de calidad normal al carecer de acceso a internet, no contar con equipo o dispositivos electrónicos (CEPAL, 2020; Gómez, 2020; Reyes, León y Rosas, 2020).

Ante el escenario anterior, independientemente del tiempo utilizado para ser capacitado, en el caso de los estudiantes (63.9 %), los alumnos que mencionaron no haber recibido algún tipo de adiestramiento en su IES ¿cómo aprendieron? Una mayoría de 84.0 % son autodidactas (recuérdese que la moda estadística de edad está entre los 20 y los 21 años), pertenecen a esas generaciones denominadas

«nativos digitales», nacidos en plena expansión masiva de internet, que al mismo tiempo provocan una migración digital constante desde principios del siglo XXI, y que va encaminada junto a la aparición de nuevas tecnologías, la internacionalización de los mercados, principalmente (Piscitelli, 2007).

Ante la pregunta «Considerando a todos sus maestros, en promedio ¿cómo calificaría su desempeño en la enseñanza a distancia?», cuyos resultados se observan en la gráfica 4, se debe destacar que prevalece una ponderación positiva, por ejemplo, la adición buena + muy buena suma el 74.1 % de los respondientes. Sin embargo, en la gráfica 5 se valora cómo se sintió el estudiante en sus cursos en línea, dichos resultados señalan una situación muy ilustrativa, porque a pesar de haber mencionado el 78.1 % de los estudiantes estar entre un 80 y 100 preparados en el uso de tecnologías aplicables al aprendizaje en línea, es evidente que existen otros factores que permiten observar el nivel de angustia o preocupación (26.8 %), si consideramos la suma entre angustiado y muy angustiado. Pero sobre todo, el 41.2 % que no fue capaz de decidir entre el estado satisfactorio del afligido.

Lo anterior evidentemente refleja que la barrera no está en el conocimiento y uso de las tecnologías de comunicación y demás herramientas digitales para aprender en línea, sino en factores de tipo emocional, sociocultural, y algunos de tipo económico al no contar con la conexión a internet o equipo básico necesario, también podría causar niveles de frustración.

Tan solo es necesario observar que el 63.1 % de los estudiantes universitarios de IES en Sinaloa calificó como «peor» la educación en línea que la de tipo presencial. Incluso, el sexo no es factor para considerar ya que existe proporcionalidad en ese sentido cuando se hace un cruce entre esta categoría y la anterior (tabla 6).

Tabla 6. ¿Cómo califica la educación en línea en comparación con la presencial por sexo?

		Igual que en los cursos presenciales	Mejor que en los cursos presenciales	Peor que en los cursos presenciales	Total
p1Sexo	Hombre	28	5	53	86
	Mujer	89	16	183	288
Total		117	21	236	374

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Las tecnologías en línea si bien han sido una solución ante el cierre presencial de las Instituciones de Educación Superior (IES) en Sinaloa, como consecuencia de la pandemia, lo son relativamente solo donde los estudiantes disponen en sus hogares de computadora personal, computadora portátil o teléfonos inteligentes y hay conectividad con internet, sea porque las familias pueden sufragar la inversión y los gastos necesarios y porque viven en las cabeceras municipales; pero aún en estas, la conectividad falla.

Ante ello, es imperativo abatir dicho rezago digital, en el que la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y las propias IES, de manera coordinada diseñen e incorporen en sus planes estratégicos y operen programas de apoyo claros, mediante acciones concretas que contemplen la adquisición equipo y de conectividad; la constante capacitación a los docentes y a los estudiantes en el uso de tecnologías y plataformas digitales, ya que estas se encuentran en constante cambio e innovación, facilitar el acceso a internet para quienes no lo tienen; fomentar el desarrollo de una plataforma digital amigable y de bajo costo para uso de las IES, dadas las características de financiamiento que posee una institución pública.

Es necesario alejarse de ese letargo virtual para actuar, solo se ha observado cómo la SEP y la ANUIES, han emitido recomenda-

ciones sanitarias, pero no han dicho cómo superar la fisura digital ni cómo evitar que la desigualdad educativa se amplíe (SEP, 2020), tal como se puede vislumbrar en el documento publicado, compartido y difundido en las distintas IES del país. A pesar de la magnitud del fenómeno, no existe una preparación ante él, sino que “la improvisación es lo más cercano a una acción inmediata para sortear la contingencia” (Durán, 2020).

Los resultados del estudio ponen en evidencia la necesidad de capacitación por parte del alumno y docente para adaptarse a las exigencias actuales en la llamada nueva normalidad. Aunque esta “novedad” no necesariamente aplique desde el punto de vista de una emergencia sanitaria ya que México había sufrido previamente, aunque en menor intensidad, derivado de la contingencia sanitaria previa derivado del brote de influenza AH1N1 en el 2009, el cierre de escuelas y el confinamiento por lo que se optó por el uso de tecnologías digitales para continuar con la formación, tal como lo evidenció Gómez (2020), en ese tenor ya se tenía una experiencia previa de la que poco se aprendió pues el caos y la incertidumbre prevaleció en el terreno educativo en la mayoría de los casos de las IES bajo estudio.

Además, si se pone en contexto que en pleno 2021 la internacionalización de los estudios y sus prácticas educativas mediante el uso de tecnologías aplicadas a la educación ha aumentado considerablemente desde el inicio del siglo XXI, impulsada por la globalización que se vive en la sociedad, tanto en términos tecnológicos como económicos. Las IES deben articular los contenidos curriculares al uso de tecnologías y plataformas digitales, debilidad y necesidad que ha sido manifestada desde la primera década del nuevo milenio en los estudios de Celis (2020), Arango, Castro y Tamayo, (2015), Gómez (2012), Universidad La Salle (2012), Cabero (2007), por citar algunos.

Si bien es cierto que en algunas instituciones extranjeras en respuesta a las nuevas condiciones sanitarias y epidemiológicas desfavorables en la educación superior, se introdujeron nuevas tecnologías en el proceso educativo, se formaron nuevos métodos de control y gestión y se abrió la oportunidad de incluir la participación de docentes nacionales e internacionales en el proceso de formación, también dejó en manifiesto la necesidad de contar con especialistas

que puedan trabajar en condiciones de trabajo rápidamente cambiantes (Rodnyansky, Abramov y Bulgakova, 2020).

Es por ello que las IES, necesitan aprovechar el impulso obligado que provocó el COVID-19 para ofertar educación en línea, para valorar las oportunidades y modificar sus currículos, con el fin de promover una mayor flexibilidad en sus programas de estudio, pero sobre todo de integrar las herramientas y plataformas en línea con la misma intensidad que se desarrolla el mercado turístico. Así lo requiere el mercado laboral, las tendencias de productos y servicios en el turismo dan pie a dicha necesidad, razón por la cual es posible advertir la relación directamente proporcional del nivel de formación en turismo con la experiencia laboral y continua mediante el uso de tecnologías de la información en un ambiente digital o virtual.

Finalmente, el turismo visto como negocio en pleno 2021 necesita de la tecnología para seguir siendo competitivo, pero también de recursos humanos con la competencia o habilidad desarrollada para poder operar en dicha industria, en la que ningún actor que forme parte del sistema turístico y educativo estará ajeno a sus impactos, ahí la importancia de empezar a tomar decisiones para reorientar el diseño curricular de la formación turística para que este a la par de las necesidades implícitas del sector.

Referencias

Artículos, libros y capítulos de libros

- Agasisti, T. y M. Soncin (2021). Higher education in troubled times: on the impact of Covid-19 in Italy. *Studies in Higher Education*, 46(1), 86-95.
- Aguilar, B. M. (2020). La educación en el turismo o el turismo con educación antes de la pandemia, durante la pandemia y post pandemia. *Cadernos CERU*, 31(1), 126-147. <https://www.revistas.usp.br/ceru/article/view/174490>
- Arango, A. J., Castro, D. y Tamayo, A. L. (2015). Plataformas educativas para el aprendizaje del turismo en el marco de la Web 2.0: diseño y desarrollo de TuRed. En Magaña, I. y Covarrubias, R. (coord.), *Competitividad, sustentabilidad, innovación: logros y retos del turismo*. (pp. 351-372). Universidad de Colima–Puertabierta Editores.
- Arruda, D. y Branco, M. C. (2012). Oferta turística virtual. Un estudio del metaverso. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(4), 876-903.
- Ayithey, F. K., Ayithey, M. K., Chiwero, N. B., Kamasah, J. S. y Dzuvoor, C. (2020). Economic impacts of Wuhan 2019-nCoV on China and the world. *Journal of Medical Virology*, 92(5), 473-475.
- Cabero, J. (2007). Las nuevas tecnologías en la sociedad de la información. En Cabero, J. (coord.), *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación* (pp. 1-19). McGraw Hill.
- Celis, D. F. (2020). La consolidación de la formación online para la reactivación y recuperación turística de América Latina y España. En Simancas, M. R., Hernández, R. y Padrón, N. (coord.), *Turismo pos-COVID-19: Reflexiones, retos y oportunidades* (pp. 407-415). Universidad de La Laguna.
- Contreras, M. J., Juárez, J. P. y Ramírez, B. (2018). Evaluación de las competencias en el plan de estudios de tres licenciaturas en turismo en Puebla, México: Percepciones de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17).
- Cruz-Barrionuevo, B. (2020). Desafíos y oportunidades de la educación en línea en el contexto de la pandemia de COVID-19. *Polo del Conocimiento*, 5(1), 394-404. doi: 10.23857/pc.v5i1.1946

- Cruz Estrada, I., Valle Ascencio, M. R. y J. C. Flores Trejo (2015). Uso de tecnologías en estudiantes de gestión turística de una institución pública universitaria. En Magaña, I. y Covarrubias, R. (coord.), *Competitividad, sustentabilidad, innovación: logros y retos del turismo* (pp. 335-349). Universidad de Colima-Puertabierta Editores.
- De la Garza, D. J. y Barredo, D. (2017). Democracia digital en México: un estudio sobre la participación de los jóvenes usuarios mexicanos durante las elecciones legislativas federales de 2015. *Index. Comunicación*, 1(7), 95-114.
- Durán, R. (2020). Educación superior y hermenéutica en la pandemia del Covid 19 en México. *Revista De Identidad Universitaria*, 1(9), 3.
- Flores, L. M. y Flores, S. (2015). Un acercamiento general a la investigación turística en Sinaloa. *Ra Ximhai*, 11(3), 73-91.
- Flores, S., Maldonado, C. M. y León, M. (2020). Uso de plataformas digitales y aplicaciones en línea para reservar servicios de hospedaje en Mazatlán, México. *RITI Journal*, 8(15), 85-95.
- Gómez, P. (2020). ¿Qué sucederá con la internacionalización de la educación superior y la movilidad estudiantil después del COVID-19? *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 14(2), 1-15.
- Gómez, S. (2012). *Educación superior e investigación turística. Retos, problemas y desilusiones*. Universidad de Guadalajara.
- Mok, K. H., Xiong, W., Ke, G. y Cheung, J. O. W. (2021). Impact of COVID-19 pandemic on international higher education and student mobility: Student perspectives from mainland China and Hong Kong. *International Journal of Educational Research*, 105.
- Montecinos, A. (2016). *Turismo gastronómico sostenible. Planificación de servicios, restaurantes, rutas, productos y destinos*. Cegaho.
- Muñoz, B. (2020). La educación en el turismo o el turismo con educación antes de la pandemia, durante la pandemia y post pandemia. *Cadernos CERU*, 31(1), 127-148.
- Piscitelli, A. (2007). Nativos digitales. *Contratexto*, 16, 43-56.
- Reyes, D. M., León, M. y Rosas, R. (2020). Educación en línea y desigualdad a partir de la contingencia de COVID-19: percepción de estudiantes de la licenciatura en desarrollo regional. En De la Vega, S., Rózga, R. E. y Hoyos, G. C. (coords.), *Factores críticos y estratégicos en la interacción territorial desafíos actuales y escenarios futuros*, vol. III (pp. 33-48). UNAM-Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional.

- Rocha, R. (2004). *Metodología de la investigación aplicada al turismo. Casos prácticos*. Trillas.
- Rodnyansky, D. V., Abramov, R. A. y V. N. Bulgakova (2020). Educational Technologies of the Fourth Industrial Revolution in the Context of the Covid-19 Pandemic. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 486, 7-11.
- Serra, D. (2013). Entorno virtual y turismo: interacción simbólica. *RITUR. Revista Iberoamericana de Turismo*, 3(2), 17-24.
- Soria-Caiza , D. R., Espinoza-Beltrán , P. S., García-Narváez , P. A. y Mena-Pacheco, E. A. (2020). Los Desafíos de la Educación Superior frente al COVID 19 en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(4), 238-249.
- Vázquez, A. (2000). Desarrollo endógeno y globalización. *Revista eure*, 21(79), 47-65.

Fuentes electrónicas

- CEPAL (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45337>
- DGESU (s.f.). Estadísticas Básicas de Educación Superior. Dirección General de Educación Superior Universitaria. <http://www.dgesu.ses.sep.gob.mx/EBESNACIONAL.aspx>
- Secretaría de Educación Pública (SEP) (2020). *Lineamientos de acción Covid-19 en Instituciones Públicas de Educación Superior*. Secretaría de Educación Pública. Gobierno de México [Archivo PDF]. http://www.anui.es.mx/recursos/pdf/LINEAMIENTOS_COVID-19_IES_SES_VFFINAL.pdf
- Unesco (2020). Coalición Mundial para la Educación COVID-19. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://es.unesco.org/covid19/globaleducationcoalition>
- Universidad La Salle (2012). *Alineación de los programas de estudio de educación turística a las necesidades del campo laboral*. CESTUR–Sector–Conacyt–Editorial Centro de Estudios Superiores en Turismo.

Retos del modelo de educación a distancia: caso Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Zacatecas

Minerva Esparza Jáquez
Graciela Rodríguez Castañón
Lucía Muñoz Castañón
Universidad Autónoma de Zacatecas

Resumen

El presente capítulo identifica las limitaciones que han enfrentado los alumnos de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ) en el modelo de educación a distancia implementado a partir de la pandemia generada por COVID-19 a nivel mundial. El análisis está segmentado en tres dimensiones: equipamiento y tecnología, proceso enseñanza-aprendizaje y aspecto psicosocial. Partimos de la idea de que el cambio radical que se presentó en todas las actividades cotidianas ha transformado la perspectiva del acto educativo, tanto para docentes como para alumnos se han abierto puertas en el ámbito tecnológico que ya no se cerrarán. Si bien las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones representan importantes herramientas dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, también en cierto que el acceso y conectividad a las mismas no son iguales para toda la población, lo anterior aunado a diversas situaciones complejas dentro de la esfera familiar y social han representado retos importantes para los estudiantes.

Palabras clave: educación a distancia, TIC, retos, pandemia, proceso enseñanza-aprendizaje.

Abstract

This chapter identifies the limitations that students in the Bachelor of Tourism program from Autonomous University of Zacatecas, have confronted in the distance education model implemented from the worldwide pandemic generated by COVID-19. The analysis is segmented into three dimensions: equipment and technology, teaching-learning process and psychosocial aspect. We start from the idea that the radical change that occurred in all daily activities has transformed the perspective of the educational act, both for teachers and students have opened doors in the technological field that will remain open. Although, Information and Communication Technologies represent important tools within the teaching-learning process, it is also true that access and connectivity to them are not the same for the entire population, the above united with various complex situations within the family and social spheres have represented significant challenges for students.

Keywords: distance education, ICT, challenges, pandemic, teaching-learning process.

Introducción

Términos como educación a distancia, educación virtual, *e-learning*, se han presentado en las Instituciones de Educación Superior (IES) con bastante frecuencia en las dos últimas décadas. Conforme se han desarrollado las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) se han implementado en el sector educativo. Si bien es cierto esta modalidad había ganado terreno, no se alcanzaba a integrar del todo en las IES, hasta que como resultado de la pandemia generada por COVID-19 obligó a todos los actores del sector –docentes, alumnos, trabajadores administrativos, directores– a aplicar dicho modelo.

Ante la inminente llegada de la pandemia mundial, nuestras actividades cotidianas –escolares, laborales, interacción con familiares y amigos– tuvieron un giro inesperado. Utilizar las computadoras, o cualquier otra herramienta con internet para comunicarnos suena sencillo pero hay al menos dos complicaciones que nos han quedado claras: tener acceso a los aparatos conectados a internet y conocimientos para hacerlo.

En el ámbito educativo, este hecho trajo consigo un cambio radical en el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que ha generado que las universidades se transformen, adaptándose a la nueva realidad. En este sentido, y teniendo como centro del proceso educativo al alumno, es importante conocer su percepción ante esta situación, por tal motivo el objetivo general de la presente investigación es identificar y analizar las principales limitaciones a las que se enfrentaron los alumnos de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Zacatecas durante el periodo de agosto-diciembre de 2020 para reflexionar acerca de la situación que se vive actualmente y buscar estrategias que coadyuven a mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje. Los factores de riesgos de deserción escolar y el proceso de aprendizaje en la esfera digital, han sido ampliamente estudiados, algunas investigaciones como las del Ministerio de Educación del Gobierno de Chile (2020), Tapia (2015), Peretó *et al.* (2010), Bezanilla *et al.* (2007), Ralón, Vieta y Vásquez, (2004), nos proporcionan algunas dimensiones para su estudio. Desde esta base, en la presente investigación se utilizaron las siguientes para analizar el fenómeno que nos atañe: equipamiento y tecnología, proceso de enseñanza-aprendizaje y aspecto psicosocial. Lo anterior permitió

tener un panorama más completo respecto a estos tres elementos que conviven simultáneamente y tienen impacto en el alumnado.

