



Rol del docente en el proceso de evaluación formativa en el entorno virtual

Teacher's role in the formative evaluation process in the virtual environment

Papel do professor no processo de avaliação formativa em ambiente virtual

ARTÍCULO ORIGINAL

Jesús Emilio Agustín Padilla Caballero 

jpadillac@ucv.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Mónica Beatriz La Chira Loli 

mlachiral@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú



Johnny De La Cruz Cámaco 

C18461@utp.edu.pe

Universidad Tecnológica del Perú

Charo Mimi Cervantes Rosas 

chahro_cervantes@unu.edu.pe

Universidad Nacional de Ucayali, Perú

Jessenia Choy Sánchez Panduro 

Jessenia_choysanchez@unu.edu.pe

Universidad Nacional de Ucayali, Perú

Escanea en tu dispositivo móvil o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.435>

Artículo recibido el 4 de enero 2022 | Aceptado el 9 de febrero 2022 | Publicado el 16 de septiembre 2022

RESUMEN

Debido a los cambios en el sistema educativo originado por la COVID-19, los docentes y estudiantes se vieron en la necesidad de cambiar el escenario de la enseñanza y aprendizaje a uno remoto; Por tal motivo, el estudio tuvo como objetivo, interpretar el rol de los docentes en el proceso de evaluación formativa en el entorno virtual. Se utilizó un enfoque cualitativo de diseño hermenéutico. La muestra estuvo conformada por seis docentes expertos en evaluación formativa. Se utilizó como técnica una entrevista con preguntas semiestructuradas. Para el análisis interpretativo se hizo uso del Atlas Ti. Los resultados evidenciaron que el docente debe propiciar la interacción a través de diversas dinámicas, ejercicios y preguntas que provoquen esa interacción y propicien el clima de confianza hacia el estudiante. En conclusión, es necesario potenciar la interacción estudiante-maestro para una adecuada verificación en la construcción de los aprendizajes.

Palabras clave: Rol del docente; evaluación formativa; entorno virtual, educación virtual

ABSTRACT

Due to the changes in the educational system caused by Covid-19, teachers and students found it necessary to change the scenario of teaching and learning to a remote one; For this reason, the study aimed to interpret the role of teachers in the formative evaluation process in the virtual environment. A qualitative approach of hermeneutic design was used. The sample was made up of six teachers who are experts in formative assessment. An interview with semi-structured questions was used as a technique. For the interpretative analysis, the Atlas Ti was used. The results showed that the teacher must promote interaction through various dynamics, exercises and questions that provoke that interaction and promote the climate of trust towards the student. In conclusion, it is necessary to enhance student-teacher interaction for adequate verification in the construction of learning.

Key words: Teacher's role; formative assessment; virtual environment, virtual education

RESUMO

Devido às mudanças no sistema educacional causadas pelo Covid-19, professores e alunos acharam necessário mudar o cenário de ensino e aprendizagem para um remoto; por isso, o estudo teve como objetivo interpretar o papel dos professores no processo de avaliação formativa no ambiente virtual. Utilizou-se uma abordagem qualitativa do design hermenéutico. A amostra foi composta por seis professores especialistas em avaliação formativa. Uma entrevista com perguntas semiestructuradas foi utilizada como técnica. Para a análise interpretativa, foi utilizado o Atlas Ti. Os resultados mostraram que o professor deve promover a interação através de diversas dinâmicas, exercícios e perguntas que provoquem essa interação e promovam o clima de confiança em relação ao aluno. Em conclusão, é necessário melhorar a interação aluno-professor para verificação adequada na construção da aprendizagem.

