

**SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS CON LA DOCENCIA ONLINE
DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19**

**UNIVERSITY STUDENTS SATISFACTION WITH
ONLINE TEACHING DURING THE COVID-19
PANDEMIC**

ARTÍCULO DE REVISIÓN

González, Alberto

Universidad del Valle de Puebla

le15440@uvp.edu.mx

ORCID: 0000-0003-0630-4016

Fecha de recepción: 22 de marzo de 2022. Fecha de aceptación: 4 de agosto de 2022. Fecha de publicación: 20 de diciembre de 2022.

Reseña del Autor

Estudiante de Lenguas Extranjeras en la Universidad del Valle de Puebla. Fue Asistente en el XII Encuentro de Estudiantes y Catedráticos de Lenguas Extranjeras (EECLE): Further Career Prospects: education, translation, professionalization and future work fields realizado del 29 al 30 de noviembre del 2019 en Tehuacán,

Puebla, México. Cuenta con una certificación Cambridge First Certificate (FCE), tiene gusto por los idiomas y el aprendizaje de ellos.

Resumen

La educación es uno de los pilares del desarrollo social y económico de los países. En la actualidad, los modelos de enseñanza-aprendizaje en los entornos virtuales han implicado retos de gran importancia, especialmente en la situación vivida debido a la pandemia por coronavirus. Esto obligó a las instituciones educativas de todos los países a cambiar la metodología tradicional establecida por clases de manera virtual. En este contexto la satisfacción y los retos a los que los alumnos se enfrentaron fueron varios y algunos de estos desafíos se revisan en este artículo. Con el objetivo de distinguir y analizar la satisfacción de los estudiantes con la modalidad virtual durante la pandemia por COVID-19. Para ello se emplea un método de revisión sistemática y por lo cual se trabajó con 7 artículos de investigación de diversas partes del mundo. Los resultados muestran que los autores tienen diferencias respecto a la satisfacción de los estudiantes, no obstante, coinciden en conceptos como *b-learning* o *e-learning*. Así mismo, varios autores presentan una serie de recomendaciones que puedan contribuir con la mejora de la calidad educativa.

Palabras clave: Estudiante, Educación, Aprendizaje, Pandemia, Organismo de enseñanza.

Abstract

Education is one of the pillars of the social and economic development of countries.

Currently, teaching-learning models in virtual environments have involved challenges of great importance, especially in the situation experienced due to the coronavirus pandemic. This forced educational institutions in all countries to change the traditional methodology established by virtual classes. In this context the satisfaction and challenges that the students faced were several and some of these challenges are reviewed in this article. With the aim of distinguishing and analyzing the satisfaction of students with the virtual modality during the COVID-19 pandemic. To this end, a systematic review methodology is used, and for which a total of 7 research articles from different parts of the world we worked with. The results show that the authors have differences regarding student satisfaction, however, they agree on concepts such as *b-learning* or *e-learning*. Likewise, several authors present a series of recommendations that can contribute to the improvement of educational quality.

Keywords: Students, Education, Learning, Pandemics, Educational organizations.

Introducción

La educación se constituye en un aspecto que bien la sociedad puede privilegiar o puede considerar importante para el desarrollo personal, de una sociedad o bien, capital humano.

Sin embargo, ante el evento de la Pandemia de COVID-19 esta actividad se vio interrumpida abruptamente requiriendo ajustes en su implementación, la pandemia por COVID 19 saltó varios episodios de una serie cuyo final era la educación virtual u on-line. En un mes, profesores, alumnos y las instituciones de educación tuvieron que anticiparse a una modalidad de enseñanza-aprendizaje que era nueva para muchos de ellos. Esto requiere de

ciertas prestaciones básicas para que su desarrollo pueda ser eficiente, y cumpla con sus objetivos. Todo lo que tiene que ver con la educación en ambientes virtuales de enseñanza-aprendizaje, tiene como base la tecnología de las comunicaciones.

Por lo que la pandemia por sí sola dio a conocer las fallas estructurales de estas sociedades que afectó y siguen afectando principalmente a familias en condiciones precarias, pero, también afectando a familias de clase media e incluso algunos perdiendo su trabajo.

Ante esto, las instituciones se enfrentan a una problemática que puede afectar la confianza, el desempeño, la creatividad, el emprendimiento, así como el compromiso cívico y educativo. Habilidades que se consideran fundamentales para que la próxima generación de estudiantes mejore de manera positiva al crecimiento como sociedad.