Revisión de la literatura

La Educación a distancia es una modalidad o subsistema educativo (García, 1999) surgido hace ya varias décadas. En sus comienzos estuvo relacionada con la educación para adultos, aquellos que por diversas cuestiones –laborales principalmente– no tenían acceso a la educación presencial, empleando como medio la correspondencia (Binstead 1987 citado en Martínez, 2008).

Las asimetrías económicas de los países desarrollados y subdesarrollados se encuentran presentes en el modelo de educación a distancia, mientras que para los primeros la conexión a internet y el acceso a equipo tecnológico es una realidad ya integrada a sus estándares de vida, para los segundos implica algunas dificultades. Si bien, en las zonas urbanas un sector importante cuenta con un fácil acceso a la tecnología, la marginación económica y la poca cobertura generan, que en las zonas rurales sea un tema complejo y limitado para la población.

En Latinoamérica en la década de 1970 la educación a distancia representó una ruptura del paradigma de la educación presencial, considerándose un modelo que lograría dar respuestas a las demandas de democratización y masificación de la educación.

Hasta la década de los años 80 se definía a la Educación a Distancia (EaD) como una situación educativa de no contigüidad entre los docentes y los estudiantes que se resolvía con el auxilio de una serie de medios que permitían acercar a estos actores, independientemente de las coordenadas espacio-temporales en las cuales aquellos se ubicaran. (Wedemeyer, 1981 citado en Tancredi, 2011, p. 56)

En aquella época, los medios utilizados para interactuar eran la radio, televisión y teléfono. A partir de entonces, la educación a distancia ha venido ganando terreno especialmente por la flexibilidad que implica en relación con dos conceptos clave: el espacio y el tiempo. En la década de 1990 gracias al avance de las nuevas Tecnologías de

la Información y Comunicación, y sobre todo al uso de internet, el modelo educativo a distancia evolucionó a grandes pasos.

En este sentido, podemos observar tres grandes fases por las que ha transitado el modelo educativo latinoamericano a distancia, cada una de ellas caracterizada por los medios interactivos que se utilizan. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –con sede en Perú–, nos brinda una clasificación de estas tres generaciones:

La basada en el material impreso, cuyo uso se inicia con la educación por correspondencia y evoluciona más tarde hacia los módulos autoinstructivos impresos; la basada en los medios de comunicación (cine, radio, TV. y teléfono), cuyo paradigma fue la Open University del Reino Unido de la Gran Bretaña; y, la contemporánea que se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y utiliza las redes digitales y recursos multimedia. (Unesco, 2017, p. 11)

Es importante resaltar que estos periodos no han sido secuenciales y excluyentes, es decir, algunos de ellos han coexistido y han combinado distintos medios de comunicación. Algunos autores se refieren a cada una de estas etapas con conceptos como: “instrucción por correspondencia, teleducación o televisión educativa y educación virtual, formación *on-line* y/o *e-learning*” (Unesco, 2017).

Sin duda, la educación a distancia ha sido definida desde distintas aristas, cada una de ellas según la dimensión que se quiere resaltar. En la presente investigación partimos de la definición básica proporcionada por la Unesco:

[...] se trata de una modalidad educativa caracterizada por la interacción diferida en el tiempo y/o separada en el espacio entre los actores del proceso educativo, facilitada por recursos educativos y un sistema tutorial de apoyo que hacen posible el aprendizaje autónomo de los participantes. (2017, p. 13)

En este proceso de enseñanza-aprendizaje se emplean distintos medios para interactuar de forma síncrona y asíncrona. Entonces, es importante resaltar los tipos de diálogos que se pre-

sentan en la educación a distancia, cuya clasificación depende del factor tiempo. La relación síncrona es establecida en tiempo real en el que coinciden el alumno y el docente y por ende tiene grandes ventajas de carácter interactivo. Por otra parte, las actividades asíncronas no requieren la interacción simultánea de los participantes, esta se da de forma diferida, lo que ofrece algunas ventajas como la flexibilidad del tiempo de estudio, de elaboración de tareas, elección de contenidos (García, 1999).

En cualquier tipo de actividad –síncrona o asíncrona– el docente adquiere un papel de guía y el alumno se convierte en un sujeto generador de su propio aprendizaje, lo que construye un proceso dialógico en el cual, el maestro utiliza distintos avances tecnológicos para llegar al alumno (Vásquez, Bongianino y Sosisky, 2006 citado en Martínez, 2008). De modo que la relación pedagógica se ha transformado, tanto en sus principios teóricos como en las estrategias y tecnologías que se han adaptado a los requerimientos actuales (Peretó *et al.*, 2010).

Si bien, la cobertura del modelo educativo a distancia se había extendido significativamente en los países de América Latina hasta el 2019, fue a partir de 2020 que se implementó de manera general a nivel internacional a causa de la pandemia generada por COVID-19. Esta situación sin precedentes, obligó al sistema educativo presencial a cerrar sus puertas y con el objetivo de dar continuidad a la labor educativa se adoptaron diversas herramientas tecnológicas y estrategias para lograr la interacción docente-alumno. En este proceso han surgido grandes retos, tanto en el ámbito de equipamiento y tecnología, como lo relacionado al proceso enseñanza-aprendizaje y en el campo psicosocial, situaciones que representan el objeto de estudio de la presente investigación.

Metodología

La población de estudio estuvo integrada por 427 estudiantes inscritos²² en la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Zacatecas. El periodo analizado fue el semestre agosto-diciembre

²² Dato proporcionado por el Departamento de Control Escolar de la Licenciatura en Turismo de la UAZ el 8/02/2021.

de 2020. El tamaño de la muestra de estudio correspondió a 162 alumnos, la cual cumple con la representatividad requerida. Para determinarla se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = 427

Z α = 1.645 (nivel de confianza 90 %)

p = 50 %

q = 50 %

e = 5 %

Para la recolección de datos se realizó una encuesta voluntaria y anónima a 162 alumnos de distintos semestres. El instrumento empleado fue un cuestionario de 23 preguntas cerradas divididas en las siguientes dimensiones:

Tabla 1

Dimensión	Categoría de análisis
Equipamiento y tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • No. de personas por vivienda • Tipo de dispositivo utilizado • No. de equipos de cómputo • Espacios adecuados en la vivienda • Acceso y calidad del servicio de internet • Amabilidad de la plataforma utilizada
Proceso de enseñanza-aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de aprendizaje en la modalidad a distancia • Apoyos y herramientas didácticas • Participación de los actores que intervienen en el proceso enseñanza-aprendizaje • Tiempo óptimo de las clases en línea
Dimensión psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Situaciones que generan tensión mental y cansancio • Problemas emocionales, familiares y sociales derivados a causa del confinamiento. • Apoyos y estrategias para sobrellevarlos • Riesgo a perder el ciclo escolar

Fuente: elaboración propia.

Para la comprensión y análisis de los datos obtenidos se utilizó el método estadístico descriptivo, resumiendo los datos mediante gráficas de sectores, comenzando con un análisis individual y posteriormente se estudiaron la relación entre las distintas categorías.

Análisis de los resultados y discusión

Equipamiento y tecnología

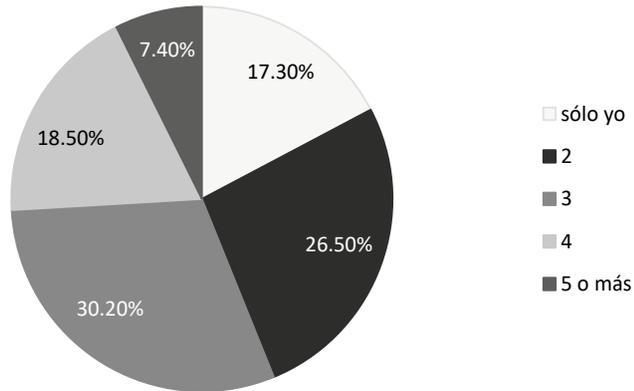
El equipamiento y tecnología es un rubro de suma importancia para poder realizar las actividades académicas virtuales y tener un buen desempeño. El acceso que se tenga a la tecnología es considerado una de las principales ventajas en el actual modelo educativo. En palabras de Romero:

El mayor beneficio que proporciona la educación a distancia, es el tener la posibilidad de emplear la tecnología de la computación y las comunicaciones para, en una forma eficiente, poder educar y poner al servicio del común de las personas el gran cúmulo de información que hoy existe. (2006 citado en Falcón, 2013, p. 282)

Apoiados en las TICs, término que hace referencia al conjunto de las herramientas, soportes y adelantos tecnológicos que comprenden una serie de aplicaciones cuyo núcleo central es la capacidad cada vez mayor de tratamiento de información (Falcón, 2013), los docentes hacen llegar a los alumnos los contenidos de planes y programas de estudio para continuar con la generación de nuevos conocimientos.

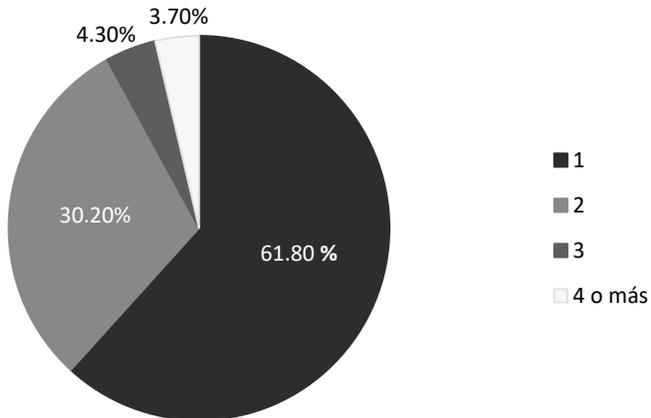
En este apartado se indagó acerca del número de equipos con el que cuentan las familias de los alumnos, el número de personas que lo utilizan, el tipo de conectividad y problemas técnicos con los que se enfrentaron en el periodo estudiado.

Gráfica 1. ¿Cuántas personas en tu casa estuvieron realizando durante el semestre agosto-diciembre actividades (laborales y/o académicas) en línea?



Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

Gráfica 2. ¿Con cuántas computadoras (portátil y/o de escritorio) cuentan en tu casa?



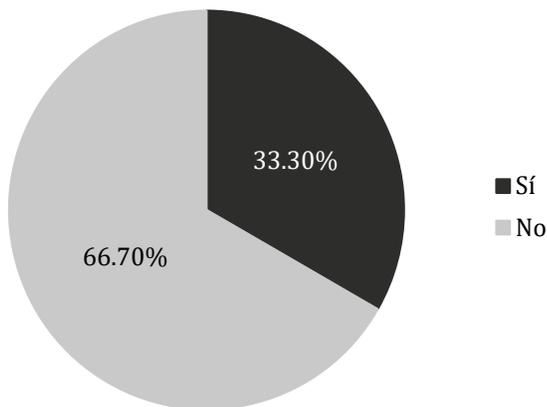
Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

En relación al número de personas que realizaron actividades en línea –ya sea laborales y/o académicas– durante el periodo investigado (gráfica 1), el rubro más alto (56.7 %) fue entre tres

y cuatro personas, lo que muestra que como consecuencia de la pandemia generada por COVID-19 se transformaron de manera radical las actividades de todos los miembros de las familias de nuestros estudiantes y en la mayoría (61.7 %) no se tenía el equipamiento necesario, ya que solo se contaba con una sola computadora –portátil o de escritorio– (gráfica 2). Sin embargo, al analizar las respuestas a la pregunta 3, relacionada al tipo de dispositivo por el cual se conectaron a sus clases en línea, un alto porcentaje (48.1 %) lo hizo a través de la computadora, lo que nos muestra, por un lado, el interés familiar por la continuidad de las actividades académicas del alumno y, por otro, la necesidad de organización del tiempo y de actividades por cada uno de los miembros de la familia.

Continuando con el análisis, un 38.3 % de los encuestados respondió que se conectó a sus clases en línea a través de un teléfono celular. Si bien, este dispositivo cuenta con una mayor accesibilidad y practicidad, también es cierto que tiene mayores dificultades de interacción tanto con el docente como con los compañeros, también en el momento de observar diapositivas o videos mostrados por el maestro y/o a la hora de compartir algún trabajo realizado por el alumno.

Gráfica 3. ¿En tu casa cuentan con algún espacio destinado específicamente para realizar actividades académicas?

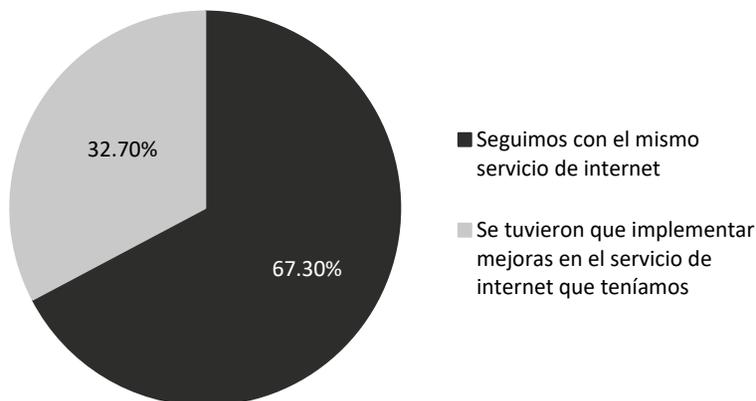


Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

El espacio en el que se llevan a cabo actividades académicas es de suma importancia para el buen desempeño del alumno ya que constituye todo un ambiente que impacta de manera favorable o no, en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estudios como los realizados por Laorden y Pérez (2002) y Trujillo (2014) ponen en manifiesto la importancia del espacio como un elemento facilitador del aprendizaje, reconociéndolo como un importante recurso pedagógico, cuyas características como funcionalidad, mobiliario e iluminación adquieren relevancia para el desarrollo de los estudiantes.

Al preguntarles a nuestros alumnos si contaban con algún espacio destinado específicamente para realizar actividades académicas (gráfica 3), la mayoría de ellos (un 66.7 %) contestó que no, lo que muestra la necesidad de adaptación de algunas áreas del hogar para poder llevar a cabo las actividades en línea, muchas de las ocasiones teniendo que compartir espacio con algún otro miembro de la familia, lo que puede ocasionar tensión o sentimientos de frustración²³. En esa adaptación de espacios también fue necesario habilitar algunos lugares con mobiliario –mesas, escritorios, sillas– para tal efecto.

Gráfica 4. Por causa de realizar actividades (laborales y/o académicas) en tu hogar, con cuál de las siguientes situaciones te identificas

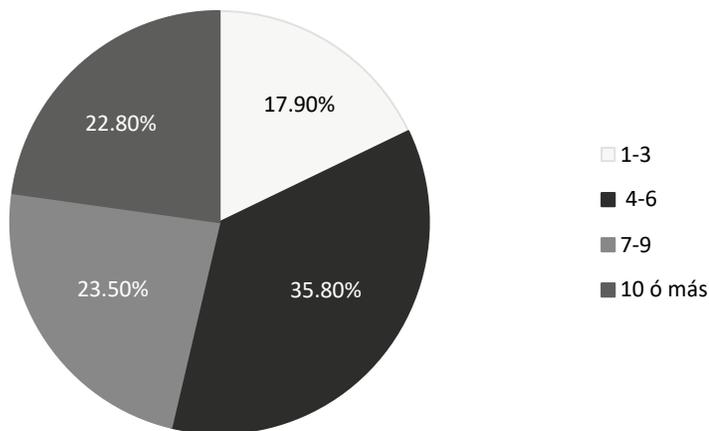


Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

²³ Situación que se analiza detalladamente en el apartado de la dimensión psicosocial del cuestionario.

Además de los obstáculos ocasionados por la falta de un lugar específico para realizar las actividades académicas, se encuentran los problemas técnicos con los que se enfrentaron los estudiantes, mismos que se abordarán en las gráficas 4 y 5.

Gráfica 5. Durante el semestre pasado, agosto-diciembre 2020, ¿aproximadamente en cuántas ocasiones tuviste complicaciones técnicas (problemas con el internet, falta de datos, mala señal), los cuales te impidieron llevar a cabo sus actividades académicas virtuales?



Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

Las herramientas utilizadas para la transmisión de información académica durante el periodo estudiado fueron Google Classroom y Google Meet. Google Classroom es una plataforma para la gestión del aprendizaje creada por Google específicamente para el mundo educativo en 2014 (Fernández, 2020). En esta plataforma se puede crear documentos y compartirlos en diferentes formatos, además de crear tareas, agendar reuniones, y llevarlas a cabo a través de Google Meet, la aplicación de videoconferencias de Google, por la cual se estuvieron llevando a cabo las clases síncronas durante el periodo analizado. Dichas plataformas, de manera general se consideran amigables, es decir, tienen un fácil funcionamiento, ya que al preguntar a los alumnos cómo se sentían interactuando a través de estas, solo un pequeño porcentaje (6.2 %) contestó que las encon-

traba poco amigables, mientras que el mayor porcentaje (50.6 %) de los encuestados respondió que se sentían satisfechos y un 41.4 % contestó que pudieran mejorar.

