

**Mirada fenomenológica a la resiliencia de los docentes
universitarios bajo la amenaza de una pandemia**

**Phenomenological look at the resilience of
university teachers under the threat of a pandemic**

Ana Manuela Palma-Avellán¹
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Ecuador
ana.palma@uleam.edu.ec

Viviana Alejandra Palma-Sánchez²
Hodpital IEES - Ecuador
viviana.palma@iess.gob.ec

Carlos Orlando Vélez-Chávez³
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Ecuador
carlos.velez@uleam.edu.ec

Angela Agripina Cevallos-Ponce⁴
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Ecuador
angie19661978@gmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1586

V7-N6-2 (dic) 2022, pp. 359-371 | Recibido: 11 de noviembre de 2022 - Aceptado: 14 de diciembre de 2022 (2 ronda rev.)
Edición especial

1 Magister en docencia universitaria e investigación educativa en la Universidad Nacional de Loja. Docente en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad Ciencias Administrativas
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3071-1594>

2 Mèdico Cirujano : Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3113-7865>

3 Master of Business Administration (MBA) y especialización en Dirección de Proyectos
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8176-5141>

4 Doctorante en Gerencia Empresarial. Docente Titular en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito interpretar desde una mirada fenomenológica a la resiliencia de los docentes universitarios bajo la amenaza de una pandemia partiendo de los discursos y haceres de los actores sociales en el ámbito de la docencia universitaria. En este sentido, la investigación se ubica en el enfoque cualitativo, bajo la perspectiva teórica del interpretativismo, apoyado metodológicamente en la fenomenología y la hermenéutica. Se asume la realidad objeto de estudio desde un contexto ontológicamente complejo, múltiple, divergente y en una dinámica de construcción y reconstrucción permanente donde la intersubjetividad está presente en todo el proceso de la investigación. Los docentes vinculados a esta investigación constituyen los actores sociales, quienes versionaron sobre la realidad de estudio en cuatro (4) docentes pertenecientes a universidades públicas y tres (3) a privadas. Se utilizaron técnicas fenomenológicas tales como la entrevista a profundidad y el testimonio focalizado (virtual); la información obtenida fue sistematizada mediante la codificación, categorización y triangulación, de la cual emergieron categorías tales como: factores de riesgo psicosocial laboral, desempeño laboral y factores que consolidan la modalidad virtual. Finalmente se presenta como aspecto concluyente que el docente universitario ha salido favorecido y fortalecido, ya que retomaron desde otros espacios su labor con responsabilidad, calidad, mística, compromiso, confianza y visión futurista, todo ello con el propósito de cumplir con el compromiso moral que ha adquirido con la sociedad de continuar en la formación personal y social de los estudiantes, apostando sus conocimientos y experiencias con una actitud de fortaleza, para así opacar sus debilidades y enfrentar con entereza tal situación.

Palabras clave: resiliencia, docentes universitarios, pandemia

ABSTRACT

The purpose of this study was to interpret, from a phenomenological perspective, the resilience of university teachers under the threat of a pandemic from the discourses and actions of social actors in the field of university teaching. In this sense, the research is located in the qualitative approach, under the theoretical perspective of interpretivism, methodologically supported by phenomenology and hermeneutics. The reality under study is assumed from an ontologically complex, multiple, divergent context and in a dynamic of permanent construction and reconstruction where intersubjectivity is present throughout the research process. The teachers linked to this research constitute the social actors, who versioned the reality of the study in four (4) teachers belonging to public universities and three (3) to private ones. Phenomenological techniques such as in-depth interviews and focused testimony were used (virtual); The information obtained was systematized through coding, categorization and triangulation, from which categories such as: occupational psychosocial risk factors, work performance and factors that consolidate the virtual modality emerged. Finally, I present as a conclusive aspect; the university teacher has been favored and strengthened since they resumed their work from other spaces with responsibility, quality, mystique, commitment, trust and futuristic vision, all with the purpose of fulfilling the moral commitment that they have acquired with society to continue in the personal and social training of students, betting on their knowledge and experiences with an attitude of strength, in order to overshadow their weaknesses and face such a situation with integrity.

Key words: resilience, university professor, panthemic

Introducción

El contexto laboral en las organizaciones se desarrolló desde la revolución Industrial hasta las últimas décadas, dejando atrás la organización tradicional del trabajo para adentrarse en una dinámica con ritmos de trabajo cambiantes, flexibles, expuestos a la incertidumbre y a la complejidad de entornos externos e internos, particulares para cada organización. Todo esto, condicionado por las exigencias globalizadas de mercado, competitivas en cuanto a la producción de bienes-servicios y enmarcadas en las premisas de gestión: eficacia, eficiencia, productividad y efectividad.

En este sentido, las universidades, no escapan de estas transformaciones que ha traído el mundo globalizado, en vista de que la actividad intelectual que cumple es fundamental en las sociedades modernas, puesto que su función consiste en crear conocimientos, desarrollarlos y difundirlos, de igual manera, estimula y disciplina la formación de hombres-profesionales, distinguidos por su cultura y su capacidad en el mundo laboral social: es decir, la función social de las universidades es múltiple, preparando profesionales cuyos conocimientos sean útiles a las generaciones presentes y futuras.