Palavras-chave: Papel do professor; Teste formativo; ambiente virtual, educação virtual

INTRODUCCIÓN

La pandemia por el COVID-19, ha originado que la educación se desarrolle de manera virtual, afectando tanto a docentes como estudiantes por la forma vertiginosa como se ha producido, cambiando la manera de trabajo presencial por el trabajo virtual para la cual no se ha estado preparado. Por consiguiente, los entes educativos tuvieron que depender de las herramientas tecnológicas para comunicarse e interactuar en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Al inicio de la pandemia, se tuvo como primer recurso la herramienta de enseñanza la referida al m-learning (aprendizaje móvil), el cual fue usado y sigue siendo utilizado en la actualidad por los docentes para entablar la comunicación con los estudiantes y padres de familia, permitiendo realizar las primeras clases virtuales a través del servicio de WhatsApp, donde los estudiantes enviaban sus producciones o evidencias; al respecto Trujillo et al., (2020) señalaron que por motivo de la pandemia, los docentes tuvieron que improvisar durante su proceso de enseñanza, muchos de ellos usaron los recursos digitales que tenían a su alcance, pero la agravante radicaba en la infraestructura que no estaba pensada para trabajar en esas condiciones de digitalización. Los docentes se vieron en la necesidad de trabajar desde sus hogares con sus propios ordenadores, complementándolos con sus dispositivos móviles como el teléfono.

Adicionalmente, Quiñones et al (2021) plantea que, para brindar un adecuado servicio educativo

es prioritario realizar actividades que garanticen el logro de las competencias establecidas por los docentes y los sistemas educativos, empleando la retroalimentación durante el proceso de construcción de aprendizaje y elaboración de productos académicos.

Cabe precisar que, la Comisión Económica para América Latina, CEPAL (2020) en su informe sobre el COVID-19 mencionaron que la desigualdad de las condiciones materiales en los hogares y escuelas crearon una brecha digital que se convirtió en un reto enorme a ser atendido, de igual manera el monitoreo y acompañamiento a los docentes y la formación son elementos clave para el uso de la TIC en educación; requiriéndose, por tanto docentes formados y empoderados con capacidad de tomar decisiones pedagógicas, para ello no basta sólo con poner a disposición materiales y recursos en variadas plataformas, sino también, dar tiempo y orientación a los docentes para que las conozcan, las exploren, empoderen y cuenten con criterios para tomar decisiones sobre su uso en atención de los lineamientos curriculares emitidos por las instancias correspondientes.

Al respecto, Reay (2010, citado por Tarabini, 2020) refiere que, esta situación de confinamiento ha reforzado y amplificado las formas de desigualdad que se trasladan incluso a la escuela, en oposición a su rol genuino de garantizar la igualdad y justicia social y más allá de la brecha digital que es uno de los aspectos a tener en cuenta, por las condiciones familiares, sociales,

económicas, emocionales, por tanto, en esas condiciones la escuela no puede ejercer su rol de trasmisor de conocimientos, competencias profundas y relevantes para los estudiantes.

En Perú, el Ministerio de Educación, MINEDU (2020), a través de la RVM 0094-2020-MINEDU postuló, dar un tipo de paliativo pedagógico frente al inicio de la pandemia donde se permitió dar mayor flexibilidad a los estudiantes, bajo las diversas condiciones que presenten en su proceso de construcción de aprendizajes generadas durante el año 2020. Así mismo las evaluaciones de los estudiantes se emitieron de manera provisional, mediante informes de progreso por competencias que se han de complementar en el año 2021, con la presentación de evidencias a través de carpetas de recuperación que permitan consolidar los aprendizajes del año anterior.

En este sentido, el problema de la investigación se centra en la complejidad de poner en práctica la evaluación formativa y el arraigo de la calificación tradicional, pese a que el Currículo Nacional de Educación Básica Peruano (MINEDU, 2016), plantea el enfoque formativo para evaluar aprendizajes que permita recoger información relevante respecto al nivel de logro, para ir mejorándolos oportunamente, sin embargo, el paradigma de la calificación de los conocimientos aún prevalece en los docentes del sistema educativo en general y en la educación básica en particular con foco en el nivel secundaria.

Por otra parte, esto se da porque los docentes fueron sujetos a este tipo de evaluación desde su etapa escolar, hasta culminada su formación profesional en la universidad, y que, ahora en su praxis pedagógica la replican midiendo los aprendizajes a través del privilegio de la memoria que le permite recordar eventos, que al cabo de más o menos tiempo pasan al rincón del olvido en la mayoría de los casos, perdiendo la oportunidad de hacer significativa la experiencia de aprender, y por tanto, sean estas válidas para la vida.