Para el funcionamiento de ambas herramientas es necesario contar con la red informática de comunicación internet, por lo que el acceso, la cobertura, la velocidad, un ancho de banda suficiente han sido aspectos de gran relevancia para poder llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje de una forma eficiente. El ancho de banda se refiere a la cantidad de datos que se puede transmitir a través de la conexión en un determinado momento, por lo que se vuelve un factor determinante para la calidad y velocidad de la red (Jiménez, 2021).

En este sentido, un alto porcentaje de los encuestados (32.7 %) contestaron que para obtener un mejor funcionamiento y rendimiento en sus actividades académicas tuvieron la necesidad de implementar mejoras en el servicio de internet de sus hogares, lo cual implica mayor gasto en el presupuesto familiar, aunado al aumento en el consumo de energía eléctrica. Lo anterior, se encuentra muy relacionado con la pregunta 7, en la cual se indagó sobre el número de ocasiones en que tuvieron alguna complicación técnica para realizar sus labores académicas, a lo cual el mayor porcentaje (35.8 %) contestó que de 4 a 6 ocasiones, mientras que el 22.8 % tuvo en más de 10 ocasiones problemas en este rubro. Cabe resaltar que un alto porcentaje de nuestro alumnado radica en comunidades alejadas de la capital, donde se carece de redes de banda ancha o de una buena conectividad.

Proceso enseñanza-aprendizaje

El proceso de enseñanza-aprendizaje durante el transcurso del tiempo ha evolucionado por los constantes cambios de la sociedad misma, lo cual ha obligado a docentes y alumnos a actualizarse para poder cumplir con los requerimientos de cada época. En el contexto actual, resultado de la pandemia generada por COVID-19, el aprendizaje por parte de los alumnos se ha visto mermado debido a las condiciones que cada uno presenta desde el interior de su propio hogar y con la conectividad que induce al aprendizaje como forma de interacción encaminadas a una transformación educativa.

Existen diferentes tipos de aprendizaje: auditivo, visual y kinestésico, esto obliga a los docentes a implementar distintas estrategias para poder ser guías en la enseñanza de los alumnos y poder transmitir de manera clara y sencilla los conocimientos. Sin embargo, la interrogante principal en este aspecto es ¿qué tanto aprenden los alumnos, habrá un avance en sus conocimientos o un retroceso? En palabras de Peterson (2000) el aprendizaje es el más básico y complejo de todos los procesos psicológicos, ya que si una persona no puede aprender deberá repetir aquellos comportamientos que no son innatos, el aprendizaje permite que el ser humano se adapte a periodos cortos y a los requerimientos de las circunstancias de cada uno.

Por medio del aprendizaje los seres humanos adquieren la base de prácticamente todo lo que concierne al comportamiento, ya que está basado en la observación de las conductas repetidas como: leer, hablar y escribir, con todo esto, el aprendizaje ha tenido que evolucionar a la nueva era digital, donde todo se almacena en la nube o repositorios que te dan acceso a la información desde cualquier dispositivo con la conexión del internet. En este sentido, es necesario adentrarse al mundo de los estudiantes de hoy en día y ver qué técnicas emplean para apropiarse de los conocimientos en línea de una manera sencilla y atractiva para ellos (Peterson, 2000).

La formación en turismo no escapa a esta realidad y las renovadas directrices en el sector comprometen a reestructurar contenidos y escenarios de aprendizaje para preparar personas capaces de enfrentarse a los retos desencadenados por los rápidos cambios económicos, ambientales, sociales, culturales y tecnológicos a nivel mundial. Las tendencias internacionales a corto plazo (2030) definen la perspectiva del desarrollo humano como punto notable en el que se ha de consolidar el turismo (Ortega, Medina, y Osorio, 2020).

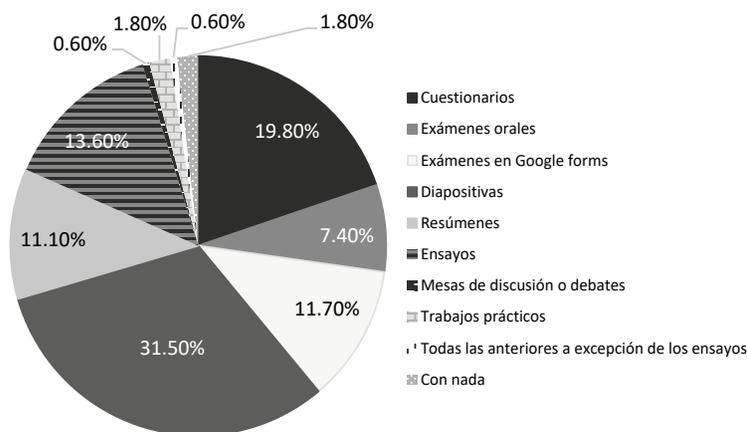
En la encuesta aplicada a los 162 alumnos sobre el aprendizaje en línea, la mayoría contestó que lo consideran regular, cumplen con las tareas que les asignan los docentes, pero no aprenden mucho. Mientras que la minoría contestó que es malo ya que se le dificulta el aprendizaje en esta modalidad.

Respecto a la forma en cómo trabajan los docentes, un porcentaje considerable contestó que las clases virtuales son interesantes

y las tareas permiten reforzar los conocimientos. El resto señaló que es regular ya que solo presentan las diapositivas pero no interactúan con los alumnos. Visto desde esta perspectiva habrá que considerar qué tan efectivo es el aprendizaje que adquieren los estudiantes y cuáles estrategias serán necesarias implementar.

Actualmente nos encontramos en la era digital, donde se incorporan la informática, las comunicaciones satelitales, se eliminan las distancias y el alumno pasa a ser sujeto creativo de su propio aprendizaje con la guía permanente del docente-tutor (Pereté *et al.*, 2010). Analizando así los recursos empleados por los alumnos para ser generadores de su propio conocimiento, se les preguntó con qué tareas aumenta su aprendizaje obteniendo las respuestas que se muestran a continuación en la gráfica 6:

Gráfica 6. ¿Con qué tipo de tareas o actividades consideras que tu aprendizaje aumenta?



Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

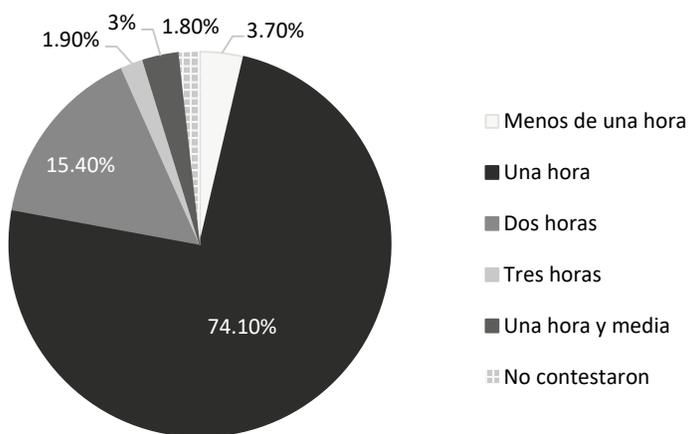
El 33 % contestó que el recurso con el que más se les facilita el aprendizaje es a través del uso de diapositivas, ya que escuchar hablar al docente no es suficiente, por otro lado, los cuestionarios, resúmenes, trabajos prácticos, exámenes y ensayos, son buenas herramientas para emplear con los estudiantes y generar un cono-

cimiento significativo, ya que hacen uso de distintos métodos de autoestudio de acuerdo con el tipo de aprendizaje que se les facilite.

Está claro que la educación en línea ha llegado para quedarse, y es evidente que la misma garantiza «comodidades» únicas tanto para el cuerpo docente como para el alumnado –acceso a la educación desde el hogar, desde la oficina o desde el cuarto del hotel, en definitiva, aumento en la movilidad–; pero también es cierto que muchos otros fundamentos parecen validar la hipótesis de que la educación en línea no es, por lo menos hasta el momento, un método pedagógico efectivo o eficiente (Ralón, Vieta y Vásquez, 2004).

En relación con los tiempos (gráfica 7) en que los docentes logran captar la atención de los alumnos –tomando en cuenta las condiciones mencionadas anteriormente– los encuestados respondieron lo siguiente:

Gráfica 7. ¿Cuánto tiempo consideras que es el adecuado para una clase virtual que mantenga tu atención al cien por ciento?



Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

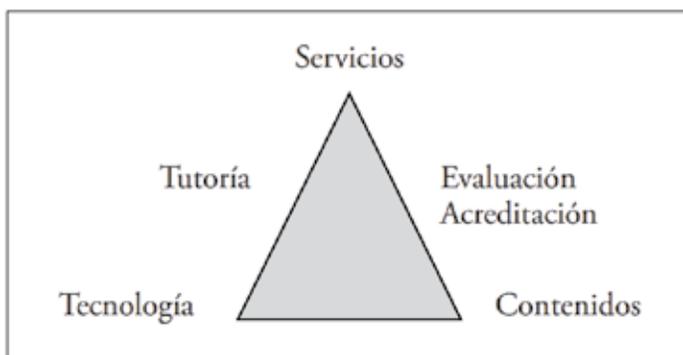
El 74 % de los estudiantes encuestados contestaron que el tiempo estimado es de una hora, el 15.4 % manifestó que dos horas, mientras que el resto fueron porcentajes menores sobre media hora, hora y media otras horas, pero la mayoría coincidió en que importa

la calidad de la clase. Cabe señalar que un amplio porcentaje de alumnos se conectan con sus datos móviles y el estar conectados mucho tiempo por clase por día les generaría un mayor gasto y por la situación actual es complicado que permanezcan mucho conectados, aunado a que muchos alumnos trabajan para solventar sus gastos.

De lo anterior se desprende que hay que considerar los elementos necesarios para el aprendizaje en línea –ya que no todos los estudiantes tienen los mismos medios económicos a su alcance– y que son indispensables para poder apropiarse de los nuevos conocimientos, que les permitirán adquirir las herramientas necesarias para desenvolverse en los servicios turísticos con la nueva normalidad²⁴.

Según Lozano (2004 citado en Martínez, 2008), en el *e-learning* se deben considerar algunos aspectos tales como: las actividades de aprendizaje (redes, equipo, herramientas), los contenidos o información y los servicios otorgados por los docentes; para mayor comprensión se muestra la siguiente figura:

Figura 1. Triángulo del *e-learning*



Fuente: (Lozano, 2004 citado en Martínez, 2008).

²⁴ Entendiéndose este concepto como el regreso a las actividades económicas y sociales, pero de la forma en que no estábamos acostumbrados.

Las formas de enseñanza de *e-learning*, también conocida como formación o aprendizaje *online*, son las que tienen más éxito en el siglo XXI, a diferencia del aprendizaje tradicional. En este nuevo modelo se considera al estudiante como autodidacta, capaz de aprender por sí solo y a través de esta educación virtual se encontrará preparado para los desafíos del mundo actual, dominando y conociendo el uso de las TICs.

El aprendizaje por medios electrónicos aprovecha todos los recursos que ofrece la informática e Internet para proporcionar al alumno una gran cantidad de herramientas didácticas que hacen que el curso *on-line* sea más dinámico, fácil de seguir e intuitivo. (Martínez, 2008, p. 16)

Dimensión psicosocial

Al encontrarnos inmersos en una situación delicada de enfermedad epidémica frente a grupos estudiantiles de nivel licenciatura, nos percatamos que dentro de la relación entre la conducta humana y el aspecto psicosocial es preponderante la construcción individual a partir de la interacción con su entorno y en este sentido, se analizarán los aspectos que se han considerado relevantes para los estudiantes, centrándonos en tres: la escuela, la familia y la comunidad.

Los aspectos psicosociales constituyen riesgos para la población estudiantil e influyen en gran parte en los problemas de los alumnos, así, la escuela, la familia y la comunidad, comprenden los escenarios próximos en que interactúa el individuo y, por ello, el estudio de estos factores debe realizarse desde estas perspectivas para distinguir las implicaciones de la educación a distancia. Es importante identificar los factores psicosociales en el entorno escolar, ya que permite analizar cada uno de los aspectos y determinar cuáles generan una influencia positiva para reforzarlos y desarrollarlos, así como poder eliminar aquellos que presentan tendencia negativa sobre el ambiente.

Así, se pueden definir a los factores psicosociales como los factores internos y externos que determinan cierto grado de afectación sobre el bienestar físico y psicológico del individuo

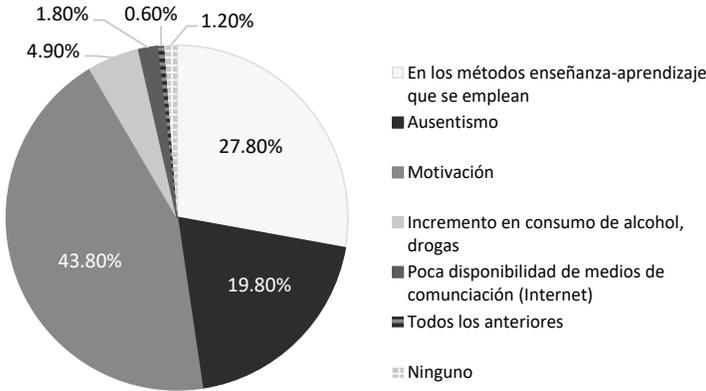
y que además de ejercer influencia sobre la persona también lo hace sobre el entorno. La identificación de los factores de riesgo en los contextos educativos ha tomado gran importancia debido a que no solo contribuye a conocer el origen de la problemática presentada en la institución, sino generar estrategias de atención y prevención que ayuden a mitigar los efectos, o como lo señala Bezanilla *et al.* (2007) las instituciones educativas cumplen la importantísima función social de construir conocimientos, actitudes y valores con las nuevas generaciones que con el paso del tiempo serán las encargadas de preservar el adecuado funcionamiento de nuestra sociedad. Teniendo en cuenta que los aspectos que determinan los factores de riesgo psicosocial comprenden el ámbito escolar, familiar y social, es necesario profundizar sobre cada uno de ellos para así poder determinar aquellas variables e indicadores que encierra cada uno de los aspectos.

Factores de riesgo escolar

El contexto escolar constituye un espacio en que el aprendizaje se da en virtud del intercambio personal de información y actividades, la escuela influye en el desarrollo social del individuo, es el lugar donde los jóvenes aprenden, pero también es el escenario en donde se entrenan para las relaciones sociales por medio de la exposición a variadas normas, reglas y costumbres del entorno escolar. Es quizá el contexto más importante y con más influencia para el desarrollo social e individual de los adolescentes, allí se adquieren y se pueden mantener patrones de aprendizaje de diferentes comportamientos.

La interacción social del estudiante con compañeros y maestros son importantes en el desarrollo cognitivo y social, todas aquellas expresiones, opiniones y conceptos que recibe de ellos condicionan positiva o negativamente su vida personal, repercutiendo en la motivación y en el rendimiento académico que pueda alcanzar la persona durante su proceso formativo. La escuela es un gran escenario donde el individuo desarrolla sus habilidades y competencias para desenvolverse en la sociedad y se generan relaciones de empatía y amistad (Ministerio de Educación del Gobierno de Chile, 2020).

Gráfica 8. ¿Dónde consideras que existen factores con mayor riesgo de perder el ciclo escolar?



Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

Dentro de los factores de mayor riesgo escolar (gráfica 8) se pueden encontrar indicadores en un 43.2 % en la falta de motivación; a nivel mundial y frente a la pandemia el gran reto con el que se han enfrentado los profesores es motivar al alumnado para continuar con los cursos, sin mencionar que la falta de motivación es en ambos sentidos. Esta pandemia nos tomó por sorpresa a todos y ha quedado en evidencia que los métodos de enseñanza-aprendizaje no se han encontrado al nivel que se esperaban, así, el ausentismo y la falta de medios como el internet para atender los cursos, marcan los principales factores a los que se enfrentan los jóvenes para perder el ciclo escolar.

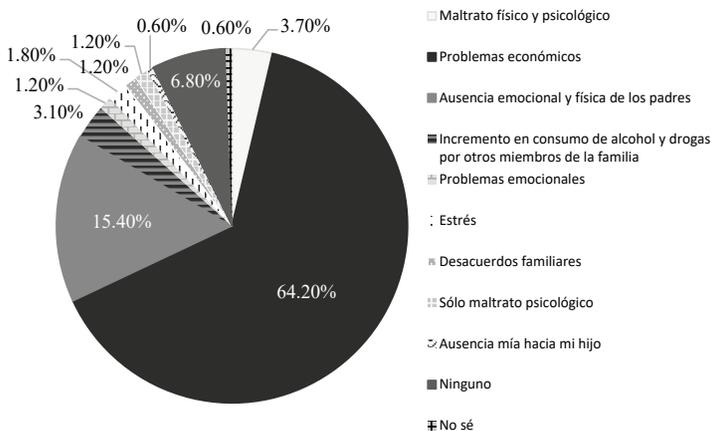
Factores de riesgo familiares

La familia comprende el primer escenario en donde se forma el individuo, de ahí depende su adaptación al medio ambiente. El contexto familiar es quizá el factor más persuasivo que influye en el desarrollo social del individuo, ahí es donde la persona construye diferentes formas de interacción física y verbal, en la que el individuo adquiere valores y principios y se fijan patrones de comportamiento que determinan su relación con los demás escenarios sociales.

