**LA EDUCACIÓN A DISTANCIA, EN TIEMPO DE PANDEMIA, ¿ SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES?**

Gisela Sanjuán Gómez, [sanjuán@infomed.sld.cu](mailto:sanjuán@infomed.sld.cu) ; Margarita Gómez Martínez, [marga@infomed.sld.cu](mailto:marga@infomed.sld.cu); Olga Rabell Piera, [orabell@infomed.sld.cu](mailto:orabell@infomed.sld.cu) ; Isabel C. Morales Velázquez, [icmorales@infomed.sld.cu](mailto:icmorales@infomed.sld.cu) y Gilberto Daniel del Castillo Sains [delcastillo@infomed.sld.cu](mailto:delcastillo@infomed.sld.cu)

**Institución:** Facultad de Ciencias Médicas “Gral. Calixto García”

**Resumen**

La pandemia de COVID-19 ha impactado directamente los sistemas educativos de todos los países de la región, afectando 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. Nuestro país no esta exento del problema, pero se ha dado a la tarea de organizar su proceso docente, desde la enseñanza primaria hasta las universidades. Por lo que nuestro objetivo es 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.

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 nosotros teniendo en cuenta 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. El nivel satisfacción mostrado por los estudiantes fue de forma general de poco satisfecho. Pudimos corroborar que la mayor insatisfacción se obtuvo en cuanto a la infraestructura de nuestros locales para el desarrollo de los cursos a distancia. Palabras clave: nivel de satisfacción, educación a distancia.

**Introducción**

|  |
| --- |
| La pandemia de COVID-19 ha impactado directamente los sistemas educativos de todos los países de la región, afectando a estudiantes, centros educativos, docentes y directivos, debido al cierre de los centros educativos como parte de las acciones para contener la propagación del virus1. 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, que según diversos expertos en la salud, debe durar varios meses para retrasar el rebrote de la COVID-19.2 |

Nuestro 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, que facilitó la interactividad; la cancelación decursos 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, ya que permiten 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 son las que realmente han marcado los avances en este ámbito.

En las Ciencias médicas, tenemos una amplia experiencia en el uso de la Plaraforma Moodle, debido fundamentalmente a que la Universidad Virtual de Salud (UVS), promoción el uso de la misma en todos los aspectos formativos que se realizan en las ramas de las Ciencias de la Salud. En el caso particular de nuestra facultad, contamos 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 nos dimos a la tarea de valorar que impacto pudiera ocasionar en estos momentos de pandemia el uso de la misma, por los estudiantes de primer año de la carrera de medicina.

Sabemos que 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 que 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 nuestros estudiantes, en el uso del Aula Virtual en estos tiempos de Pandemia COVID-19.

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

**Metodología**

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 nosotros teniendo en cuenta 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 (Anexo 1).

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 para que 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 o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, así como el cumplimiento del deseo o del gusto. Variable cualitativa ordinal que se clasificó, según la escala de Likert que se desglosa

a continuación.

La información fue recogida a través del instrumento elaborado para esta investigación (Anexo 1 Cuestionario de Satisfacción Estudiantil), adaptando 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 entre12,6 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**

La educación virtual tiene muchas ventajas en la medida en que el diseño instruccional y las tecnologías tengan en cuenta los factores que afectan el rendimiento y la satisfacción estudiantil.

En cuanto al uso de las aulas virtuales y el nivel de satisfacción de los estudiantes, se nos hace necesario citar a: Jiménez 8, quien considera que: “….. 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, obteniendo el siguiente resultado:

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

En el Gráfico 1, podemos observar que 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%.

En el siguiente gráfico, podemos observar el grado de satisfacción, desglosados en las diferentes dimensiones.

**Gráfico # 2 Nivel de Satisfacción por Dimensión.**

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

En cuanto a la dimensión Organización de la enseñanza, el ítem que 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 los que se señalan con mayor grado de insatisfacción fueron, Accede regularmente al aula virtual y Participa activamente en debates y actividades desarrolladas en el aula, esto se encuentra fundamentado en que existe dificultades en la conectividad en los policlínicos, y la poca existencia de computadoras para el proceso docente. Recordar que este proceso se desarrollo en las aéreas 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 en que el diseño instruccional y las tecnologías tengan en cuenta los factores que afectan el rendimiento y la satisfacción estudiantil. Este estudio ofrece un marco de análisis y un instrumento que 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 que al parecer influyen en su retención en el curso virtual y su expectativa general sobre la modalidad de estudios (García Aretio, Ruíz y Domínguez, 2007)9. 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 Kirschner, Kreijns, Phielix y Fransen (2014)10 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, Bustamante y Juzcamaita (2017)11, 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. Nuestro estudio revela que el 55% de nuestros estudiantes están poco satisfechos, motivo por el cual debemos continuar como profesores a que ser creativos y atractivos en los materiales Docentes Educativos, aunque la parte tecnología que es una de las mayores insatisfacciones, se va de las manos del colectivo docente.

**Conclusiones**

* El nivel satisfacción mostrado por los estudiantes fue de forma general de poco satisfecho.
* La Dimensión Organización de la enseñanza fue la que 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.

**Referencias Bibliográficas**

1. Earn, D. J., He, D., Loeb, M. B., Fonseca, K., Lee, B. E., & Dushoff, J. (2012). Effects of school closure on incidence of pandemic influenza in Alberta, Canada. Annals of internal medicine, 156(3), 173-181.
2. Ferguson NM, Laydon D, Nedjati-Gilani G, Imai N, Ainslie K, Baguelinet B, et al. Impact of non-pharmaceutical interventions (NPIs) to reduce COVID-19 mortality and healthcare demand. Imperial College COVID-19 Response Team 2020 [acceso: 21/04/2020]. Disponible en: <https://www.imperial.ac.uk/media/imperial-college/medicine/sph/ide/gida-fellowships/Imperial-College-COVID19-NPI-modelling-16-03-2020.pdf>
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. Educación Médica Superior. 2020;34(2):e2383
4. Colectivos de autores. Metodología de la investigación educacional. Desafíos y polémicas actuales. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2006.
5. Cabero-Almenara J, Llorente-Cejudo MC & Puentes-Puente A. La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial. Comunicar. 2010; 35: 149- 157.
6. . Arias-Galicia F, Flores-García MA. La satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. 005;29:9-14.
7. González Llaneza F. Instrumentos de Evaluación psicológica. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2007.
8. Jiménez González, A. (2012). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit.* Nayarit: Revista Fuente, pág. 46-56.
9. Zambrano Ramírez, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 19*(2), pp. 217-235. doi: http://dx.doi.org/10.5944/ried.19.2.15112
10. García Aretio, L., Ruíz, M., y Domínguez, D. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona: Editorial Ariel.
11. Kirschner, P. A., Kreijns, K., Phielix, C., y Fransen, J. (2014). Awareness of cognitive and social behaviour in a CSCL environment. *Journal of Computer Assisted Learning*, 59-77. doi: 10.1111/ jcal.12084.
12. Boullosa, C. Bustamante, P. Juzcamaita, H. (2017). *Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes de Segunda Especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.* (Tesis de Maestría En Docencia Y Gestión Universitaria). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú.

**Anexo**

**Encuesta de Satisfacción Estudiantil**

Queremos conocer tu opinión sobre diversos aspectos de los Cursos que estás recibiendo dentro del Aula Virtual de nuestra Facultad. Para poder mejorar la calidad de nuestra enseñanza y nuestros servicios, pedimos tu colaboración respondiendo a este cuestionario con la máxima veracidad. 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 que recibió. |  |  |  |  |
| 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 | | | | | |
|  | | | | | |