

La educación a distancia, en tiempo de pandemia, ¿satisfacción de los estudiantes?

Distance education, in times of pandemic, student satisfaction?

Gisela Sanjuán Gómez,¹ Gilberto D. Del Castillo Saiz,² Olga Rabell Piera,³ Margarita Gómez Martínez.⁴

¹Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Departamento Informática Médica de la Habana. Cuba. ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8315-0247>

²Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Departamento Informática Médica de la Habana. Cuba. ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2354-9365>

³Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Departamento Informática Médica de la Habana. Cuba. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2354-9365>

⁴Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Departamento Informática Médica de la Habana. Cuba. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2161-7993>

Correspondencia: delcastillo@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: La pandemia de COVID-19 ha impactado directamente los sistemas educativos de todos los países de la región, a estudiantes, centros educativos, docentes y directivos, debido al cierre de los centros educativos como parte de las acciones para contener la propagación del virus. El país no está exento del problema, pero se ha dado a la tarea de organizar su proceso docente, desde la enseñanza primaria hasta las universidades.

Objetivo: Valorar de forma objetiva los resultados preliminares del grado de satisfacción de estudiantes, en el uso del Aula Virtual en estos tiempos de Pandemia COVID-19.

Método: Se realizó un estudio descriptivo observacional en el universo constituido por los estudiantes de primer año de la carrera de Medicina en la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García".

Resultados: Al finalizar la primera etapa de la implementación, se les aplicó un cuestionario diseñado por los autores con las dimensiones de organización de la enseñanza, proceso de enseñanza aprendizaje instalaciones e infraestructura. Se utilizó la escala aditiva de Likert para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Conclusiones: El nivel satisfacción mostrado por los estudiantes fue de forma general de poco satisfecho. Se pudo corroborar insatisfacción de la mayoría se obtuvo en cuanto a la infraestructura de los locales para el desarrollo de los cursos a distancia.

Palabras clave: nivel de satisfacción, educación a distancia.

ABSTRACT

Introduction: The COVID-19 pandemic has directly impacted the educational systems of all the countries of the region, students, educational centers, teachers and managers, due to the closure of educational centers as part of the actions to contain the spread of the virus. The country is not exempt from the problem, but it has taken on the task of organizing its teaching process, from primary education to universities.

Objective: Objectively assess the preliminary results of the degree of student satisfaction in the use of the Virtual Classroom in these times of the COVID-19 Pandemic.

Method: An observational descriptive study was carried out in the universe constituted by the first year students of the Medicine career at the "General Calixto García" Faculty of Medical Sciences.

Results: At the end of the first stage of implementation, a questionnaire designed by the authors was applied with the dimensions of teaching organization, teaching-learning process, facilities and infrastructure. The additive Likert scale was used to assess the level of student satisfaction.

Conclusions: The level of satisfaction shown by the students was generally not very satisfied. Dissatisfaction of the majority could be corroborated with regard to the infrastructure of the premises for the development of distance courses.

Keywords: level of satisfaction, distance education.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha impactado directamente los sistemas educativos de todos los países de la región, a estudiantes, centros educativos, docentes y directivos, debido al cierre de los centros educativos como parte de las acciones para contener la propagación del virus⁽¹⁾. Ante esta problemática en medio de la crisis, emerge como alternativa imprescindible la educación virtual para dar continuidad a los procesos formativos universitarios en medio del cumplimiento de las medidas de aislamiento y distanciamiento social, según diversos expertos en la salud, debe durar varios meses para retrasar el rebrote de la COVID-19. ⁽²⁾

El país no está exento del problema, pero se ha dado a la tarea de organizar su proceso docente, desde la enseñanza primaria hasta las universidades. Existen diferentes estrategias realizadas durante la epidemia Covid-19, incluyeron: cierre de facultades de medicina e impedimento de contacto estudiante con el paciente (debido al riesgo de contagio), acompañadas de estrategias logísticas, presupuestario y éticas. Adicionalmente, se realizó una diversificación de las modalidades de enseñanza a distancia mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones

(TIC); la enseñanza en pequeños grupos, facilitó la interactividad; la cancelación de cursos presenciales; el uso del aprendizaje basado en problemas (ABP); y la evaluación oral mediante videoconferencias y la comunicación estrecha con los alumnos. ⁽³⁾

Las plataformas de aprendizaje han supuesto una revolución en el ámbito educativo, desarrollar nuevas capacidades y habilidades tanto entre los estudiantes como entre los profesores. Muchas universidades han desarrollado sus propios espacios virtuales de aprendizaje, sin embargo, las plataformas de software libre, realmente han marcado los avances en este ámbito. En las ciencias médicas, hay una amplia experiencia en el uso de la Plataforma Moodle, esto se debe a la Universidad Virtual de Salud (UVS), promoción el uso de la misma en todos los aspectos formativos. En el caso particular de la facultad, se cuenta con una cátedra de Universidad Virtual, que ha trabajado por mucho tiempo, pero fundamentalmente en el postgrado, formación de Maestrante y Curso cortos, fundamentalmente, pero en estos momentos se dio a la tarea de valorar el impacto a ocasionar en estos momentos de pandemia el uso de la misma, por los estudiantes de primer año de la carrera de medicina.

Desde el punto de partida de toda gestión de calidad en procesos educativos consiste en captar las exigencias de los estudiantes, profesores y egresados, y analizar la forma de ofrecer soluciones y respondan a sus necesidades. La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de usuarios de la institución (estudiantes y profesores) es fundamental para alcanzar su satisfacción. ⁽⁴⁾

Este trabajo está motivado por la necesidad de conocer los resultados preliminares del grado de satisfacción de los estudiantes, en el uso del Aula Virtual en estos tiempos de Pandemia COVID-19. De la presente investigación se trazó como objetivo valorar de forma objetiva los resultados preliminares del grado de satisfacción de los estudiantes en el uso del Aula Virtual en estos tiempos de Pandemia COVID-19.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo observacional en el universo constituido por los estudiantes de primer año de la carrera de Medicina en la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Al finalizar la primera etapa de la implementación, se les aplicó un cuestionario diseñado por el colectivo de autores con las dimensiones de organización de la enseñanza, proceso de enseñanza aprendizaje e instalaciones e infraestructura. Se utilizó la escala aditiva de Likert para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Inicialmente se tomaron los datos generales de cada estudiante en un cuestionario de satisfacción para la recogida de datos diseñado con vistas a este estudio (Anexo1).

En la investigación se utilizaron los siguientes métodos: • Empíricos: la medición y la encuesta. • Estadísticos: técnicas descriptivas y • Teóricos: análisis y síntesis. Instrumento: se elaboró un

cuestionario de 21 ítems donde los estudiantes manifiesten su percepción sobre: 1. Organización de la enseñanza. 2. Proceso de enseñanza-aprendizaje. 3. Instalaciones e infraestructura.

En el cuestionario original, se presentaron cuatro categorías para medir el grado de satisfacción con el uso del aula virtual: Muy satisfecho = 4, Satisfecho = 3, Poco Satisfecho = 2 y Insatisfecho = 1. Variables a utilizar y su operacionalización: Nivel de satisfacción: Se consideró como Satisfacción, la razón, acción y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, así como el cumplimiento del deseo o del gusto. Variable cualitativa ordinal se clasificó, según la escala de Likert, se desglosa a continuación.

La información fue recogida a través del instrumento elaborado para esta investigación (Anexo 1 Cuestionario de Satisfacción Estudiantil), se tomó como base algunas encuestas realizadas por otros investigadores.^(5,6,7)

Para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes, aplicamos una escala aditiva tipo Likert constituida por 21 ítems (Anexo 1) ante los cuales se solicita la reacción del sujeto. El interrogado señala su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem (Muy Satisfecho, Satisfecho, Poco Satisfecho, e Insatisfecho).