El aspecto familiar suele ser determinante en el desarrollo de los factores psicosociales y por ende en las conductas individuales. Su importancia radica en que el comportamiento supervisado o no en casa, puede ser exportado y generalizado a otros contextos donde el joven interactúa. La familia sigue siendo el factor principal que influye en el desarrollo social del individuo, transmite pautas de relación entre los miembros que comparten un mismo espacio, generalizando aspectos como la comunicación, la participación, la identidad, las condiciones afectivas y emocionales, las pautas de crianza, las normas y principios, lo que permite el funcionamiento de ese sistema. Dentro de la familia se dan aquellos procesos psicosociales en los que el individuo se desarrolla históricamente como persona y como miembro de una sociedad.

Los factores de riesgo familiares pueden incluir indicadores de disfunción como maltrato físico y psicológico, consumo de alcohol o drogas por parte de miembros del hogar, ausencia emocional y física de los padres, falta de afecto de los padres hacia sus hijos, violencia doméstica, situación económica precaria o inestable, entre otros (Frías, 2003).

Gráfica 9. ¿Cuál factor de riesgo familiar consideras que se ha incrementado?



Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

Los factores de riesgo familiar que los jóvenes consideran se han visto incrementados durante la pandemia son los problemas económicos en un 64.2 %, muchos de los jefes de familia han perdido su empleo, además de que esta pandemia ha sacudido al comercio, teniendo que cerrar negocios; seguido de la ausencia emocional y física de los padres en un 15.4 % así como el maltrato físico y psicológico (gráfica 9).

La situación económica familiar es un fenómeno que puede ir acompañado de la ausencia física de los padres, quienes en busca del sustento familiar no les es posible estar acompañando a los alumnos. Inevitablemente, este fenómeno se vincula a lo observado en las gráficas 1 y 2 donde se analizaron las características de las viviendas, dándonos cuenta que un alto porcentaje de los estudiantes (61.80 %) cuenta con un solo equipo de cómputo compartido por varios miembros de la familia, lo que puede generar tensión en el desarrollo de las actividades académicas. Lo anterior, aunado a las condiciones poco idóneas de los espacios en que se realizan las mismas (gráfica 3), puede repercutir en la percepción que tienen los alumnos en relación con los riesgos de carácter familiar.

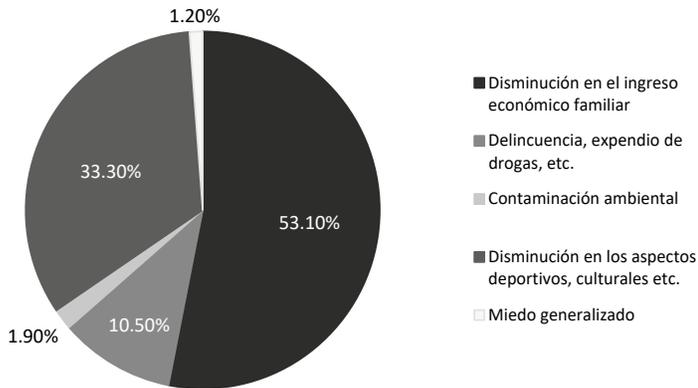
Factores de riesgo social

La socialización es un proceso mediante el cual el individuo adopta los elementos socioculturales de su medio ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse a la sociedad, dicho en otros términos, la socialización también es el proceso por el cual el joven aprende a diferenciar lo aceptable de lo inaceptable en su comportamiento, socializar es un proceso muy importante que debe fomentarse en los niños y niñas desde muy corta edad.

Lo anteriormente expuesto establece cómo el aspecto social adquiere un gran protagonismo en la definición de la personalidad y en la conducta del individuo, sobre todo porque las necesidades sociales del ser humano son muy fuertes y cada individuo acepta su grupo de amigos conforme a sus intereses, con lo cual, no solo satisface sus necesidades sino se transmiten rasgos culturales y de comportamiento que difieren en la personalidad de cada sujeto y define lo que será su desenvolvimiento en los demás contextos como la escuela, el barrio, la familia, etcétera (Ereira, Revelo y Martínez, 2010).

Los factores de riesgo social pueden contemplar indicadores como la delincuencia, consumo de drogas, la pobreza, las redes de apoyo, la contaminación ambiental, el trabajo infantil, el desplazamiento, las condiciones socioeconómicas, los aspectos culturales, las redes sociales entre otros.

Gráfica 10. De los siguientes factores sociales ¿cuál consideras que te afecte más?



Fuente: elaboración propia con base en la encuesta aplicada, febrero 2021.

De acuerdo con el alumnado los factores sociales que siguen afectando es la disminución del ingreso económico con un 53.1 %, seguido de la limitación para practicar deportes y acudir a eventos culturales tan significativos en la ciudad de Zacatecas, en un 33.3 %, ubicando en un tercer lugar a la delincuencia, venta de drogas, alcohol, etcétera (gráfica 10).

Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada han sido diversas las limitaciones enfrentadas por los alumnos de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma de Zacatecas en el modelo de educación a distancia. Para continuar estudiando tuvieron que adaptarse de forma radical al contexto generado por la pandemia provocada por COVID-19.

En lo referente a la infraestructura, se realizaron inversiones económicas para contar con equipo, mobiliario y una red eficiente que les permitiera conectarse a las clases y actividades virtuales. En relación con las plataformas utilizadas –Google Meet y Google Classroom– durante el periodo analizado un alto porcentaje (41.4 %) de estudiantes contestaron que pueden mejorar, si bien estas dos herramientas se consideran amigables, también es cierto que es importante que los docentes se capaciten en todas las ventajas que ofrecen y las utilicen, tales como las extensiones que pueden instalarse para un manejo y mayor practicidad en el transcurso de las clases.

En relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje se observa que es cuestión de dos personas, uno como docente en su papel de guía hacia el conocimiento y el alumno como un ser autodidacta, que puede generar su propio conocimiento con los medios digitales a su alcance. Los alumnos se encuentran satisfechos con su aprendizaje, sin embargo, consideran que las clases se pueden mejorar. Además, que no se debe percibir como una actividad aburrida, sino al contrario, ver el aprendizaje en línea como una nueva forma de enfrentar los retos y desafíos actuales para mejorar en los aspectos académicos utilizando un gran porcentaje de su capacidad intelectual en el cumplimiento de sus objetivos.

En el aspecto psicosocial se observa que la condición de estudiantes se vio afectada por una condición anómala de salud como es la actual pandemia, se involucraron elementos de riesgo como la frustración, el miedo a infectarse y el aburrimiento; lo que les ha provocado estrés, ansiedad o alguna enfermedad física derivada de la situación emocional que viven.

Algunos de los recursos con que se han proveído para afrontar la pandemia han sido el ejercicio, realizando rutinas de meditación y yoga, así como la planificación del ocio, que en algunos de los casos han llevado la materia integrada en la currícula del plan de estudios sobre planificación del ocio al turista; el apoyo de la familia ha sido importante en las actividades de recreo y esparcimiento así como las actividades socioculturales familiares y la terapia psicológica familiar, el seno familiar durante esta pandemia es fundamental. El ambiente donde interactúa el sujeto, determina las conductas que pueda desarrollar el individuo. Al permitir establecer ambientes sanos, en donde

se garantice una mejor calidad de vida para las personas, representa mayor bienestar y mejores condiciones de formación para los estudiantes mejorando así su desempeño en el ámbito escolar.

La evaluación desarrollada a través de procedimientos estadísticos permitió obtener una calificación objetiva de cada indicador, desde lo cual se logró establecer el nivel de impacto que representa cada uno en el ambiente escolar de la institución. Por otro lado, la identificación del nivel de afectación de cada uno de los indicadores permite establecer medidas de atención para los factores que representan riesgo alto, acciones de prevención en su caso y actividades de sensibilización.

La situación generada por la actual pandemia, en la que nos hemos visto involucrados todos los seres humanos ha implicado un alto grado de empatía y solidaridad entre todos los actores del sistema educativo –autoridades, administrativos, docentes, alumnos, familia–. Veamos estos tiempos como un reto y una oportunidad para aprender más, en cooperación de las diferentes generaciones, una educación que nos motive a seguir aprendiendo, en cualquier lugar, condiciones y con personas diversas.

Referencias

Artículos, libros y capítulos de libros

- Falcón, M. (2013). La educación a distancia y su relación con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. *Medisur Revista de Ciencias Médicas de Cienfuegos*, 11(3), 280-295. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2013000300006
- Frías, M., López, A. y Díaz, S. (2003). Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico. *Revista Estudios de Psicología*, 8(1), 15-24. https://www.redalyc.org/pdf/261/Resumenes/Resumen_26180103_1.pdf
- García, L. (1999). Fundamento y componentes de la Educación a Distancia. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 2(2), 43-61. <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/2076/1951>
- Laorden, C. y Pérez, C. (2002). El espacio como elemento facilitador del aprendizaje. Una experiencia en la formación inicial del profesorado. *Pulso: revista de Educación*, 25, 133-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=243780>
- Martínez, C. H. (2008). La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. *Educación*, 17(33), 7-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5057022>
- Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2017). *Docentes y sus aprendizajes en modalidad virtual*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000260919>
- Ortega, N., Medina, J. L. y Osorio, M. (2020). La formación profesional en turismo entre conexiones y redes de aprendizaje. *Sinéctica. Revista electrónica de educación*, 54, 1-25. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2020000100121
- Peretó, N. *et al.* (2010). Educación a distancia. Perspectiva de los alumnos acerca de los recursos educativos. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 21(40), 97-111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=145/14515290004>

- Peterson, L. R. (2000). *Aprendizaje*. Ciudad de México: Trillas.
- Ralón, L., Vieta, M. y Vásquez, M. L. (2004). (De)formación en línea: acerca de las desventajas de la educación virtual. *Comunicar Revista Científica de Comunicación y Educación*, 22, 171-176. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=158/15802226>
- Tancredi, B. E. (2011). Apuntes para resignificar la educación a distancia. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 14(1), 55-72. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331427214004>

Tesis e informes

- Bezanilla, J. M., Carreón, A., Bedolla, E. y Carrillo, G. (2007). *Estudio diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en una institución educativa: Psicología y educación integral* [Tesis de maestría, Universidad del Valle de México. Campus Roma]. http://www.academia.edu/1353855/estudio_diagnostico_de_factores_de_riesgo_psicosocial_en_una_institucion_educativa#
- Erira, D. C., Revelo, S. M. y Martínez, M. F. (2010). *Factores psicosociales relacionados con la permanencia en el sistema educativo de la población escolar en situación de desplazamiento*. [Informe final, Universidad de Nariño]. <http://www.sednarino.gov.co/sieped/wp-content/uploads/2010/04/INFORME-FINALFACTORES-PSICOSOCIALES-DESPLAZAMIENTO1.pdf>
- Trujillo, L. (2014). *La importancia de los espacios escolares en la enseñanza aprendizaje de los alumnos* [Memoria Trabajo fin de grado, Universidad de Málaga]. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/9069/TrujilloBenitez_TFG_Primeria.pdf?sequence=1

Fuentes electrónicas

- Fernández, Y. (2020, marzo 17). Google classroom: qué es y cómo funciona. *Xataka*. <https://www.xataka.com/basics/google-classroom-que-como-funciona>

- Jiménez, J. (2021, julio 16). Ancho de banda, velocidad y ping: conoce qué es cada término. *Redeszone*. <https://www.redeszone.net/tutoriales/redes-cable/que-es-ancho-banda-velocidad-ping/>
- Ministerio de Educación Gobierno del Gobierno de Chile (2020). Deserción escolar: Factores de Riesgo y Prácticas de Prevención en Tiempos de Pandemia [Archivo PDF]. https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2020/09/BuenasPracticasRetencionEscolar_Pandemia.pdf
- Tapia, C. E. (2015). El aprendizaje en Educación a Distancia [Archivo PDF]. https://www.researchgate.net/publication/290997204_El_Aprendizaje_en_la_Educacion_a_Distancia

Anexo 1. Formato de cuestionario

1. ¿Cuántas personas en tu casa estuvieron realizando durante el semestre agosto-diciembre actividades (laborales y/o académicas) en línea?

- a) solo yo
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5 o más

2. ¿Con cuántas computadoras (portátil y/o de escritorio) cuentan en tu casa?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4 o más

3. ¿A través de cuál dispositivo te conectas a tus clases en línea?

- a) computadora portátil
- b) computadora de escritorio
- c) teléfono celular
- d) tableta
- e) otro _____

4. El dispositivo con el que te conectas a tus actividades académicas:

- a) Es solo para mi uso exclusivo
- b) Lo comparto con algún otro miembro de la familia

5. ¿En tu casa cuentan con algún espacio destinado específicamente para realizar actividades académicas?

- a) sí
- b) no

6. Por causa de realizar actividades (laborales y/o académicas) en tu hogar, con cuál de las siguientes situaciones te identificas:

- a) Seguimos con el mismo servicio de internet
- b) Se tuvieron que implementar mejoras en el servicio de internet que teníamos

7. Durante el semestre pasado, agosto-diciembre 2020, ¿aproximadamente en cuántas ocasiones tuviste complicaciones técnicas (problemas con el internet, falta de datos, mala señal), los cuales te impidieron llevar a cabo sus actividades académicas virtuales?

- a) 1-3
- b) 4-6
- c) 7-9
- d) 10 o más

8. Respecto a la plataforma que utilizas para el aprendizaje en línea (Google Meet y Google Classroom), ¿cómo te sientes?

- a) Satisfecho
- b) Creo que puede mejorar
- c) Las encuentro poco amigables
- d) Nada satisfecho

9. ¿Cómo considera que es su aprendizaje en línea?

- a) Muy bueno, he mejorado mi aprendizaje
- b) Bueno, he aprendido igual presencial que en línea
- c) Regular, cumplo con mis actividades, pero no aprendo mucho
- d) Malo, se me dificulta la modalidad en línea

10. ¿Cómo es la forma de impartición de clases y tareas por parte de tus docentes?

- a) Muy buena, se esfuerzan por buscar actividades que fomenten mi aprendizaje, clases interactivas y tareas que refuerzan el conocimiento
- b) Buena, sus clases virtuales son interesantes y tareas adecuadas que permiten reforzar el conocimiento
- c) Regular, solo imparten clases con diapositivas, no interactúan con los alumnos y sencillas
- d) Mala, sus clases son aburridas ya que solo leen las diapositivas o explican y no permiten preguntar dudas y sus tareas no se entienden

11. ¿Cómo aprendes mejor en la modalidad en línea?

- a) Clases virtuales y Classroom
- b) Solo clases virtuales
- c) Solo Classroom
- d) Prefiero que el maestro me mande materiales
- e) Prefiero buscar mi propia información
- f) Clases virtuales, Classroom, materiales y búsqueda de información

12. ¿Cuál considera que sea mejor la forma de aprender en una clase virtual?

- a) Que el maestro exponga, formule preguntas e interactúe con los alumnos
- b) Que el maestro y los alumnos expongan los temas
- c) Que el alumno exponga los temas y el maestro formule cuestionamientos
- d) El alumno no aprende en las clases virtuales

13. ¿Con qué tipo de tareas o actividades consideras que tu aprendizaje aumenta?

- a) Cuestionarios
- b) Exámenes orales
- c) Exámenes en Google Forms
- d) Diapositivas
- e) Resúmenes
- f) Ensayos
- g) Otro _____

14. ¿Para adquirir un nuevo conocimiento quién debe poner más empeño?

- a) El docente
- b) El alumno
- c) Ambos
- d) Ninguno

15. ¿Cuánto tiempo consideras que es el adecuado para una clase virtual que mantenga tu atención al cien por ciento?

- a) Menos de una hora
- b) Una hora
- c) Dos horas
- d) Tres horas
- e) Más de tres horas
- f) Otro _____

16. ¿Disfrutas aprendiendo en línea?

- a) Sí, absolutamente
- b) Sí, pero me gustaría cambiar algunas cosas
- c) No, hay bastantes desafíos
- d) No, en absoluto.

17. Para ti ¿cuáles son los principales estresores identificados en la pandemia?

- a) Miedo a infectarse
- b) Frustración
- c) Aburrimiento
- d) Percepción de recursos familiares insuficientes
- e) Falta de información o información deficiente alrededor de la pandemia

18. ¿A qué problemas emocionales te has enfrentado?

- a) Ansiedad
- b) Estrés
- c) Enfermedad física atribuida a algo psicológico

19. ¿Qué has hecho para desestresarte y afrontar la pandemia?

