



Educación presencial en modalidad virtual, perspectiva de satisfacción de los estudiantes en tiempos de COVID-19

Virtual education, a perspective of student satisfaction in times of COVID-19

Educação presencial na modalidade virtual, perspectiva de satisfação do aluno em tempos de COVID-19

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Cristian Moisés Villafuerte Garzón

cristian.villafuerte@cordillera.edu.ec;

crisvillafuerteg@gmail.com

ORCID: 0000-0002-3054-7272

Tecnológico Universitario Cordillera, Ecuador

Recibido 11 de noviembre 2020 | Arbitrado y aceptado 02 de marzo 2021 | Publicado en marzo 2021

RESUMEN

El 2020 fue un año de aprendizaje y transformación sobretodo en el ámbito educativo con motivo de la pandemia del COVID-19, ya que obligó a nivel mundial a más de 1.200 millones de estudiantes a dejar las aulas presenciales y trasladarse a entornos virtuales, forzando a una nueva realidad educativa. El presente estudio tiene como objetivo analizar la satisfacción de los estudiantes de educación presencial asistiendo a clases virtuales por motivo del confinamiento, a través de la observación de la percepción de calidad en una Institución de Educación Superior ecuatoriana, por medio de un instrumento de elaboración propia que analiza varios factores de calidad, y que permitió la participación de 4498 estudiantes. Para demostrar los logros de la IES estudiada y la confirmación de estudios previos entorno a los retos que debieron cursar desde el marco legal hasta la implementación de entornos virtuales significativos.

Palabras clave: educación; educación superior, educación virtual, pandemia, COVID-19

ABSTRACT

2020 was a year of learning and transformation, especially in the educational field due to the COVID-19 pandemic, since it forced more than 1.2 billion students worldwide to leave face-to-face classrooms and move to virtual environments, forcing a new educational reality. The present study aims to analyze the satisfaction of face-to-face education students attending virtual classes due to confinement, through the observation of the perception of quality in an Ecuadorian Higher Education Institution, by means of an instrument of their own elaboration which analyzes various quality factors, and which allowed the participation of 4498 students. To demonstrate the achievements of the studied IES and the confirmation of previous studies around the challenges that they had to face from the legal framework to the implementation of significant virtual environments.

Key words: education; higher education, virtual education, pandemic, COVID-19

RESUMO

2020 foi um ano de aprendizado e transformação, principalmente no campo educacional devido à pandemia COVID-19, pois obrigou mais de 1,2 bilhão de alunos em todo o mundo a deixarem as aulas presenciais e se mudarem para ambientes virtuais, forçando uma nova realidade educacional. O presente estudo tem como objetivo analisar a satisfação de alunos da educação presencial que frequentam aulas virtuais por confinamento, por meio da observação da percepção de qualidade em uma Instituição de Ensino Superior do Equador, por meio de um instrumento de sua própria elaboração que analisa diversos fatores de qualidade, e que permitiu a participação de 4.498 alunos. Demonstrar as conquistas das IES estudadas e a confirmação de estudos anteriores em torno dos desafios que tiveram de enfrentar desde o enquadramento legal à implementação de ambientes virtuais significativos.

Palavras-chave: Educação; ensino superior, ensino virtual, pandemia, COVID-19

INTRODUCCIÓN

El 2020 fue un año de aprendizaje y transformación con motivo de la pandemia del COVID-19. A nivel mundial este virus en poco tiempo generó alerta internacional por la rapidez de propagación, iniciando una pandemia que obligó a todas las personas a quedarse en casa y suspender casi la totalidad de las actividades que se realizaban de manera presencial. Luego por la prolongación de la misma algunas actividades comenzaron a realizarse de manera virtual, mediada por herramientas tecnológicas de comunicación.

En el ámbito educativo no fue diferente, ya que el contexto de la pandemia obligó a llevar el proceso de enseñanza aprendizaje desde las aulas presenciales al entorno virtual. Según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la

Cultura (UNESCO), a mediados de mayo de 2020 más de 1200 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza, en todo el mundo, dejaron de tener clases presenciales. De ellos, más de 160 millones corresponden a estudiantes de América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020). Así también la misma UNESCO indicó que el cierre de escuelas agrava las desigualdades en la educación y afecta de manera desproporcionada a los niños y jóvenes más vulnerables, ante los cierres masivos de las escuelas. A noviembre de 2020 el 12,8% de la población estudiantil mundial se veía afectada por el cierre de escuelas, alrededor de 224 millones de estudiantes se quedaron fuera de la escuela (UNESCO, 2020).

