



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2289>

Ciencias de la Educación
Artículo de investigación

*Asistencia Educativa Virtual a niñas y niños desde la misión del voluntariado:
Durante la pandemia Covid-19*

*Virtual Educational Assistance to girls and boys from the volunteer mission:
During the Covid-19 pandemic*

*Assistância educacional virtual para meninas e meninos da missão de
voluntariado: durante a pandemia de Covid-19*

Blanca de los Ángeles Herrera-Hugo ^I
bherrerah@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1636-8048>

Bertha Janneth Cárdenas-Lata ^{II}
bcardenasl@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-2523-8309>

Jenny Irlanda Tapia-Segarra ^{III}
jtapias@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-9479-7692>

Jessica Alexandra Barreto-Pintado ^{IV}
jabarretop86@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0729-9036>

Correspondencia: bherrerah@ucacue.edu.ec

***Recibido:** 25 de julio 2021 ***Aceptado:** 30 de agosto de 2021 * **Publicado:** 23 de septiembre de 2021

- I. Doctora en Ciencias de la Educación, Magíster en Psicoanálisis con Mención en Educación, Universidad Católica de Cuenca.
- II. Licenciada en Trabajo Social, Magíster en Migración, Derechos Humanos y Políticas, Universidad Católica De Cuenca.
- III. Magíster en Trabajo Social Familiar, Universidad Católica De Cuenca, Ecuador.
- IV. Investigador Independiente, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Resumen

La presente investigación está basada en la asistencia educativa virtual dirigida a niñas y niños desde la misión del voluntariado, cuyo objetivo es analizar las necesidades educativas que se manifiestan en medio de la pandemia Covid-19, la cual obligó al confinamiento en todo el mundo, provocando el cambio de modalidad educativa de presencial a virtual, este abordaje es de tipo cualitativo y en base a la revisión bibliográfica, donde se detalla las características de la nueva modalidad virtual, así como relevancia que tomó el uso de las TICs, y la brecha que se ha generado en el inter aprendizaje, lo cual ha posicionado a la asistencia virtual educativa como un apoyo desde el voluntariado para solventar el déficit de aprendizaje escolar. En este contexto se muestra las estrategias y actividades de los voluntarios educativos, así como las percepciones durante este proceso.

Palabras Clave: Voluntariado; educación virtual; pandemia; Tics.

Abstract

This research is based on virtual educational assistance aimed at girls and boys from the mission of volunteering, whose objective is to analyze the educational needs that are manifested in the middle of the Covid-19 pandemic, which forced confinement throughout the world, causing the change of educational modality from face-to-face to virtual, this approach is qualitative and based on the bibliographic review, where the characteristics of the new virtual modality are detailed, as well as the relevance of the use of ICTs, and the gap that has been generated in inter-learning, which has positioned virtual educational assistance as a support from volunteering to solve the school learning deficit. In this context, the strategies and activities of the educational volunteers are shown, as well as the perceptions during this process.

Keywords: Volunteering; virtual education; pandemic; Tics.

Resumo

Esta pesquisa se baseia na assistência educacional virtual voltada para meninas e meninos da missão do voluntariado, cujo objetivo é analisar as necessidades educacionais que se manifestam em meio à pandemia Covid-19, que forçou o confinamento em todo o mundo, provocando a mudança da modalidade educacional presencial para virtual, esta abordagem é qualitativa e baseada na revisão bibliográfica, onde são detalhadas as características da nova modalidade virtual, bem como a

relevância do uso das TICs, e a lacuna que tem. gerado na interaprendizagem, que tem posicionado a assistência educacional virtual como um suporte do voluntariado para solucionar o déficit de aprendizagem escolar. Nesse contexto, são apresentadas as estratégias e atividades dos voluntários educacionais, bem como as percepções durante esse processo.

Palavras-chave: Voluntariado; educação virtual; pandemia; Tics.

Introducción

La educación virtual data de la década de los sesenta, producto de una alta demanda educativa, en la cual requería de una mayor infraestructura informática y organización, lo que para esa época representaba un gran desafío, y, se presentó como una solución y progreso para el sistema educativo. Esto impulsó a esta nueva forma de enseñanza, que no estaba sujeta a un contacto dentro de un espacio físico. Esto benefició a una parte de la población que debido a su ubicación geográfica u horarios de trabajo se encontraba rezagada de las instituciones tradicionales.