Es allí, donde el rol del docente es importante en la evaluación formativa en una educación virtual, por ende, se realizó un estudio con el fin de interpretarla. De tal forma, la investigación aportó significado al rol del docente que realiza evaluación formativa a través de los entornos virtuales, teniendo como expectativa pedagógica formar ciudadanos competitivos, con elevadas capacidades y destrezas que los conduzcan íntegramente en la vida adulta en favor de la sociedad. Además, favorecerá en el entendimiento conceptual de la evaluación formativa en un entorno virtual, estableciendo el marco analítico e interpretativo que fundamente las buenas prácticas evaluativas en la adquisición de las competencias desde la mirada y reflexión del rol del docente.

Henríquez (2020) manifestó que, la evaluación formativa ayuda a entender dónde se encuentran los estudiantes en términos de adquisición de conocimientos para la vida para

que puedan ayudarlos en la construcción de sus aprendizajes; de allí, es tan importante saber lo que es la evaluación formativa, como también saber y reflexionar sobre lo que no es; por ende, comunicó que la evaluación formativa no sólo se refiere a calificar, corregir o poner una nota sino que debe ir en la dirección de hacer saber al profesor y estudiante, qué y cómo mejorar nuestros aprendizajes, a través de una herramienta neurálgica y vital, como lo es la retroalimentación. De igual manera, es necesario señalar que, es de suma importancia que el estudiante se involucre emocionalmente, y que manifieste su actuar y sentir durante el proceso de retroalimentación, ya que, el autorreflexión es muy importante en la adquisición de nuevos conocimientos según lo refiere Leighton (2019, citados por García, Farfán, Fuertes y Montellanos 2021).

Es así entonces que, el docente asume el nuevo rol, que consiste en brindar soporte emocional a sus estudiantes, que en muchos casos se encuentran solos en sus hogares porque los padres salieron a trabajar para ganarse el sustento económico o trabajan aisladamente dentro de sus casas, y más aún muchos de ellos, han perdido a familiares cercanos, y, por tanto, requieren mayor atención pedagógica para lograr las competencias necesarias para la vida mediada desde la educación.

Finalmente, Ottaviano (2021) manifestó que por primera vez, como consecuencia del aislamiento social, en los hogares los padres de familia se encuentran trabajando, sus hijos estudiando y los profesores esforzándose para adaptarse a los diferentes escenarios virtuales donde cada quien realiza acciones individuales sin un soporte adecuado que favorezca la educación de nuestros tiempos, para ello, es sumamente importante conocer en profundidad las diferentes realidades de cada estudiante y sus familias, para enfocar mejor la adecuada propuesta pedagógica desde el campo educativo.

MÉTODO

El estudio fue desarrollado bajo una investigación hermenéutica propio de los estudios cualitativos a fin de entender el proceso desde la experiencia y conocimiento de otros investigadores y expertos en la materia de estudio. Asimismo, se realizó una matriz de categorización apriorística donde se determinó la categoría base de la investigación sobre la evaluación formativa desde el enfoque por competencia, así también se determinó la subcategoría rol de docente, el cual a su vez presento otras subcategorías (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Categorías y subcategorías apriorísticas.

Categoría	Subcategorías	Subcategorías
Evaluación formativa	Rol del docente	Sincrónico
		Asincrónico
		Interacción

La investigación fue desarrollada de forma virtual en los colegios del nivel secundario sobre la práctica educativa y evaluativa de los docentes, pertenecientes a instituciones educativas de los distritos de San Martín de Porres y Los Olivos de la unidad de gestión local - UGEL 02 de Lima Metropolitana.