Además, el impacto de la pandemia a nivel mundial ha puesto en evidencia las desigualdades sociales, culturales y económicas, sobre todo en el ámbito educativo, donde el reto de las instituciones educativas se tornó en el desarrollo de ambientes de aprendizaje significativos, pero al mismo tiempo accesibles, disponibles, intuitivos y más.

En Ecuador, según Castro (2020) se estima que unos 4,6 millones de niños y niñas se vieron afectados por la cancelación de las clases presenciales, razón por la cual el Ministerio de Educación puso en marcha el Plan Educativo COVID-19 en una plataforma virtual que reúne recursos digitales, textos escolares, lineamientos y protocolos para estudiantes y docentes, sin embargo según UNICEF (2020) sólo el 37% de los hogares en Ecuador tiene conexión a internet, lo que significa que 6 de cada 10 niños no pudieron continuar sus estudios a través de estas modalidades. La situación es más grave para los niños de zonas rurales, donde solo 16% de los hogares tiene conectividad o acceso a recursos tecnológicos (Feyen, 2020).

Para el caso de la educación superior en Ecuador la realidad no cambia mucho, según los datos reportados por la SENESCYT (2020), se estima que el 20% de los estudiantes de ITT (Institutos Técnicos y Tecnológicos) y el 9,37% de los estudiantes de UEP (Universidades y Escuelas Politécnicas) vieron restringido su participación a clases al no contar con los recursos tecnológicos mínimos (computador y conectividad a internet) para poder acceder a las clases virtuales, donde alrededor del 11,07% del número total de estudiantes matriculados en el sistema de educación superior, habrían tenido que interrumpir sus estudios como consecuencia del cambio de la modalidad de estudios.

Entorno a la calidad de la educación superior en Ecuador el artículo 94 de la LOES, dispone –

El Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad. - Tiene por objeto garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad consagrado en la Constitución y en la presente ley, intervendrán como principales actores de este Sistema el Consejo de Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y las Instituciones de Educación Superior. Este sistema se sustentará principalmente en la autoevaluación permanente que las instituciones de educación superior realizan sobre el cumplimiento de sus propósitos.

En razón de lo anteriormente descrito el Consejo de Educación Superior (CES) aprobó la Normativa transitoria para el desarrollo de actividades académicas en las Instituciones de Educación Superior, debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del

COVID-19. Esta normativa determina que las IES deberán garantizar que:

...los recursos de aprendizaje en tecnologías digitales estén disponibles para los estudiantes y personal académico, y asegurar la accesibilidad a los recursos de aprendizaje en línea para sus estudiantes con discapacidad. En el caso de que los recursos tecnológicos sean insuficientes o impidan la participación de los estudiantes en las clases en línea, las IES brindarán todas las facilidades para que las cursen en otro momento. (CES, 2020).

Siendo esta parte de la base legal que obliga las IES ecuatorianas a desarrollar no solo espacios virtuales para llevar el proceso de enseñanza aprendizaje, sino ambientes de aprendizaje significativos dotados de calidad, lo que se convierte en uno de los primeros retos que tienen estas instituciones educativas al enfrentarse como adaptación ante la realidad creada por la pandemia. Para Soria-Caiza, la universidad ecuatoriana debe asumir retos conceptuales para la organización y gestión de nuevos modelos de formación en contextos más flexibles, pero con igual o mayor nivel de eficacia con relación al perfil de egreso de las propuestas de ofertas académicas (Soria-Caiza, y otros, 2020).

De igual manera según Hurtado (2020) es imposible trasladar la estructura presencial a un sistema en línea o virtual; si eso se pretende, se corre el riesgo de que el proceso no sea significativo para el estudiante y, por ende, fracase. Convirtiéndose en el siguiente reto que tienen las IES para adaptar sus ofertas académicas a la nueva necesidad pero que cubran el objetivo de la formación y por ende

logre que el estudiante desarrolle el resultado de aprendizaje planificado, es decir se logren los espacios de aprendizaje significativos necesarios para la situación de confinamiento sin reducir la calidad.

Así también para Flores, refiriéndose a la labor docente expresa que:

...la calidad de las cosas no es sino el reflejo de la calidad de quienes hacen las cosas y todo lo que queda en las personas después que hacen las cosas es algo infinitamente grandioso e incomparable: la satisfacción del deber cumplido, su estado de conciencia por el cumplimiento de sus deberes, [...] maravilloso legado para sus hijos consanguíneos y los miles y miles de hijos espirituales que son los alumnos que con categoría de ciudadanos y profesionales irán por los caminos de la vida (Soler, y otros, 2019).

Siendo este el reto más importante, cubrir las expectativas y lograr la satisfacción de los estudiantes entorno a la experiencia de aprendizaje, siendo estudiantes de educación presencial, pero teniendo que participar de clases virtuales o con soporte tecnológico por causa de la pandemia.