En esta nueva modalidad educativa se presentaron algunas dificultades, entre ellas destacan la ausencia de retroalimentación directa con el docente, un aprendizaje cooperativo parcial o nulo, entre otras, particularmente en el actual estado de emergencia, se han evidenciado las deficiencias del sistema educativo a causa de la brecha digital existente. Dando apertura a la asistencia educativa, con programas de voluntariado cuya finalidad es reforzar las debilidades que se presentan en el proceso de enseñanza aprendizaje virtual.

Los voluntarios atraviesan un proceso de capacitación previo a su intervención con los beneficiarios del programa, de la misma manera son dotados de estrategias ante las posibles dificultades académicas y de índole familiar; utilización de recursos y plataformas digitales. Sin embargo, esta labor del voluntariado no garantiza un total acompañamiento efectivo, debido a las dificultades que pueden suscitarse ya sea extrínsecas o intrínsecas.

Desarrollo

La educación a través de medios convencionales, han satisfecho las diversas demandas formativas de la sociedad en décadas pasadas.

Tras la aparición de la escritura, se propició la transmisión de un mensaje y su entendimiento. A esta revolución de la transmisión de mensajes escritos aconteció de manera sintética y cronológica los siguientes hechos García, (1999, p. 9-10).

- Aparición de la escritura
- Invención de la imprenta
- Aparición de la educación por correspondencia
- Aceptación de teorías filosóficas y democráticas
- Utilización de medios de comunicación en beneficio de la educación.

Las aulas tradicionales y la educación regular no son suficientes para cubrir la demanda de estudiantes que por situaciones: laborales, familiares, de horarios, o de otra índole, no pueden acceder a una educación presencial y en horarios determinados. Estos y otros factores impulsaron la creación y desarrollo de nuevas formas de enseñar y aprender, la cuales no estaban subordinadas a un espacio físico propio de la docencia tradicional (García, 1999, p. 9).

Los hechos antes mencionados, motivaron la evolución de la enseñanza, el cambio del paradigma del aprendizaje, venciendo así la necesidad de accesibilidad a la educación.

Por otra parte, la desigualdad en la población y sectores sociales ha sido un factor contraproducente para aquellas personas que, a pesar de tener una base de conocimientos, motivación y capacidad necesaria para afrontar los siguientes niveles de estudio, no tuvieron la oportunidad de cursarlo, siendo los casos más comunes los residentes en zonas geográficas alejadas, adultos, cuyos horarios laborales no permiten su asistencia a instituciones clásicas, amas de casa que no disponen de tiempo necesario para cubrir la jornada lectiva, aquellas personas que aquejan una incapacidad física, y en general aquellos que presentan alguna dificultad para el acceso a los servicios presenciales de educación (García, 1999, p. 10).

Es así que la transformación tecnológica ha permitido reducir esta necesidad dando cabida al avance del proceso de enseñanza/aprendizaje en un contexto no presencial, mediante el uso de nueva metodología y el empleo de recursos audiovisuales e informáticos.

Por otro lado, varios autores, en relación con las teorías del proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación virtual, plantean una diferencia entre los modelos heteroestructurantes, autoestructurantes e interestructurantes, manifestando que los heteroestructurantes se basan en un acto de memorización, repetición y copia. El modelo auto estructurante, influenciado por el constructivismo, cognitivismo y cognitiva estructural, aquí el docente interviene como guía del proceso educativo, centrado en el discente y los saberes previos, mediante la interacción, estos resultan significativos. En cuanto al

modelo interestructurante, considera al aprendizaje como un proceso activo, que busca la reflexión, aprendizaje y diálogo (Miramontes et al., 2015, p. 204)

Así mismo (Miramontes et al., 2015) señala tres condiciones a tener en cuenta en la modalidad virtual del proceso educativo: 1) la autonomía e independencia, 2) la interacción y comunicación y 3) la industrialización. La primera señala la relevancia, de facilitar el acceso a la educación, promover la independencia y autonomía del discente facilitando su libertad para elegir, la responsabilidad de toma de decisiones y metas. La segunda la interacción y comunicación manifiesta la importancia del cuidado en el diseño de los materiales didácticos. La teoría de la industrialización, indica que la educación a distancia es una organización sistémica con una función particular (p. 205)

En la actualidad, la pandemia del Covid-19 obligó al confinamiento del 87% de estudiantes del mundo, provocando que los sistemas educativos tomen otro rumbo en su modalidad, y particularmente, que los docentes deban improvisar para mantener el servicio educativo. Es decir, la educación virtual, puede lograr un aprendizaje significativo, siempre y cuando sea eficiente y efectivo en su manejo, es decir, que integre las condiciones tecnológicas y pedagógicas (TIC) (Rivas, 2020, p. 1).