Asimismo, se usó la entrevista como técnica de recopilación de datos, a través de una guía de preguntas semiestructuradas, con la finalidad que los informantes expertos, tuvieran la libertad de manifestar toda la información referente a la evaluación formativa sin desviarse de la pregunta. A su vez, los informantes para el estudio estuvieron

conformados por todos aquellos docentes que cumplieron los criterios de inclusión tales como: ser docente en actividad en el nivel secundaria, expertos en la evaluación formativa; que actualmente se encuentren laborando en el entorno virtual y con más de 20 años de experiencia. Es por ello, que hubo un total de seis expertos que fueron sometidos a las entrevistas, donde dieron su consentimiento informado de participar en la investigación, ser grabados y guardar una copia de la grabación de sus entrevistas en un espacio virtual. Todo esto para cumplir con los criterios de auditabilidad. Los expertos mencionados se listan a continuación (ver Tabla 2).

Tabla 2. Participantes entrevistados.

	Apellidos y Nombres	Grado académico	IE donde elabora	Distrito	Años de servicio
1	De la Puente Gonzales, Pavela del Lourdes	Magister en educación	2023 Augusto Salazar Bondy	SMP - Lima	21
2	La Madrid Rojas, Iván Francisco	Licenciado en educación	3022 José Sabogal	SMP - Lima	21
3	Padilla Rodríguez, Sixto Guillermo	Doctor en educación	3032 Villa Angelica	SMP - Lima	24
4	Rosario Sifuentes María Luz	Magister en educación	3084 Enrique Guzmán y Valle	Los Olivos - Lima	20
5	Nomberto Cruz, Jacqueline Evelyn	Licenciada en educación	2074 Virgen Peregrina del Rosario	SMP - Lima	20
6	Guzmán Orbegoso Eliezer Jedidias	Magister en educación	2074 Virgen Peregrina del Rosario	SMP - Lima	20

RESULTADOS

La interpretación después del análisis hermenéutico correspondiente permitió conocer a profundidad cual es el rol docente para con los estudiantes, en una educación mediada por tecnología. La información brindada por los expertos en estos temas actualizó los siguientes estados del arte.

Rol del docente

El rol del docente es entendido como la función que realiza el profesor para brindar conocimientos al discente, a través de las metodologías de enseñanza, convirtiéndose en un guía en el proceso de aprendizaje y en

mediador entre el conocimiento y el alumno. Hoy en día el rol del docente se ha visto afectado por la pandemia ocasionada por el COVID-19, puesto que representó cambios significativos en la metodología de la enseñanza y en la evaluación formativa, permitiendo que el docente ejerza su rol a través de la interacción con el alumno mediante herramientas interactivas, como el Prezi, Pinterest, SlideShare, etc, asimismo el aprendizaje sincrónico el cual permite el aprendizaje grupal en línea mediante los aplicativos de zoom, Meet, entre otros, y de forma asincrónica a través del Telegram, WhatsApp, foros, blogs etc. Véase Figura 1.

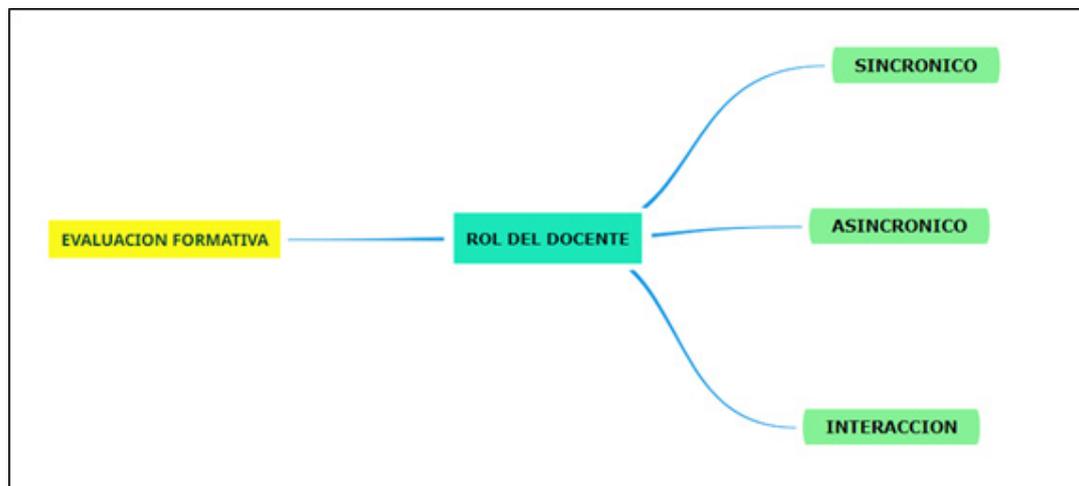


Figura 1. Rol del docente.

