

ORIGINAL

Artículo de investigación

Condición laboral del personal docente y su percepción respecto al teletrabajo en la pandemia: el caso del Recinto de Paraíso de la Universidad de Costa Rica en el 2020*

The working condition of the teaching staff and their perception of teleworking during the pandemic: The case of the University of Costa Rica's Paraiso Campus in 2020

Recibido: Mayo 16 de 2021 - Evaluado: Agosto 24 de 2021 - Aceptado: Noviembre 25 de 2021

Rosa Elena Gómez-Portuguez**

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-7281-6476>

Elvia Ureña-Salazar***

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1907-9137>

Para citar este artículo / To cite this Article

Gómez-Portuguez, R. E., & Ureña-Salazar, E. (2022). Condición laboral del personal docente y su percepción respecto al teletrabajo: el caso del Recinto de Paraíso de la Universidad de Costa Rica en el año 2020. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 7(13), 1-17. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.13.2022.8782>

Editor: Dr. Rolando Eslava-Zapata

Resumen

El objetivo del presente documento es dar a conocer los resultados obtenidos sobre la experiencia en la enseñanza – aprendizaje, en el marco de la virtualización de la actividad docente en el año 2020 del Recinto Paraíso de la Universidad de Costa Rica, debido a las condiciones provocadas por la pandemia causada por el COVID – 19. Para ello se consideran a) las condiciones propias del docente, b) las condiciones para la docencia, c) el espacio físico utilizado para el trabajo, e) la labor docente en el contexto virtual y f) el balance, vida y trabajo. Para tal efecto se realiza un estudio de percepción por medio de un cuestionario auto gestionado en la plataforma de formularios de Google, del cual se obtuvieron 52 repuestas. Dentro de los principales resultados obtenidos se destaca la condición de interinazgo de un alto porcentaje del conglomerado docente y la obligación a una rápida adaptación al proceso de enseñanza virtual, a pesar de que no se contaba con la debida preparación. Lo anterior significa una adecuación y/o reforzamiento de habilidades y destrezas, así como de espacios físicos laborales. Otro

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Actividad de investigación vinculada a la condición laboral del personal docente con respecto al teletrabajo implementado en el 2020 en el Recinto de Paraíso de la Universidad de Costa Rica, Sede del Atlántico.

** Licenciada en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Magister en Responsabilidad Social Corporativa por la Universidad Nacional, Costa Rica. Profesora de la Universidad de Costa Rica. Email: rosa.gomezportuguez@ucr.ac.cr

*** Licenciada en Enseñanza del Inglés por la Universidad de Costa Rica. Magister en Enseñanza del Inglés por la Universidad de Costa Rica. Profesora de la Universidad de Costa Rica. Email: elvia.urena@ucr.ac.cr

resultado fue el aumento en la carga laboral originada por la práctica de enseñanza. Además, se evidencian problemas para las lecciones virtuales como la accesibilidad a *Internet*, tanto del estudiantado como de los y las docentes.

Palabras Clave: Condición Laboral, Educación en Línea, Trabajo Remoto, Pandemia, TIC, COVID – 19

Abstract

The objective of this document is to present the results obtained on the teaching-learning experience, within the framework of the virtualization of the teaching activity in the year 2020 at the Paraíso Campus of the University of Costa Rica, due to the conditions caused by the pandemic caused by COVID - 19. For this purpose, we consider a) the teacher's own conditions, b) the conditions for teaching, c) the physical space used for work, e) the teaching work in the virtual context and f) the balance between life and work. For this purpose, a perception study was carried out by means of a self-managed questionnaire in the Google Forms platform, from which 52 responses were obtained. Among the main results obtained, the interim status of a high percentage of the teaching conglomerate and the obligation to adapt quickly to the virtual teaching process, despite the fact that they did not have the necessary preparation, stand out. This meant an adaptation and/or reinforcement of skills and abilities, as well as of physical work spaces. Another result was the increase in the workload caused by the teaching practice. In addition, there were problems for virtual lessons such as Internet accessibility, both for students and teachers.

Keywords: Working Condition, Online Education, Remote Working, Pandemic, TIC, COVID-19

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. – ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. – I. Problema de investigación. – II Metodología. – III. Plan de redacción. – 1 Condición laboral del profesorado en la Universidad de Costa Rica. – 2 Año lectivo en la Universidad de Costa Rica. – 3 La Universidad de Costa Rica y su proceso de virtualización. – 4 Educación en tiempos de pandemia. – 5 Teletrabajo. – 6 Espacio físico para el teletrabajo. – 7 Balance, vida y trabajo. – IV. Resultados de investigación. – 1. Información del personal docente. – 2. Condiciones para la docencia. – 3. Espacio físico utilizado para el trabajo. – 4. La labor docente en el contexto virtual. – 4.1 La interacción en las actividades sincrónicas. – 4.2 Compromiso estudiantil. – 5. Balance, vida y trabajo. – CONCLUSIONES. – REFERENCIAS.

Introducción

El 2020 fue un año atípico debido a la pandemia provocada por el SARS COV 2. El 31 de diciembre del año anterior, se reportó en el municipio de Wuhan en la provincia de Hubei, China, sobre un grupo de casos de neumonía de origen desconocido. Para el 16 de enero del 2020, a través de la Organización Panamericana de la Salud, de la Organización Mundial de la Salud, (OPS/OMS) se generó la primera alerta epidemiológica relacionada con el brote de COVID-19. A partir del alto número de casos constatados en China, así como de los confirmados en otros países, el 30 de enero, la dirección general de la OMS declaró al brote como emergencia de salud pública de importancia internacional. De igual manera, la dirección la declara Situación de Desastre para todas las Representaciones de la OPS/OMS debido al brote mundial de Coronavirus. El 11 de marzo, la OMS calificó la situación como pandemia internacional (OPS/OMS, 2020).

Durante este período, para la humanidad se hizo común escuchar sobre el avance a nivel mundial de la enfermedad conocida como COVID-19. Con miras a enfrentar la situación, los gobiernos tomaron medidas que buscaban aminorar la transmisión de la enfermedad. Dentro de las acciones adoptadas se encontraba la restricción en la movilidad local e internacional de las personas, lo cual provoca distanciamiento y aislamiento social. Nace así la “nueva normalidad”, una adaptación a la nueva realidad en la que se replantea la forma de llevar a cabo la mayoría de los procesos productivos y educativos para garantizar, hasta donde fuera posible, su continuidad. Se recurrió a un uso más intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para ejecutar actividades relativas a la salud, entretenimiento, trabajo y educación, entre otros. Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) recomendó “aprovechar el uso de los medios de comunicación de interés público, las tecnologías de la información y los recursos educativos abiertos (REA) para el aprendizaje electrónico, y conectar a las personas en línea” (s.f.). A partir de estas situaciones se comenzó a percibir que la pandemia también conllevaba a consecuencias sociales, económicas y educativas, además de las afectaciones sobre la salud física y mental de los individuos, entre otros aspectos.