Debido a la situación que atraviesa el país y el mundo, nos hemos visto obligados a mantener un distanciamiento, lo que ha provocado que los sistemas educativos cambien a una modalidad virtual. Estas acciones han dejado en evidencia la brecha social existente en las diferentes familias, lo cual en algunos casos dificulta el acceso al servicio de internet, disponibilidad tecnológica, condiciones de vida precaria, y en otros casos, esta modalidad representa una mayor dificultad en el aprendizaje educativo para los estudiantes.

El nuevo rumbo que ha tomado esta situación en el ámbito educativo con el sistema virtual de enseñanza va mostrando las primeras complicaciones como ya se manifestó, Linda Harsim (1998), quien afirmó que virtualmente, se dificulta que los estudiantes puedan discutir con el profesor sobre sus ideas, obstaculizando la retroalimentación. El diálogo en línea solo funciona en teoría, pues en la práctica, es más fácil ignorar un comunicado ya sea de un e-mail o un mensaje, ocasionando un fastidio, lo que debilita, obstaculiza e imposibilita un debate (Ralón et al., 2004, p. 173).

Por otro lado, Dreyfus (2001), señala que muchos docentes están convencidos que el aprendizaje es un proceso social, el cual requiere del contacto directo para operar adecuadamente. Según lo antes mencionado, se destaca las ventajas que muestra una educación presencial, que la virtual carece,

donde los estudiantes y docentes tienen la posibilidad de comunicarse de manera directa demostrando sus inquietudes y socializando sus dudas respecto a la cátedra, de la misma manera es necesaria la formación integral para que exista un aprendizaje significativo, por otro lado, existen asignaturas de carácter práctico, que necesitan una asistencia directa y si no hay, se dificulta el entendimiento de las mismas.

En lo que respecta a la educación virtual, existen algunas ventajas que se suscitan, entre ellas se puede destacar la estimulación del aprendizaje, haciéndolo significativo, en el cual el estudiante construye su propio conocimiento; desarrolla sus habilidades digitales gracias al uso de herramientas tecnológicas, mejorando el manejo de las TICs; mayor accesibilidad a las actividades desde un espacio más cómodo. Sin embargo existen varias desventajas como ya se manifestó anteriormente en esta modalidad, entre las cuales podemos adicionar la escasa comunicación con los docentes y resto de estudiantes, por lo que muchas veces experimentan la necesidad de un guía para solventar sus dudas; también puede producir una sensación de inestabilidad y ansiedad, producto de la falta de interacción, lo cual podría traducirse en un desempeño académico bajo; así mismo está esa sensación de aislamiento, que repercute en el desarrollo de habilidades para hablar en público; los estudiantes en esta modalidad experimentan soledad y una ausencia de motivación, que puede ser detonante de abandono escolar; esta modalidad puede dificultar aquellos trabajos colaborativos, debido a discrepancias en los horarios (Miramontes et al., 2015, p. 205).

Ante estas dificultades se pueden establecer algunos mecanismos para minimizar los efectos negativos de la modalidad virtual, para ello se debe hacer un análisis de las adecuaciones que debe implementar la institución educativa, así también enfocarse en la preparación de quienes dirigen los cursos en línea, la capacitación de docentes, los recursos pedagógicos, el acceso a una plataforma amigable, y contar con estrategias que hagan frente a situaciones que obstaculicen el desarrollo de las actividades (Miramontes et al., 2015, p. 206).

Es por ello que nace la necesidad de cubrir sobre todo una de las desventajas más significativa que es tener un guía para solventar sus dudas o vacíos en aquellos estudiantes que presentan alguna dificultad o deficiencia en el proceso de aprendizaje, dando apertura a la labor del voluntariado educativo.

Para esto, debemos definir el significado de voluntariado, que está en estrecha relación con el contexto social, mismo que debe adaptarse a las exigencias de la sociedad. Según Mora (1996), indica que el voluntariado no es un fenómeno nuevo, sin embargo, su redefinición a la que ha sido

sometido y su evolución, lo son, debiendo utilizar el término voluntarios más que voluntariado, para destacar el trasfondo humano. La actividad del voluntariado nace como una alternativa de participación de la comunidad y una respuesta colectiva basada en la solidaridad, es una acción libre, sin fines de lucro ni retribución económica, con un objetivo social útil (Araque, 2009, p. 7).