Para cada individuo, se suman los valores obtenidos en las 21 preguntas y este resultado se reclasifica con la escala: dentro de la satisfacción, se considera satisfecho entre 52,6 y 68,3; y muy satisfecho entre 68,4 y 84. Dentro de la insatisfacción, se considera poco satisfecho entre 36,8 y 52,5; por último, se consideró insatisfecho entre 21 y 36,7.

Para identificar el grado de satisfacción de cada dimensión, se aplicó nuevamente una escala aditiva tipo Likert para cada una. Para Organización de la Enseñanza, se considera satisfecho entre 12,6 y 15,3; y muy satisfecho entre 15,4 y 20. Dentro de la insatisfacción, se considera poco satisfecho entre 8,8 y 12,5; por último, se consideró insatisfecho entre 5 y 8,7.

Para Proceso de Enseñanza Aprendizaje, dentro de la satisfacción, se considera satisfecho entre 32,6 y 42,3; y muy satisfecho entre 42,4 y 52. Dentro de la insatisfacción, se considera poco satisfecho entre 22,8 y 32,5; por último, se consideró insatisfecho entre 13 y 22,7.

En el caso de Instalaciones e Infraestructura, dentro de la satisfacción, se considera satisfecho entre 5,1 y 6,6; y muy satisfecho entre 6,7 y 8. Dentro de la insatisfacción, se considera poco satisfecho entre 3,6 y 5; por último, se consideró, insatisfecho entre 2 y 3,5.

Técnicas de procesamiento y análisis de la Información: El tratamiento de los datos se realizó mediante el empleo de un software de procesamiento estadístico (SPSS, versión 11.5 para Windows). Luego de confeccionar la base de datos en él, se obtuvieron los resultados y se resumieron en tablas y gráficos. Se determinaron frecuencias absolutas (número de casos) y relativas (porcentajes) en las distribuciones de frecuencia conformadas.

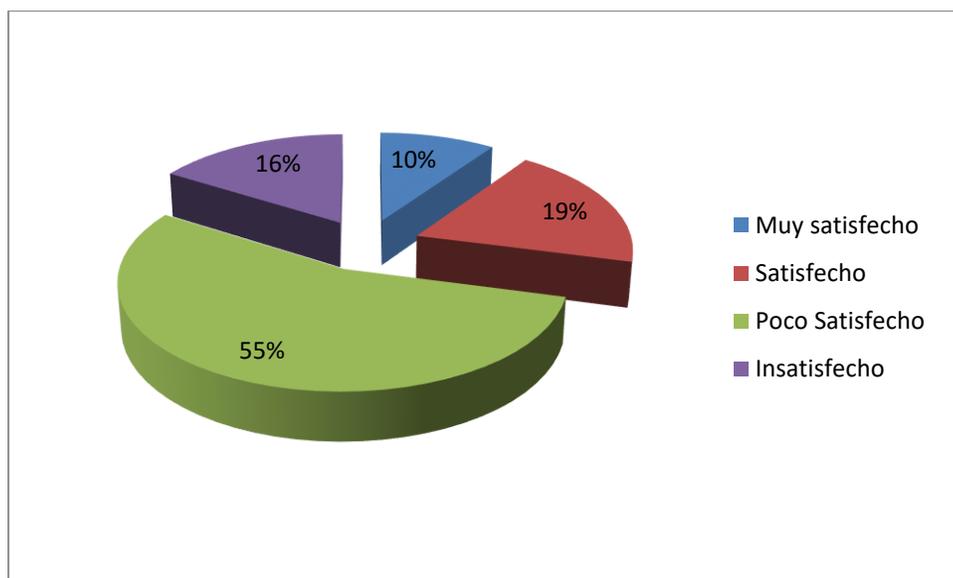
RESULTADOS

En cuanto al uso de las aulas virtuales y el nivel de satisfacción de los estudiantes, se hace necesario citar a: Jiménez ⁽⁸⁾, quien considera: "...la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento."