- a) Organizar rutinas
- b) Planificación del ocio
- c) Control de sentimientos negativos
- d) Buscar ayuda de ser necesario

20. ¿Cuál factor de riesgo familiar consideras que se ha incrementado?

- a) Maltrato físico y psicológico
- b) Problemas económicos
- c) Ausencia emocional y física de los padres
- d) Incremento en consumo de alcohol y drogas por otros miembros de la familia

21. De los siguientes factores sociales ¿cuál consideras que te afecte más?

- a) Disminución en el ingreso económico familiar
- b) Delincuencia, expendio de drogas, etc.
- c) Contaminación ambiental
- d) Disminución en los aspectos deportivos, culturales etc.

22. En este momento, ¿con cuál de los siguientes apoyos cuentas para superar la pandemia?

- a) Terapia psicológica familiar
- b) Actividades socio culturales familiares
- c) Actividades de recreo y esparcimiento
- d) Programa escolar de apoyo
- e) Otro programa externo

23. ¿Dónde consideras que existen factores con mayor riesgo de perder el ciclo escolar?

- a) En los métodos enseñanza-aprendizaje que se emplean
- b) Ausentismo
- c) Motivación
- d) Incremento en consumo de alcohol, drogas.

Impactos de la modalidad educativa a distancia por COVID-19 en voz de estudiantes de Licenciatura en Turismo

Lorena Trinidad Medina Esparza
Alfonso Zepeda Arce
Universidad de Guadalajara

Resumen

La educación en nivel superior también ha sufrido una serie de impactos provocados por la pandemia del virus SARS-CoV-2, en ese contexto se realizó el presente estudio con el objetivo de conocer el sentir de estudiantes de segundo a octavo semestre de la Licenciatura en Turismo que se oferta en el Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara; a partir de una encuesta aplicada a 104 alumnos, se recogió información valiosa y pertinente para generar propuestas que pueden ser tomadas en cuenta por las instituciones y sus docentes para mejorar la impartición de cursos y ofrecer un aprendizaje de calidad pese a la modalidad educativa a distancia, aunado a métodos de estudio que pueden ser útiles a los alumnos. Entre los resultados se encontró que solo el 19 % de los estudiantes indican que les gustan mucho sus clases en esta nueva modalidad, asimismo, un factor que no favorece es la conectividad a internet, pues solo 13 % dijo no tener problema, por otra parte, se resalta que al consultarles qué opción elegirían para regresar pese

a la pandemia 53 % dijo que quiere continuar bajo la opción híbrida, 35 % en modalidad presencial, y 12 % prefiere 100 % virtual.

Palabras clave: Impactos, estudiantes, educación a distancia, turismo.

Abstract

Higher education has also suffered a series of impacts caused by the SARS-CoV-2 virus pandemic, in this context the present study was carried out with the aim of knowing the feelings of students from the second to eighth semester of the Bachelor's Degree in Tourism offered at the Centro Universitario de la Costa Sur of the Universidad de Guadalajara; from a survey applied to 104 students, valuable and pertinent information was collected to generate proposals that can be taken into account by the institutions and their teachers to improve the delivery of courses and offer quality learning despite the distance education modality, coupled with study methods that can be useful to students. Among the results, it was found that only 19 % of students indicate that they like their classes very much in this new modality, likewise, a factor that does not favor is Internet connectivity, since only 13 % said they had no problem, on the other hand, it is highlighted that when asked what option they would choose to return despite the pandemic, 53 % said they want to continue under the hybrid option, 35 % in face-to-face mode, and 12 % prefer 100 % virtual.

Keywords: Impacts, students, distance education, tourism.

Introducción

Tras la declaración por la Organización Mundial de la Salud (OMS) a principios de 2020 de una nueva pandemia provocada por la enfermedad denominada COVID-19 causada por el virus SARS-CoV-2, casi la totalidad de los sectores y actividades a nivel planetario presentaron una parálisis, lo cual provocó incertidumbre, preocupación y temor, no solo por las cifras en los contagios y las pérdidas económicas, sino también por las modificaciones en los hábitos y estilos de vida a los que se tuvo que sujetar la población.

Indudablemente, en el ambiente educativo esta pandemia ha dejado varias lecciones, entre ellas, Miguel (2020) menciona:

Se observa una disparidad entre los avances tecnológicos y las competencias para aprenderlas y enseñarlas, puesto que, tanto estudiantes como docentes, manifiestan requerir apoyo y ven como obstáculo la nueva modalidad emergente que se implementó de tomar clases de manera virtual; esto quiere decir que la edad o generación no es un determinante para saber más o menos sobre las tecnologías; esta realidad muestra lo que los eruditos de las Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento (TAC) han subrayado, que la educación actual está en crisis debido a que existe un desajuste entre los avances tecnológicos, la currícula, las metodologías y las necesidades de los estudiantes. (Miguel, 2020, p. 40)

En México, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), el 24 de abril de 2020 hizo público el Acuerdo Nacional por la Unidad en la Educación Superior frente a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, en el cual señalaron que las instituciones públicas y particulares de educación superior y los centros públicos de investigación asociados, dada la suspensión de actividades presenciales en todo el país, seguirían implementando, conforme a sus posibilidades, medidas urgentes que les permitieran adaptarse a las nuevas circunstancias y limitaciones para atender a sus alumnos mediante modalidades no escolarizadas sin detrimento de la calidad y lograr

que los estudiantes concluyeran satisfactoriamente su periodo escolar (ANUIES, 2020).

Cabe señalar que, la Universidad de Guadalajara (UdeG) forma parte de la ANUIES, de tal manera que se sumó a los anteriores acuerdos. Desde el 13 de marzo de 2020 emitió su primer comunicado en el que anunció la suspensión de clases presenciales tanto en las escuelas preparatorias como en los centros universitarios a partir del día 17 del mismo mes, con el objeto de evitar contagios en la comunidad universitaria y sus familias. Inmediatamente, a través del Sistema de Universidad Virtual (UDGVirtual), puso a disposición de los profesores una serie de cursos de capacitación, un ciclo de videoconferencias, así como un microsítio con diversas herramientas, tutoriales y otros recursos, para atender las necesidades y hacer frente a la situación y no interrumpir sus clases.

A partir de la suspensión presencial de clases, se pensaría que el ciclo escolar afectaría bastante en distintos sentidos a los estudiantes, empero, se considera que la manera como se actuó, al menos en la UdeG, favoreció para disminuir un poco la desmotivación, pues la indicación de su Rector General, el Dr. Ricardo Villanueva Lomelí, fue ser empáticos con los estudiantes y apoyarles en todos los sentidos. Se creó la opción de poner en el kardex “calificación pendiente” para no afectarlos en su desarrollo académico, respecto al servicio social se dieron facilidades y apoyo para que se contabilizaran sus horas, en lo relacionado a cursos que se pondera la práctica, se sustituyeron por otras actividades similares.

Planteamiento del problema

En el caso de la educación en el nivel superior para los programas en turismo también la virtualidad ha sido un duro golpe. En particular, en la Licenciatura en Turismo en el Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR) de la UdeG, los profesores adscritos al Departamento de Estudios Turísticos, en diversas reuniones de academias y de colegio, han mencionado que se ha detectado poca asistencia de estudiantes en las clases virtuales, y se percibe la apatía y la pasividad de estos, e incluso, muchos no entregan tareas, ni trabajos o lo hacen fuera de tiempo y forma.

Justificación

Se visualizó que existe un vacío de conocimiento, porque no se cuenta con datos o un estudio que brinde información precisa y verídica respecto a qué estaba sucediendo con los estudiantes, así que se realizó la presente investigación, en la que mediante una encuesta aplicada, expresaron su sentir ante el reto de la nueva modalidad a distancia, lo cual sirvió como un referente para analizar la situación y para generar una serie de recomendaciones y propuestas tendientes a que se brinde formación profesional significativa y se garantice la excelencia educativa, por lo tanto, se considera que el estudio aporta información útil y valiosa para futuras tomas de decisiones por las instancias educativas, así como al propio estudiantado. Además, es un instrumento que se puede replicar en otros programas educativos de la misma institución o en otras instituciones educativas.

Objetivo general

Examinar bajo qué condiciones están atendiendo sus clases los estudiantes de la Licenciatura en Turismo del CUCSUR y cómo los impactó la modalidad a distancia que se implementó a partir de la pandemia de COVID-19.

Preguntas de investigación

- ¿La modalidad de educación a distancia les ha perjudicado o facilitado para continuar con sus estudios?
- ¿Qué ha provocado que la mayoría de los estudiantes no esté atendiendo con responsabilidad y entusiasmo las clases a distancia?

Hipótesis

- Debido a que los estudiantes no cuentan con buena conectividad a internet no es posible que atiendan oportunamente sus clases.

- El desánimo, la apatía y la falta de entrega de trabajos y tareas de la mayoría de los estudiantes se deriva de que extrañan la presencialidad y la convivencia social.
- Ante la ausencia de clases presenciales y prácticas se ha visto afectado mucho el conocimiento de los estudiantes.

Alcance y limitaciones

Puesto que se da voz a los propios estudiantes de la Licenciatura en Turismo, será posible conocer con mayor precisión qué necesidades y bajo qué circunstancias están realizando sus estudios, lo cual es pertinente para determinar consensuadamente en la planta docente otras medidas futuras en la impartición de los cursos. Como limitante se tiene que no fue posible aplicar la encuesta a todos los estudiantes para analizar el total del universo, ya que se contactaron mediante celular con la Aplicación WhatsApp; si bien es cierto, se logró que el 67.97 % contestara representando un alto número, hubiera sido más enriquecedor recabar la información de la totalidad.

Metodología

El método utilizado en la presente investigación es de tipo cuantitativo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista, quienes señalan:

El enfoque cuantitativo tiene un orden riguroso, aunque es posible redefinir alguna fase; además, parte de una idea que se acota y delimita, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica, de las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (2014, p. 4)

El instrumento que se aplicó para tal fin fue un formulario que constó de 25 preguntas encaminadas a conocer cómo ha sido

el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos a partir de la nueva modalidad virtual debido a la pandemia de COVID-19, misma que se aplicó a los jóvenes que a febrero de 2021, cursaban entre segundo y octavo semestre de la Licenciatura en Turismo en el CUCSUR de la UdeG, con sede en Autlán de Navarro, Jalisco, donde a marzo de 2021 se tenían 153 estudiantes activos –sin contar los estudiantes de primer ingreso porque no han vivido la experiencia bajo esta modalidad en el Centro Universitario–, de los cuales 104 contestaron la encuesta, ya que de acuerdo con la matriz de tamaños muestrales para poblaciones finitas, para un universo (N) de 153 con una p (probabilidad de ocurrencia) de 0.5, el nivel de confianza de 97 % y con un margen de error máximo de estimación (d) 6.0 % se requería aplicar 104. La muestra representa un 67.97 % del total de estudiantes.

Marco teórico

La educación a distancia en tiempos de coronavirus

A pesar de los momentos tan complicados que se viven en el mundo por la pandemia de COVID-19 que no deja de amenazar a la humanidad, la educación a distancia debe proseguir y tratar de navegar en estas complicadas circunstancias y de dar respuesta a las necesidades educativas que tienen millones de estudiantes.

La ruptura causada por la pandemia ha provocado respuestas improvisadas que van desde lo absurdo hasta lo ingenioso en los colegios y universidades que luchan por continuar enseñando, incluso cuando sus estudiantes se han visto reflejados como imágenes diminutas en los monitores de sus computadores (Abreu, 2020). Rosario, Medina y Sánchez (2020), vislumbran un panorama incierto, porque la educación experimenta un cambio trascendental ante la migración de educación presencial a digital; en ese sentido, se preguntan ¿La educación virtual vino a quedarse? y si es afirmativo ¿Qué desafíos enfrentan las instituciones y los estudiantes?

Las tecnologías de la información y comunicación en la docencia

Por Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se entiende al conjunto de procesos y productos relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digital de la información, que generan soportes y canales de comunicación específicos para todo tipo de organización y grupos humanos (Gómez, 2008).

Duart (2008) expresa que las TIC son muy importantes en la docencia universitaria, claro, con una planificación previa para su integración, como algo significativo y que contribuye al valor global de la institución. Para la docencia universitaria, el avance constante de las TIC siempre marcará desafíos y ritmos para sus adecuados usos en el aula; ante ello, el profesorado se verá muchas veces cuestionado, pero sin la responsabilidad asumida por parte de las instituciones sobre la formación, soporte y asesoramiento técnico-pedagógico y/o técnico-instruccional en el uso para los procesos de enseñanza-aprendizaje, no se podrá pretender una integración total de las mismas al sistema (Venegas-Ramos, Luzardo y Pereira, 2020, p. 40).

En pleno momento de la crisis educativa que se vive por la pandemia de COVID-19, las llamadas TIC han venido a ser más indispensables que nunca, para tratar de recuperar la imposibilidad de asistir a las clases presenciales, y que se logre avanzar con los contenidos temáticos programados en el calendario escolar de las instituciones.

La educación a distancia

En 1979 durante la primera Convención Internacional de TV y Educación, Sarramona (citado por García, 1987) consideró que la enseñanza a distancia es aquel sistema didáctico en que las conductas docentes tienen lugar a parte de las conductas discentes, de modo que la comunicación profesor-alumnos queda diferida en tiempo, en el espacio o en ambos a la vez; y es un proceso de enseñanza-aprendizaje que requiere de todas las condiciones generales de los sistemas de instrucción: planificación previa, orientación del proceso, evaluación y retroalimentación, pero todos ellos subor-

dinados a las posibilidades y límites intrínsecos del medio que se valga la comunicación, como uso de textos impresos, teléfono, ordenador, radio o televisión.

Cabe recalcar, que en la anterior definición, no figuraba algo que se ha vuelto esencial en la actualidad como es la internet. Por otra parte, Padula define a la educación a distancia como:

Una metodología educativa no presencial, basada en la comunicación pluridireccional mediatizada (que implica amplias posibilidades de participación de estudiantes dispersos, con un alto grado de autonomía de tiempo, espacio y compromiso), en la orientación docente (dada en el diseño), en la elección de los medios adecuados para cada caso en virtud de los temas y de las posibilidades de acceso de los destinatarios, y en las tutorías. (2003, p. 1)

Pérez, Vázquez y Cambero en un estudio realizado con estudiantes de la Universidad de Extremadura, España, a raíz de la pandemia de COVID-19, refieren que la valoración que hacen los estudiantes con respecto a la educación a distancia recibida durante el confinamiento se fundamenta principalmente en:

La inversa relación entre dedicación al estudio y rendimiento percibido y en la ausencia de concertación entre docentes y alumnado; que se concreta en la falta de adaptación de los primeros a las circunstancias personales de los segundos; e infiere que la comunicación es un factor determinante para evitar el efecto de aislamiento que suele producirse en los modelos de enseñanza a distancia; efecto agudizado, además, por el impacto psicológico que la reclusión forzosa por la pandemia podía provocar. (2021, p. 345)

El blended-learning

A pesar de que la pandemia no ha terminado y quizá falta tiempo para erradicarla, empero, la enseñanza-aprendizaje no puede detenerse, diversos países e instituciones han optado por el *blended-learning* o aprendizaje mezclado, que (Llorente y Cabero, 2008) lo definen como una acción formativa donde se combina la formación mediante

el uso de la red y la presencialidad; y proponen un modelo a través del cual se establecen sesiones presenciales iniciales, intermedias y finales. Llorente dice que el *blended-learning*:

[...] es simple y complejo a la vez; simple, porque se constituye básicamente como la combinación y/o integración de las experiencias del aprendizaje presencial con la experiencias del aprendizaje *on-line*; pero al mismo tiempo, resulta complejo si se tiene en cuenta que proporciona variadas posibilidades de implementación a través de un diseño virtual y presencial, y la multitud de contextos en los que puede ser aplicados. (Llorente y Cabero, 2008, p. 129)

Características de enseñanza y aprendizaje en línea

Algunos autores señalan que si se desea brindar una enseñanza y aprendizaje de calidad a través de la modalidad en línea, se deben dar una serie de cambios importantes en los diseños o de procesos.

Weller (2002) dice que los fundamentos son: el constructivismo, el aprendizaje basado en recursos, el aprendizaje colaborativo, el aprendizaje basado en problemas y el aprendizaje situado. Mientras que, Kearsley (2000) refiere que las características de la educación en línea son: la colaboración, conectividad, centrado en el estudiante, sin límites de lugar y tiempo, comunidad, exploración, conocimiento compartido, experiencia multisensorial y autenticidad.

Dorrego (2016) considera que las Instituciones de Educación Superior que ya desarrollan la modalidad en línea o que requieren hacerlo, tienen la gran responsabilidad de, primero formar a sus profesores, a la vez que les debe proporcionar todas las facilidades necesarias a fin de que puedan atender los requerimientos para que la educación en línea sea de calidad.

Resultados

A continuación se presentan los resultados encontrados derivados de la encuesta aplicada a los 104 estudiantes:

Tabla 1. Información sobre género, edad y semestre de encuestados

Género	Masculino	Femenino	Prefirió no decirlo	Otro			
		36	65	2	1		
Edad	Entre 17-20 años	Entre 21-24 años	Entre 25-30 años				
	46 estudiantes	52 estudiantes	6 estudiantes				
Semestre	2do.	3ro.	4to.	5to.	6to.	7mo.	8vo.
	23	4	19	10	22	1	25

Fuente: elaboración propia.