Además, antes de la pandemia muchas instituciones educativas no tenían dentro de su esquema organizacional o metas empresariales entrar en procesos de enseñanza e-learning o de ofertar sus servicios educativos en línea, pero definitivamente el 2020 fue un año de aprendizaje y transformación para el ámbito educativo con motivo de la pandemia, que obligó a llevar el proceso de enseñanza aprendizaje de las aulas presenciales a las aulas virtuales casi de

manera obligatoria. Esta traslación definitivamente marca un antes y un después de las prácticas educativas al tener que realizar un sin número de adaptaciones curriculares y flexibilizaciones académicas, para crear de manera increíblemente rápida aulas virtuales y materiales didácticos en línea, obligando a que los estudiantes de educación presencial sin importar el nivel académico tuvieran que comenzar a tomar sus clases en modalidad virtual como resultado de las políticas emergentes implementadas en casi todo el mundo para evitar más contagios.

En la misma medida, se forzó una adaptación que muchos docentes sufrieron para incorporarse en el mundo de la educación con soporte tecnológico, virtual o e-learning. Los estudiantes también se vieron forzados a reorganizar su vida para adaptarse al entorno de confinamiento, siendo este el mayor impacto porque las actividades presenciales se detuvieron temporalmente poniéndolos en una situación desafiante y sin precedentes, llena de ambigüedad y sin una comprensión clara de cuánto duraría, afectando directamente su vida diaria y, por supuesto, la continuidad de sus estudios.

Por consiguiente, la implementación exitosa de clases virtuales no solo requiere de la disponibilidad de la tecnología, sino también que el personal académico – docente sea el adecuado y que haya recibido capacitación - entrenamiento sobre enseñanza en línea, además de tener conocimiento de diseño y desarrollo de material didáctico digital, asimismo debe tener las suficientes competencias digitales para luego poder capacitar-enseñar a los estudiantes durante las sesiones en línea, sincrónicas o en vivo, el mismo manejo de esta nueva tecnología, procesos y ritmo de trabajo que se llevará para el proceso de enseñanza aprendizaje, sin que

los dos (docente, estudiante) o alguno se pierda en el intento, convirtiéndose en el cuarto reto importante de esta transición.

Entonces, debido a la problemática mundial presentada por la pandemia entorno a la educación, llevada desde el aula presencial al entorno virtual en tiempo record, y la adaptación casi forzada de la mayoría de actores del proceso educativo, es necesario observar la calidad que presentaron los espacios educativos emergentes y los niveles de satisfacción alcanzados por los estudiantes, pero que al mismo tiempo también den cumplimiento a la base legal que cobija los procesos educativos reglamentados en la educación superior ecuatoriana. Por lo cual se plantea la interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación presencial asistiendo a clases virtuales por motivo del confinamiento?

Es así, que el presente estudio tiene como objetivo analizar la satisfacción de los estudiantes de educación presencial asistiendo a clases virtuales por motivo de la pandemia del COVID-19, para lo cual se buscó analizar la percepción de los estudiantes de una Institución de Educación Superior (IES) ecuatoriana valorando la calidad de los servicios educativos recibidos. Ya que la mayoría de docentes y estudiantes pasaron a modalidades de aprendizaje con la utilización de diversas herramientas tecnológicas, obligando a muchos al rápido uso de tecnologías emergentes para adaptarse y reducir la pérdida de clases que comenzaba a marcar la pandemia, lo que conllevó a crear de manera rápida más que bajo parámetros de calidad los nuevos ambientes virtuales de aprendizaje como un parche digital, de materiales y recursos didácticos para conectar a estudiantes y docentes en el nuevo ambiente del proceso de enseñanza y aprendizaje.

MÉTODO

La metodología del presente trabajo se basó en investigación mediante estudio exploratorio de la percepción de los estudiantes entorno a la calidad de la IES, el diseño de la investigación es transversal, la cual se centra en analizar las condiciones o comportamiento de determinadas variables relacionadas con la percepción de satisfacción.

En cuanto a la población se centra en la totalidad de los estudiantes de la IES y se opta por realizar un muestro por conveniencia sobre la calidad percibida entorno a los servicios, educación positiva y gestión académico-administrativa brindada por la IES. La institución de educación superior (IES) participante, en el periodo académico abril – septiembre 2020 cuenta con 20 carreras (10 vigentes y 10 no vigentes habilitadas para registro de títulos), 167 docentes, y 6018 estudiantes matriculados. Siendo los estudiantes la población total en los cuales se centró la observación.