Planteamiento del problema

En el año 2020 la Comisión Europea publicó un comunicado en el marco educativo para aplicarse en el periodo 2021 - 2025 (Commission to the European Parliament, 2020). En dicho comunicado hacen especial el énfasis de formar personas autónomas y resilientes para que efectúen un cambio positivo en la sociedad, dicha necesidad y comunicado se ha asumido como un objetivo común de los países que forman a la Unión Europea, pero del cual países de otras partes del mundo han decidido tomar inspiración a crear sus propias expectativas buscando la satisfacción de los miembros de una sociedad, pues una respuesta positiva general resulta en una experiencia positiva. Por lo que el presente proyecto tiene como objetivo: Distinguir la satisfacción que los estudiantes presentan durante las clases en línea, mediante la revisión a partir de diversos investigadores, para identificar los retos que han enfrentado los alumnos durante la pandemia por coronavirus.

Revisión bibliográfica

En el año 2022 se publicó el artículo denominado Satisfacción de los estudiantes con la docencia online en tiempos de COVID-19, publicado por María-Consuelo Sáiz-Manzanares, Joana-R. Casanova, José-Alberto Lencastre y Leandro Almeida bajo la dirección de la revista Comunicar en España.

El objetivo general de este artículo es comprobar si se encontraban diferencias significativas en la satisfacción de los estudiantes con el docente respecto a su forma de impartir clase durante el primer año de pandemia en el cual se usó docencia *e-Learning* contra el segundo año de pandemia en el cual el docente aplicó una docencia *b-Learning* y a su vez comprobar si existían diferencias en los resultados académicos entre grupos.

Para la realización de este proyecto de investigación los autores toman como base metodológica un estudio cuantitativo en el que se aplicó un diseño factorial 2x2. Así mismo, realizaron un estudio cualitativo, donde aplicaron un diseño comparativo en que se plasma toda la información sobre los casos posibles para obtener una conclusión general y en el cual participaron 225 estudiantes de tercer grado en titulaciones de Ciencias de la Salud.

Los resultados obtenidos de la investigación dicen que los estudiantes han demostrado mayor satisfacción con el *e-Learning*, es decir, durante el primer año de pandemia y en adición estos resultados pueden estar explicados en parte por el confinamiento y porque la metodología aplicada ofreció a los estudiantes una posibilidad de continuar de manera fluida su aprendizaje respecto a la metodología tradicional aplicada.

Estos resultados coinciden con lo hallado en otros estudios, pero específicamente en titulaciones de Ciencias de la Salud. Además de que dichos resultados remarcan una importancia en el diseño pedagógico en un contexto de enseñanza virtual que

potencien la motivación y las interacciones de los estudiantes (Sáiz-Manzanares et al., 2022).

Esta investigación es fundamental para el desarrollo de este proyecto ya que permite tener bases teóricas sobre el Marco Común Europeo de Referencia, así mismo la inclusión de herramientas metodológicas innovadoras y finalmente el tipo de estudio y metodología que se llevará a cabo.

En el año 2020 se publicó el artículo denominado Docencia online y Covid-19: la necesidad de reinventarse publicado por Javier Cifuentes-Faura bajo la dirección de la Revista de Estilos de Aprendizaje en España.

El objetivo general de este artículo es proponer ejercicios a realizar de forma virtual con los cuales los alumnos puedan adquirir las competencias necesarias para acreditar una materia con la ayuda de herramientas virtuales así como del profesor y, al mismo tiempo comprender la realidad del mundo actual y la problemática en la cual se vive.

Para la realización de este proyecto de investigación el autor toma como base metodológica un estudio cuantitativo el cual fue respaldado por encuestas realizadas a distancia a través de plataformas como Google Meet y Zoom debido al confinamiento por el cual se estaba pasando.

Los resultados obtenidos de la investigación dicen que los estudiantes mostraron una actitud poco participativa al inicio, pero, con el paso del tiempo y con las herramientas dadas para la elaboración de tareas y actividades los alumnos mostraron interés, participación casi diaria en los foros y comenzaron un ambiente de trabajo colaborativo.

Estos resultados también coincidieron en que la adaptación no está siendo fácil y consideran que en general el profesorado ha optado por la carga de trabajo, duplicando el número de tareas a realizar. De los alumnos entrevistados, la

mayoría considera que más de la mitad del profesorado ofrece enseñanza online con clases virtuales en directo, aunque hay otros que solo se remiten a enviar trabajos. Al preguntarles por estas clases online, absolutamente todos comentan que les cuesta seguir el ritmo y que llega un momento en que se les hacen bastante largas y desconectan (Cifuentes-Faura, 2020).

Esta investigación es crucial para el desarrollo de este proyecto ya que permite, en parte, entender las problemáticas y las soluciones que los alumnos encuentran ante una carga considerable de trabajo así mismo la inclusión de herramientas digitales para evitar este problema y finalmente la elaboración de encuestas y la obtención de datos de la misma.