Plataformas que han utilizado los profesores para brindar clases

La mayoría de los estudiantes indicaron que han recibido sus clases en los dos ciclos 2020-A y 2020-B utilizando mayormente las plataformas Classroom y Moodle, para sus clases sincrónicas por Google Meet y Zoom, además de uso de WhatsApp, correo electrónico y Facebook.

Si contaban o no con dispositivo electrónico

Al cuestionarles que si cuando ocurrió el cambio de modalidad virtual contaban con computadora, computadora portátil, tableta o un dispositivo similar para atender sus clases, 84 respondieron que sí y la mayoría utilizó, computadora portátil, seguido por celular, computadora de escritorio, y solo unos cuantos tableta. Veinte dijeron que no, los cuales mencionaron que tuvieron que pedir prestadas a familiares, amigos y en la UdeG, otros señalaron que tenían que ir a rentar en cibercafés, o tuvieron que ahorrar dinero para comprar.

Gráfica 1. Contaban con dispositivo electrónico

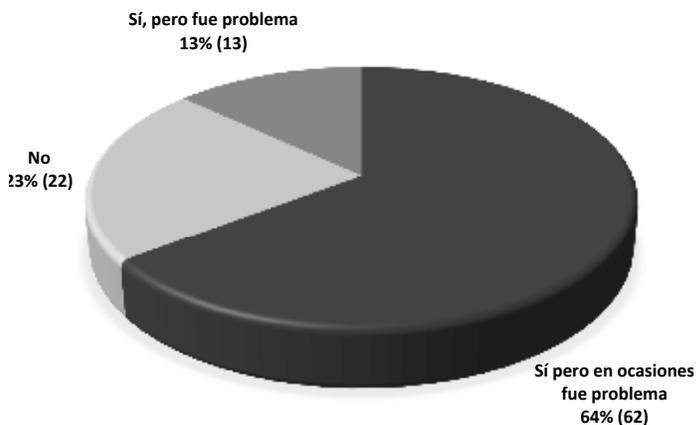


Fuente: elaboración propia.

Conectividad a internet

Sobre la conectividad a internet, 13 mencionaron que sí cuentan y no fue problema para sus clases, 62 señalaron que sí tienen, pero la velocidad no es rápida y en ocasiones tienen problemas de acceso, mientras que 22 indicaron que no tienen conectividad.

Gráfica 2. Cuentan con conectividad a internet

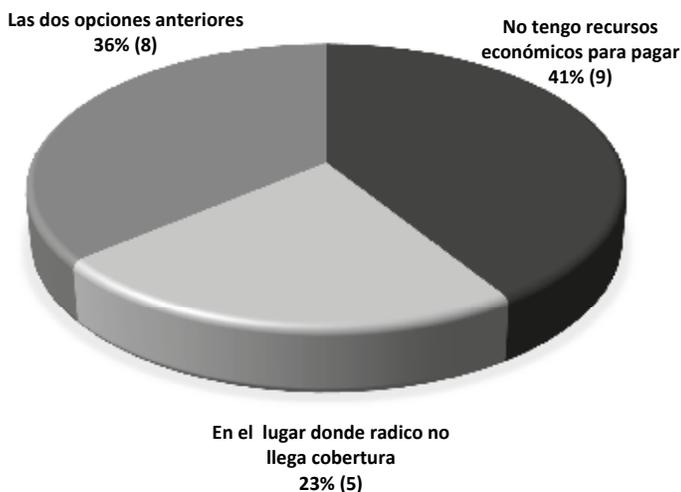


Fuente: elaboración propia.

Motivo de no tener internet

De los 22 que no tienen conectividad, 9 refirieron que fue porque no tienen recursos económicos para pagar internet, 5 dicen que se debe a que en el lugar donde viven no llega cobertura y 8 señalaron como respuesta ambas cosas.

Gráfica 3. Motivo de no tener internet

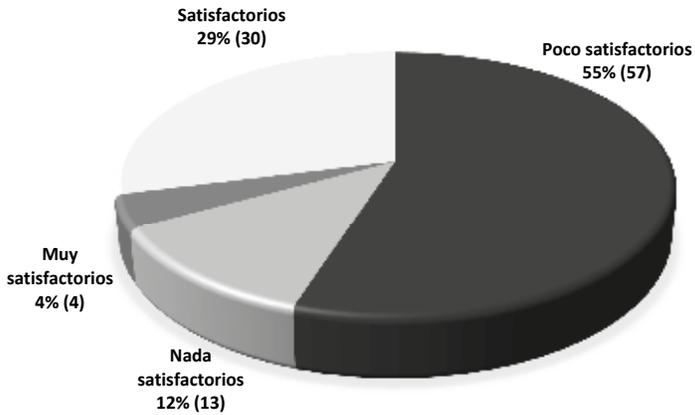


Fuente: elaboración propia.

Logros y conocimientos

Tras el cambio en modalidad virtual por el COVID-19 cómo calificaban sus logros y conocimientos en estudios de licenciatura: 4 respondieron muy satisfactorio, 30 satisfactorio, 57 poco satisfactorio y 13 nada satisfactorio.

Gráfica 4. Cómo califican sus conocimientos

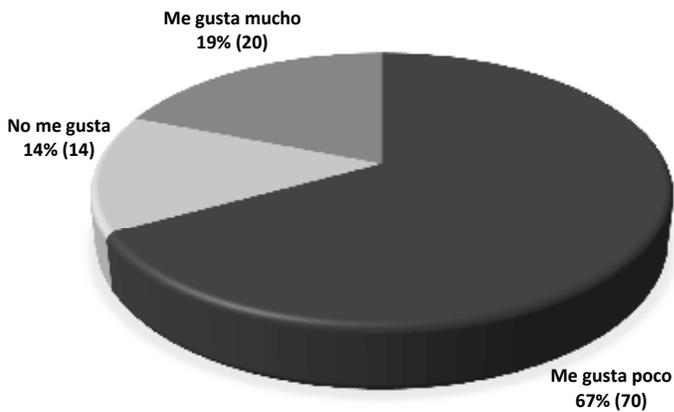


Fuente: elaboración propia.

Opinión sobre cómo les imparten clases

Qué tanto les gusta como han impartido las clases sus profesores, 20 contestaron que les gusta mucho, a 70 les gusta poco, mientras que a 14 no les gusta.

Gráfica 5. Opinión de cómo les imparten las clases

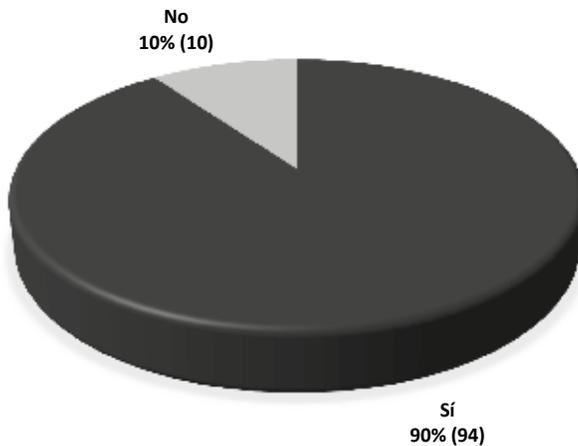


Fuente: elaboración propia.

Apoyo de padres, tutores o familiares

En lo concerniente al apoyo recibido por sus padres, tutores o familiares, 94 dijeron que sí se sienten apoyados y solo 10 dijeron que no, de estos últimos algunos indican que les dan más responsabilidades y no comprenden que aunque estén en casa siguen estudiando, otros dicen que viven solos y que ellos mismos solventan sus gastos económicos por lo cual tienen que trabajar, algunos consideran que es una pérdida de tiempo estar en clases así, además, mencionan que no les ponen atención a su trayectoria escolar, también comparten que cuando se sienten desmotivados para seguir estudiando no reciben palabras de ánimo o que los alienten a continuar.

Gráfica 6. Apoyo de sus padres, tutores o familiares

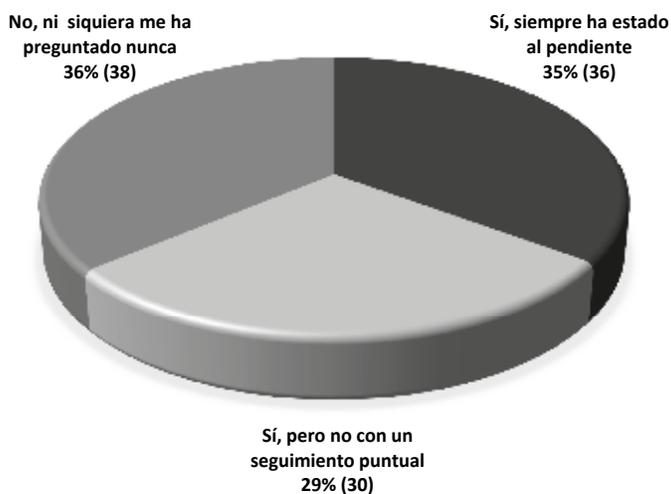


Fuente: elaboración propia.

Seguimiento de su tutor académico

Respecto a la atención y seguimiento de su tutor académico a su trayectoria ahora con la modalidad virtual, 36 dijeron que siempre ha estado al pendiente de su avance, 30 dicen que sí, pero no con un seguimiento puntual, y 38 manifiestan que no y que ni siquiera les han preguntado nunca.

Gráfica 7. Seguimiento de tutor académico o tutora académica



Fuente: elaboración propia.

Solicitudes a la institución y/o profesores para modificar

Se les consultó qué solicitarían a su institución o a sus profesores modificar de acuerdo con las necesidades y tendencias actuales de educación a fin de que adquirieran las competencias necesarias para desempeñarse en el ámbito turístico, entre las diversas respuestas se resaltan las siguientes:

A la institución:

- Que se implementen clases híbridas en grupos reducidos y cuidando los protocolos de sanidad.
- Buscar una solución para no omitir las clases prácticas.
- Apoyo de becas para alumnos que necesitamos pagar internet o comprar equipo.
- Retomar los viajes cuidando los protocolos sanitarios.
- Que los maestros tengan más capacitación en Tecnologías de Información y Comunicación.

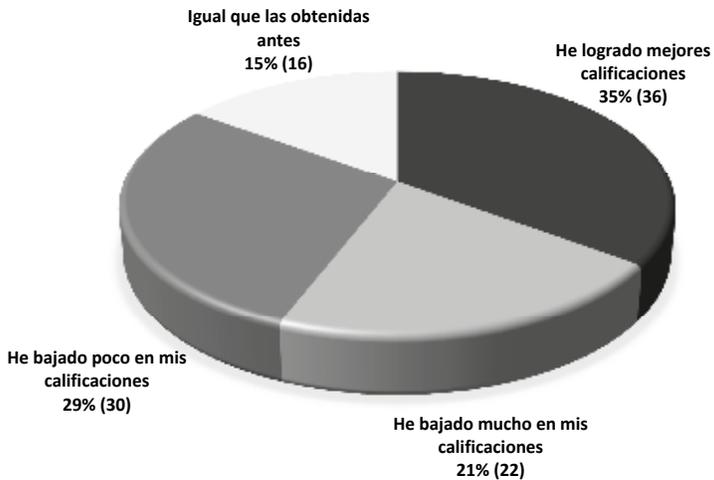
A los profesores:

- Que sí den clases virtuales y no solo manden documentos para leer y dejen tareas y trabajos.
- Aunque sean clases virtuales que implementen más dinámicas y sean más didácticos para transmitir el conocimiento.
- Que graben sus clases para que cuando tenemos problemas para conectarnos podamos verla más tarde.
- Que el maestro haga su trabajo explicando los temas y no ponga solo a los alumnos.
- Que cuando nos den las clases se vea que tienen ganas y ánimo de hacerlo.
- Que pongan las calificaciones de las tareas y trabajos en cuanto lo entregamos y no hasta al final de semestre, para ir viendo cómo vamos.
- Que no nos hagan esperar en la clase virtual hasta 20 minutos, deberían avisarnos para aprovechar el tiempo en hacer tareas o avanzar en algo más.
- Flexibilidad y empatía cuando tenemos problemas para conectarnos y encender la cámara.

Comparación de calificaciones

Al pedirles que compararan sus calificaciones obtenidas en ciclos anteriores a cuando se implementó la modalidad virtual por la pandemia, sorpresivamente 36 respondieron que han logrado mejores calificaciones en los dos ciclos que se implementó la modalidad virtual, 22 mencionan que bajaron mucho, 30 dijeron que han bajado pero solo poco, mientras que 16 señalan que sus calificaciones han sido igual a las obtenidas antes de la pandemia. En este aspecto donde señalan que no se ven muy afectados en sus calificaciones se atribuye que va en relación con la solicitud realizada de ser empáticos y apoyar a los estudiantes en esta contingencia sanitaria.

Gráfica 8. Comparación de sus calificaciones

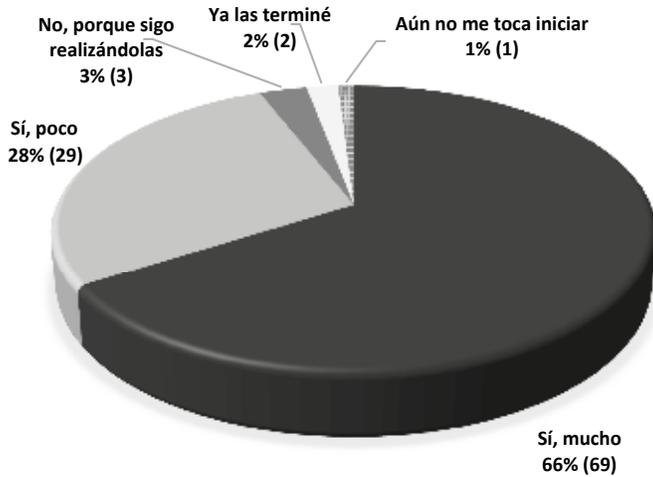


Fuente: elaboración propia.

Avance en sus prácticas profesionales

Respecto a sus prácticas profesionales que deben realizar en las distintas áreas (naturaleza, culturales, servicios, entre otras), 69 mencionan que se han visto afectado mucho porque no han avanzado, 29 consideran que sí, pero solo poco se han afectado, 3 dicen que no se han afectado porque siguen realizándolas y sumando horas prácticas y conocimiento, 1 respondió que aún no le corresponde iniciar, mientras que 2 respondieron que ya las terminaron.

Gráfica 9. Avance en sus prácticas profesionales



Fuente: elaboración propia.

Sugerencias a las autoridades universitarias para solventar prácticas profesionales

Se les solicitó que expresaran sugerencias hacia las autoridades universitarias para poder solventar estas prácticas profesionales que deben realizar para poder egresar de la licenciatura, y entre las respuestas se destacan las siguientes en torno a metodología y recursos de docentes y organización de clases:

Metodología y recursos docentes:

- Estaría bien un tipo de foro donde los profesores puedan enviar videos de ellos u otras personas haciendo las prácticas, o igual que seleccionen videos de YouTube, que tengan contenido de calidad.
- Que las mismas empresas apoyen para aprender virtualmente en las clases prácticas.
- Hacer una especie de tutoriales.
- Hacer podcast sobre turismo, con invitados, ya que para eso no se necesita presencialidad, dar horas a los estudiantes que participen y así también se fomenta nuestro aprendizaje.

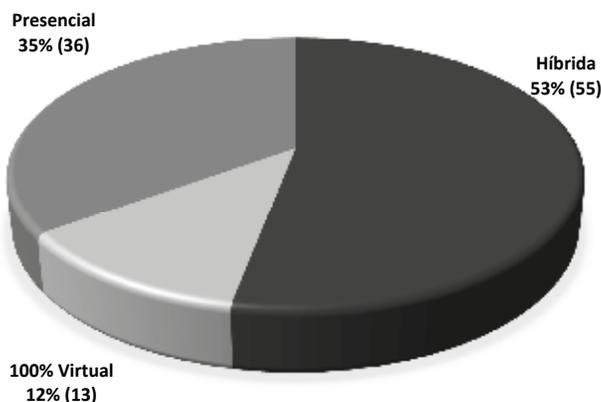
Organización de clases:

- Asistir en diferentes horarios para no poner en riesgo nuestra salud.
- Asistir en grupos pequeños y con distancia adecuada entre alumnos.
- Los que somos de último semestre que sí nos den presenciales aunque sea menos horas para no vernos tan afectados.
- Hacerlas de manera híbrida.
- Ser más flexibles para acoplarnos y hacer las prácticas en los lugares que ofrece nuestro pueblo.

Opción que elegirían en caso de que se sometiera a decisión la modalidad de clases

Al hacerles el cuestionamiento de cuál opción elegirían en caso de que se sometiera a decisión individual la modalidad de clases pese a que la pandemia continúe, 36 dijeron que elegiría la opción presencial, 55 la opción híbrida, mientras que solo 13 señalaron que se inclinaría por la opción 100 % virtual.