Se encuestaron un total de 62 estudiantes de los diferentes municipios (Centro Habana, Habana Vieja y Habana del Este), donde la facultad ejerce su actividad docente educativa.

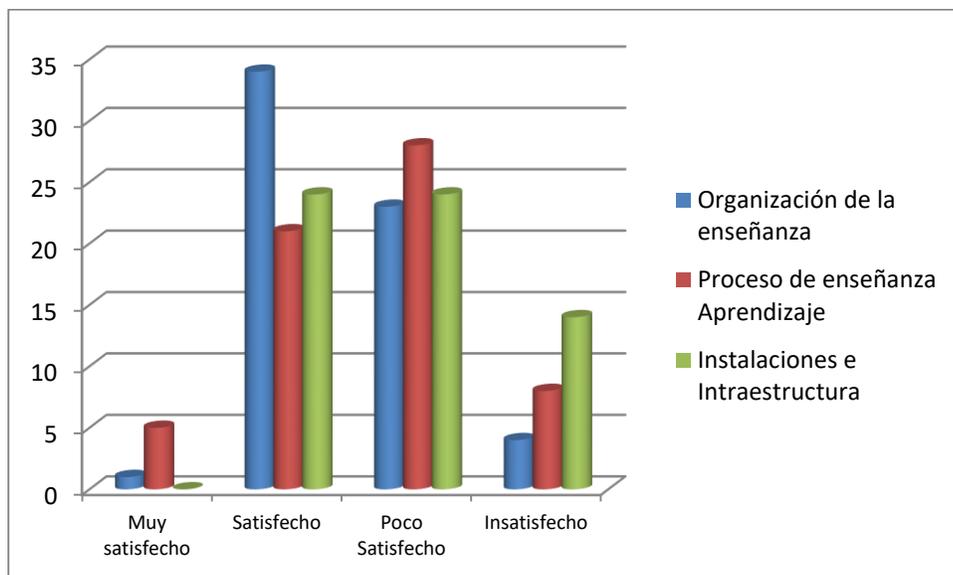
Se ha realizado un primer análisis comparativo entre el porcentaje de Muy satisfecho, Satisfecho, Poco Satisfecho e Insatisfecho, el siguiente resultado arrojado:

Gráfico # 1 Porcentaje General de satisfacción de los estudiantes en el uso del Aula Virtual.



En el Gráfico 1, 34 estudiantes consideran estar poco satisfecho con el uso del Aula Virtual en estos tiempos de Pandemia COVID-19, los cuales representan un 55 % y muy satisfecho 6 estudiantes para un 10%.

Gráfico # 2 Nivel de Satisfacción por Dimensión.



el Gráfico # 2, arroja: la Dimensión Organización de la enseñanza obtuvo un mayor grado de satisfacción (34 estudiantes) y la dimensión Instalaciones e Infraestructura entre la categoría de insatisfecho fue el de mayor número (14) de estudiantes. Y el Proceso de enseñanza aprendizaje una cantidad mayor de estudiantes (28), se sienten Poco satisfechos.

En cuanto a la dimensión Organización de la enseñanza, el ítem, tuvo una insatisfacción mayor fue con respecto a la publicación de los resultados de los exámenes, tarea fundamental del docente para la retroalimentación de los estudiantes. En la dimensión Proceso de Enseñanza aprendizaje señalan con mayor grado de insatisfacción fueron, accede regularmente al aula virtual y participación activamente en los debates y actividades desarrolladas en el aula, esto se encuentra entre las dificultades existente en la conectividad en los policlínicos, y la poca existencia de computadoras para el proceso docente. Este proceso se desarrolló en las áreas de salud de la comunidad. Muy acorde con el resultado anterior, en la Dimensión Instalación e Infraestructura, la mayor insatisfacción fue en la tecnología necesaria para la obtención, tratamiento, almacenamiento, transferencia y presentación de datos e información es adecuada.