Al respecto, Pérez (2003) y Martínez (2005) admiten que existen fuerzas externas e internas que inducen al cambio organizacional, que determinan la velocidad del cambio, la manera impredecible, discontinua y compleja, dichas fuerzas inciden de manera directa e indirecta en la organización y promueven cambios en diferentes aspectos organizativos en la estructura organizativa; durante los procedimientos y procesos de gestión, relacionados con la eficiencia para el logro de los objetivos estratégicos y sociales; en condiciones de trabajo y experiencias laborales por parte del talento humano.

Como es bien sabido, durante el primer trimestre del año 2020, se agudizó la crisis sanitaria debido a la pandemia del Covid-19, que según en su informe especial la (Cepal, 2020) las medidas de autoaislamiento, cuarentena y distanciamiento social han provocado efectos

directos en la oferta y la demanda, las cuales conllevaron a la suspensión de actividades productivas y mayor desempleo, recesión mundial en educación, comercio, turismo, transporte, manufactura y recursos naturales. En este sentido, la pandemia por Covid-19 produjo cambios radicales en las áreas de la económica, social, política, y, la educación no fue la excepción.

Desde este contexto, Villafuerte (2020) señala que según la UNESCO, más de 861.7 millones de niños y jóvenes en 119 países se han visto afectados al tener que hacer frente a la pandemia que ha ocurrido este año, como se mencionó anteriormente, el sector educativo fue uno de los sectores más afectados y con ellos los docentes, que se vieron afectados en el proceso de enseñanza – aprendizaje, enfrentándose a cambios en su estructura de trabajo para lograr ejercer su labor educativa, por lo que la adaptación a la nueva modalidad de impartir educación mediante el uso de la tecnologías de la información y comunicación, resultó ser un desafío, ya que algunos docentes se enfrentaron a un panorama desalentador para poder cumplir con sus labores habituales, en parte por la incertidumbre y además por no poder contar con las herramientas tecnológicas necesarias y la falta de conectividad de internet desde su hogar, la cual era indispensable para lograr cumplir con su labor docente. Asimismo, el proceso de adaptación del docente a esta nueva modalidad de trabajo en forma virtual, resultó ser una tarea agotadora que derivó en muchos casos, estrés laboral, afectando la salud física y mental, ya que debían buscar alternativas para la adaptación, paliar con los cuidados y efectos de la pandemia.

Desde esta perspectiva, el docente universitario atravesó por situaciones difíciles en el proceso de enseñanza – aprendizaje, y para poder resistir con tolerancia, paciencia, serenidad, emergió en ellos su capacidad resiliente, por ello, señala Segovia, Fuster y Ocaña (2020) que la resiliencia es la capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito frente a la adversidad y de desarrollar competencia social, académica y vocacional pese a estar expuesto a acontecimientos

adversos, al estrés grave o simplemente a las tensiones inherentes al mundo de hoy.

Al respecto, durante la crisis sanitaria el sector académico universitario continuó con el proceso de enseñanza – aprendizaje mediante el uso de las herramientas tecnológica disponibles, por lo que, docentes y estudiantes intentaron adaptarse a los nuevos métodos de enseñanza virtual, bajo esta circunstancia se hace necesaria la aplicación de la misma; por consiguiente, “hablar de resiliencia se convierte en una posibilidad realista para la construcción y reconstrucción ante los embates del COVID-19” (Salazar, 2020, p. 2), dado que se ha convertido en otras de las capacidades desarrolladas en este contexto. Por lo antes descrito surge la interrogante ¿Mostraron los docentes universitarios ser resilientes bajo la amenaza de una pandemia?

Materiales y métodos

Para dar respuesta a la interrogante que antecede, la presente investigación tiene como propósito general analizar desde una mirada fenomenológica a la resiliencia de los docentes universitarios bajo la amenaza de una pandemia, valorándose desde una perspectiva fenomenológica e interpretativa, es decir, desde la que se interpretará el “Ser”, el método fenomenológico hermenéutico y la metodología cualitativa el encuentro con el ser experiencia y el ser lenguaje a través de los cuales se atesoró la información cualitativa aportada en los discursos de los versionantes involucrados, la sistematización y el arte interpretativo de la información.

La Universidad como Sistema Humano Complejo.

La actividad laboral, las experiencias y relaciones sociales que implica el ámbito universitario, no sólo se han propuesto a lo largo del tiempo como planteamientos objeto de estudio, sino que también, se han desarrollado como discursos llenos de valores y normas, de esta forma, las modalidades y las condiciones de trabajo han exhibido una metamorfosis incesante en lo que respecta a

su división, organización, escenarios y sus protagonistas, en la forma de articularse con la vida social y cultural, con la política, la moral, la religión y la vida cotidiana de las personas.

En este sentido, la Universidad es una institución que se ha conocido a lo largo de su historia como comunidad de profesores y académicos, término que se aproxima a su raíz etimológica del latín “universitas magistrorum et scholarium”, en Latinoamérica, las instituciones universitarias han transitado por escenarios acompañados por un clima sociopolítico y económico, el que han sobrellevado a expensas de procesos de expansión-estancamiento-reversión, según la necesidad de desarrollo de los países que conforman este ámbito geográfico.