Con respecto al instrumento se decidió que para levantar, analizar y reportar los resultados del presente estudio se utilizaría un cuestionario en línea diseñado sobre Microsoft Forms, que garantice que solo aquellos miembros que pertenecen a la institución, que tengan un usuario activo en el periodo de estudio y pertenezcan al segmento de “estudiantes”, puedan participar y accedan a la encuesta. Este instrumento pasó por un proceso de prototipo para prueba error, con la finalidad de validar la confiabilidad del cuestionario. Luego de las correcciones el cuestionario final consta de 6 secciones, de las cuales 1 corresponde a información general como carrera, género, edad, nivel y jornada, mientras que las siguientes corresponden a las preguntas de autoevaluación, dentro de las cuales las primeras corresponden a 20

afirmaciones de calidad, donde el encuestado debía responder en una escala de Likert y seleccionar de entre 1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo.

La segunda sección corresponde a 11 preguntas sobre la percepción de calidad, servicios y aspectos organizativos de la IES, donde el encuestado debía expresar su percepción a través de una escala de Likert de 0= No he utilizado / No conozco, a 5= Muy Bueno/ Excelente. La tercera sección corresponde a 11 preguntas sobre la percepción de calidad, servicios y aspectos del entorno virtual de la IES, donde el encuestado debía expresar su percepción a través de una escala de Likert de 0= No he utilizado / No conozco, a 5= Muy Bueno/ Excelente. La cuarta sección corresponde a 11 afirmaciones de percepción de calidad sobre el aula virtual, donde el encuestado debía expresar su percepción a través de una escala de Likert de = Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo.

La siguiente sección corresponde a 4 preguntas sobre la tecnología y conexión que utiliza el estudiante para conectarse a clases. Finalmente, la sexta sección “Queremos Mejorar” corresponde a cinco preguntas abiertas en donde el encuestado podía escribir libremente su percepción sobre las cuestiones que más le gusta y que menos le gusta sobre la IES en general y sobre su carrera en particular, así como acciones en concreto que podría implantarse para mejorar los servicios que brinda.

El procedimiento de recolección consistió en enviar vía correo interno el acceso (URL) a los de los estudiantes motivándoles a la

participación, se mantuvo abierto por el lapso de 10 días, para que los estudiantes puedan ingresar y complementar la totalidad de la encuesta. Los participantes una vez que iniciaban la encuesta debían contestar hasta finalizarla por completo, caso contrario debían iniciar nuevamente desde el inicio ya que solo se admitían encuestas completas para mantener la integridad de los datos levantados que correspondan únicamente a encuestas completas. Para considerar los datos y poner a prueba el estudio únicamente se realizaron análisis estadísticos descriptivos.

RESULTADOS

Del total 6018 estudiantes matriculados en el periodo de estudio, 4498 participaron, correspondiente al 74,75% de la población. De manera equitativa hubo participación entre hombres (41,46%) y mujeres (58,31%). La edad promedio de los participantes es 23 años. También se detecta una distribución equitativa de participación entre carreras alcanzando inclusive al 92,86% del total de estudiantes por carrera.

Para poder determinar si la IES logró superar el primer reto relacionado con la organización y gestión en contextos flexibles y la adaptación ante la realidad creada por la pandemia, se les pidió evaluar varias afirmaciones de calidad, tales como: Dirección de carrera, Aula Virtual, Docentes de la carrera, Atención brindada por las secretarías, Atención brindada por caja, Servicios en línea, Funcionamiento adecuado de los canales de comunicación, Atención brindada por soporte tecnológico, entre otros, agrupados dentro de la sección Servicios y aspectos organizativos.