En Costa Rica, se reportó el primer caso por COVID-19 el 6 de marzo. El 15 de ese mes, la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias instó al presidente de la República a declarar estado de emergencia nacional, lo cual generó actividades de coordinación interinstitucional con el fin de dar respuesta a la coyuntura ocasionada (OPS/OMS, 2020). La Universidad de Costa Rica (UCR), que forma parte del sistema nacional de universidades públicas, no fue la excepción y como respuesta a esta “nueva normalidad”, adaptó todas sus actividades sustantivas al formato de trabajo remoto. Abruptamente, se recurrió a desarrollar labores de docencia en el formato virtual, a pesar de que todo el planeamiento docente y administrativo se había planteado para las clases presenciales. Tal y como lo señala Ruiz (2020), el profesorado se vio obligado a trabajar desde casa, posiblemente sin contar con la experiencia ni las habilidades técnicas que son necesarias para el manejo de plataformas digitales y los recursos tecnológicos fundamentales para la educación a distancia. El profesorado debió modificar o disminuir sus métodos de enseñanza y recursos didácticos para hacer frente a esa nueva experiencia.

En este contexto nació la inquietud por conocer la percepción del cuerpo docente del Recinto del Paraíso sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje en el marco de la virtualización de la actividad docente durante el primer y el segundo ciclo lectivos de 2020. Además, se propuso evidenciar y sistematizar la situación laboral de este conglomerado y propiciar un espacio para que compartiera sus vivencias de manera tal, que estos insumos sirvieran para la toma de decisiones futuras. Con esa finalidad se contactó al profesorado que trabajó durante al menos un ciclo lectivo del año en estudio. Lo anterior, porque no todo el personal imparte lecciones durante ambos ciclos académicos y era importante incluir de igual forma a la población que trabajó únicamente un periodo.

La UCR tiene presencia en todo el territorio nacional a través de sus seis sedes regionales y su participación en la Sede Interuniversitaria de Alajuela. Las sedes regionales tienen el objetivo de democratizar el acceso a la educación superior y de promover el cambio integral de la sociedad costarricense (Barahona & Rojas, 2017). El Recinto de Paraíso está adscrito administrativamente a la Sede del Atlántico, la cual está ubicada en el cantón de Turrialba, perteneciente a la provincia de Cartago. Tiene sus orígenes en múltiples gestiones de actores políticos y sociales que iniciaron en 1990, para que la institución tuviera presencia en el cantón de Paraíso, mediante un convenio entre la Municipalidad del cantón, que procuró recursos

económicos para oferta académica de un grupo de Estudios Generales. Finalmente, el 5 de diciembre de 1995 se inauguraron las instalaciones del Recinto en los terrenos donados para tal efecto por la Junta Administrativa del Liceo de Paraíso (Salazar, 1998). Para el 2020, se iniciaron las obras de remodelación de la infraestructura y modernización de las instalaciones actuales.

Con respecto a la oferta académica, para el año en estudio, en el Recinto de Paraíso se ofertaron las siguientes carreras completas: los bachilleratos en Enseñanza del Inglés, Informática Empresarial y Turismo Ecológico, así como el bachillerato y licenciatura en Dirección de Empresas. También se impartieron cursos correspondientes a los tramos finales de los bachilleratos en la Enseñanza del Castellano y Literatura y en la Enseñanza de la Matemática. En relación con el personal docente, de acuerdo con información suministrada por el área administrativa, durante el 2020, 85 profesores y profesoras trabajaron durante el I Ciclo lectivo, de los cuales 45 eran hombres y 40 eran mujeres. Para el II Ciclo laboraron 81 docentes, 44 hombres y 37 mujeres, lo que representa una distribución equitativa por género.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿Cómo ha sido la experiencia en la enseñanza – aprendizaje, en el marco de la virtualización de la actividad docente en el año 2020 del Recinto Paraíso de la Universidad de Costa Rica, debido a las condiciones provocadas por el COVID – 19 desde la perspectiva del personal docente?

2. Metodología

Esta investigación se desarrolló en dos etapas y buscó conocer la percepción del personal docente del Recinto sobre el proceso de enseñanza apoyado en el uso de las TIC que se implementó a raíz de la pandemia. También se propuso evidenciar y sistematizar la situación laboral de esta población. El enfoque fue mixto porque se pretendía tener acceso a la realidad subjetiva y objetiva de lo que vendría a constituir la percepción de las personas participantes.

Dentro de los elementos cuantitativos estaban el conocer la cantidad de participantes con nombramiento interino, así como el número de personas que se consideraban afectados por este nuevo contexto laboral. El elemento cualitativo en el que se sustentó el estudio fue al recolectar la perspectiva de los participantes sobre la misma situación, así como el indagar en las estrategias seguidas para enfrentarla. La muestra fue autoseleccionada porque las personas participaron respondiendo a una invitación hecha a través de diferentes medios electrónicos (Battaglia, 2008b como se citó en Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio (2014).

En la primera etapa del estudio se elaboró un cuestionario autogestionado en la plataforma de formularios de Google. Este instrumento es el más empleado para la recopilación de los datos en fenómenos sociales, como el que es objeto de esta investigación. Las preguntas planteadas estaban directamente relacionadas con las variables por medir (Hernández *et al.* 2014). Para identificar la carrera a la que pertenecían las y los docentes, se presentó un listado con las Carreras ofertadas, también se incluyó al Sistema de Estudios Generales y la opción “otros”, para aquellos casos que no estuvieran directamente relacionados con alguna en particular. También se les preguntó por su situación laboral, por lo que se les solicitó indicar el

tipo de nombramiento (interino, propietario), el período y la jornada asignada. De igual forma, se consultó sobre la disponibilidad de insumos necesarios para su labor docente (tipo de conexión a *Internet*, equipo de cómputo y espacio físico) así como la percepción sobre equidad e igualdad de condiciones en comparación con el personal administrativo y el estudiantado. De igual manera, se les invitó a reflexionar sobre su labor docente y el balance vida y trabajo en el nuevo contexto. Finalmente, se les brindó la posibilidad de aportar comentarios adicionales.