Además, el rol del docente a través de la evaluación formativa brinda tanto a los docentes y estudiantes información relevante, clara y precisa de como se viene construyendo los aprendizajes, concebidos desde las potencialidades que tienen ellos. Es labor de los maestros orientar en amor, paciencia, valores, y buena práctica profesional

para alcanzar el conocimiento deseado a través del aprendizaje sincrónico y asincrónico. La realización de una correcta evaluación formativa se fortalece con la interacción del docente y estudiantado durante todo el proceso de aprendizaje.

Sincrónico

Ventajas o desventajas en el trabajo sincrónico para una correcta evaluación formativa desde el rol de docente

Los docentes entrevistados coincidieron en señalar que la ventaja del trabajo sincrónico permite la interacción con los estudiantes en el tiempo real y por tanto también la retroalimentación es inmediata y oportuna, la misma que permitiría abordar cualquier duda del estudiante en el momento que esta se produzca y por tanto el

acercamiento entre docente y estudiante es mayor.

Adicional, los entrevistados señalaron que la comunicación sincrónica tiene la desventaja que para acceder a ella se requiere mayor implementación de recursos tecnológicos tales como cámara web, micrófono y accesibilidad al servicio de internet o teléfono que, para el caso de muchos estudiantes no disponen por las dificultades económicas que vienen atravesando sus familias véase Figura 2.

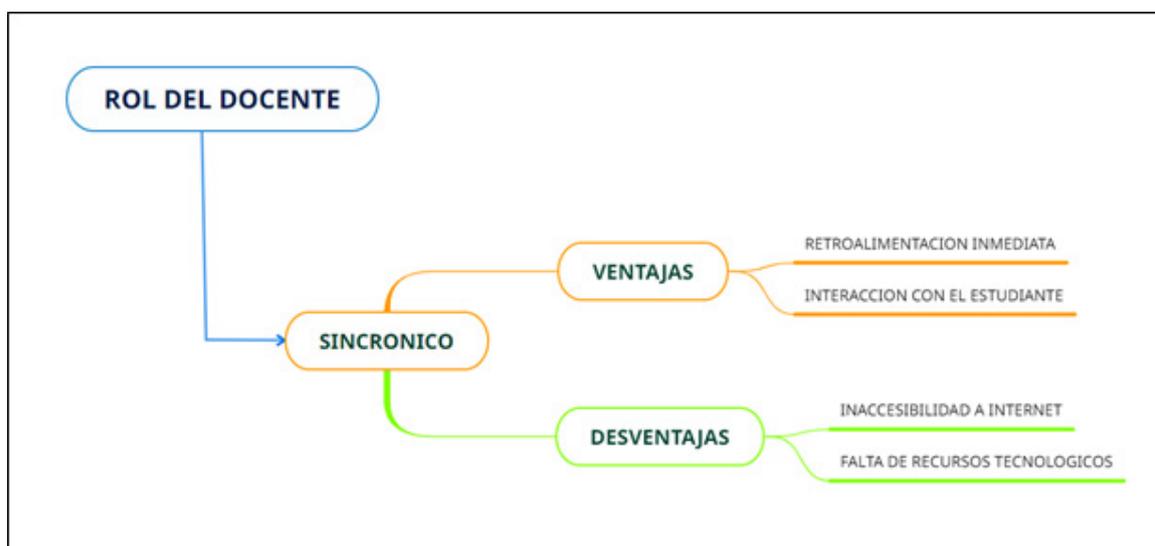


Figura 2. Sincrónico.