Servicios y aspectos organizativos

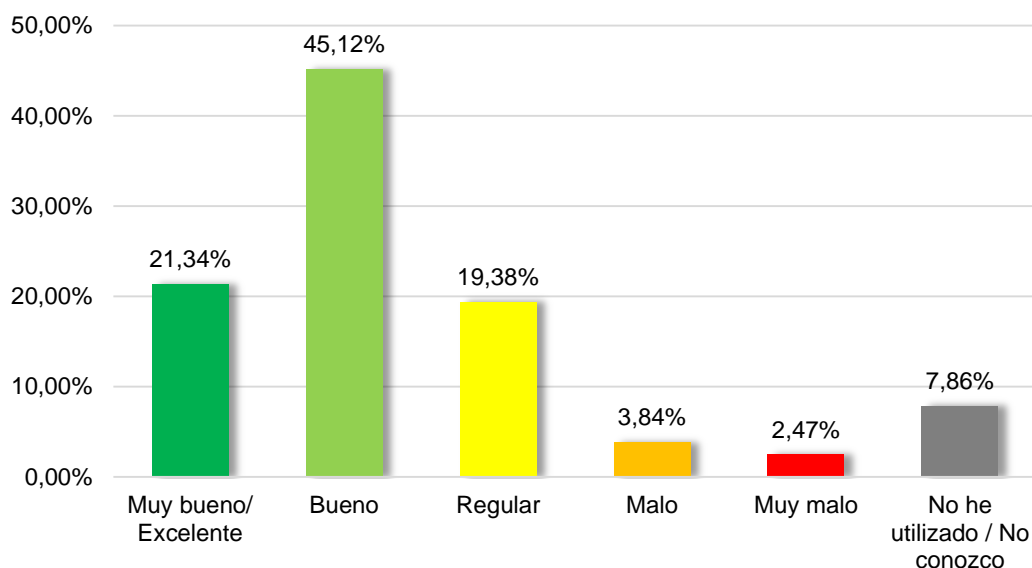


Ilustración 1. Servicios y aspectos organizativos

Como se puede observar en la ilustración 1, el promedio de los servicios y aspectos organizativos son evaluados en su mayoría como Muy Bueno/ Excelente (21,34%) o Bueno (45,12%), demostrando que la IES logra una correcta adaptación organizativa durante la pandemia.

Con respecto al segundo reto al trasladar la estructura presencial a un sistema en línea y adaptar los espacios de aprendizaje necesarios para la situación de confinamiento sin reducir la calidad. Se les solicito a los

participantes que evalúen varias afirmaciones sobre la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, como: El aula virtual ayuda a conseguir los objetivos de aprendizaje y se ofrece un conocimiento teórico-práctico, Los docentes me estimulan a realizar preguntas, reflexionar y a buscar respuestas, Como estudiante puedo participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas, Los contenidos didácticos son precisos, fiables y objetivos, La retroalimentación enviada por los docentes es precisa y clara, entre otras.

Espacios de aprendizaje significativos

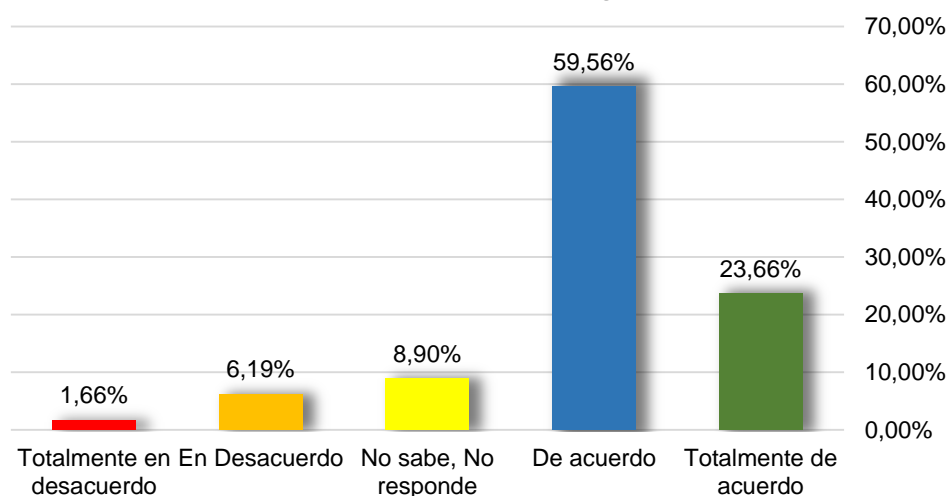


Ilustración 2. Espacios de aprendizaje significativos

Como se puede observar en la ilustración 2, el promedio de las afirmaciones sobre los espacios de aprendizaje demuestra que la mayoría de estudiantes están de acuerdo (59,56%) o totalmente de acuerdo (23,66%) en que la IES logró espacios de aprendizajes significativos necesarios para la situación de confinamiento sin reducir la calidad.

Para el tercer reto de la IES, al tener que cubrir las expectativas y lograr la satisfacción de los estudiantes entorno a la experiencia de aprendizaje, siendo estudiantes de educación presencial, pero teniendo que participar de clases virtuales o con soporte tecnológico por causa de la pandemia. Dentro del cuestionario se estructuraron tres preguntas, primero un grupo de afirmaciones como: Me siento muy orgulloso/a de pertenecer esta IES, Recomendaría seguir esta carrera a otras personas interesadas en estudiar educación superior, Si volviese atrás en el tiempo, volvería a estudiar en esta IES, En esta IES existe preocupación autentica por mi bienestar emocional, La calidad de las clases compensa la inversión económica, Recibo una educación basada en valores y ética, Soy Feliz en esta IES,

y luego dos preguntas en las que deben valorar sobre cinco el nivel calidad 1) de la carrera y 2) de la IES.