La información fue procesada por medio de la plataforma de formularios Google, que permite visualizar gráficos y estadísticas de las respuestas obtenidas. Las respuestas abiertas se categorizaron de acuerdo con la repetición de conceptos que indicaron el sentir del profesorado. Posterior a la sistematización de los resultados del cuestionario y como segunda etapa de la investigación, se organizó un taller a través de la plataforma *ZOOM Video Communications*, mejor conocida como Zoom, programa que permite tener videollamadas y reuniones virtuales, para aquellos docentes que quisieran conocer los resultados obtenidos y validarlos a partir de su propia experiencia. Una vez presentados los resultados, se organizaron grupos de trabajo, con la finalidad de crear espacios de interacción entre las y los participantes, como método para generar información por opinión, sentir y pensar de estos, para obtener datos cualitativos por experiencias y vivencias. Se utilizó en forma paralela la pizarra colaborativa en línea de la plataforma MIRO, donde se les planteó los ejes de la investigación, a través de una matriz y se les solicitó aportar al menos una conclusión sobre el tema. Finalmente, se invitó a cada grupo a exponer los resultados, con una plenaria y la puesta en común de lecciones aprendidas y experiencias vividas en este nuevo contexto. Estos datos fueron utilizados como insumos para las conclusiones y recomendaciones.

3. Plan de redacción

3.1 Condición laboral del profesorado en la Universidad de Costa Rica

La condición laboral del profesorado está organizada por el Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente, el cual divide a este conglomerado en dos grandes grupos: personal en Régimen Académico y personal fuera de Régimen Académico. El primer grupo está dividido en diferentes categorías: Instructor, Adjunto, Asociado y Catedrático. La diferencia principal entre cada una de estas divisiones radica en los méritos académicos y la experiencia universitaria. Por otro lado, el personal fuera de Régimen Académico está dividido en las siguientes condiciones: Retirado, *Ad honorem*, Emérito, Invitado, Interino y Visitante. En el caso particular del Recinto de Paraíso, hay docentes dentro y fuera del Régimen Académico. De esta última categoría se encuentran solamente la condición de interinazgo. La persona docente interina es aquella a la que se le nombra por un ciclo lectivo para hacer frente a una vacante. Bajo esta condición, se puede prorrogar el nombramiento hasta por un año y en caso de inopia demostrada por concurso, hasta por dos años. Es posible que el período de nombramiento sea mayor al mencionado anteriormente, dado que hay profesores interinos que son nombrados en sustitución de un profesor que disfruta de permiso, o que haya sido elegido en un cargo transitorio, o porque la plaza está vinculada a un programa temporal. Para ingresar a régimen académico, el personal interino lo puede hacer mediante un concurso de antecedentes o mediante una reserva de plaza para realizar estudios en el exterior.

Sobre la condición de interinazgo, León, Kikut & Villalobos (2020) señalan que se ha incrementado debido a “múltiples fenómenos históricos y diversas prácticas institucionales”, provocando un problema estructural que debe ser abordado integralmente de manera tal que se

cumpla con los objetivos de la institución, así como con los postulados normativos que regulan “las relaciones de trabajo en el país”.

3.2 Año lectivo en la Universidad de Costa Rica

Según el Reglamento de Régimen Académico Estudiantil de la Universidad, el año lectivo está constituido por tres ciclos, el primero se extiende de marzo a julio, el segundo de agosto a diciembre y el tercero, denominado curso de verano, en los meses de enero y febrero del año siguiente. Esta información es importante si se toma en consideración que, en la Universidad de Costa Rica no todo el personal docente interino cuenta con nombramiento durante este último ciclo.

3.3 La Universidad de Costa Rica y su proceso de virtualización

La virtualidad en la Universidad de Costa Rica data desde el año 1993 con la instalación de *Internet*. En el 2003 se inician las actividades institucionales con miras a la consolidación de una plataforma institucional que apoyara a la docencia a través de la incorporación de las TIC. En 2006 se creó la Unidad de Apoyo a la Docencia Mediada con Tecnologías de la Información y la Comunicación (METICS). En 2009, se formaliza la Plataforma Institucional “Medicación Virtual”, la cual amplía las posibilidades de incorporación de los medios digitales de apoyo a los procesos educativos. Para el 2016 se publica la normativa sobre la virtualidad en la institución, la cual se fue fortaleciendo con el paso de los años. El contexto de la pandemia obligó a la virtualización de la totalidad de los cursos ofertados (Francis, 2020).

3.4 Educación en tiempos de pandemia

Los efectos de la pandemia en el sector educativo han generado investigación desde varias perspectivas. Para este estudio, se revisaron investigaciones sobre el quehacer del personal docente. (Gutiérrez & Díaz, 2020) en su artículo “La educación virtual en tiempos de pandemia” reportan los resultados de su investigación documental sobre el tema. Concluyeron que el principal reto al que se enfrentó el sector educativo fue el de minimizar los efectos generados a partir de este nuevo contexto. Se debe capacitar al personal docente para que desarrolle su trabajo de forma adecuada y ayude a sus estudiantes a adaptarse a los cambios para así lograr buenos resultados. Se enfatiza la necesidad de proponer acciones viables que respondan a los requerimientos del estudiantado de acuerdo con su entorno.

Lo anterior, también es señalado por Cifuentes (2020), para quien la mejora de la docencia en línea implica que la persona docente debe tener una visión diferente de la enseñanza que le permita captar la atención del estudiantado. Estudiantes y profesores se enfrentaron a esta nueva realidad con poca o ninguna experiencia con esta nueva forma de enseñanza y el personal docente pudo utilizar las mismas prácticas pedagógicas y didácticas que en la enseñanza presencial. (Fernández-Gubieda (2020) señala que el cambio de modalidad de enseñanza implementado a partir de la pandemia hace necesaria la incorporación de “lo tecnológico, lo cognitivo, lo relacional y lo pedagógico”; el personal docente debe tener acceso a recomendaciones didácticas, a distintas herramientas tecnológicas de manera tal que pueda diseñar de forma “personalizada” los cursos a su cargo.

3.5 Teletrabajo

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) indica que el teletrabajo es una forma laboral en la que la persona colaboradora utiliza las TIC para su trabajo fuera de las instalaciones del ente empleador. Esta modalidad de trabajo debe implementarse mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y la persona trabajadora, en el que se establece el lugar de trabajo (el domicilio), el horario, los instrumentos de comunicación que se utilizarán, el trabajo a realizar, así como los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada (OIT, 2020).