Aunque nada puede reemplazar una experiencia educativa presencial, los sistemas escolares en otras modalidades pueden y deben involucrar a estudiantes y docentes en el proceso de aprendizaje significativo para su desarrollo y formación integral. La educación virtual puede asegurar que los estudiantes continúen aprendiendo a través de diversos escenarios y contextos, mediante distintas tecnologías, respondiendo a una gama de necesidades. En relación con este tipo de intervención, la evidencia indica que, un enfoque múltiple es el más apropiado, independientemente del canal o medio, el objetivo es asegurar que se brinden oportunidades de interacción con los estudiantes, empleando y utilizando la infraestructura existente, capacitando en habilidades digitales a los docentes y asegurando las condiciones laborales. Además, relacionado la agrupación de recursos educativos en un solo lugar, implementando una línea telefónica directa y la utilización de medios tecnológicos para brindar una guía y asistencia pedagógica. (Renna, 2020, p. 15).

Estos proyectos de asistencia educativa, ofrecen soporte a niños y niñas en estado de vulnerabilidad, a través de servicio voluntario conformado por estudiantes universitarios, mediante un acompañamiento virtual o telefónico. Previo a la labor del voluntario educativo dentro del proyecto, el voluntario debe ser capacitado para la ayuda que va a brindar al / los beneficiarios, una vez cumplidos este requisito deberá elaborar un plan de acción en el cual plasme actividades, métodos y técnicas que ayuden a mejorar el aprendizaje, es decir, no se trata de la aplicación de un método en particular sino de aquel que se sujete a cada necesidad educativa (Jiménez Varela & Romero Borbolla, 2011, p. 20).

Las estrategias empleadas están direccionadas para resolver una situación que involucre un proceso cognitivo, teniendo en cuenta que para aplicar una estrategia se requiere evaluar las consecuencias de dicha acción.

Según Jiménez et al., (2011) el proceso de Asistencia educativa, consiste en poseer una sensibilidad con respecto a los intereses del estudiante, solventar sus dudas e inquietudes, y ser guía en la resolución de problemas existentes dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje. Debe mantener una comunicación clara, brindar motivación y un interés en las acciones que realiza, haciéndolo sentir

acompañado durante el aprendizaje, he aquí la importancia de las estrategias con las que cuenta el voluntario.

De la misma manera que en cualquiera de las modalidades de educación el voluntario necesita una buena conexión empática para interactuar con el estudiante, de modo que este, se sienta acompañado durante el proceso de inter aprendizaje y pueda mejorar su rendimiento pedagógico. El plan de acción dentro del voluntariado está basado en lo siguiente:

Resolución de dudas e inquietudes: el voluntario responderá las dudas e inquietudes, las mismas que pueden estar relacionadas a los contenidos o a la forma de elaborar las actividades escolares. Es importante que las dudas sean solventadas en un plazo de 24 horas, con este tipo de labor tiene mayor acercamiento a las necesidades de los beneficiarios.

Motivación a los estudiantes; la enseñanza virtual, regularmente, puede producir una sensación de distanciamiento, y vacíos cognitivos, particularmente cuando surgen problemáticas que no dominan, para ello es importante la motivación que emana el voluntario, mediante mensajes de apoyo, ser accesibles a dificultades y necesidades, mostrar empatía, respetar el ritmo de aprendizaje, utilización de un lenguaje apropiado y mostrar interés en su necesidad de aprendizaje. Con ello el estudiante investigará, reflexionará y mostrará interés durante el proceso.

La retroalimentación es la clave principal dentro del proceso de acompañamiento, es asistir en las tareas escolares en las cuales presenta dificultad, permitiendo la construcción del conocimiento y su continuidad. También contribuye a que el estudiante conozca sus fortalezas y debilidades. Se tutela al estudiante de manera individualizada, en las áreas específicas del conocimiento que lo requiera, además se brinda una retroalimentación positiva, fortaleciendo sus debilidades de manera constructiva. (Jiménez et al, 2011).

Mostrar flexibilidad que consiste en brindar un tiempo pertinente para la resolución de sus dudas e inquietudes, para ello el voluntario debe de ser accesible evitando la rigidez, además se cuenta con diversas herramientas, entre ellas la plataforma virtual, la cual está formado por módulos encaminados a facilitar la interacción, con contenidos didácticos favoreciendo el desarrollo de competencias. También se utiliza el correo electrónico, WhatsApp u otros medios de comunicación virtual para enviar y recibir tareas, y brindar retroalimentación (Jimenez et al.,2011).