Al respecto, es importante mencionar que la educación universitaria no responde a una única fuerza de cambio como es la demanda académica sino, que, además, en su entramado proceso organizacional las entradas, insumos, procesos, productos, efectos e impactos trascienden más allá de lo imaginado en el mundo objetivamente académico, por ello, Cathalifaud (2000) expone que las universidades al desarrollarse como un sistema social con estructura y semántica propia, éstas constituyen una imagen de complejidad inigualable en la sociedad, por la cual, la educación universitaria se presenta como un sistema abierto, complejo, abstracto, reflexivo y autopoietico.

En este orden de ideas, la visión ontológica sistémica compleja y autopoietica de la universidad se construye sobre una relación de totalidad, como una manera de pensarla e interpretarla. A tales efectos, Bunje (2000) señala que la visión sistémica universitaria, es un enfoque que se caracteriza por concebir el todo del objeto como una totalidad compleja, o como un componente dentro de un contexto complejo, evitando así abordar los problemas con una visión unilateral o mediante interpretaciones simplistas.

Por su parte, Morín (2006), manifiesta que el pensamiento complejo es una manera creativa de poner al servicio la praxis cotidiana, la transversalidad del conocimiento y la complejización de los discursos teóricos

en el campo de las ciencias sociales, esta acepción contribuye a una inusual capacidad de comprender e interpretar los fenómenos sociales en movimiento, enlazando los procesos pasados y aperturas hacia el futuro, desde una meta perspectiva antagónica del pensamiento personal y social, de lo literario y lo científico, lo aleatorio con lo racional y lo reflexivo para cuestionan nuevamente en un proceso interpretativo sin fin.

Desde otro punto de vista, en la sociedad actual, se dan cambios espectaculares e inesperados, en los que están involucradas las organizaciones universitarias, por lo tanto, ellas deben estar atentas a responder con mayor rapidez de lo permitido por los procedimientos burocráticos a los cambios que se presenten. Esta situación de cambio plantea la disyuntiva, por ello, Jarvis (2006) indica que “en muchas organizaciones el poder sigue residiendo en la gerencia, pero quienes están respondiendo rápidamente a las cambiantes presiones sociales aceptan que, el saber es poder, independientemente de la posición que ocupe en la organización el poseedor del conocimiento” (p. 83). En otras palabras, el conocimiento es poderoso y no se necesita un cargo administrativo de alto nivel para demostrarlo.

La Adversidad y la Resiliencia Docente en Pandemia.

Actualmente, la sociedad con la expansión vertiginosamente de la pandemia del Covid-19 ha venido sufriendo cambios y transformaciones, en este sentido, las instituciones universitarias como cualquier otra institución que hace vida en la sociedad actual, también se ha visto impactada con esta epidemia devastadora, trayendo como consecuencia su funcionamiento cotidiano, a pesar de esta situación adversa la universidad y sus docentes han sobrevivido y continuado con su misión de educar aun con las puertas cerradas.

Al respecto, Trujillo (2011) señala que la adversidad es el inicio de la resiliencia, ya que el ser humano en la vida diaria pasa por momentos adversos todos los días, siendo tales situaciones unos más intensos que otros, por lo tanto, para que se origine la resiliencia

es necesario que se produzcan situaciones adversas, desde este contexto la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) señala que los profesores ante este tiempo de confinamiento generado por el Covid-19 han sufrido importantes afectaciones en lo laboral y en lo profesional que trasciende a lo personal, entonces, mediante esta transformaciones se debe ser constructivo y utilizar todos los recursos para convertir lo negativo en algo positivo.

Desde esta perspectiva, los docentes universitarios se han valido de estrategias didácticas y significativas para poder cumplir con la labor docente, muchos se han ingeniado con el manejo de las herramientas tecnológicas y la plataforma de conexión a internet, por lo que, esta nueva realidad pedagogía ha demostrado al docente como un ser resiliente, es decir, un profesional que socialmente se niega a dejarse vencer por las situaciones adversas y estresante que vive, por lo cual, Segovia et al. (2020) refieren que la resiliencia en educación es considerada como la aptitud de recuperar, recobrar y acomodarse con buena disposición ante cualquier desventura, a fin de desarrollar competitividad en lo social, académico y vocacional, pese a estar en contacto con eventos adversos o estresantes inherentes al mundo de hoy.

Sin lugar a duda, la pandemia del Covid-19 ha dejado atrás la educación tradicional para adentrarse en una dinámica con ritmos de trabajo cambiantes, flexibles, expuestos a la incertidumbre y a la complejidad de entornos externos e internos, por lo que se puede decir, que el cambio en las instituciones educativas es beneficioso, ya que dicho cambio conlleva a que las personas aprendan nuevos comportamientos y habilidades.

La presente investigación es objeto de estudio de las ciencias sociales, y; por tanto, se ubica en el paradigma cualitativo, el cual de acuerdo con (Martínez, 2006) “trata de identificar, básicamente, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (p. 66). La presente

investigación busca mostrar las voces de los actores educativos del nivel superior ante este ajuste de la modalidad presencial a la virtual. Dicho de otro modo, pretende analizar desde una mirada fenomenológica a la resiliencia de los docentes universitarios bajo la amenaza de una pandemia. El estudio tiene un enfoque cualitativo en vista que el análisis de la información es obtenido a través de miradas y posturas teóricas, conceptos, definiciones y aportes sobre las categorías establecidas en este estudio para establecer tendencias, vivencias, situaciones y conclusiones que permitan ahondar en el proceso de interpretación desde diferentes realidades, como son las bases de datos científicas.