En Costa Rica, el teletrabajo se regula a través de la Ley N° 9738, la cual lo determina como un instrumento que permite la generación de fuentes de trabajo y la modernización de las instituciones públicas y privadas. En el marco de esta ley, el teletrabajo es voluntario y se regula a través de un acuerdo entre la persona trabajadora y la empleadora en el que se observa el respeto a los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales de protección a los derechos laborales. Esta ley hace una diferenciación específica del teletrabajo que se realiza desde el domicilio; lo define como “teletrabajo domiciliario”.

En marzo de 2020, y como producto de la emergencia sanitaria, el Poder Ejecutivo publicó la Directriz N° 073-S-MTSS “Sobre las Medidas de Atención y Coordinación Interinstitucional ante la Alerta Sanitaria por Coronavirus (COVID-10)”, mediante la cual se instruyó a todas las instituciones estatales a implementar “temporalmente” la modalidad de teletrabajo. En la Universidad de Costa Rica, el personal debió completar un Adendum al Contrato de Trabajo, denominado “Convenio de Trabajo Remoto por Alerta Sanitaria”. Durante el 2020 se formalizaron cuatro de estos documentos. Se incluía la siguiente información: dirección desde la cual se desarrollaría el trabajo, información de contacto de la persona trabajadora, la jornada y el horario respectivo, las labores a desarrollar y los mecanismos de control de parte de la jefatura inmediata. Además, la persona trabajadora debía completar una bitácora bisemanal con la descripción de las labores realizadas. A través de este procedimiento, la institución cumplió con lo establecido en la normativa citada anteriormente.

3.6 Espacio físico para el teletrabajo

“La Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo” de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2019), determina que la estación de trabajo de un colaborador debe tener un espacio físico de un área mínima de 2m² y la altura al cielorraso no inferior a 2,5 m por persona. Debe contar con los insumos y equipos requeridos para llevar a cabo la labor; además debe tener buena ventilación (calidad del aire y confort térmico) ya sea a través de puertas y/o ventanas o por medios mecánicos. Sobre la iluminación debe contar con luz, natural o artificial, considerando la ubicación para que no provoque deslumbramiento directo ni produzca reflejos molestos en el monitor de la computadora. Otro aspecto considerado en esta guía es el ruido, en este particular, la estación debe estar alejada o aislada de ruidos externos, como son los del tráfico y los ruidos propios de los vecinos o de la propia casa (visitas, niños, tareas domésticas, equipos, mascotas, entre otros). También describe los riesgos locativos, eléctricos, físicos y ergonómicos, que son las condiciones que se deben de tomar en cuenta por parte del colaborador, con el fin de prever daños a la salud.

3.7 Balance, vida y trabajo

El reto en las empresas o instituciones está en el desarrollo de políticas que generen compromiso y confianza en las y los colaboradores. El balance entre la vida y el trabajo supone el estado ideal de cualquier persona, debido a que cambios en estas condiciones afectan su desempeño, es así como esta investigación considera evaluar este tema, dadas las circunstancias y situaciones que provocaron la virtualización e incertidumbre propia de vivir en una pandemia. Rodríguez (2001) citado en Salas & Valenzuela (2012), define el balance vida y trabajo de la siguiente forma:

La calidad de vida laboral representa el grado de satisfacción de las necesidades que logran los miembros de la empresa mediante sus experiencias en ellas. La calidad de vida laboral reconcilia dos posiciones antagónicas: de un lado, la reivindicación de los empleados en cuanto al bienestar y la satisfacción en el trabajo; de otro el interés de las empresas en cuanto a los efectos sobre la producción y la productividad (p. 36).

En esta misma línea, Méndez (2006) considera que las organizaciones que mejor lideren y conozcan a sus colaboradores, serán capaces de optimizar su capital de trabajo:

el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social; y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (p. 28).

En Costa Rica, la Ley 9862 del 2020, establece la Política pública para conciliar la vida familiar y laboral, donde el Estado costarricense:

elaborará, ejecutará y evaluará una política pública que promueva, en las instituciones públicas, el sector privado, las familias y demás instancias de la sociedad, la sensibilización, concienciación, capacitación y la adopción de medidas concretas que posibiliten la conciliación de la vida familiar con la vida laboral, y la corresponsabilidad familiar.

El trabajo remoto llevado a cabo en el año 2020 implicó para la mayoría de la fuerza laboral, la concentración en un mismo espacio físico (la casa) de las tareas profesionales y personales. Robinet & Pérez (2020) estudiaron los niveles de estrés sufridos por el profesorado en el marco de la pandemia a través de la lectura de publicaciones realizadas en el orbe sobre el tema, así como de estudios realizados en fechas anteriores para tener un marco de referencia. Dentro de los resultados más importantes obtenidos se encuentra que el estrés del profesorado europeo y latinoamericano era de niveles medio y alto. Dentro de los factores que identificaron como causantes de esos niveles de estrés estaban la incorporación de las TIC, el aumento en las tareas en el hogar, así como el miedo a sufrir de la enfermedad. Mencionaron también, que el estrés docente está asociado a factores psicosociales originados por el aislamiento, el temor y la

incertidumbre. Barrón (2020) señala que la pandemia en sí misma representa una coyuntura compleja dominada por la incertidumbre y la duda. Se convive con noticias falsas, con la ambigüedad y con contradicciones, así como con las interrogantes sobre lo que sucederá una vez que pase el confinamiento. La población ha visto alterada su estabilidad familiar, profesional y laboral.

4. Resultados de investigación

4.1 Información del personal docente

Se obtuvo una participación amplia con relación a la totalidad del personal docente según los datos suministrados por la secretaría e indicados anteriormente; respondieron al cuestionario 52 personas, de los cuales el 46,00% eran hombres y el 54,00% mujeres. El 78,00% de las personas encuestadas laboró durante ambos ciclos lectivos del año en estudio. Además, se obtuvo una representación de la totalidad de las Carreras que se impartieron ese año. En relación con la actividad económica principal, el 75,00% de las y los encuestados indicó que su principal actividad era la docencia. Lo anterior significa que la oferta académica, entendida como disponibilidad de cursos y Carreras en el Recinto, incidía directamente en su estabilidad laboral.

Con respecto a la condición de nombramiento, se obtuvieron tres respuestas que indicaron tener propiedad, mientras que 52 señalaron estar en condición de interinazgo. Es importante tener en consideración, en este resultado, que en la Universidad hay personas que tienen nombramiento de tiempo completo o parcial en Régimen Académico. Otro resultado de la investigación permitió visualizar que las cargas docentes o jornadas laborales de los interinos variaron desde un octavo hasta un tiempo completo. A pesar de que la mayoría del personal docente del Recinto de Paraíso tiene como su fuente principal la docencia, no tiene estabilidad en su trabajo debido a la condición de interinazgo en la que se encuentra.