Gráfica 10. Qué opción elegiría si se sometiera a decisión personal la modalidad de clases



Fuente: elaboración propia.

De los 55 que eligieron la híbrida,
se resaltan los siguientes motivos:

- Para poder realizar las clases prácticas.
- Se puede aprovechar lo mejor de ambas formas.
- Es necesario tener el contacto más directo con mis profesores, pero siempre teniendo las precauciones y medidas mientras siga la pandemia.
- Que la teoría se vea en clases virtuales y la práctica presencial, pero en grupos pequeños.
- Se que el COVID-19 no es un juego, pero se debe tener en cuenta que muchos no contamos con lo necesario para estudiar desde casa y eso nos afecta en nuestros conocimientos.
- Definitivamente, esta carrera no se puede llevar a cabo 100 % virtual.

De los 36 que eligieron la presencial
expresan que fue por lo siguiente:

- Así mi aprendizaje es mejor.
- Estudiar en línea es como si no estuviera haciendo nada.
- Sería pesado y costoso ir unos días a la semana para presenciales y regresar otros a casa.
- Extraño convivir, además me cuesta trabajo concentrarme en casa.
- Estar sentado muchas horas frente a la computadora no es agradable, me da estrés, dolor de cabeza y me cansa estar fijando tanto mi vista.
- Me da mucha depresión y ansiedad por el aislamiento y eso me afecta a mis calificaciones.

De los 13 que eligieron la opción
100 % virtual, sus razones fueron:

- No quisiera poner en riesgo mi salud ni la de mi familia.
- Sería lo mejor para que el virus se propague menos en la población.
- Trabajo y así podré seguir solventando mis gastos.
- Me ahorraría el dinero de rentas, transporte y comidas.

Opiniones por el cierre de las instituciones educativas

Se les consultó su opinión del cierre de las instituciones educativas que no tiene precedente alguno y que fue provocado por la pandemia de COVID-19, a lo que brindaron las siguientes opiniones favorables y en otros casos desfavorables:

Favorables:

- Fue un duro golpe a la educación en México, ya que no se contaban con las medidas necesarias para un cambio tan brusco y las consecuencias se van a ver claramente. Se necesita dar más atención y apoyo a la educación y aún más en estos momentos.
- Ninguno estaba preparado para esta pandemia y muy pocos tenían conocimiento de trabajo en línea, pero creo que de ahora en adelante se contempla.
- Es lo correcto, tomaron las decisiones para prevenir contagios de sus estudiantes y personal.
- Creo que no estábamos preparados para ello, lo que parecía ser “vacaciones” de 15 días se ha convertido en casi un año, las instituciones educativas se cerraron, sin embargo, otros puntos de reunión de ocio no, por lo que no tiene mucho sentido.
- Entre todos debemos cuidarnos para que esto no se haga más grande, porque la mayoría de los estudiantes vienen de muchos lugares.
- Me parece mal que las escuelas estén cerradas y otros no, como los bares y antros, la escuela es indispensable.
- Siempre debemos ver cómo salir adelante, buscar lo mejor dentro de nuestras opciones, sin importar la situación por la que estemos pasando.

No favorables:

- Estuvo bien al principio para no exponer a los estudiantes al virus, pero después de tanto tiempo ya deberían de innovar la escuela para que los estudiantes podamos volver, solo aplicar la vacuna, dar el equipo necesario y proporcionar

transporte únicamente para los estudiantes y que sea desinfectado todos los días.

- Me afectaron mucho en mis estudios.
- Deberían mejorar la capacidad, más higiene y distanciarnos unos de otros.
- Estoy enojado, todo se arruinó.
- Las clases en línea son algo aburridas.
- Nuestra educación se fue en decadencia.

Reflexiones que hacen de su vida tras experimentar la pandemia

La última pregunta que fue abierta se formuló así: Sin duda esta contingencia sanitaria mundial vino a modificar nuestro *modus vivendi*. ¿Qué reflexiones te deja como ser humano para cambiar, mejorar o valorar en la vida?

A continuación se enlistan los comentarios más relevantes:

- Tomar conciencia de lo que hago y valorar lo que nuestros padres hacen con esfuerzo para darnos lo mejor.
- Que los momentos en la vida se disfruten al máximo porque cuando menos lo esperas todo puede dar un giro inesperado.
- Adaptarnos a todo tipo de situación para seguir adelante, siempre y cuando sea con responsabilidad.
- A tener más higiene personal.
- Que debemos cuidar el medio ambiente ya que se están formando cosas extrañas y creo que es nuestra culpa.
- Esta experiencia nos ha enseñado a ser solidarios y empáticos.
- El vivir el día a día, disfrutarlo sin pensar en un mañana y siempre buscar ser mejor persona cuidándonos a nosotros mismos, de igual manera, cuidar a los demás.
- A apreciar todo lo que se tiene.
- La verdad que cambió drásticamente la manera de pensar de un turismólogo, que los lugares como destinos están cerrando por falta de clientes o visitantes.
- Que valores cada instante de la vida porque de un día para otro cambia, sin querer me voy a graduar bajo esta contingencia, aún recuerdo cuando dijeron el pasado marzo de 2020 que

sería una semana, sin saber que ya me estaba despidiendo de las clases presenciales.

- Nos hizo aprender a salir de nuestra zona de confort y adaptarnos a un nuevo estilo de vida, igual se notó la gran relevancia que tienen los medios de comunicación digitales para lograr grandes cosas.

Discusión

Es innegable que en cuestión de semanas la enfermedad por COVID-19 cambió la forma en que se educa a los estudiantes en todo el mundo, puesto que las decisiones tomadas para el control de riesgos han llevado a la educación en el hogar, causando ciertos inconvenientes, pero también han dado lugar a nuevos ejemplos de innovación educativa; aunque es demasiado pronto para juzgar cómo estas medidas afectarán a los sistemas educativos de todo el mundo, hay indicios que sugieren que podría tener un impacto duradero en la trayectoria de la innovación y la digitalización del aprendizaje (Tam y El-Azar, 2020).

No obstante, se considera que no todo ha sido malo en la modalidad educativa a distancia, hay alumnos en los distintos niveles que siguen motivados e interesados en continuar con su aprendizaje día con día, son personas con mayor sentido de responsabilidad y compromiso, que siguen obteniendo buenas notas porque se han adaptado rápidamente a las circunstancias. Por otro lado, se están formando como autogestores de su propio conocimiento, tal y como se había venido apostando desde hace varios años en diversos modelos de enseñanza-aprendizaje de las instituciones. Queda la evidencia que también al menos con los estudiantes de los primeros niveles educativos –preescolar, primero y segundo de primaria–, se han hecho sino expertos, sí ágiles en el dominio de las TIC, lo cual puede verse como algo que los prepara para los próximos años que se vislumbran con el uso de ellas en todos los ámbitos de la vida.

Otra oportunidad que se puede ver como benéfica es que en el futuro cercano se puede tomar la experiencia de la educación a distancia para diseñar cursos 100 % en línea y otros tantos bajo el formato híbrido, eso ayudará a aquellas instituciones educativas que no pueden admitir a más aspirantes por motivo de espacios físicos,

de tal manera que, se permita el ingreso a más alumnos para que se disminuya así el número de aspirantes rechazados.

Definitivamente, se cree que como en la mayoría de las cosas, esta modalidad que se tomó a raíz de la pandemia tiene sus ventajas y desventajas, lo más importante de todo es que se tenga bien identificado y se aproveche lo que realmente favorezca para los sistemas educativos y por supuesto a los estudiantes.

Conclusiones

Luego de los resultados encontrados, se confirman las tres hipótesis o supuestos que se tenían al principio del estudio; con relación con las dos preguntas de investigación, se corrobora que sí se han visto perjudicados los estudiantes bastante debido a la modalidad de educación a distancia, asimismo, en la pregunta donde se buscó saber su sentir y por qué no atienden sus clases con compromiso, se encontró que consideran que no se aprende en línea y es una pérdida de tiempo, además la didáctica de los profesores no les es atrayente. En ese sentido, se plantean algunas consideraciones y propuestas en espera que puedan contribuir para continuar encarando a esta modalidad y escenarios debido a que al menos en México no se ha logrado la reapertura de las instituciones educativas.

Es muy oportuno y urgente que se reinventen estrategias educativas, una de ellas es diseñar y planificar el regreso a la presencialidad por etapas aún en el contexto de emergencia sanitaria, pues muy probablemente habrá que replantear y priorizar objetivos institucionales; otra necesidad apremiante es realizar un estudio de la situación emocional de la comunidad universitaria –docentes, estudiantes y administrativos– para su bienestar y salud mental; eso es clave para que los docentes no se afecten en su labor académica y su capacidad para brindar una excelente enseñanza; en el caso de los estudiantes es importante para que no se ponga en riesgo la pérdida de motivación de seguir aprendiendo y se evite la deserción; en lo que respecta a los administrativos es porque también puede disminuir su desempeño y productividad en el trabajo o pudiera desencadenar más problemas de salud por ese desequilibrio emocional.

Dado que el 67 % de los estudiantes mencionan que les gusta poco cómo están recibiendo sus clases, y el 14 % dice que no le gusta

en lo absoluto, y solo el 19 % indica que le gusta mucho, se considera que las instituciones educativas deben pensar en la opción de implementar un modelo híbrido para que haya clases presenciales y estas sean solo para realizar la práctica que se requieren en muchas asignaturas y la teoría se reserve para las clases virtuales, por supuesto que sería cuidar los protocolos sanitarios, asegurar que haya grupos reducidos y en horarios escalonados.

Asimismo, derivado de que el 66 % de los alumnos señala que se han visto afectados mucho para el avance de sus horas de prácticas profesionales, que el 28 % dice que se ha visto afectado poco, mientras que 1 % indica que aún no le corresponde realizarlas, y solo al 3 % no le afectó porque sigue realizándolas; además, únicamente el 2 % respondió que ya las concluyó, se recomienda que se valore la posibilidad de retomarlas y que acudan a las empresas o instituciones donde fueron asignados, pues se supone que esos espacios ya sean públicos o privados, deben atender medidas sanitarias para garantizar la salud de sus colaboradores.

Respecto al desagrado que manifiestan muchos de los encuestados por la manera que les imparten las clases sus profesores, ya sea porque no se conectan a sesiones en vivo y les envían solo documentos y tareas para realizar, o bien, por el poco conocimiento en el uso de las plataformas, es importante que el profesorado ponga más atención a las preferencias de los alumnos y la manera en cómo se pueden aprovechar algunas opciones tecnológicas, pues aunque se les ha brindado una serie de cursos y diplomados no se han aplicado eficientemente en su asignaturas. Se coincide con el planteamiento de Chan (2020), quien enfatiza que la educación en línea tiene ventajas, y en tiempos de pandemia se puede demostrar todo el potencial de los entornos virtuales, y se puede quitar la desconfianza a los profesores convencionales que piensan que solo teniendo a sus estudiantes físicamente habría control y garantías de su aprendizaje, no obstante, por medio de videoconferencias, foros, plataformas de conversación y una gran cantidad de herramientas digitales que existen también es posible interactuar y conocer al otro.

En cuanto a las complicaciones que señalan los estudiantes que han presentado en sus clases por la modalidad en línea, al grado

de sentirse poco o nada satisfechos con sus calificaciones y conocimientos que han adquirido, que se les dificulta concentrarse en casa, entender las indicaciones de los profesores, entre otras diversas situaciones; Chan (2020), señala que para evitar afectaciones es muy importante la disciplina y generar hábitos para cumplir con las actividades en tiempo y forma. Además, la misma autora indica que es fundamental lograr concentrarse para evitar ser dispersos y no perderse con tanta información que se encuentra en internet, pues argumenta que los jóvenes ya como parte de su cultura utilizan muy bien la tecnología. Sin embargo, habitualmente era para ver y buscar la información de acuerdo con sus deseos y preferencias, pero ahora el desafío es que entren a la lógica de un uso escolar para el cumplimiento de sus tareas y bajo la guía de un profesor.

En el mismo tenor de recomendaciones para los estudiantes, además de sugerir que es importante designar un espacio físico y exclusivo para el estudio, Coronado (2020), dice que la clave es tener una buena organización del tiempo, es decir, que es necesario que hagan un cálculo rápido del grado de dificultad o dedicación que requiere cada una de sus tareas o productos que deben entregar, y destinar algunas horas al día o el tiempo que le sea suficiente para entregarlos en la fecha solicitada. Por otro lado, se recomienda que lean detenidamente las instrucciones del profesor y en caso de dudas, preguntarlas oportunamente, porque siempre deben tener claro qué hacer, cómo, cuándo y en dónde depositar o entregar el trabajo. Por su parte, González (2020), sugiere que utilicen los recordatorios del correo o el celular para no olvidar las entregas o las sesiones a las que deberán conectarse.

Es necesario que prevalezca la empatía con los estudiantes, pues como señalaron en sus respuestas solo el 20 % de los estudiantes indica que no tiene problemas para atender sus clases virtuales, se hace un llamado a los profesores e instituciones educativas a implementar estrategias para apoyar en todo momento para que no desistan y puedan avanzar en su formación profesional.

El papel de un tutor académico es fundamental siempre, pero más en estos momentos, y precisamente cuando se les preguntó sobre el apoyo de los mismos, se detectó que se existen áreas de oportunidad, por lo que es importante que se solicite a los tutores

académicos que realicen esta acción tan importante que es llevar un acompañamiento y seguimiento más preciso de sus tutorados asignados, pues seguramente con una adecuada orientación y guía, ayudará en muchos casos a evitar la deserción escolar y/o que obtengan malas calificaciones o reprobar sus cursos.

Para concluir, se retoma la pregunta final que se realizó al alumnado, donde se solicitó una reflexión de su sentir y pensar respecto a este cambio drástico en su proceso de aprendizaje y en su estilo de vida, y fue bastante interesante e incluso emotivo leer cada una de sus respuestas, de hecho, se está totalmente de acuerdo en muchas de sus expresiones, tales como: que esta pandemia de COVID-19, vino a generar una revolución en la vida de los seres humanos, y quizá beneficie para hacer un verdadero cambio, porque esta humanidad cada vez estaba más deshumanizada.

Como ya mencionaron estos jóvenes estudiantes, es necesario tomar más conciencia y actuar de manera más responsable, valorando, aprovechando y cuidando las relaciones interpersonales, ser más solidarios y empáticos; apreciar lo que nos brinda la vida y la naturaleza, procurando la conservación de la biodiversidad, así como el vasto patrimonio cultural y natural. En fin, hay una gran cantidad de cosas por las que debemos ser agradecidos y sentirnos afortunados que muchas ocasiones no las apreciamos, nos parecen insignificantes y perdemos esa capacidad de asombro.

Por ejemplo, es preciso reconocer lo resilientes que hemos sido al enfrentar ya por un año el confinamiento y la serie de restricciones a nuestra vida, definitivamente, no parece que esto termine pronto, pero debe motivarnos el simple hecho de seguir con vida, y con la firme esperanza que llegará el día en que podamos regresar a las actividades que solíamos hacer, será posible ir a la escuela, poder abrazar a la familia, amigos, compañeros de estudio y retomar nuestro estilo de vida que tanta falta hace y se añora.

Referencias

Artículos, libros y capítulos de libros

- Abreu, J. L. (2020). Tiempos de coronavirus: La educación en línea como respuesta a la crisis. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(1). [http://www.spentamexico.org/v15-n1/A1.15\(1\)1-15.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n1/A1.15(1)1-15.pdf)
- Dorrego, E. (2016). Educación a Distancia y Evaluación del Aprendizaje. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 50(12). doi: <http://dx.doi.org/10.6018/red/50/12>
- Duart, J. M. (2008). The Value of ICT in Higher Education. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 5(1). doi: 10.7238/rusc.v5i1.314
- García, L. (1987). Hacia una definición de Educación a Distancia. *Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a distancia*, 4(18), 4.
- Gómez, G. (2008). El uso de la tecnología de la información y la comunicación y el diseño curricular. *Revista Educación*, 32(1), 77-97.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ª ed. McGraw Hill.
- Kearsley, G. (2000). *Online Teaching*. Wadsworth.
- Llorente, M. C. y Cabero, J. (2008). *La formación semipresencial a través de redes telemáticas (blended learning)*. DaVinci.
- Miguel, J. A. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(Especial), 13-40. doi: 10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95
- Padula, J. E. (2003). *Una introducción a la educación a distancia*. Fondo de Cultura Económica.
- Pérez-López, E., Vázquez, A. y Cambero, S. (2021). Educación a distancia en tiempos de COVID-19: Análisis desde la perspectiva de los estudiantes universitarios. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 331-350. doi: 10.5944/ried.24.1.27855
- Rosario, E. A., Medina, A. R., y Sánchez, J. I. (2020). Desafíos de la educación universitaria de la salud ante la covid-19. *Educación Médica*, 22(S1), s30. doi: 10.1016/j.edumed.2020.09.007

Venegas-Ramos, L., Luzardo, H. J. y Pereira, A. (2020). Conocimiento, formación y uso de herramientas TIC aplicadas a la Educación Superior por el profesorado de la Universidad Miguel de Cervantes. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 71, 35-52. doi: 10.21556/edutec.2020.71.1405

Weller, M. (2002). *Delivering Learning on the Net*. London Page.