Ante lo cual, en las afirmaciones la mayoría de estudiantes (89,1%) recomendaría seguir esta carrera a otras personas interesadas, lo que demuestra su grado de satisfacción al estudiar la carrera que han elegido. Hay mucha satisfacción por estudiar en esta IES ya que al preguntarles si volviesen atrás en el tiempo la mayoría (84,2%) han contestado estar de acuerdo en volver a estudiar en la misma institución. Así también están de acuerdo en que lo que aprenden en las aulas seguro lo van a utilizar en su vida personal y profesional (89% y 91% respectivamente). El 77,8% de los participantes afirman que en la IES existe preocupación autentica por su bienestar emocional. Y el 85,7% de los participantes indican que son felices en esta IES. Con respecto a la valoración de la calidad de la carrera se obtiene un 4,43/5, y la valoración de la calidad de la IES es de 4,34/5. Demostrando estos resultados que la IES si logró cubrir las expectativas y lograr la satisfacción de los

estudiantes entorno a la experiencia de aprendizaje, siendo estudiantes de educación presencial, pero teniendo que participar de clases virtuales.

Con respecto al cuarto reto, implementación exitosa de clases virtuales, se solicitó la valoración de su percepción sobre afirmaciones de calidad como: Sesiones sincrónicas por Teams, Recursos en el aula virtual, Actividades en el aula virtual, Interactividad con el docente, Calidad de los materiales didácticos, Recursos tecnológicos dispuestos para el aprendizaje, Facilidad de uso del aula virtual, Facilidad de uso de Teams, Funcionamiento adecuado de Teams, Funcionamiento adecuado del aula virtual, Funcionamiento adecuado de los canales de comunicación con los docentes, Los docentes tienen el dominio técnico y profesional, La metodología didáctica que se sigue en el aula ayuda a obtener un aprendizaje de calidad, entre otros.

Obteniendo como resultados que la mayoría de participantes están de acuerdo en que los servicios relacionados con el aula virtual y TEAMS son adecuados y funcionan bien, es así que al preguntarles sobre las sesiones sincrónicas de TEAMS, la mayoría (41,50% bueno y 16,50% excelente). Para el caso de los recursos del aula virtual la mayoría de participantes (52,20% bueno y 25,10% excelente) los evalúan de manera positiva. Similar para el caso de las actividades en el aula virtual (54,10% bueno y 24,10% excelente), al igual que los materiales didácticos utilizados en clase (51,40% bueno y 21,20% excelente). Además, gracias a la integración de las diferentes tecnologías que tiene el campus virtual al preguntar a los estudiantes sobre la interactividad con el docente también se obtiene una valoración positiva (51,50% bueno y 25,80% excelente).

Finalmente, la facilidad de uso tanto del aula virtual (51,10% bueno y 31,90% excelente), como de TEAMS (50,60% bueno y 33,80% excelente) son valorados de manera positiva.

Discusión

Para Soria – Caiza (2020), *la universidad ecuatoriana debe asumir retos conceptuales para la organización y gestión*, algo que definitivamente se puede confirmar en el presente estudio ya que la IES observada tuvo que realizar adaptaciones significativas en la organización para generar canales de comunicación adecuados, adaptar sus procesos de atención, llevar servicios presenciales a ser realizados en línea y lograr calidad en el camino, no solo concentrándose en las aulas virtuales sino en los procesos complementarios, lo que conllevó a que el estudiante se sienta dentro de un espacio significativo de aprendizaje.

En su estudio Hurtado (2020) indica que *es imposible trasladar la estructura presencial a un sistema en línea... se corre el riesgo de que el proceso no sea significativo para el estudiante y, por ende, fracase*. Definitivamente se confirma en el presente estudio ya que se presentan muchas limitantes, donde los estudiantes de educación presencial asistiendo a clases virtuales tuvieron una situación desafiante al tener que reorganizar su vida, pero sobre todo sus hábitos escolares para sobrellevar la pandemia, aparte de las limitaciones por acceso a los recursos tecnológicos base necesarios para acceder a las clases virtuales, en datos de la SENESCYT (2020) el 20% de estudiantes de ITT se vieron afectados durante la pandemia por no tener los recursos mínimos, en el presente estudio el 1,89% de los participantes no tienen Internet, aunque se han conectado a clases de manera irregular o eventual, al menos una vez por semana, el

100% de los participantes lo realizó a través de algún dispositivo tecnológico (Computador Portátil 40%, Computador de escritorio 18%, Tableta electrónica 2%, Smartphone 40%). Además, en la elección de aquellas que se le presentaron como las mayores dificultades que tuvieron que atravesar para participar en las clases virtuales, las cuatro más elegidas fueron: 1) Falta de conexión a internet, 2) Distracciones en casa / Falta de concentración, 3) Exceso de tiempo frente a la pantalla y 4) Estado de ánimo por la pandemia, que son justamente efectos de lo imposible que ha sido trasladar la estructura del ambiente presencial al ambiente virtual.