Asincrónico

Ventajas o desventajas en el trabajo asincrónico para una correcta evaluación formativa desde el rol de docente

Los entrevistados coincidieron en señalar como ventaja dentro del rol del docente, que, sus estudiantes pueden recurrir a la grabación de las experiencias de aprendizaje cuando estos dispongan de tiempo para ello o tengan la posibilidad del servicio de internet. Asimismo,

favorece el actuar de los padres al permitirles disponer de la grabación de clase, o bien, de las actividades desarrolladas por el profesor, permitiéndoles involucrarse más con la educación de sus hijos. Las herramientas digitales más usadas por los maestros en la educación pública peruana son el WhatsApp y el Classroom. De la misma manera, las grabaciones dejadas por los maestros son útiles para los estudiantes en la medida que sirven para reforzar sus aprendizajes, y es en esta

enseñanza asincrónica donde el rol del docente fortalece la adquisición de aprendizajes en sus discentes.

Sin embargo, los docentes argumentaron que las desventajas están en la retroalimentación, ya que no es inmediata y por tanto no es oportuna

lo que dificultaría la interacción con el estudiante siendo en algunos casos poco atractivo para ellos. Otro de los aspectos que los entrevistados señalaron fue que, este tipo de comunicación dificulta el trabajo colaborativo de los estudiantes véase Figura 3.

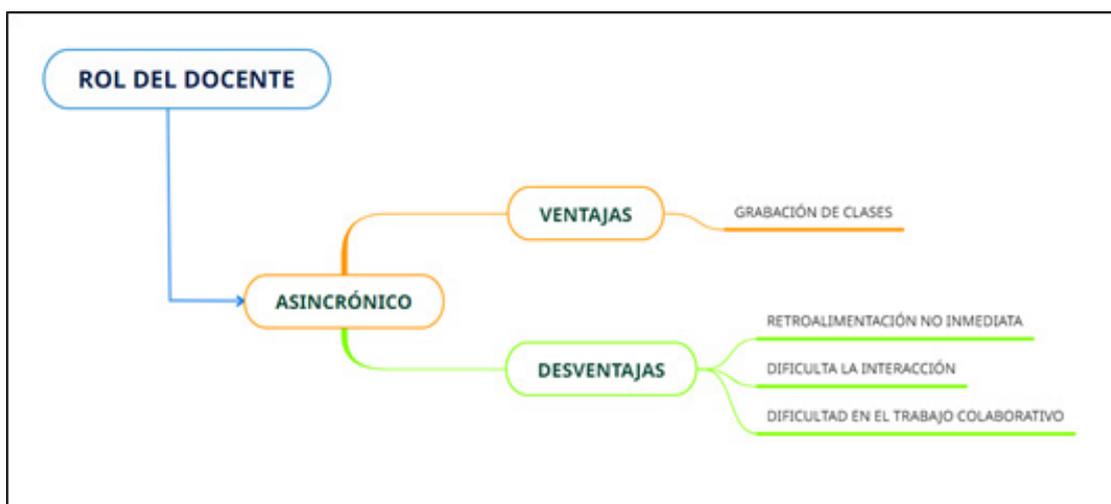


Figura 3. Asincrónico

Interacción

Beneficios de una adecuada interacción entre docente y estudiante en la evaluación formativa en el contexto remoto.

Los docentes entrevistados al respecto mencionaron que, la interacción, entre los entes educativos principales, fortalece la construcción de los aprendizajes significativos, por cuanto, exige del estudiante mayor auto regulación y comunicación. En el trabajo, señalaron los entrevistados, los estudiantes que tenían poca o nula participación cuando se desarrollaba de

manera presencial, ahora recurren a los mensajes de texto o las grabaciones para participar y opinar, por tanto, están más dispuestos al ensayo-error, permitiéndoles superar la timidez de enfrentar a un grupo de manera directa. De esta manera, hay más participación; incluso se traslada al aspecto emocional pues muchos estudiantes comparten sus emociones y sentimientos aprovechando la línea telefónica o mensajería de texto, por ende, se evidenció que el clima adecuado y de confianza siempre es necesario. Véase Figura 4.