Los planteamientos descritos sobre el conocimiento y cómo conocer, orientan esta investigación hacia la perspectiva teórica del interpretativismo y la metodología cualitativa, puesto que, esta praxis investigativa ofrece la viabilidad para conocer la realidad del cambio desde la percepción de los actores sociales involucrados en este estudio, en tanto que, ellos aporten a través de sus relatos significados la expresión de su conciencia la cual es poco perceptible a través de la perspectiva teórica objetivista. En este orden de ideas Navia y Rodríguez (2008), rememoran y le dan vigencia al pensamiento de los filósofos Heidegger, Ricoeur y Gadamer al reconocer la importancia de hermenéutica fenomenológica para la comprensión interpretativa de los fenómenos sociales, por cuanto comprender e interpretar son la misma cosa.

Para percibir la realidad ontológicamente subjetiva esta investigación se desarrolló a través de la interpretación de manifestaciones verbales y no verbales en los diferentes actores sociales de las Universidades Públicas y Privadas de la Provincia de Manabí, tomando en cuenta sus valores y modo de pensar, hacer y sentir; es decir, haciendo interpretaciones de la conducta humana. Se utilizó como técnica de recolección de información la entrevista a profundidad, esta técnica se refiere a una entrevista con las siguientes especificaciones: abierta, dinámica, flexible y no estructurada, por lo que, Taylor & Bogdan (1994), la definen como encuentros

presenciales repetitivos que se realizan entre los protagonistas del estudio y el investigador, y en los cuales se pretende comprender, desde sus propias palabras y gestos, la visión que tienen de sus vivencias, a través de un diálogo ameno. Para la aplicación de la entrevista se redactó previamente un guion de entrevista tomando en cuenta la categoría principal la resiliencia en los docentes en tiempo de pandemia, presentado un esquema flexible, el cual se fue adaptando al tipo de entrevistado, mostrándose algunas preguntas orientadoras con todos los aspectos relacionados con la investigación

Como se ha manifestado en párrafos precedentes, esta investigación será distinguida metodológicamente por ser un estudio de tipo fenomenológico hermenéutico, por lo que, para el procesamiento de la data se siguió el procedimiento cualitativo, una vez culminadas las entrevistas y la observación en campo se llevó a cabo su transcripción, a realizar el primer paso, la fase de codificación abierta de la data, la cual se inició con la ubicación de palabras clave, se procedió a codificar los datos obtenidos en las transcripciones de las entrevistas y se seleccionaron los elementos significativos para identificar las categorías o temas, así como las propiedades. El segundo paso, fue la codificación axial, donde los conceptos se integraron en temas de mayor alcance, asignándoles nombres sugeridos por la data o derivados inductivamente, de manera que reflejaran los conceptos. Se recurrió a la interpretación según la pertinencia entre las propiedades y los temas, cuyo resultado dio paso a la codificación selectiva.

Criterios para el análisis e interpretación de los resultados.

Los resultados han sido analizados en base a criterios cualitativos, donde el proceso esencial del análisis de las informaciones referidas a las categorías propuestas por la investigadora, consistió en desglosar las informaciones no estructuradas, transformándoles en informaciones estructuradas; ello implicó organizar la información en categorías, subcategorías, describir las experiencias de las personas estudiadas bajo su óptica, su lenguaje y

Intención N°1. ¿Cómo fue la experiencia de trabajar de clases presenciales a clases virtuales debido a la contingencia sanitaria del Covid-19?

Tabla 1

Entrevista a los Docentes Universitarios

Informantes Clave	Transcripción Entrevistas	Categoría Orientadora	Subcategoría	Opinión de la Autora	Lenguaje Científico
Docente 1	Hola bueno... yo pienso que la experiencia más fuerte del cambio de modalidad fue el cambio tecnológico, ya que en la universidad teníamos las condiciones para trabajar pero en nuestras casas algunos si otros no.	F a c t o r Riesgo. Psicosocial. Laboral.	Recursos tecnológicos para el trabajo. Organización del trabajo. Interdependencia. Incertidumbre. Estrés laboral.	La experiencia del cambio de modalidad de clases fue bastante significativa e incierta, ya que los docentes tuvieron que valerse de estrategias para cumplir con el desempeño laboral, por otra parte, también valoraron el aprendizaje continuo como fuente de desarrollo profesional que les permite adaptarse a los continuos cambios organizativos.	(Quezada) Señala que el Covid representa una amenaza para la integridad física y psicológica de todos, pero a su vez es una situación ambigua, dado que, no se puede predecir con exactitud cuándo se logrará superar esta realidad, pero si es posible desde nuestra condición humana mantener las emociones bajo control y resguardar la plenitud emocional.
Docente 2	Ah bueno, aparte de generarme una gran preocupación y generarme también muuuchoo estrés... la preocupación me la genera porque, por ejemplo, yo no sabía cómo íbamos hacer para trabajar a distancia me perturba saber que por un mal paso que yo dé o que no sabía cómo hacerlo pudiese ser objeto de una sanción por haberlo hecho de manera incorrecta				
Docente 3	Ehhh... pienso que al comenzar la pandemia y declarase el estado de alerta por parte del gobierno hubo una desorganización y el que yo y mis compañeros no me tuviésemos la información a tiempo... me causaba mucha preocupación, mucho estrés porque...estee... la costumbre de ser responsable a la hora cumplir con las clases, eso me causaba mucha preocupación y estrés.				
Docente 4	Yo creo que al principio fue traumática pero poco a poco siento que de alguna manera nos hemos acoplado a los cambios, comenzado a dar respuestas en el tiempo nos pideeee... pero de alguna manera, eso se ha minimizado yo creo que entre el año en plena crudeza de la pandemia y este año la tendencia... eso ha venido disminuyendo				
Docente 5	Mi experiencia no fue fácil...pero no es fácil, no es fácil llevar una clase virtual es muuuy... difícil más que se depende si se tienen recursos tecnológicos o no. ...¿Qué me estresa a mí? Cuando los que están a mí alrededor no cumplen la función que le compete, eso es lo que me estresa, algunas veces los estudiantes no responden en el tiempo que se le pide.				
Docente 6	Que te puedo decir, ahhh... tú sabes que los cambio suceden y muchas veces no nos damos cuenta de que están sucediendo, por un lado iban los... van esas indicaciones eee... y nosotros no sabíamos que hacer todos los días o cada cierto tiempo te... te... enviaban formatos, te envía requerimientos que no están... que eso genera angustia...genera incertidumbre, genera dudas y el producto aunque, es de calidad, no está exento de errores por las premuras.				
Docente 7	La experiencia de las clases virtuales tuvimos que adatarlos pienso que...la otra necesidad que tuvimos fue la parte de preparación de uno como profesional,				