Flores hace una valiosa reflexión sobre la implementación exitosa de clases virtuales, al indicar que *no solo requiere de la disponibilidad de la tecnología, sino también que el personal académico debe estar preparado* (Soler 2019), es decir el docente ha dedicado su experticia y tiempo para crear un ambiente cargado de armonía que rompa la brecha de la distancia al no haber contacto presencial, en el presente estudio el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con sus docentes es positivo, ya que al preguntarles sobre ellos, el 32% han respondido que son muy buenos y el 51% buenos, evidenciando que están satisfechos con su trabajo. Además, la mayoría de participantes 57,90% están de acuerdo en que los docentes estimulan a realizar preguntas, reflexionar y buscar respuestas. Así mismo, la mayoría (59,70%) indican que pueden participar en las actividades propuestas en el entorno virtual por los docentes. La mayoría (62,50%) indican que los contenidos didácticos son precisos, fiables y objetivos, además se presentan de forma comprensible. El CES (2020) entorno a la normativa transitoria exige que *los recursos de aprendizaje en tecnologías digitales estén*

disponibles para los estudiantes y personal académico, los estudiantes evalúan de manera positiva el acceso (52,20% bueno y 25,10% excelente) a materiales didácticos y recursos tecnológicos provista por la IES, confirmando el cumplimiento de la LOES, y la normativa emitida por el CES.

CONCLUSIONES

Al analizar la satisfacción de los estudiantes de educación presencial asistiendo a clases virtuales por motivo de la pandemia del COVID-19 durante el 2020, se puede concluir que la pandemia ha dejado en evidencia las brechas sociales, económicas, tecnológicas y académicas que existen en el mundo, en las instituciones educativas, y sobre todo en las instituciones de educación superior ecuatoriana que tuvieron que enfrentarse en muchos casos a tecnologías y modalidades de estudio desconocidas o diferentes a su normalidad y si bien hay satisfacción por parte de los estudiantes, hay mucho por mejorar y corregir.

Por lo tanto, la pandemia marca una realidad muy compleja para muchas instituciones educativas, donde aquellas que tenían alguna experiencia en el ámbito de la educación virtual se les facilitaron en cierta manera el camino para lograr la adaptación de llevar las clases de la presencialidad a virtualidad. Así también las IES (ecuatorianas) tuvieron varios retos importantes que cubrir al tener que llevar los procesos de formación en línea para estudiantes de educación presencial, donde estudiantes y docentes tuvieron grandes obstáculos que enfrentarse para que el proceso de enseñanza aprendizaje en situación similar se logren, y hacer que los ambientes educativos se conviertan en espacios significativos de aprendizaje y se alcancen a cubrir si no en su totalidad la

mayoría de resultados de aprendizaje propuestos dentro de su formación profesional o plan de estudios. Para el caso actual de análisis ante los retos planteados se puede concluir que la IES logró una adaptación satisfactoria, que les permitió a los estudiantes experimentar el proceso de enseñanza aprendizaje de manera innovadora, reduciendo al máximo las fricciones de adaptarse a una nueva modalidad de estudios, a través de nuevos e innovadores materiales y recursos didácticos. Siendo así, se puede concluir que la IES logró crear el ambiente de aprendizaje significativo dotado de calidad, ya que los estudiantes valoran de manera positiva la calidad general, la catalogan como una IES innovadora y están de acuerdo en que la calidad de las clases compensa la inversión económica. Además, los programas de bienestar emocional que ejecuta han sido de gran agrado de los estudiantes, y afirman como demuestran los resultados expuestos que existe preocupación auténtica por su bienestar emocional.