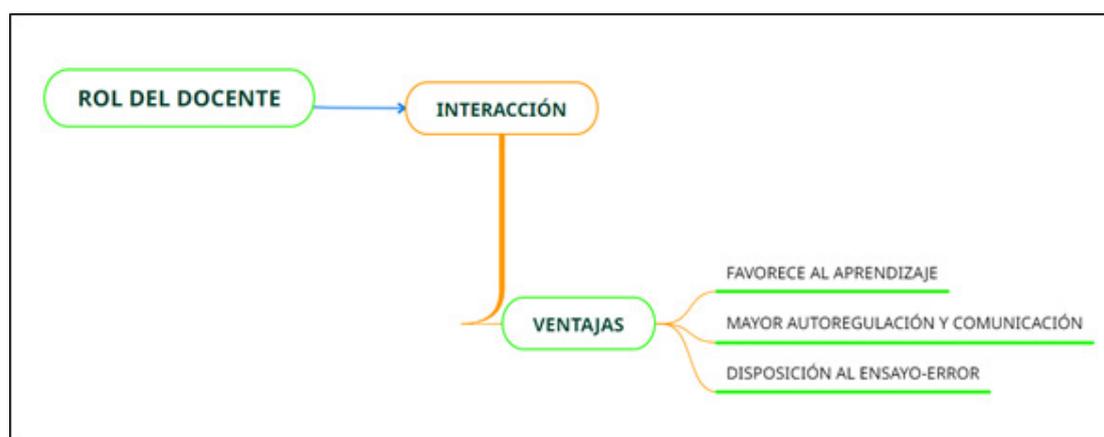


Figura 4. Interacción

Los resultados interpretados con relación al rol del docente permitieron entender la necesidad de los maestros y estudiantes de mantener una comunicación más fluida y oportuna que cobre mayor relevancia en el trabajo virtual que se está realizando hoy en día. La teoría emergente que se pudo enfatizar está en el hecho de que muchos estudiantes mostraron mayor apertura y confianza para poder comunicarse y, por ende, se brindó a partir de ello el soporte afectivo necesario, aprovechando las características tanto de la comunicación sincrónica como asincrónica, logrando finalmente una mejora en las condiciones de aprendizaje. Por lo tanto, se interpretó que, el docente debe propiciar la interacción a través de diversas dinámicas, ejercicios y preguntas que provoquen esa interacción y propicien el clima de confianza hacia el estudiante durante el proceso de la evaluación formativa.

Discusión

El rol del docente en la evaluación formativa en un entorno virtual se ve limitada, en la medida que los docentes desconozcan sobre

los recursos digitales y los empleen de manera improvisada. Estas limitaciones con relación a los tipos de recursos digitales se entrelazan con los dispositivos hogareños que vienen utilizando inadecuadamente los maestros en américa latina, toda vez que, no favorecen un adecuado desenvolvimiento de la práctica docente en los entornos virtuales; concordándose con Trujillo *et al*, (2020) cuando refieren sobre la educación, a inicio y durante la pandemia.

Asimismo, la función del rol del docente en la evaluación formativa ha presentado grandes cambios en el contexto de la pandemia, logrando identificar nuevas metodologías de aprendizaje y a su vez creándolas, para un mejor acondicionamiento de las funciones del docente en los entornos virtuales, si bien es cierto el nuevo contexto en que se brinda el servicio educativo en américa latina, ha permitido identificar nuevas ventajas en la evaluación del discente. También se ha identificado desventajas en la adquisición en el logro de las competencias, coincidiendo así con lo dicho por los investigadores Ottaviano, (2021) quienes aseveraron que las competencias

deben ser logradas de manera interdisciplinarias en todas las áreas del currículo, siendo necesario usar todos los medios que están en nuestro alcance, para viabilizar la retroalimentación como parte de la evaluación formativa, aún en una educación a distancia.