con expresiones propias, tratando de comprender en profundidad la significación de los enunciados y del contexto que rodea las informaciones, para su presentación y análisis se realizó a través de la técnica de la triangulación de información y análisis de contenido de las referencias teóricas, permitiendo de manera más precisa la contrastación, el proceso de categorización, busca la disgregación o subdivisión de los temas de interés, es decir, un fraccionamiento de la información en su conjunto y asignación de nombres que hilen de forma sistemática las ideas que el investigador intenta descubrir.

Análisis: luego de interpretar e internalizar las voces de los actores sociales emergió como elemento teórico de esta investigación, factores de riesgo psicosocial laboral, los cuales constituyen elementos intangibles del trabajo y que en este estudio fueron emergiendo de la interacción informantes-investigadora a través de lo narrado, además, permitiendo la interpretación heurística como sujeto cognoscente, en este sentido, factores como la interdependencia, recursos para el trabajo, organización para el trabajo, estrés laboral e incertidumbre son constructos con significado psicosociales multidimensional y complejo de la dinámica laboral, estos factores surgieron del cambio de modalidad de presencial a virtual que vivieron los docentes durante la pandemia. Lo antes descrito queda ratificado por (Mansilla, 2009) que plantea que el abordaje de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, es una categoría de análisis multidimensional ya que está relacionada con: el ambiente de trabajo y diseño del puesto de trabajo, la organización y la gestión del trabajo, funciones / tareas, ritmos de trabajo, autonomía, carga mental, formación y competencias para la ejecución de la tarea, responsabilidad, desempeño de rol, comunicación en el trabajo, estilo de mando, participación en la toma de decisiones, relaciones interpersonales en el trabajo, estabilidad laboral y desarrollo de la carrera profesional.

Figura 1

Experiencia de trabajo a la modalidad virtual



Análisis: Lo inesperado parece ser una constante en el contexto laboral, por lo tanto, las competencias y cualificaciones profesionales en el trabajo son cada día más significativas con relación al desempeño laboral, por ello, los docentes en sus discursos contribuyeron a la construcción de la categoría desempeño laboral y su subcategoría, condiciones de trabajo, interacción y comunicación, inteligencia emocional, interacción trabajo- familia, salud laboral, que conllevaron a la acción para la ejecución de las tareas, considerando que no existía un modelo didáctico acorde al ambiente pandémico, los docentes se adaptaron sobre la marcha al trabajo académico, a pesar de haber empleado horas extras para poder dar respuestas a la dinámica virtual, además, manifestaron inteligencia emocional para poder trabajar en equipo, resolver tensiones o conflictos laborales, también de mejorar la comunicación y las relaciones con los compañeros lo cual debe ser comprensible, ya que el contexto de emergencia sanitaria significó una ruptura en las actividades habituales de cada uno de los actores educativos y del hacer diaria de las familias. (Mendoza, 2020) indica que, la emergencia sanitaria hizo que surgieran elementos psicoemocionales a flote como la capacidad de resistencia, ante los embates del entorno y la tolerancia que permitieron iniciar la nueva cultura educativa donde se pretende que no se sobrevalore ni se infravalore ninguna de las modalidades.