La mayoría de los y las docentes del Recinto no cuenta con nombramiento durante el tercer ciclo lectivo (curso de verano). Del personal interino que contestó el cuestionario, el 86,00% manifestó nunca haber contado con nombramiento durante ese período, y quienes respondieron afirmativamente indicaron que se originó por proyectos de Trabajo Comunal Universitario; actividad de acción social que es requisito de graduación a nivel de pregrado y grado, según el Artículo 2 del Reglamento del Trabajo Comunal Universitario, cuyo presupuesto se origina de la Vicerrectoría de Acción Social. Además, otros nombramientos en interlectivo se originaron por tareas de coordinación de carrera, o bien, por la oferta de cursos específicos durante ese período.

Las respuestas dadas evidencian la condición de vulnerabilidad que vive la mayoría del personal docente del Recinto de Paraíso, el cual no tiene garantizado su nombramiento para todo el año lectivo institucional. Debido a esta incertidumbre, el 58,00% de las y los participantes indicó que durante el período interlectivo trabaja ya sea en otra dependencia de la universidad o en otra institución. Dada la relevancia de los comentarios surgidos a partir de esta temática, se consideró significativo incluir algunas de las manifestaciones obtenidas con respecto a la condición personal durante el periodo interlectivo:

- No contar con estabilidad de nombramiento repercute en factores económicos y laborales.
- El hacer frente a los pagos de los servicios básicos es una preocupación latente en cada tiempo intelectual.
- Se debe recurrir a ahorrar en periodos previos.
- Se vive con inseguridad de no contar con salario estable durante todo año, debido a la variación de jornada y la interrupción de nombramientos.
- Falta de motivación al trabajo docente, que se viene haciendo en la carrera universitaria.
- Por la situación actual, existen menos opciones para buscar actividades alternativas, que permitan subsanar la falta de contratación en este período.
- Las condiciones de precariedad laboral desmotivan al docente y generan fuga y rotación de capital humano.

A la luz de los resultados de esta investigación, se hace necesario hacer referencia al concepto de trabajo decente, el cual es uno de los cuatro objetivos estratégicos de la OIT. Este se debe realizar en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. El organismo manifiesta como parte de esta declaratoria del trabajo decente, la seguridad laboral y económica como elementos fundamentales de seguridad y garantías sociales en caso de eventualidades que afecten su salud y así como la necesidad que se pongan límites a la inseguridad de perder el trabajo y los medios de subsistencia (OIT, 2016). Dentro de la información obtenida, destaca la inestabilidad laboral y económica, condición que puede incidir en la motivación del profesorado.

4.2 Condiciones para la docencia

Otro aspecto que se investigó a través de este estudio era si el personal docente contaba o no con las condiciones adecuadas para el trabajo remoto. Se consultó sobre la disposición de recursos tecnológicos y sobre el espacio físico. Al respecto, el 86,50% de las y los participantes utilizó equipo propio, el 21,20% compartía el dispositivo con otros miembros de su entorno y una persona utilizó una computadora portátil facilitada por el Recinto. Según los resultados obtenidos, el 53,80% se vio en la obligación de comprar equipo o componentes electrónicos para poder llevar a cabo su trabajo. Sobre el costo de la conexión a la *Internet*, el cual fue asumido por la totalidad de las y los docentes, la Universidad de Costa Rica estableció un convenio con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), propietario de la marca comercial Kolbi, para reducirlo. A pesar de lo anterior, del total de 52 respuestas, 23 manifestaron desconocer esa posibilidad.

También se indagó sobre la percepción del apoyo brindado por el Recinto al personal docente y administrativo, así como al estudiantado para enfrentar ese nuevo contexto. Destaca que el 61,50% de las y los encuestados manifestó desconocimiento de la situación en el área administrativa. Cuando compararon la ayuda dada al sector docente y al administrativo, 21,20% consideró que la ayuda fue inferior para los y las docentes, mientras que para el 15,40% era igual y para el 1,90% era mejor. En relación con la asistencia ofrecida al profesorado en comparación con la dada al estudiantado, el 44,20% de las y los encuestados manifestó desconocimiento del tema. El 15,40% consideró que las condiciones dadas a los docentes eran mejores, el 25,00% que era iguales y, por último, el 15,40% consideraba que el apoyo dado al estudiantado era mejor. Resalta el hecho de que la mayoría del personal docente que participó

en el estudio manifestó desconocer la situación del personal administrativo y del grupo de estudiantes.

Para el primer ciclo del año en estudio, las y los docentes habían programado sus cursos para la presencialidad por lo cual se vieron obligados a cambiar a la virtualidad. Dentro de las actividades de soporte al sector docente organizadas por la institución, se encontraban diferentes capacitaciones dirigidas a enfrentar el nuevo contexto educativo. Se consultó sobre la valoración de estas. El 65,40% consideró que las capacitaciones eran buenas, mientras que el 21,20% las valoró como excelentes. Para el 11,50% las actividades fueron regulares, y el 1,90% las consideró como malas. Hubo un esfuerzo institucional que reflejó la iniciativa de la universidad para solventar las carencias de su personal.

4.3 Espacio físico utilizado para el trabajo

El conglomerado del Recinto de Paraíso debió buscar un espacio físico en el seno de su casa para realizar su trabajo. Al respecto, para el 81,00%, el espacio utilizado cumplía con las condiciones para llevar a cabo su labor docente virtual. Dentro de las razones dadas por el 19,00% restante, se encuentran el tener que compartir el espacio físico y la conexión de *Internet* con otros miembros de su entorno simultáneamente, la existencia de ruidos y distractores, así como el uso del dormitorio como espacio de trabajo. Las condiciones para este 19,00% no estaban acordes con la guía establecida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

4.4 La labor docente en el contexto virtual

La labor docente se ve afectada por diferentes factores que intervienen en ella. Entre esos factores se pueden considerar el contenido, los materiales, el contexto y la interacción entre las personas participantes. Sobre el contexto en el cual se desarrolló la tarea docente en el 2020, la Vicerrectoría de Docencia recomendó que las sesiones sincrónicas que incluyeran diversas actividades de interacción con el estudiantado no superaran los 50 minutos. Al consultar sobre esta resolución, se obtuvo que el 86,50% contestó que ese tiempo le era insuficiente, mientras que el 13,50% sí lo consideró adecuado. De todo el personal docente que participó, el 71,20% indicó no apearse a esa directriz. Dentro de las razones aportadas para no acatar la instrucción, se destacan aquellas que enfatizan la naturaleza del curso, así como las necesidades de lograr una interacción con y entre el estudiantado. A continuación, se presentan las percepciones expuestas por las y los docentes:

- Las características propias del curso, el contenido y las actividades, tales como exposiciones dificultaban la adaptación a ese tiempo.
- En los cursos prácticos es imposible hacerlo en el tiempo recomendado.
- La puesta en práctica de los temas abordados en el curso no se podía sintetizar en 50 minutos, requería de un desarrollo teórico y de actividades aplicadas que eran elaboradas por el estudiantado.
- Los estudiantes solicitaron clase completa.
- Es imposible cumplir con los programas en un tiempo tan limitado; los programas de cátedra no se ajustaron a una realidad virtual.
- No es suficiente para la interacción con y entre los estudiantes.