Tesis

Llorente, M.C. (2008). *Blended learning para el aprendizaje en nuevas tecnologías aplicadas a la educación: un estudio de caso* [tesis doctoral inédita, Facultad de Ciencias de la Educación, Sevilla].

Fuentes electrónicas

ANUIES (2020). *El Acuerdo Nacional por la Unidad en la Educación Superior frente a la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19* [Archivo PDF]. https://web.anuies.mx/files/Acuerdo_Nacional_Frente_al_COVID_19.pdf

Chan, M. E. (2020, marzo 18). Ventajas de la educación en línea en tiempos de la Covid- 19. *Universidad de Guadalajara*. <https://www.udg.mx/es/noticia/ventajas-de-la-educacion-en-linea-en-tiempos-del-covid-19>

Coronado, C. (2020, marzo 19). Organización del tiempo, clave para la modalidad de estudio en línea. *Universidad de Guadalajara*. <https://www.udg.mx/es/noticia/organizacion-del-tiempo-clave-para-la-modalidad-de-estudio-en-linea>

González, J. (2020, marzo 19). Organización del tiempo, clave para la modalidad de estudio en línea. *Universidad de Guadalajara*. <https://www.udg.mx/es/noticia/organizacion-del-tiempo-clave-para-la-modalidad-de-estudio-en-linea>

Prensa UdeG (2020, marzo 13). Comunicado: Ante contingencia por Covid-19 la UdeG suspende clases presenciales. *Universidad de Guadalajara*. <https://www.udg.mx/es/noticia/comunicado-ante-contingencia-por-covid-19-la-udeg-suspende-clases-presenciales>

Prensa UdeG (2020, marzo 25). Boletín de prensa: UdeG pone a disposición laboratorios para aplicación de pruebas de detección de Covid-19. *Universidad de Guadalajara*. <https://www.udg.mx/es/noticia/udeg-pone-disposicion-laboratorios-para-aplicacion-de-pruebas-de-deteccion-de-covid-19>

- Tam, G. y El-Azar, D. (2020, marzo 13). Tres formas en que la pandemia de coronavirus podría remodelar la educación. *Foro Económico Mundial*. <https://www.weforum.org/agenda/2020/03/3-ways-coronavirus-is-reshaping-education-and-what-changes-might-be-here-to-stay>
- Velasco, P. (2021, enero 29). La UdeG de todos. *El Diario NTR*. https://www.ntrguadalajara.com/post.php?id_nota=161636&fbclid=IwAR3gjGg1pb7liNd-EfePebeDmSR7XmiZ6aPQgp_OF_QEabcrHpl9itomxqU

Dra. Mónica Velarde Valdez

Doctora en Estudios Organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), realizó estudios de Maestría en Administración en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y tiene Especialidad en Turismo Sostenible por la Universidad de León en España. Es Profesora e investigadora de la Universidad Autónoma de Occidente - Unidad Regional Mazatlán. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores desde 2007. Fue presidenta de la Academia Mexicana de Investigación Turística (AMIT) (2018-2021), participó como tesorera (2015-2018) y como vocal (2012-2015). También es presidenta y fundadora de la Red Internacional de Investigadores en Turismo, Desarrollo y Sustentabilidad (RITURDES) desde 2014 a la fecha. En el ámbito académico ha ocupado diversos puestos, el último de 2012-2017 como coordinadora del Doctorado en Gestión del Turismo, inscrito en el PNPIC de CONACYT, del cual fue líder del proyecto para su puesta en marcha y para su postulación en el PNPIC. Ha publicado en autoría y coautoría 10 libros, más de 30 capítulos de libro y más de 21 artículos en revistas indizadas nacionales e internacionales que atienden sus líneas de investigación que son: Turismo Sustentable y Gestión Turística (monicavelardemx@gmail.com).

Dr. Salvador Gómez Nieves

Doctor en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara, programa de posgrado inscrito en el Padrón de Excelencia de Posgrados de Categoría Internacional por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Profesor-investigador de carrera titular del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas (CUCEA) de la Universidad de Guadalajara, con una antigüedad en la institución de 41 años. Actualmente, es Jefe del Departamento de Turismo, Recreación y Servicio del CUCEA. Desde 2004 es miembro del Sistema Nacional de Investigadores. A partir de enero de 2016 fue distinguido con el nivel II. Una de sus líneas de investigación es: “Educación Superior e Investigación Turística”. Ha coordinado diversas investigaciones de carácter aplicado; además ha publicado varios libros, así como numerosos capítulos de libro y artículos en revistas especializadas nacionales e internacionales (nieves@cencar.udg.mx).

Dra. Margarita de Abril Navarro Favela

Doctora en Ciencias de la Educación, Maestra en Ciencias Sociales y Licenciada en Administración de Empresas Turísticas. Es Profesora Investigadora de Tiempo Completo, responsable del Cuerpo Académico de Turismo Sostenible e Interculturalidad y jefa de Departamento de Desarrollo Sostenible en la Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo. Cuenta con el Perfil PRODEP, obtuvo el Reconocimiento como Mujer Quintanarroense Destacada 2019 en el ámbito turístico y el nombramiento de Candidata al Sistema Nacional de Investigadores CONACYT. Asimismo pertenece a la Red Internacional de Investigadores en Turismo, Desarrollo y Sustentabilidad (RITURDES), es Responsable Técnica de la Red Temática de Estudios

Multidisciplinarios de Turismo (REMTUR) y vocal del Comité directivo de la Academia Mexicana de Investigación Turística (AMIT). Trabaja especialmente en las líneas de investigación: educación intercultural y turismo rural comunitario, con perspectiva de género (margarita.navarro@uimqroo.edu.mx).

Dra. María de los Angeles Aceves Martínez

Doctorado y Maestría en Ciencias de la Educación por la Universidad Anáhuac. Lic. en Turismo por la Universidad de Guadalajara (UDG). Con estudios internacionales como *Harvard ManageMentor* sobre habilidades directivas y *Teaching Training* por *Laurent University*. Fungió como Coordinadora de la Maestría en Estudios del Turismo (UdeG), fue docente del Instituto GLION de Suiza, consultora de empresas hoteleras y capacitadora de profesores de educación superior. Actualmente es Coordinadora del Proyecto de Entrenamiento Profesional en Hospitalidad y Turismo, Coordinadora de docentes relacionados con el programa, así como académica en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) (angeeaceves@iteso.mx).

M.C. María Luisa Raygoza Alcocer

Maestra en Marketing, Licenciada en Turismo, Profesional Asociada en Turismo Alternativo y Diplomada en Turismo Alternativo por parte de la Universidad de Quintana Roo. Desde el 2008 es Profesora Investigadora de Tiempo Completo de la Licenciatura en Turismo Alternativo, ha desarrollado investigación en el Cuerpo Académico de Turismo Sostenible e Interculturalidad de la Universidad Intercultural Maya de Quintana Roo (UIMQROO), ha participado en eventos académicos presentando avances y resultados de investigación. Responsable de la Dirección Académica de la UIMQROO desde enero 2017. Ha participado en diversos comités académicos. Sus temas de interés son principalmente el turismo sustentable, mercadotecnia, planeación y educación para la paz (maria.raygoza@uimqroo.edu.mx).

Dr. Silvestre Flores Gamboa

Licenciado en Turismo con estudios de Maestría en Ciencias Sociales con énfasis en Desarrollo Regional por la Universidad Autónoma de Sinaloa. Doctor en Gestión en Turismo por la Universidad de Occidente, campus Mazatlán. Es Profesor investigador por la Universidad Autónoma de Occidente y la Universidad Autónoma de Sinaloa. Galardonado con el Premio Eustaquio Buelna a la mejor tesis de posgrado 2017 (nivel doctorado) por el Instituto de Apoyo a la Investigación y a la Innovación (INAPI). Coautor de cuatro libros y varios artículos de investigación en el campo de la educación y el turismo en revistas indizadas y arbitradas a nivel nacional e internacional. Actualmente es miembro del Núcleo Académico Básico del Doctorado en Gestión del Turismo, programa adscrito al PNP de CONACYT, así como del

Cuerpo Académico consolidado “Estudios Económicos y Socioculturales del Turismo”. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) nivel I y del Instituto de Apoyo a la Investigación y a la Innovación (INAPI), *en Sinaloa* (silvestre.flores@uadeo.mx).

Dr. Martín León Santiesteban

Doctorado en Gestión del Turismo, Unidad Mazatlán, Universidad de Occidente, con Maestría en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Occidente y Licenciatura en Economía, Universidad Autónoma de Sinaloa. Integrante del Sistema Nacional de Investigadores (SNI I), reconocido con perfil deseable en el Programa de Mejoramiento del Profesorado (PRODEP) de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Integrante del Sistema Sinaloense de Investigadores y Tecnólogos (SSIT). La Universidad Autónoma de Occidente ha otorgado tres menciones al Mérito Académico. Integrante de los núcleos académicos de la Maestría en Gestión y Políticas Públicas, del Doctorado en Gobiernos Locales y Desarrollo Regional y del Programa de posgrado integrado de Maestría y Doctorado en Analítica de Negocios. También es coautor de libros y artículos relacionados con el tema de turismo, corrupción, seguridad pública y análisis para la toma de decisiones. Entre las publicaciones se encuentran los libros: Método de estudio para diagnósticos de destinos turísticos; Perfil socioeconómico del Municipio de Navolato; Los municipios de los pueblos mágicos de Sinaloa; metodología multicriterio para el análisis comparativo de la competitividad de los destinos turísticos el caso del noroeste de México y Economía Sinaloense Estrategias de Desarrollo volúmenes 1 y 2 (martin.leon@uadeo.mx).

Dr. Jorge Antonio Gastélum Escalante

Doctor en ciencias con especialidad en investigación educativa, egresado del Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional (CINVESTAV, IPN). Ha sido funcionario universitario y de instituciones científico-tecnológicas por veinte años. Ha trabajado en distintas universidades de México e impartido cursos y conferencias en universidades internacionales. En la actualidad es Profesor-investigador de la Universidad Autónoma de Occidente. Ha sido investigador nacional, nivel I, del Sistema Nacional de Investigadores y Perfil deseable del Programa de Mejoramiento del Profesorado de la Secretaría de Educación Pública. Es coautor de diversos capítulos de libro y ha publicado artículos científicos en revistas indexadas. También ha editado varios libros colectivos. Sus libros de autoría individual más recientes son: *La Escuela de Atenas y los creadores del método científico* (2015), *Consejos de los grandes autores para escribir e investigar en los libros* (2018), *El camino de la investigación. El modo científico de preguntar, responder y contrastar* (2021) e *Infotecnologías. Teoría y práctica educativa en tiempos de pandemia* (2021) (jorgeagastelume@hotmail.com).

Dra. Minerva Esparza Jáquez

Licenciada en Administración por el Instituto Tecnológico de Zacatecas con especialidad en desarrollo empresarial, Maestra en Ciencias de la Educación con terminación en Investigación Educativa por la Unidad de Docencia Superior de la UAZ y Doctora en Ciencia Política por la Unidad Académica de Ciencia Política de la UAZ. Docente-investigadora de la Licenciatura en Turismo de la Unidad Académica de Historia de la UAZ, con reconocimiento

a perfil PRODEP, miembro activo del Cuerpo Académico en Consolidación UAZ-CA-257, cuenta con 9 años de experiencia en el área de especialidad docente en Investigación Turística. Ha escrito el libro “Del Turismo de masas al Turismo sustentable: un discurso de legitimación capitalista” y varios artículos nacionales. Las líneas de investigación que trabaja son “Teoría y práctica sobre el desarrollo y la educación del turismo y patrimonio”, “Turismo sustentable, educación y patrimonio” y “Desarrollo comunitario a través del turismo” (minerva.esparza@uaz.edu.mx).

Dra. Graciela Rodríguez Castañón

Licenciada en Derecho por la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Zacatecas, con Certificación de Locución por la Unidad de Televisión Educativa, realizó Especialidad en Docencia Superior en la Unidad de Docencia Superior de la UAZ; Maestra en Ciencias por la Maestría en Humanidades–Área Historia de la UAZ. Doctora por el Doctorado en Humanidades y Artes de la UAZ y Estancia Posdoctoral en la Universidad Autónoma de Madrid, España. Coordinadora del Área de Humanidades y Educación y Docente Investigadora con doce años de experiencia en especialidad Turística, en la Unidad Académica de Historia de la Universidad Autónoma de Zacatecas, con Reconocimiento a Perfil Prodep. Ha escrito libros como *Transgresión Mágica e Inquisición Novohispana en Zacatecas* y *Magia, Hechicería e Inquisición. Zacatecas 1713-1816* como autora; y *Magia y Siglo de Oro* como coautora y varios artículos nacionales e internacionales, con líneas de investigación sobre Prácticas Mágicas e Inquisición, y el Patrimonio Turístico y Legislación (graceroca.2014@uaz.edu.mx).

Dra. Lucía Muñoz Castañón

Estudió la Licenciatura en la Facultad de Derecho en la UAZ, Maestría en Docencia e Investigación Jurídicas en la UAZ y Doctorado en Investigación Educativa (2015). Ha participado en Diplomados sobre Actitudes Gerenciales, Guías de Turistas, Haciendas de Zacatecas y Patrimonio Cultural, además de Seminarios de investigación turística de alumnos y docente y ha impartido Cursos de actualización a prestadores de servicios turísticos en varios municipios del Estado de Zacatecas y el Estado de México. Su labor docente ha sido en diferentes Universidades del Estado y la UAEM. Ha presentado varias ponencias y publicado varios artículos y capítulos de libro sobre Turismo y Legislación. Actualmente es Docente en la UAZ y es Perfil PRODEP desde 2018 vigente al 2023. miembro activo del Cuerpo Académico en Consolidación UAZ-CA-257 “Estudios Interdisciplinarios sobre la enseñanza del Turismo y el Patrimonio”, trabaja con la línea de investigación: Legislación, Educación y Tendencias de Turismo y Patrimonio (lucymuz@uaz.edu.mx).

Dra. Lorena Trinidad Medina Esparza

Es Licenciada en Turismo por la Universidad de Guadalajara(UdeG), Maestra en Gestión del Turismo Sostenible por la Universidad para la Cooperación Internacional de San José, Costa Rica; Doctora en Ciencias para el Desarrollo en la Universidad de Guadalajara. Se desempeña como profesora e investigadora en el Departamento de Estudios Turísticos en el Centro Universitario de la Costa Sur de la UdeG. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores del CONACYT. Miembro de la Academia Mexicana de Investigación Turística (AMIT). Desde 2019 es Evaluadora Acreditada del CONACYT en el área 5 de sociales y económicas. Cuenta con el reconocimiento Perfil Deseable

Prodep. Su línea de investigación es el Desarrollo Turístico Regional Sustentable y lo relacionado con la gestión del turismo inclusivo y accesible, así como de destinos turísticos inteligentes (lorena.medina@academicos.udg.mx).

Dr. Alfonso Zepeda Arce

Doctor en Ciencias para el Desarrollo por la Universidad de Guadalajara, Maestro en Turismo Sostenible por la Universidad para la Cooperación Internacional de San José de Costa Rica y la Maestro en Gestión Pública en Turismo por la Universidad Internacional de Andalucía, Licenciado en Turismo por la Universidad de Guadalajara, Es profesor Titular A del Departamento de Estudios Turísticos del Centro Universitario de la Costa Sur, Perfil Deseable PRODEP desde 2008, evaluador del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica (SINAES) y del Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A.C. (CONAET) (alfonso.zepeda@academicos.udg.mx).

**La educación superior en turismo ante
la nueva normalidad: retos y casos de estudio**

Mónica Velarde Valdez

Salvador Gómez Nieves

Editores

se terminó de editar en agosto de 2022

por Santi Ediciones (Rosario Ivonne Lara Alba)
Nance 1370, Colonia Del Fresno, Guadalajara, Jalisco.
www.santiediciones.com

Corrección, diseño de portada e interior
Santi Ediciones

Descargar y consulta online
www.cucea.udg.mx
www.uadeo.mx

LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN TURISMO ANTE LA NUEVA NORMALIDAD

RETOS Y CASOS DE ESTUDIO

En este texto, en el que participan colegas estudiosos y académicos de varias instituciones educativas de nuestro país, se describe y analiza la situación por la que atraviesa la educación universitaria en el turismo, ante la nueva normalidad que ya se vislumbra. Sin embargo, el contrarrestar los efectos en medio de las secuelas de una pandemia que aún no concluye, sigue representando un gran reto para la mayoría de los estudiantes principalmente, pues la reclusión en casa durante más de un año y medio, así como el sentimiento de incertidumbre sobre cuándo terminará la COVID-19 y cuándo será el regreso a clases totalmente presenciales, han significado un desgaste emocional para los jóvenes y un desafío para los profesores.

Universidad de Guadalajara

ISBN: 978-607-571-604-6



9 786075 716046

Universidad Autónoma de Occidente

ISBN: 978-607-7834-59-5



9 786077 834595