Por otra parte, la brecha digital desfavorece un adecuado desempeño en el rol de los docentes que laboran en los entornos virtuales, afectándolos incluso en los aspectos personales, sociales, familiares, económicos y emocionales, al no contar con el acompañamiento, monitoreo y competencias digitales básicas para la enseñanza mediada por tecnología, impidiendo así una adecuada toma de decisiones al realizar la evaluación formativa. Esta afirmación concuerda con la CEPAL en su informe frente a la COVID-19 y con el investigador Reay citado por Tarabini (2020).

Finalmente, las ventajas encontradas con relación al desempeño docente en un entorno virtual sincrónico y asincrónico en interrelación constante, favorecen la flexibilidad en la diversificación de los contenidos que se deben alcanzar según las competencias propuestas en los currículos. Verificándose la prudente acción en algunos sistemas educativos, como el peruano, a través de su Ministerio de Educación en Perú donde se tomaron acciones frente a la pandemia en términos de logro de competencias y rol del docente. Cabe resaltar que, la evaluación formativa permite comprender la Adquisición de las competencias estudiantiles y como el docente puede abordarlas adecuadamente, proporcionando un aporte emocional prudente

durante el proceso de retroalimentación a los estudiantes, ratificándose los referido por los investigadores Henríquez, y Leighton citado por García, Farfán, Fuertes y Montellanos (2021).

CONCLUSIONES

Una vez analizado los resultados obtenidos para dar cumplimiento al objetivo de la investigación se concluyó, que el docente asume nuevos roles en esta modalidad de trabajo virtual y confinamiento originado por el COVID-19 donde muchas veces se convierten en el único soporte emocional de sus estudiantes quienes se encuentran solos en su casa, han perdido a sus familiares o se sienten estresados por este forma de trabajo, para ello, en la interacción, recurren a la comunicación sincrónica como mejor opción, sin embargo, también la comunicación asincrónica permite la comunicación que es imprescindible.

Por ello, es necesario potenciar la interacción de los estudiantes, maestros y demás miembros de la comunidad educativa, adoptando estrategias que permitan identificar y orientar las situaciones de vulnerabilidad de los estudiantes, para ello las actividades de tutoría deben contemplar actividades que permitan mayor acompañamiento y soporte socioemocional, aprovechando los aliados estratégicos de la institución.

REFERENCIAS

Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL-UNESCO (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. Informe Covid-19. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>

- García, J.; Farfán, J.; Fuertes, L., y Montellanos, A. (2021). Evaluación formativa: un reto para el docente en la educación a distancia. Delectus Instituto Nacional de Investigación y Capacitación Continua, Perú. Recuperado de: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/390/3902197004/3902197004.pdf>
- Ministerio de Educación MINEDU. (2016). Currículo Nacional de la Educación Básica. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>
- Ministerios de Educación MINEDU (2020). RVM 094-2020 Norma que regula la evaluación de las Competencias de los Estudiantes de la Educación Básica
- Ottaviano, M (2021). Educar en la pandemia: la transformación del rol docente. Revista COLEGIO. Recuperado de <https://revistacolegio.com/educar-en-la-pandemia-la-transformacion-del-rol-docente/>
- Quiñones, L.; Zárate, G.; Miranda, E., y Sosa, P. (2021). Enfoque por competencias (EC) y Evaluación formativa (EF). Caso: Escuela rural. Propósitos y Representaciones, 9(1), e1036 Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1036>
- Tarabini, A. (2020). ¿Para qué sirve la escuela? Reflexiones sociológicas en tiempos de pandemia global. Revista de Sociología de la Educación-RASE, 13 (2) Especial, COVID-19, 145-155. <https://ojs.uv.es/index.php/RASE/article/view/17135/15394>.
- Trujillo, F.; Fernández, M.; Montes, M.; Segura, A.; Alaminos, F., y Postigo, A. (2020). Panorama de la educación en España tras la pandemia de COVID-19: la opinión de la comunidad educativa. Madrid: Fad. Recuperado de: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/62687/COVID-INFORME-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>