4.4.1 La interacción en las actividades sincrónicas

Según Pérez (2009) la interacción es relevante para los procesos educativos, tanto en la educación presencial como en la educación a distancia o virtual. Por medio de ella se pueden fortalecer las relaciones interpersonales entre las y los actores del proceso de enseñanza - aprendizaje y lograr así que la distancia afectiva disminuya a partir de la comunicación. En el estudio se valoró la interacción en dos vías, la primera entre el estudiantado y sus iguales, y la segunda entre el docente y el alumnado durante las sesiones sincrónicas. Sobre la interacción entre pares (estudiantado), se resalta que el 51,90% la valoró como buena y el 3,80% como excelente. El 26,90% la consideró regular y el 11,50% la consideró mala. Finalmente, el 5,80% de las y los encuestados escogió la opción “No sabe/ No responde”. En general, se dio una valoración positiva a la interacción entre las y los estudiantes. A pesar de lo anterior, se quiso documentar parte de las razones aportadas que dieron una valoración regular o negativa, como un insumo importante para la investigación:

- Estudiantes no se conocen.
- Problemas de tiempo limitado para trabajo grupal y colaborativo.
- Falta de atención, motivación e interés por parte de las y los estudiantes.
- Problemas con el equipo y conexión interfirieron en la dinámica de las lecciones.

Sobre la interacción entre docentes y estudiantes, el 50,00% la valoró como buena y el 19,20% como excelente. El 26,90% la consideró regular y el 1,90% consideró mala y finalmente, el 1,90% de las y los encuestados escogió la opción “No sabe/ No responde”. Se desea resaltar, como insumo de esta investigación, algunas de las razones aportadas por las personas que consideraron negativamente esta interacción:

- Poca participación, comunicación e interés de los y las estudiantes.
- En lo presencial hacen más consultas.
- Fue complicado el cambiar el esquema metodológico presencial al virtual.
- En cursos que dependen de giras y actividades de campo disminuye el espíritu de interacción.
- No se logró dar seguimiento a algunos estudiantes y la mayoría no participó activamente.
- Durante la clase, al impartir la parte teórica había pocas intervenciones, mientras que en la parte práctica o aplicada sí se lograba mayor interacción.
- La comunicación se empobreció. En algunos casos hubo estudiantes que nunca participaron en las discusiones.

De igual manera, hubo respuestas que indicaron la disposición de la persona docente para brindar espacios de comunicación más allá de la sesión sincrónica:

- Se dio la oportunidad de comunicarse por medios tradicionales y no tradicionales.
- Se amplió el tiempo de las horas de consulta en línea.
- Se utilizaron herramientas y aplicaciones para expresar ideas y realizar actividades prácticas, en donde se tuviera libertad de opinar y consultar.

- En el transcurso del ciclo, se ampliaron las opciones para una interacción más eficiente.

Sobre los motivos dados por el estudiantado al docente para no interactuar durante las clases sincrónicas, se encuentra que el 84,60% indicó problemas de conexión, seguido por problemas de micrófono en un 38,50% y las fallas de sonido representaron el 23,10% de las respuestas. De igual manera, hubo otras razones indicadas como justificación para la dificultad para interactuar, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- Compromisos personales, como cuidado de personas.
- Problemas familiares y trastornos en el hogar.
- La preparación previa a las clases fue nula o escasa.
- No manifestaban dudas, por lo cual daba la impresión de que la materia impartida estaba clara.
- No cuentan con espacios adecuados en sus casas.
- Condiciones climatológicas como fuertes lluvias que afectaron la conexión.
- Problemas con el equipo utilizado, algunos se conectaban con el celular lo cual dificultaba el acceso a las clases en forma más ágil y con mayor disposición de plataformas.
- El faltante de fluido eléctrico afectó.

El personal docente también enfrentó obstáculos para interactuar durante las sesiones sincrónicas. La falla de conexión fue la circunstancia mencionada por el 67,30%, mientras que para el 23,10% fueron los problemas de sonido y para el 17,30%, el micrófono. El 42,30% indicó que los problemas enfrentados para interactuar con el estudiantado afectaron su planeamiento de la lección durante las sesiones sincrónicas. Como se puede observar en este apartado, es importante reconocer lo expresado en el Programa del Estado de la Nación (PEN, 2020), sobre la modalidad de educación a distancia, la cual profundiza las brechas del sistema educativo, dado las condiciones de accesos parciales y estables a *Internet* para muchos y muchas estudiantes y docentes en el país, además estos últimos, presentaron carencia en formación para la educación virtual.

4.4.2 Compromiso estudiantil

Otro factor que influye en el proceso de enseñanza es el compromiso del estudiantado. El estudio reflejó que la percepción del personal docente en relación con este tema fue mayoritariamente positiva; el 51,90% valoró el compromiso de las y los estudiantes como alto, mientras que el 38,50% consideró que era medio y para el 9,60% bajo. A pesar de esta valoración, es oportuno indicar que hubo docentes que ampliaron sus respuestas y señalaron la falta de preparación del estudiantado para esta nueva modalidad de trabajo e indicaron las siguientes razones:

- Malos hábitos de gestión de tiempo y mala organización provocaron el incumplimiento de sus obligaciones. Simplemente no supieron cómo hacerlo.
- Al estudiante le cuesta cumplir con todas sus obligaciones debido a la carga académica originada por la cantidad de cursos matriculados, contenido, responsabilidades y actividades de evaluación de cada curso.