En el año 2021 se publicó el artículo denominado Confianza y satisfacción de estudiantes universitarios durante la pandemia de COVID-19 publicado por Pedro Cesar Cantú Martínez bajo la dirección de la revista Ciencia UNEMI en México.

El objetivo general de este artículo es identificar los factores que afectan la satisfacción de los estudiantes y profesores con el aprendizaje en línea durante la nueva normalidad.

Para la realización de este proyecto de investigación el autor toma como base metodológica un estudio descriptivo y correlacional, participaron 54 alumnos de la Universidad Autónoma de Nuevo León en México.

Los resultados obtenidos de la investigación demuestran que con moderada confianza y satisfacción fueron catalogadas las agrupaciones ciudadanas y organismos empresariales. Así mismo los participantes brindan muy buena confianza y buena satisfacción a la Secretaría de Salud Estatal, la atención en salud ofrecida por instituciones privadas y autoridades de la dependencia universitaria.

El desarrollo de este tipo de investigaciones en el contexto socioambiental, son sumamente relevantes porque nos ha permitido acercarnos a la aprehensión

de las formas de pensar, así como conocer la actitud que las personas –este caso estudiantes universitarios- manifiestan frente a una actuación o hecho, como ha sido el proceder de distintas instancias durante la pandemia de COVID 19 (Cantú 2021).

Esta investigación es crucial para el desarrollo de este proyecto ya que permite, en parte, entender las problemáticas sociales de los alumnos universitarios y a su vez establece la validez de dos instrumentos para tasar la confianza y satisfacción estudiantil.

En el año 2021 se publicó el artículo denominado Satisfacción con el aprendizaje en línea en la nueva normalidad: perspectiva de Estudiantes y Profesores de Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud. Publicado por Wiam Elshami, Mohamed H. Taha, Mohamed Abuzaid, Coumaravelou Saravanan, Sausan Al-Kawas y Mohamed Elhassan Abdala bajo la dirección de la revista Medical Education Online en los Emiratos Árabes Unidos.

El objetivo general de este artículo es identificar los factores que afectan la satisfacción de los estudiantes y profesores con el aprendizaje en línea durante la nueva normalidad.

Para la realización de este proyecto de investigación se utilizó estadística descriptiva y el método de análisis temático para analizar las respuestas a las escalas de satisfacción a través de cuestionarios en línea enviados a 370 estudiantes y a 81 profesores involucrados en el aprendizaje en línea durante la pandemia. Estos cuestionarios incluyen preguntas cerradas así como abiertas y se dividió en dos partes, la sociodemográfica y la satisfacción con el aprendizaje.

Los resultados obtenidos de la investigación nos dicen que la satisfacción general de los estudiantes fue de un 41,3% frente al 74,3% del profesorado. Para los estudiantes las áreas más altas de satisfacción fueron la comunicación y la

flexibilidad mientras que en el profesorado estaba satisfecho con el entusiasmo de los estudiantes por el aprendizaje en línea.

Esta investigación también indica que los problemas técnicos redujeron la satisfacción de los estudiantes, mientras que los docentes se vieron obstaculizados por la mayor carga de trabajo y el tiempo para preparar materiales didácticos así como de evaluación. Por lo que la adopción de una combinación de enfoque sincrónico y asincrónico, diferentes aplicaciones para involucrar a los estudiantes y la retroalimentación oportuna son imprescindibles para aumentar la satisfacción de los estudiantes (Wiam et al., 2021).

Esta investigación es muy importante para este proyecto pues no solo nos muestra la satisfacción que los estudiantes tienen si no también a través de la metodología aplicada nos muestra una opción distinta a la hora de aplicar nuestra propia metodología.

En el año 2020 se publicó el artículo denominado *Pandemic, social distancing, and social work education: students' satisfaction with online education in Vietnam* publicado por Lihn P. Dihn., y Trang T. Nguyen bajo la dirección de la revista *Social Work Education* en Estados Unidos de América.

El objetivo general de este artículo es evaluar el nivel de satisfacción inmediata de los estudiantes de trabajo social vietnamitas con las clases en línea durante la pandemia de COVID-19.

Para la realización de este proyecto de investigación el autor toma como base metodológica un estudio cuantitativo a través de la realización de encuestas en plataformas como Qualtrics.