DISCUSIÓN

La educación virtual tiene muchas ventajas en la medida, el diseño institucional y las tecnologías tengan en cuenta los factores asociados al rendimiento y la satisfacción estudiantil. Este estudio ofrece un marco de análisis y un instrumento de ayuda a comprender qué factores afectan positiva y negativamente a la satisfacción estudiantil, con el propósito de emprender mejoras en el actual desarrollo del curso virtual y en futuros diseños. ⁽⁹⁾

Aunque la percepción de satisfacción con el curso virtual no está directamente relacionada con el desempeño académico del estudiante, sí está relacionada con dimensiones afectivas, al parecer

influyen en su retención en el curso virtual y su expectativa general sobre la modalidad de estudios⁽¹⁰⁾. Por esta razón, se debe tener en cuenta no solamente el rendimiento cognitivo del estudiante, sino también su satisfacción con toda la experiencia de aprender virtualmente.

Con relación a la satisfacción de los estudiantes en el uso de cursos virtuales, es igual y exige del docente preparación para el mismo, esto se ve reflejado por Velásquez Arboleda ⁽¹¹⁾, desde el modelo de conciencia del comportamiento social han mostrado empíricamente cómo influye el trabajo docente en el aprendizaje y satisfacción de los estudiantes, así mismo encontraron que la percepción del trabajo docente no solamente afecta al rendimiento cognitivo estudiantil, sino también a otros factores sociales y emocionales relacionados con la experiencia de aprender vía Internet.

Boullosa y otros ⁽¹²⁾, en su tesis titulada Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. En la parte descriptiva los estudiantes manifestaron en su gran mayoría (91%) estar satisfechos con el uso del aula virtual. El estudio realizado revela, el 55% de los estudiantes están poco satisfechos, motivo por el cual los como profesores continuar a ser creativos y atractivos en los materiales docentes educativos, aunque la parte tecnología es la de mayor insatisfacción, se va de las manos del colectivo docente.

En conclusión, al valorar de forma objetiva los resultados preliminares del grado de satisfacción de los estudiantes en el uso del Aula Virtual en estos tiempos de Pandemia COVID-19. El nivel satisfacción mostrado por los estudiantes fue de forma general de poco satisfecho. La dimensión organización de la enseñanza obtuvo un mayor grado de satisfacción. La dimensión instalaciones e infraestructura fue la categoría de mayor insatisfacción. La dimensión proceso de enseñanza aprendizaje obtuvo una clasificación de sienten poco satisfechos. Otro aspecto esencial la proposición de un reajuste de los contenidos y estrategias pedagógicas para su modificación en próximas ediciones del curso, desde el punto de vista de una mayor interactividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. González-García S, Casadelvalle Pérez I, Octavio Urda M, Fortún Sampayo T, Mezquía de Pedro N, Melón Rodríguez RG. Un reto en tiempos de pandemia para la educación médica en Cuba. Educ Med Super [Internet] 2020 Sep; 34(3): Aprox Op. Acceso 12/3/2021 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000300016&lng=es
2. Vialart Vidal MN. Estrategias didácticas para la virtualización del proceso enseñanza aprendizaje en tiempos de COVID-19. Educ Med Super [Internet]. 2020; 34(3): Aprox Op. Acceso 12/3/2021. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000300015&lng=es