- Algunos estudiantes no lograron adaptarse a la virtualidad y desertaron.
- Existen factores que afectan el grado de disposición o disponibilidad de los alumnos. Nuestra percepción colectiva aún tiene problemas para aceptar que se está en la casa, pero en clases. El alumnado tiene problemas para aceptar esta realidad.
- Muchos estudiantes no tienen la madurez necesaria para el contexto virtual.
- Muchos estudiantes se apoyan entre sí para pasar los cursos.

4.5 Balance, vida y trabajo

A la luz de este estudio, el 82,70% indicó que el trabajo realizado durante este período no se vio reflejado en la remuneración económica recibida de acuerdo con las horas de cada curso; es decir, según la jornada para la que se le había nombrado. Dentro de las razones aportadas para esta valoración, se mencionó que el tiempo dedicado a la preparación de los materiales, a la adquisición o mejoramiento de destrezas tecnológicas, a la adaptación del material y de estrategias didácticas, así como a la revisión de los trabajos del estudiantado fue mayor.

Otra de las manifestaciones recurrentes dentro del balance vida/trabajo fue sobre las extensas jornadas laborales fuera del horario establecido y a altas horas de la noche, para poder cumplir con las tareas docentes. Además, el y la docente debía cumplir, no solo con la labor para la que fue contratado o contratada, sino que también debía participar en actividades que podrían estar programadas fuera de su horario laboral. El 76,90% de la población participante percibió la existencia de un exceso en la organización de este tipo de actividades.

Desde la perspectiva del sector docente, el trabajo remoto ocasionó no solo un incremento en su carga laboral, sino también afección directa en su salud mental y física denominada síndrome de burnout. Dentro de los efectos físicos relacionados con esa sobrecarga laboral mencionaron los dolores de espalda y en la zona lumbar, así como las migrañas y problemas de visión e insomnio. Dentro de los resultados obtenidos, el estrés fue el elemento más común, seguido por crisis de ansiedad, ataques de pánico, depresión, desmotivación e incluso la culpa por tomar tiempos de descanso. Finalmente, el 59,60% de las y los participantes manifestaron sentir frustración por su labor docente. Dentro de las razones aportadas para esta sensación indicaron la baja participación de las y los estudiantes para que se produjera una retroalimentación inmediata, el sentimiento de no poder cumplir con las tareas asignadas y la preocupación por el aprendizaje de sus estudiantes. Lo anterior, sin dejar de lado la existencia de una pandemia mundial que conlleva un sentimiento de incertidumbre por sí sola. Los resultados anteriormente expuestos concuerdan con lo expresado por Robinet & Pérez (2020).

Conclusiones

La mayoría del personal docente del Recinto de Paraíso tiene como actividad económica principal la docencia. Un alto porcentaje de este conglomerado tiene nombramiento interino, lo que significa que hay períodos a lo largo del año natural en los que no cuentan con nombramiento y por ende con salario, situación que comparte la mayoría de las y los trabajadores en la Universidad de Costa Rica. También, las posibilidades para contar con nombramiento durante el III ciclo o curso de verano son muy limitadas, dado que este se deriva de responsabilidades generadas por Coordinación de Carrera, por proyectos de Acción Social o de Investigación, así como por oferta de cursos, que obedece a situaciones especiales tales como rezago del estudiantado o demanda insatisfecha. Finalmente, se evidenció que las y los docentes no siempre cuentan con la misma jornada en cada ciclo lectivo, por lo cual el salario

también varía. Esta situación crea incertidumbre financiera, y esta a su vez incide en su estabilidad emocional, así como en su motivación. Durante el año en estudio, la mayoría del personal docente del Recinto de Paraíso debió, además de sobrellevar ese contexto tan complejo, vivir con la inestabilidad laboral que significó no estar en Régimen Académico.

Debido a lo anterior, el personal docente debería valorar presentar proyectos de las otras dos áreas sustantivas del quehacer universitario, a saber, Acción Social e Investigación que les permita otras posibilidades de nombramiento. Por su parte, las personas a cargo de la administración de la Sede del Atlántico y en su defecto del Recinto de Paraíso, deberán implementar estrategias que logren la consolidación de su personal académico a través de la revisión de los procedimientos que permitan realizar concursos docentes para nombramientos en propiedad. Además de establecer líneas de acción que contemplen actividades que se puedan realizar durante el III ciclo y que por su naturaleza puedan ser más difícil ejecutarlas en los I y II ciclos del año, cuando la carga de trabajo es mayor. Estas actividades específicas pueden ser asumidas por el personal interino. De esta manera, no solo se beneficiaría la unidad académica sino también el personal a cargo de la puesta en marcha de estas.

La mayoría del personal docente contaba con un espacio físico adecuado para desarrollar su labor de forma virtual. A pesar de lo anterior, también se evidenció el caso de docentes que adaptaron espacios en sus hogares para realizar esas tareas e incluso compartirlos con otros miembros de su entorno. La totalidad de las personas participantes indicaron que ellos asumieron los costos económicos derivados por este cambio de contexto. También, un alto porcentaje de la población desconocía sobre los procesos de apoyo dados a lo interno de la institución para facilitar su labor y la del estudiantado en el nuevo contexto educativo. Esto se evidenció en el hecho de que el personal que no contaba con equipo propio, o que en su defecto debía compartirlo, no solicitó el apoyo a las autoridades del Recinto.

Para contrarrestar lo indicando anteriormente se debe revisar las estrategias de comunicación utilizadas. Si una persona docente tiene conocimiento sobre el apoyo institucional que se da tanto al personal como al estudiantado, y conoce estudiantes con alguna necesidad que pueda ser solventada a través del Recinto, podrá apoyar el proceso con mayor claridad. Además, sabrá donde acudir en caso de que tenga alguna necesidad particular de apoyo.

La docencia universitaria en el nuevo entorno virtual se vio afectada como un todo. Para enfrentar la situación, el personal docente debió distribuir su práctica de enseñanza en el diseño de actividades sincrónicas y asincrónicas. Para ambas modalidades fue necesario la preparación de materiales y actividades, lo cual supuso una recarga en sus labores al tener que reconvertir la praxis docente. Además, se debía destinar tiempo para la atención de consultas del estudiantado, por lo que la mayoría del personal docente consideró que su carga laboral fue mayor durante este período. De igual manera, el tiempo recomendado para las actividades sincrónicas no fue percibido como suficiente para cumplir con los objetivos de los cursos. Lo anterior significó una sobre carga laboral que también influyó en el balance vida y trabajo, tanto del personal docente como del estudiantado.