Los resultados obtenidos de la investigación demuestran que a pesar de no estar familiarizados con el aprendizaje en línea, la mayoría de los estudiantes informaron que no tenían mayores dificultades y estaban en disposición de mejorar

su aprendizaje en línea. El nivel de satisfacción de los estudiantes con la enseñanza presencial fue significativamente mayor que el de la enseñanza en línea en todos los criterios. Hemos concluido que se necesita una estrategia a largo plazo para mejorar las actividades y prácticas interactivas cuando se enseña trabajo social en línea (Dinh y Nguyen, 2020).

Esta investigación aporta cosas de valor a nuestra investigación como la aplicación de las encuestas, también nos propone una solución a corto plazo para afrontar los problemas que la pandemia ha generado en clases presenciales, si bien también enlista las problemáticas que pueden tener los alumnos durante las clases en línea, también nos aporta soluciones para esos problemas y como invitar a los alumnos a ser activos durante estos periodos.

En el año 2020 se publicó el artículo denominado *Students Satisfaction with Online Learning Experiences during the COVID-19 Pandemic* publicado por Norah Al Musharraf y Shabir Khahro bajo la dirección de la revista *International Journal of Emerging Technology in Learning (iJET)* en Alemania.

El objetivo general de este artículo tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes de educación superior con las plataformas de aprendizaje en línea y las experiencias de aprendizaje durante la pandemia del nuevo coronavirus COVID-19 en el Reino de Arabia Saudita (KSA).

Para la realización de este proyecto de investigación el autor toma como base metodológica un estudio cuantitativo y se llevó a cabo mediante una encuesta que se envió a 283 estudiantes matriculados en una institución de educación superior en KSA. Estos datos fueron analizados usando SPSS. Se utilizó la desviación típica para el análisis de datos, donde los resultados se validan utilizando la desviación estándar, la prueba de asimetría y curtosis y la prueba alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos de la investigación revelaron que los estudiantes están satisfechos con el personal de la universidad y los miembros de la facultad que

acordaron usar plataformas en línea específicas, sistemas de calificación, opciones de evaluación, talleres de capacitación, soporte técnico en línea y más. Los resultados de la investigación también mostraron que los participantes estaban muy satisfechos con Google Hangouts para participar en conferencias, seguido de Google Classroom y LMS (Moodle) para la gestión y evaluación de cursos.

Este estudio requiere más investigación sobre la integración de talleres de desarrollo profesional, cursos de capacitación práctica para el aprendizaje y la enseñanza en línea para respaldar técnicas de enseñanza innovadoras y planes de evaluación alternativos para instructores, estudiantes, administradores y legisladores (Al Musharraf & Khahro, 2020).

Esta investigación es de gran valor para nuestro proyecto porque los resultados obtenidos nos comparte información que puede ser contrastada con otras investigaciones hechas respecto a la satisfacción de los estudiantes y nos permite enfocarnos si realmente la satisfacción de los estudiantes solo se ve afectada por la pandemia o existen otros factores que intervengan en los resultados.

En el año 2021 se publicó el artículo denominado Aula invertida y su impacto en el rendimiento académico: una revisión sistematizada del período 2015-2020 publicado por Franmis José Rodríguez Jiménez, María Elena Pérez-Ochoa y Óscar Ulloa-Guerra bajo la dirección de la revista Edmetic en España.

El objetivo de este estudio fue sistematizar la producción bibliográfica en el período 2015-2020, respecto a la aplicación del aula invertida y su impacto en el rendimiento académico debido a las nuevas perspectivas educativas amparadas en las TIC, han permitido el gran avance y admisión de otras formas para aprender: el aprendizaje en línea o e-learning, el semi-presencial o b-learning, con tecnología móvil o m-learning

El diseño metodológico cumple los lineamientos del Framework SALSA. Al aplicar los criterios de inclusión y exclusión, la muestra definitiva fue de 32 artículos.

Los resultados revelan que el 2017 fue el año donde se realizaron más estudios; siendo España el país de mayor incidencia. Las experiencias se llevaron a cabo en mayor proporción a nivel universitario y con diseños empíricos cuasi experimentales o experimentales.

La revisión ha permitido concluir, que la mayoría de los estudios evidencia un efecto positivo o ganancia sobre el rendimiento académico del grupo experimental. (Rodríguez-Jiménez et al., 2021).

Esta investigación si bien puede ir fuera de la satisfacción de los estudiantes nos muestra una perspectiva muy diferente a las anteriores y que considero también de gran importancia para este proyecto, pues desde antes del inicio de la pandemia por COVID-19 ya estaban iniciando a aplicar este tipo de clases a distancia por lo que puede considerarse un precursor de los términos como b-learning y e-learning.