Intención N° 2 Describirían los obstáculos más significativos al trabajar bajo la modalidad virtual

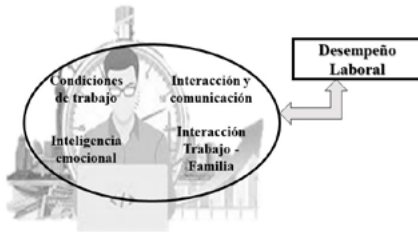
Tabla 2

Entrevista a docentes

Informantes Clave	Transcripción Entrevistas	Categoría Orientadora	Subcategoría	Opinión de la Autora	Lenguaje Científico
Docente 1	Bueno te voy a decir que... unos de los grandes obstáculos fue la conexión de internet, la falta de los dispositivos acorde a la situación y la adaptación de los estudiantes, en ocasiones teníamos que ir a la casa de un colega para compartir la computadora.	Desempeño Laboral	Condiciones de trabajo. Interacción y comunicación. Inteligencia Emocional. Interacción trabajo- familia. Salud laboral.	Interpretando lo señalado por los informantes se puede señalar que fueron muchos los tropiezos y situaciones que se vivieron durante la adaptación a la modalidad virtual, esto se refleja en las categorías emergidas, que desde la perspectiva de los docentes fueron situaciones difíciles vividas pero cada uno de ellos puedo aminorar la situación con elementos claves para el éxito y desarrollo de la educación virtual	Caballero, (2001), señala que las habilidades, forman parte de la caja de herramientas que requieren las organizaciones y sus prácticas emergentes, para crear, transferir y compartir conocimiento en la necesidad de conocer recursos y métodos establecidos en una nueva dialógica. Por otro lado, (Dorego, 2006) señala que se debe considerar las necesidades de los alumnos, del profesor, de la comunidad y de la institución, para llevar a cabo un proceso de enseñanza –aprendizaje mediante las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Docente 2	Ehhh, yo pienso que uno de los grandes obstáculos que se presentaron durante la forma de dar clase, a parte de los equipos tecnológicos, fue el sitio ya que tuvimos que utilizar algún espacio de nuestra casa y adecuarlo para conectarnos y dar las clases, y por otro lado los estudiantes mantenían la comunicación constante con el profesor.				
Docente 3	Ya te digo, desde mi experiencia lo más que me ha costado es el que los estudiantes se adaptaran a la nueva modalidad, ahhh lo que se me ha hecho difícil es que los estudiantes acepten el cambio que se está haciendo				
Docente 4	Cuando dabas clases presenciales las asesorías las realizabas en la universidad, pero con esta nueva modalidad, no hay horario para preguntar, o hasta ¡para insultarte también! Porque no entienden, que se envía mucha actividad que se yo una infinidad de cosas, entonces uno se estresa y se molesta, a veces mi familia me encontraba peleando sola con el celular, ante los mensajes groseros y abusivos de muchos estudiantes. Me puedes encontrar tratando de responderle al celular...				
Docente 5	Sabes que esto se dio muy rápido, eh en un abrir y cerrar los ojos, clara era fundamental tener los recursos tecnológicos para uno sentirse bien en el desempeño de su trabajo, yo hice mi trabajo tranquilo, no me estresa porque a mí me gusta mi trabajo y me satisface hacerlo bien.				
Docente 6	Ahhh... te cuento aparte de que esto nos agarró de sorpresa y los recursos de internet para muchos era limitado, la adaptación a nivel familiar fue traumático, el reclamo era permanente, tenías que atender familia, hijos, estudiantes y otra situación de la universidad, esa dinámica era nueva para todos yo no estaba acostumbrada y eso perturba mucho a mi familia, sobre todo a mi esposo, que dice: "apaga ese celular" Dice: "tú trabajas como los bomberos, como si estuvieras de guardia".				
Docente 7	Buenoooo... sabes que la situación que se presentó fue que los docentes y los estudiantes no estábamos preparados para la modalidad a distancia" muchos nos resistíamos a trabajar con la plataforma virtual pero poco a poco se trató de ajustar las clases para mejorar el proceso de aprendizaje"				

Figura 2

Obstáculos significativos al trabajar bajo la modalidad virtual



Análisis: una vez estudiado el manejo de los procesos virtuales y las competencias para llevar a cabo esta modalidad, se asume como freno para el cambio todas aquellas situaciones personales, relacionadas con la capacitación, habilidades y destrezas, equipos de trabajo, compromiso comunicación y confianza, que conllevan a la acción humana a posteriori de resistencia al cambio, por ende, la capacidad personal de aprender es inherente al ser vivo y, aprender racionalmente está relacionado con el ser humano, con todos estos factores coadyuvan al docente a desarrollar una visión prospectiva, es decir, una manera de mirar el futuro. En este sentido, (Soler, 2006) afirma, que el reto para las empresas y sus directivos es promover el desaprendizaje, es decir, debemos olvidar casi todo lo poco que sabemos para poder comenzar a aprender lo mucho que ignoramos, en consecuencia, en el aprendizaje organizativo lo más es poder desaprender para aprender nuevos estilos de pensamiento y conductas renovadas para el cambio.