De la misma manera en vista de los resultados la IES, logro de manera positiva adaptar su oferta académica a la necesidad presentada por la pandemia, logrando cubrir los objetivos de aprendizaje, ya que con respecto a la metodología didáctica que se sigue en el aula los estudiantes están de acuerdo en que les ayuda a obtener un aprendizaje de calidad, así también afirman que se cumple con los planes analíticos de las asignaturas y que lo que aprenden en las aulas seguro lo van a utilizar en su vida personal y profesional. Así también el análisis del aula virtual demuestra que hay alta satisfacción de los estudiantes y se describe que el servicio es bueno, o muy bueno. Además, a los servicios en línea (pagos, matriculación, notas) los catalogan como buenos, asimismo la mayoría

de estudiantes si volviesen atrás se volverían a matricular en la misma carrera en la misma IES, demostrando el empoderamiento logrado por encima de las dificultades presentadas entorno a la pandemia del COVID -19. De la misma manera logró la implementación exitosa de clases virtuales no solo dando disponibilidad de tecnología a sus estudiantes, sino desarrollando un ambiente cargado, valores y emociones, demostrando que las clases sincrónicas le dieron un valor agregado único, que los docentes lograron motivar a los estudiantes a romper las barreras de la tecnología, para que participen y reflexionen de forma activa en las clases y actividades propuestas por los docentes, quienes al mismo tiempo mostraron tener dominio técnico y profesional para propiciar los procesos de enseñanza aprendizaje.

Finalmente, es necesario que otras instituciones educativas que estén en transcurso de integración de la incorporación de tecnología a sus procesos de enseñanza aprendizaje, tomen en cuenta algunas de las siguientes recomendaciones:

Realizar entrenamientos tecnológicos y capacitaciones técnicas sobre el manejo de aulas virtuales y recursos colaborativos a los docentes para reducir la brecha de adaptación a la educación virtual, así como a la utilización de herramientas tecnológicas y creación de materiales didácticos basados en tecnología colaborativa e innovadora.

Incorporar herramientas que permitan encuentros sincrónicos con los estudiantes, y se pueda ampliar los conocimientos de la temática de la materia, para romper la distancia generada por la ausencia de clases presenciales, generar lasos de empatía entre compañeros y docentes donde las relaciones personales entre estudiantes y docentes se forjen de manera correcta y positiva, dando

énfasis a las emociones. Llevar tanto los procesos académicos como administrativos a servicios eficientes en línea que faciliten la actividad y comunicación de los estudiantes con la institución, sus compañeros, personal administrativo y sus docentes, tratando que la experiencia de usuario sea lo más sencilla, intuitiva pero lo más satisfactoria.

REFERENCIAS

- Castro, M. (22 de 11 de 2020). National Geographic. Tiempos de pandemia: cómo es el acceso a la educación en Ecuador mientras el COVID-19 afecta a la región. Obtenido de Coronavirus: <https://www.nationalgeographic.com/fotografia/2020/07/tiempos-de-pandemia-acceso-a-la-educacion-en-ecuador>
- CEPAL, N. (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19
- CES. (22 de 11 de 2020). CES APRUEBA NORMATIVA TRANSITORIA POR EMERGENCIA SANITARIA. Obtenido de Sala de prensa - Noticias - 2020-03-31: https://www.ces.gob.ec/?te_announcements=ces-aprueba-normativa-transitoria-por-emergencia-sanitaria-31-03-2020
- Feyen, J. (2020). ¿Logrará la COVID-19 acelerar la transición del aprendizaje pasivo a la educación activa? *Maskana*, 11(1), 1-4
- Hurtado, F. (2020). Education in times of pandemic: the challenges of the 21st century school. <https://n9.cl/9wker>
- SENESCYT. (2020) Evaluación de los efectos e impactos del COVI-19 en la Educación Superior, recuperado de: https://sia.senescyt.gob.ec/estadisticas-de-educacion-superior-ciencia-tecnologia-e-innovacion/?doing_wp_cron=1606177227.2617170810699462890625 el 22 de 11 de 2020
- Soria-Caiza, D. R., Espinoza-Beltrán, P. S., García-Narváez, P. A., & Mena-Pacheco, E. A. (2020). Los Desafíos de la Educación Superior frente al COVID 19 en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(4), 238-249
- UNESCO. (22 de 11 de 2020). Coalición Mundial para la Educación COVID-19. Obtenido de Noticias: <https://es.unesco.org/covid19/globaleducationcoalition>
- UNICEF. (22 de 11 de 2020). COVID-19: Cómo asegurar el aprendizaje de los niños sin acceso a Internet. Obtenido de Artículo 04 Mayo 2020: <https://www.unicef.org/ecuador/historias/covid-19-c%C3%B3mo-asegurar-el-aprendizaje-de-los-ni%C3%B1os-sin-acceso-internet>
- Soler, G., Flores, E., Flores, D., y Cortés, J.A. (2019). Manual del modelo pedagógico ITSCO: Fundamentación teórica y científica del modelo de educación superior integrador de emociones y valores orientado a los resultados de aprendizaje del Instituto Tecnológico Superior Cordillera (ITSCO) (1° ed.). Quito: ITSCO., ISBN: 978-9942-8756-8-6. Imprenta LNS. Editorial Don Bosco