El contexto originado por la pandemia del COVID – 19 en el ámbito educativo evidenció la importancia de tener personal capacitado en enseñanza apoyada en las TIC y la necesidad de adaptarse a los cambios en poco tiempo. Hubo disposición del personal docente para asumir la responsabilidad de la enseñanza remota a pesar de una necesidad latente de capacitación al respecto, la cual debe continuar con miras a hacer los cambios pedagógicos y curriculares que permitan potencializar la enseñanza apoyada en las TIC, sin que se sacrifiquen contenidos, objetivos ni estilos de aprendizaje y se tome en consideración la realidad de las personas

involucradas. Es de esperar que, con estas medidas, se logre un mayor equilibrio entre vida personal y trabajo. Esta formación también debe progresar hacia las particularidades de cada curso y con la disciplina para la que sirven. Por tal motivo pareció oportuno incluir una reflexión aportada por una persona participante en uno de los apartados del instrumento, donde se les pidió ampliar su respuesta:

Organizar la clase con esa dinámica requiere no solo la voluntad del profesor, además requiere que tenga experiencia para preparar gotas de conocimiento y material, y que los estudiantes cuenten con experiencia para autogestionar su aprendizaje y no tenga deficiencias en el manejo de las operaciones matemáticas básicas.

Desde la perspectiva del profesorado hubo diferentes elementos que impactaron el proceso de enseñanza - aprendizaje. Por ejemplo, tanto la interacción docente – estudiante como la de estudiante – estudiante se vio afectada durante las actividades sincrónicas en este nuevo contexto. Por lo general, esa intercomunicación se vio interrumpida debido a factores externos como fallas en el equipo y en la conexión a *Internet*, así como a la suspensión del servicio eléctrico. Asimismo, se mencionaron casos en los que la interacción se vio afectada por el entorno propio de las personas involucradas, ya que tenían responsabilidades de cuidado a otras personas, o porque debían compartir espacios de trabajo con los demás miembros de su entorno. A lo anterior se suma la percepción de que el estudiante no estaba preparado para enfrentar este nuevo contexto.

Referencias

- Barahona-Cubillo, J., & Rojas-Brenes, C. (2017). Práctica de la odontología en el Recinto de Paraíso, Sede del Atlántico, Universidad de Costa Rica. *InterSedes*, 38(18), 57-67.
- Barrón-Tirado, M. C. (2020). La educación en línea. Transiciones y disrupciones. *En H. Casanova Cardiel (Coord.), Educación y pandemia: una visión académica (pp. 66-74)*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.
- Cifuentes-Faura, J. (2020). Docencia online y Covid - 19: la necesidad de reinventarse. *Revista Estilos de Aprendizaje / Journal of Learning Styles*, 13 (Núm. Especial), 115-127
- Consejo Universitario, Universidad de Costa Rica. (2001). Reglamento de Régimen Académico Estudiantil. Obtenido de https://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/regimen_academico_estudiantil.pdf
- Consejo Universitario, Universidad de Costa Rica. (2008). Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente. Obtenido de https://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/regimen_academico_docente.pdf
- Consejo Universitario, Universidad de Costa Rica. (2008). Reglamento del trabajo comunal universitario. Obtenido de https://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/trabajo_comunal.pdf

- Fernández-Gubieda, S. (2020). *Docencia Rubic: Aprendizajes de la enseñanza universitaria en tiempos de la COVID - 19*. Navarra, España: EUNSA.
- Gutiérrez-Ochoa, S. M., & Díaz-Torres, C. H. (2021). La educación virtual en tiempos de pandemia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 6(11), 1-16.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education.
- León-Guzmán, M., Kikut-Valverde, L. & Villalobos-Mora, A. (2020) *Análisis del Interinazgo en la Universidad de Costa Rica*. Costa Rica: Vicerrectoría de Docencia, Universidad de Costa Rica.
- Ley 9738. (18 de setiembre de 2019). *Ley para regular el teletrabajo*. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, San José, Costa Rica. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753
- Ley 9862. (20 de agosto de 2020). *Ley para la conciliación de la vida familiar y laboral*. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, San José, Costa Rica. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753
- Méndez-Álvarez, C. E. (2006) *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario, Colombia.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2019), *Consejo de Salud Ocupacional. Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo*. Gobierno de Costa Rica, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Obtenido de https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_salud_ocupacional_teletrabajo.pdf
- Poder Ejecutivo de Costa Rica. (2020). *Directriz N° 073-S-MTSS Sobre las Medidas de Atención y Coordinación Interinstitucional ante la Alerta Sanitaria por Coronavirus (COVID-10)*. La Gaceta, No. 46, Alcance 41 (10 de marzo de 2020).
- Programa Estado de la Nación -PEN. (2020). *Informe Estado de la Nación 2020*. San José, Costa Rica: Consejo Nacional de Rectores CONARE – PEN,
- OIT (2016). *Programa de trabajo decente por país de la OIT: una guía práctica – Guía práctica (4ª versión.)*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_mas/---program/documents/genericdocument/wcms_561028.pdf
- OIT (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica (1ª ed.)*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra. Obtenido de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

- Pérez-Alcalá, M. (2009) La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Apertura*, 1(1), 48-65.
- Representación OPS/OMS Costa Rica (2020). *Costa Rica: Pandemia COVID – 19. Informe estratégico mensual N.º 1*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/documentos/costa-rica-pandemia-covid-19-informe-estrategico-mensual-no-1>
- Robinet-Serrano A., & Pérez-Azahuanche, M. (2020) Estrés en los docentes en tiempos de pandemia Covid-19. *Polo del Conocimiento*, 5, 637-653.
- Román, J. A. M. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo Universidad José Vasconcelos de Oaxaca, México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 50, 13-40.
- Ruiz-Larraguivel, E. (2020). La práctica docente universitaria en ambientes de educación a distancia. Tensiones y experiencias de cambio. En H. Casanova Cardiel (Coord.), *Educación y pandemia: una visión académica (pp. 109-113)*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.
- Salas-Cerón, F., & Valenzuela-Pino, N. (2012) Conciliación Trabajo Tiempo Familia y su relación con el Compromiso Organizacional en los funcionarios del CESFAM Lagunilla de Coronel. (*Trabajo de pregrado*). Chile: Universidad del Bío-Bío.
- Salazar-Mora, O. (1998). *La Sede Regional del Atlántico: XXV aniversario de su creación, 1971 - 1996*. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- UNESCO. (s.f.). *Centro de recursos de respuestas a la COVID-19. Acciones de apoyo a los medios de comunicación, Mejorar el acceso a la información, y aprovechar las tecnologías digitales en la lucha contra la pandemia*. Unesco. Obtenido de <https://es.unesco.org/covid19/communicationinformationresponse/mediasupport>