Uno de los principales problemas que aquejan dentro de este proceso virtual, está relacionado a la conectividad y entrega de tareas, debido a que solo un 55% de los participantes pueden realizar

efectivamente, en algunos casos a pesar de la existencia de aparatos tecnológicos en la familia, muchas veces por falta conexión a internet no lo hacen, recayendo la responsabilidad sobre los padres, sumándose además, en varios casos que los padres por cuestiones laborales o porque carecen de formación adecuada no pueden colaborar con la tarea de sus hijos, lo que dificulta el proceso de acompañamiento que esta modalidad de educación lo requiere. En base a esto se genera la asistencia educativa virtual que permite emplear estrategias educativas con el uso de herramientas digitales para dar continuidad y reforzar el aprendizaje escolar en las áreas de matemáticas, lengua y literatura, estudios sociales, inglés y demás áreas que compone el currículo. Permitiendo la participación de estudiantes universitarios, que refuerzan su práctica pre profesional laboral usando herramientas como la red social Facebook para comunicación, también el uso de la plataforma Google classroom, Drive para compartir los avances de los trabajos, en lo que respecta a resolución de dudas se utilizó WhatsApp, y en aquellos casos que contaban con una mejor señal de internet se optó al manejo de zoom para aprovechar sus herramientas didácticas (Baptista et al , 2020).

Conclusiones

La educación virtual ha tomado una gran relevancia en estos últimos meses debido a la pandemia Covid-19, esto ha representado un nuevo reto tanto para estudiantes, docentes, personal administrativo, y familia, evidenciándose una brecha en el interaprendizaje entre docentes y discentes, lo cual se traduce en un bajo rendimiento académico, es ahí donde el papel de los voluntarios educativos toma protagonismo dentro del interaprendizaje.

Los voluntarios así mismo deben atravesar un proceso de capacitación y ser capaces de emplear y desarrollar estrategias y actividades para llevar a cabo un acompañamiento virtual y de esta manera solventar las necesidades educativas.

La labor del voluntario educativo es loable y ha contribuido en el proceso de educación siendo una nueva alternativa de apoyo educativo escolar.

Referencias

1. Araque , N. (Junio de 2009). EL VOLUNTARIADO A TRAVÉS DE LOS CAMBIOS LEGISLATIVOS Y FUNCIONALES. Pristasocial revista de ciencias sociales(2), 1-20.

2. Baptista, P., Almazán Zimerman, A., Loeza Altamirano, C. A., López Alcaraz, V. A., & Cárdenas Domínguez, J. L. (31 de julio de 2020). Encuesta Nacional a Docentes ante el COVID-19. Retos para la educación a distancia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 41-88.
3. García, L. (01 de Junio de 1999). Historia de la Educación a Distancia. *Iberoamericana de Educación a Distancia*, (2), 8-27. Recuperado el 10 de 01 de 2021, de <https://www.biblioteca.org.ar/libros/142131.pdf>
4. Jimenez, J. P., & Romero Borboya, J. A. (2011). ESTRATEGIAS DE ACOMPAÑAMIENTO PARA EL FAVORECIMIENTO DEL APRENDIZAJE AUTONOMO EN EDUCACION VIRTUAL. Tesis, UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL PROGRAMA EDUCATIVO EN PSICOLOGIA EDUCATIVA, Mexico.
5. Miramontes, M. A., Castillo Villapudua, K. Y., & Macías Rodríguez, H. J. (Noviembre 2019 de 2015). Estrategias de aprendizaje en la educación a distancia. *RITI Journal*, 7, 199-214.
6. Ralón, L., Vieta, M., & Vásquez, M. L. (21 de 11 de 2004). (De) formación en línea: acerca de las desventajas de la educación virtual. *Revista Científica de Comunicación y Educación* ISSN, 171-177.
7. Ramos, V., García Vásquez, H., Olea González, C., Lobos Peña, K., & Sáez Delgado, F. (30 de Junio de 2020). PERCEPCIÓN DOCENTE RESPECTO AL TRABAJO PEDAGÓGICO DURANTE LA COVID-19. *CienciAmérica*, 9, 20.
8. Renna, H. (17 de Junio de 2020). El derecho a la educación en tiempos de crisis: alternativas para la continuidad educativa. Sistematización de estrategias y respuestas públicas en América Latina y el Caribe ante el cierre de escuelas por la pandemia del COVID19. Grupo Regional de Educación América y el Caribe. Santiago-Caracas: UAR/ UNEM.
9. Rivas, F. (27 de 05 de 2020). Aprendiendo en casa: De una educación en emergencia a una educación virtual. Recuperado el 11 de 01 de 2021.

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).