Método y Metodología

El método utilizado en la presente investigación es el método de revisión sistemática que de acuerdo con García-Perdomo (2015) es un análisis cualitativo en el cuales se revisan una serie de datos y documentos de distintos autores en los cuales de manera ordenada se van analizando con el fin de poder indagar, detectar puntos de concordancia y de diferencia entre cada uno de los revisados. Esta revisión se termina con un informe cualitativo el cual describe los hallazgos realizados.

Para la realización de la metodología en el siguiente proyecto se realizaron los siguientes pasos:

- Definición del tema de investigación
- Recolección de datos a partir de documentos (tesis y artículos de investigación) ubicados en una fecha no anterior al 2020
- Analizar la información de acuerdo con las bases de análisis determinadas (Objetivo, método, metodología, resultados, conclusiones)
- Capturar la información en la matriz de análisis
- Análisis cualitativo de las variables de investigación para redactar el informe

Resultados

Como se puede observar en los resultados obtenidos de los autores, todos y cada uno de ellos presenta una postura diferente respecto a la satisfacción de los estudiantes con el modelo de enseñanza actual. Si bien los retos a los que los estudiantes se enfrentan en países como España o Estados Unidos no son los mismos que los que se enfrenta un alumno en México o Arabia Saudita, los autores han coincidido en conceptos como *e-learning* o *b-learning*, así mismo, todos los autores coinciden en que ha sido un reto para los estudiantes el manejo de las plataformas virtuales así como los problemas técnicos que este modelo de aprendizaje implica. Es importante resaltar que también coinciden en que la satisfacción de los estudiantes se verá afectada por los problemas técnicos que presenten durante las clases y la carga de trabajo que los profesores presenten, pues les cuesta seguir el ritmo de aprendizaje y adaptarse a una metodología relativamente nueva.

Conclusiones y discusión

Si bien los autores coinciden en los conceptos *e-learning* y *b-learning* esto no significa que esto sea una solución a la mejora de la satisfacción estudiantil, Sáiz-Manzanares et al. (2022) han resaltado en los resultados de su investigación al e-learning como una mejor metodología a aplicar antes que estrategias como el b-learning pues ofrece a los estudiantes una posibilidad de continuar de manera fluida su aprendizaje respecto a la metodología tradicional aplicada. Por esta razón, es importante aclarar que no se debe usar la misma metodología para los estudiantes y por lo cual es necesario continuar con la investigación para obtener un mejor resultado en cuanto la implicación de nuevas metodologías para las clases on-line y así mismo la satisfacción de los estudiantes durante las mismas.

Referencias

- Al Musharraf, N. y Khahro, S. (2020). Students Satisfaction with Online Learning Experiences during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 15(21), 246. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i21.15647>
- Cantú, P. C. (2021). Confianza y satisfacción de estudiantes universitarios durante la pandemia de COVID-19. *CIENCIA UNEMI*, 14(37), 92-100. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol14iss37.2021pp92-100p>
- Cifuentes-Faura, J. (2020). Docencia online y Covid-19: la necesidad de reinventarse. *Revista De Estilos De Aprendizaje*, 13 (Especial), 115–127.
- Commission to the European Parliament (Ed.). (2020). *Communication from the Commission to the european parliament, the council, the european economic and social committee and the committee of the regions*. <https://bit.ly/3kwseDh>

- Dinh, L. P. y Nguyen, T. T. (2020). Pandemic, social distancing, and social work education: students' satisfaction with online education in Vietnam. *Social Work Education*, 39(8), 1074–1083. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1823365>
- García-Perdomo, H.A. (2015). Conceptos fundamentales de las revisiones sistemáticas/metaanálisis. *Urología Colombiana*, 24(1), 28–34. <https://doi.org/10.1016/j.uroco.2015.03.005>
- Rodríguez-Jiménez, F.J., Pérez-Ochoa, M.E. y Ulloa-Guerra, O. (2021). Aula invertida y su impacto en el rendimiento académico: una revisión sistematizada del período 2015-2020. *EDMETIC, Revista de Educación Mediática y TIC*, 10(2), 1-25.
- Sáiz-Manzanares, M., Casanova, J., Lencastre, J., Almeida, L. y Martín-Antón, L. (2022). Satisfacción de los estudiantes con la docencia online en tiempos de COVID-19. *Comunicar*, 70, 35-45. <https://doi.org/10.3916/C70-2022-03>
- Wiam, E., Mohamed, H., Mohamed, A., Coumaravelou, S., Al Kawas, S. y Elhassan Abdalla, M. (2021). Satisfaction with online learning in the new normal: perspective of students and faculty at medical and health sciences colleges, *Medical Education Online*, 26-1, <https://doi.org/10.1080/10872981.2021.1920090>