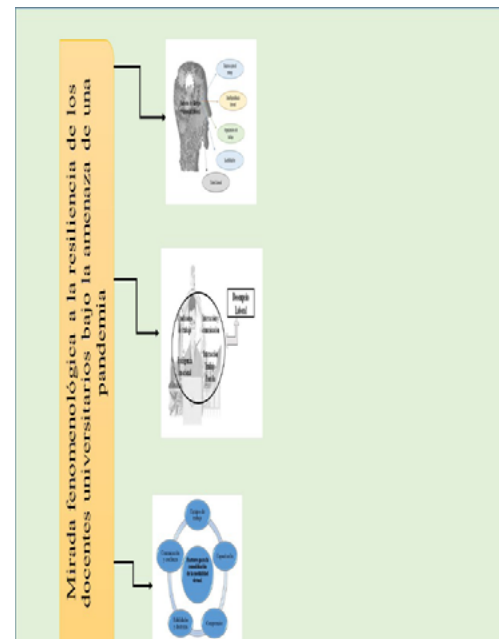
Figura 3

Procesos virtuales y las competencias que desarrollaron en el proceso de enseñanza – aprendizaje durante la Pandemia COVID-19



Figura 4

Resumen de las categorías y subcategorías que emergieron en el análisis e interpretación de los relatos



Aspectos concluyentes

A partir de los significados que cada uno de los informantes clave aportó, la interpretación como sujeto cognoscente trasfigura el análisis cognitivo a uno metacognitivo de relación y comprensión superior de los descriptores

Intención N° 3 ¿Cómo se manejaron los procesos virtuales en las universidades y cuáles fueron las competencias que desarrollaron para llevar a cabo durante el proceso de enseñanza – aprendizaje durante la Pandemia COVID-19?

Tabla 3

Entrevistas a los docentes

Informantes Clave	Transcripción Entrevistas	Categoría Orientadora	Subcategoría	Opinión de la Autora	Lenguaje Científico
Docente 1	Ehhh, lo que te puedo decir, es más que desarrollar competencias o manejar lo virtual, hemos reforzado el trabajo colaborativo, con disciplina, y mayor dominio de herramientas tecnológicas para la educación	Factores para la consolidación de la modalidad virtual	Equipo de trabajos. Capacitación. Compromiso. Habilidades y destrezas. Comunicación y confianza.	Los cambios en las organizaciones en muchas ocasiones se dan a través o bajo de alguna circunstancia inesperada, por lo que le toca al personal que hace vida en esa organización que asumir la responsabilidad de las actividades de cambio, pero más allá de esto han obtenido el reconocimiento a su labor, a la presencia institucional, y a la participación activa dentro de la universidad y fuera de ella, además del respeto y sentido de pertenencia.	La Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2020), señala que las tecnologías digitales resultarán clave en el nuevo modelo de funcionamiento de las organizaciones.
Docente 2	(...) cuando los docentes nos hablaron que teníamos que garantizar la prosecución a los estudiantes nos montamos en eso y nos dimos cuenta como la modalidad virtual era beneficiosos para todos, bueno... ya que no nos podemos quedar atrás de los tiempos de la globalización... y debemos ajustarnos a los nuevos tiempos,				
Docente 3	(...) en ese entonces para capacitarnos realizamos un curso, el curso se hizo entre todos, los que se llamaban expertos en ese momento,(...) .No el curso era la formación para que dábamos al profesor, las herramientas los lineamientos para que se pudiera ser , pudiera ser docente en línea, porque las asignaturas ya nosotros las teníamos, lo que íbamos era a cambiar la metodología, de enseñanza porque los contenidos no se pueden variar, lo que hay que variar es como tú vas a enseñar tu a través de la tecnología y totalmente fuera de, de fuera de asincrónico esa esa información, allí es donde se ha llevado más tiempo, en adaptarnos				
Docente 4	Más uso de las herramientas tecnológicas, más retroalimentación”, “Administrar mi tiempo para poder dar clases sin perder de vista las otras actividades”				
Docente 5	... pienso que la Universidad, en el caso nuestro, aparte de gerenciar también es necesario la capacitación y la actualización, porque muchas veces nos hemos quedado en modelos que si se quiere pues... no nos hemos actualizado mejor dicho, hay déficit en esa actualización				
Docente 6	De verdad que creo que la Universidad ha hecho un gran esfuerzo para formar a su personal, este ahorita pues tenemos los cursos de Moodle y ya estamos trabajando en un diplomado en el área no exacto, así fue como empezó ya te digo fue por postgrado.				
Docente 7	Este ehhh, bueno te digo que para el manejo de los procesos virtuales nos unimos en un grupo de personas, los jefes en línea un grupo de profesores ellos están pendientes de todos los profesores que están dando educación en línea, de toda esa población estudiantil que está en línea porque ese es un trabajito, además había un grupo de trabajo que se dedicaban a la planificación y desarrollo de la asignatura y la facilitaba aquellos docentes que presentaban dificultad con las plataformas virtuales. Lo más experimentados en la materia virtual nos enseñaban la función de la plataforma de MOODLE es muy sencilla e incluso se le enseña al profesor para que él lo monte acá solo se le dan los lineamientos, eso es lógico hay una como un pequeño manual donde sale, que es lo que va a colocar, que es lo que lleva, como se hacen las estrategias, como es la planificación.				

de esta investigación. Se puede mencionar, que la pandemia se presentó en el proceso educativo desde dos ópticas. Al principio, alarmó a todo el sistema creando un estado de alerta e incertidumbre en toda la comunidad universitaria, es especial a los docentes ya que no sabían cómo enfrentar el proceso de enseñanza – aprendizaje, dejando al descubierto los temores, la inestabilidad emocional, e incluso la debilidad humana ante lo desconocido.