3. Vergara de la Rosa E, Vergara Tam R, Alvarez Vargas M, Camacho Saavedra L, Galvez Olortegui J. Educación médica a distancia en tiempos de COVID-19. *Educ Med Super* [Internet]. 2020; 34(2): 26-35. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200025&lng=es
4. Palominos Belmar, PI, Quezada Llanca, LE, Osorio-Rubio, CA, Torres Ortega, JA, Lippi Valenzuela, LM. Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista iberoamericana de educación superior*7(18); 130-142. Acceso 12/3/2021. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&tlng=es
5. Surdez, EG, Sandoval, MC, Lamoyi CL. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, [Internet]. 2018; 21(1), 9-26. Acceso 12/3/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83455923001/html/index.html>
6. Montejano Lozoya R, Gea Caballero V, Miguel Montoya I, Juárez Vela R, Sanjuán Quiles Á, Ferrer Ferrandiz E. Validación de un cuestionario de satisfacción sobre la formación práctica de estudiantes de Enfermería. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet]. 2019 ; 27;5-26: Acceso 12/3/2021. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-1692019000100394&lng=en
7. Inzunza Melo B, Ortiz Moreira L, Pérez Villalobos C, Torres Araneda G, McColl Calvo P, Meyer Kother A, Matus Betancourt O, Bastías Vega N, Bustamante Durán C, Estructura Factorial y Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en Estudiantes de Medicina Chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica* [Internet]. 2015;2(40):73-82. Acceso 12/3/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645432008>
8. Álvarez Botello J, Chaparro Salinas EM, Reyes Pérez DE. Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* [Internet]. 2015;13(2):5-26. Acceso 12/3/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
9. Zambrano Ramírez J. Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* [Internet]. 2016;19(2):217-235. Acceso 12/3/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331445859012>

10. García Aretio L. Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia [Internet]. 2017;20(2):9-25. Acceso 12/3/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331453132001>
11. Hernández Ronald M, Orrego Cumpa R, Quiñones Rodríguez S. Nuevas formas de aprender: La formación docente frente al uso de las TIC. Propósitos y Representaciones [Internet]. 2018. 6(2); 671-685. Acceso 10/3/2021. Disponible en: <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/248>
12. Boullosa, C. Bustamante, P. Juzcamaita, H. Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes de Segunda Especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. (tesis). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú. 2017

Anexo

Encuesta de Satisfacción Estudiantil

Se quiere conocer tu opinión sobre diversos aspectos de los Cursos disponibles en el Aula Virtual de la facultad. En función de mejorar la calidad de la enseñanza y los servicios, por lo cual se necesita tu colaboración con la máxima veracidad posible. El tratamiento estadístico de las respuestas garantiza la absoluta confidencialidad de tus opiniones.

Utilice la siguiente escala:

Muy satisfecho=4 Satisfecho=3, Poco Satisfecho=2 e Insatisfecho =1

Dimensiones		4	3	2	1
Organización de la Enseñanza	Distribución de tareas a lo largo del curso				
	Duración de los Temas				
	Coordinación entre profesores				
	Periodicidad de las evaluaciones				
	Publicación de los resultados de los exámenes				
Proceso de Enseñanza aprendizaje	Accede regularmente al aula virtual.				
	Dedica tiempo suficiente a la autopreparación.				
	Participa activamente en debates y actividades desarrolladas en el aula virtual.				
	Tiene los conocimientos previos suficientes para seguir los contenidos de la materia.				
	Utiliza la bibliografía recomendada.				

	Metodología utilizada en el curso recibido.				
	Calidad de evaluación.				
	Amplía las competencias (destrezas y habilidades) durante el desarrollo del curso.				
	Amplía las competencias (Conocimientos) durante el desarrollo del curso.				
	La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos de la guía docente.				
	Los contenidos del programa pudieron tratarse a lo largo del curso.				
	Ayuda recibida en tutorías.				
	La materia satisface sus expectativas.				
Instalaciones e infraestructuras	Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de Información, bases de datos, fondos bibliográficos, para cubrir las necesidades de la enseñanza.				
	La tecnología necesaria para la obtención, tratamiento, almacenamiento, transferencia				

	y presentación de datos e información es adecuada.				
En el siguiente recuadro puede añadir cuantas sugerencias y comentarios considere adecuados para el mejoramiento en la impartición del curso					