Es así, como durante el análisis hermenéutico resultó evidente la incidencia y prevalencia de los factores de riesgo psicosocial laboral, el desempeño y factores para la consolidación para la modalidad virtual, cada una de estas incidencias con sus subcategorías que coadyuvaron a comprender lo que el docente universitario ha enfrentado a pesar de las adversidades y con el cambio de modalidad de la presencial a la virtual; situación que sin duda alguna, generó estrés debido a que algunos no contaban con la preparación suficiente para realizar lo acostumbrado desde otra perspectiva: En consecuencia, es importante retomar lo que señala Román e tal., (2020): quienes expresan que esta pandemia no solo cambió los sistemas educativos en todos los países, sino que impactó de lleno, de forma directa, intensa y sorpresiva en los docentes, convirtiendo su trabajo es un proceso lleno de complejidades.

En este sentido el docente universitario ha salido favorecido y fortalecido ya que retomaron desde otros espacios su labor con responsabilidad, calidad, mística, compromiso, confianza y visión futurista, todo ello con el propósito de cumplir con el compromiso moral que ha adquirido con la sociedad de continuar en la formación personal y social de los estudiantes, apostando sus conocimientos y experiencias con una actitud de fortaleza, para así opacar sus debilidades y enfrentar con entereza la situación. Por la cual, (Robinet. & Pérez, 2020), indican que en este tipo de escenarios de adversidad laboral que ha sido generado por todo lo sobrevenido con la pandemia, los docentes más resilientes han logrado demostrar su entereza emocional pero también sus mayores habilidades y competencias de compromiso laboral, haciendo

énfasis en que la resiliencia disminuye el estrés crónico. Por último, es importante que cada uno de los docentes universitarios se replanteen los roles que cumplen en el proceso formativo, es decir, cambiando de paradigma ya que hoy día, la educación debe asumir desde un enfoque complejo, en especial en época de pandemia puesto que se debe educar para la incertidumbre.

Referencias bibliográficas

- Bunje. (2000). *Epistemología*. México: Siglo Veintiuno.
- Caballero, S. (2001). Las competencias gerenciales en tiempos de virtualización. *Revista Asuntos*, 117-130.
- Cathalifaud, A. (2000). *Las Universidades como Sistemas Sociales: Estructura y Semántica*. Obtenido de Revista MAD, Norteamérica: Disponible en: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RMAD/article/viewArticle/14856> . Consultado 15 de mayo de 2022
- Cepal. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del Covid-19. Efectoseconómicos y sociales. Informe especial Covid-19*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Dorego, E. (2006). Educación a distancia y evaluación del aprendizaje. *Revista de Educación a Distancia*, 2-23.
- Jarvis, P. (2006). *Universidades corporativas: Nuevos modelos de aprendizaje en la sociedad global*. Madrid: NARCEA.
- Mansilla. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Obtenido de Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos> . Consultado 15 de mayo de 2022
- Martínez, A. (2005). *Gestión del Cambio y Planificación Estratégica*. Madrid: Ayuntamiento de Castellón.

- Martínez, M. (2006). *Ciencia y Arte en la Investigación Cualitativa*. Distrito Federal - México: Editorial Trillas, S.A.
- Mendoza, L. (2020). Lo que la pandemia nos enseñó sobre la educación a distancia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 343-352.
- Morín, E. (2006). *La complejidad un modo de pensar*. Caracas - Venezuela: Taller permanente de Estudios Epistemológicos en Ciencias Sociales.
- Pérez, D. (2003). *Procedimiento para la elaborar un modelo de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Habana: Universidad de Cienfuegos.
- Quezada, V. (s.f.). *Miedo y psicopatología: la amenaza que oculta el Covid-19*. Obtenido de Disponible en: <https://www.uchile.cl/noticias/163245/miedo-y-psicopatologia-la-amenaza-que-oculta-el-covid-19> . Consultado 25 de mayo 2020
- Robinet., A., & Pérez, M. (2020). Estrés en los docentes entiempos de pandemia Covid-19. *Polo del Conocimiento*.
- Román, F., Fores, A., Calandri, I., Gautreaux, R., Antúnez, A., Ordehi, D., . . . Allegri, R. (2020). Resiliencia en docentes en distanciamiento social preventivo obligatorio durante la pandemia de COVID-19. *Neuroeducation*, 76-87.
- Salazar, K. (2020). *La resiliencia: una alternativa en tiempos de COVID-19*. *Notas de*. Obtenido de Disponible en: https://web.crim.unam.mx/sites/default/files/2020-05/crim_010_karlasalazar_ . Consultado el 15 de mayo de 2022
- Segovia, S., Fuster, D., & Ocaña, Y. (2020). Resiliencia del docente en situaciones de enseñanza y aprendizaje. *Revista Electrónica Educare*, 1-26.
- Soler, E. (2006). *Constructivismo, innovación y enseñanza efectiva*. Caracas- Venezuela: Colección tesis - Equinoccio.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Madrid: Edit Paidós. 2da edición.
- Trujillo, S. (2011). ¿Hay un origen del proceso resiliente? Una lectura de La maravilla del dolor de Boris Cyrulnik. . *Revista Psicogente*, 164-177.
- UNESCO. (2020). *COVID-19 y educación superior: Delos efectos inmediatos al día después: Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones*. Obtenido de Disponible en: http://www.uncuyo.edu.ar/ciencia_tecnica_y_posgrado/upload/iesalc-covid-19.pdf . Consultado 20 de mayo 2022
- Villafuerte, P. (2020). Educación en tiempos de pandemia: COVID-19 y equidad en el aprendizaje. *Observatorio de Innovación Educativa*.