



**RES**  
Revista de Ciencias Sociales

Depósito legal ppi 201502ZU4662  
Esta publicación científica en formato  
digital es continuidad de la revista impresa  
Depósito Legal: pp 197402ZU789  
● ISSN: 1315-9518 ● ISSN-E: 2477-9431

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Vol. XXIX, No. Especial 8 julio-diciembre 2023

# Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato  
digital es continuidad de la revista impresa  
Depósito Legal: pp 197402ZU789  
ISSN: 1315-9518

# Satisfacción estudiantil respecto a las actividades y contenidos curriculares de la educación en línea ecuatoriana

**Henríquez-Coronel, María Angélica\***  
**Henríquez-Coronel, Patricia\*\***  
**Tubay-Zambrano, Fanny\*\*\***  
**Triviño-Sabando, José R.\*\*\*\***

## Resumen

La satisfacción estudiantil tiene un impacto directo en temas como la formación del alumnado, permanencia en la carrera y motivación, entre otros. Este trabajo busca conocer el grado de satisfacción que tienen los estudiantes de las carreras de Educación Inicial y Básica de la Universidad Técnica de Manabí-Ecuador, en relación con las actividades y contenidos curriculares desarrollados durante sus estudios de modalidad en línea. La investigación es cuantitativa, de tipo descriptivo y transversal. Se consideró como población de estudio a 595 estudiantes del primero y segundo semestre. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información, materializada a través de una escala de estimación. El instrumento fue validado por expertos obteniéndose un coeficiente de Concordancia W de Kendall de 0,9124 y un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,869. Los resultados obtenidos, tomando como referencia de análisis la variable asignatura, evidencian un alto grado de satisfacción de los estudiantes en diferentes asignaturas del pensum de las carreras investigadas. Por tanto, se concluye que los estudiantes de las carreras de Educación Inicial y Educación Básica sienten un alto nivel de satisfacción con los contenidos y actividades de estudio en las carreras en línea de la Universidad Técnica de Manabí-Ecuador.

**Palabras clave:** Actividades curriculares; contenidos curriculares; estudiantes nivel inicial y básica; modalidad en línea; nivel de satisfacción.

---

\* Doctora en Pedagogía. Profesora Investigadora del Departamento de Pedagogía en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. E-mail: [maria.henriquez@utm.edu.ec](mailto:maria.henriquez@utm.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2223-2470>

\*\* Doctora en Pedagogía. Profesora Investigadora de la Facultad de Comunicación en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador. E-mail: [patricia.henriquez@uleam.edu.ec](mailto:patricia.henriquez@uleam.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0468-7511>

\*\*\* Doctora en Educación Intercultural. Profesora Investigadora de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación en la Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. E-mail: [fannym.tubay@ucuenca.edu.ec](mailto:fannym.tubay@ucuenca.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9156-0956>

\*\*\*\* Doctor en Educación. Profesor Investigador del Departamento de Pedagogía en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. E-mail: [jose.trivino@utm.edu.ec](mailto:jose.trivino@utm.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7779-4369>

# Student satisfaction regarding the activities and curricular contents of Ecuadorian online education

## Abstract

Student satisfaction has a direct impact on issues such as student training, permanence in the career and motivation, among others. This work seeks to know the degree of satisfaction that students of the Initial and Basic Education careers of the Technical University of Manabí-Ecuador have, in relation to the activities and curricular contents developed during their online modality studies. The research is quantitative, descriptive and transversal. The study population was considered to be 595 students from the first and second semester. The survey was used as an information collection technique, materialized through an estimation scale. The instrument was validated by experts, obtaining a Kendall W Concordance coefficient of 0.9124 and a Cronbach's Alpha reliability coefficient of 0.869. The results obtained, taking the subject variable as a reference for analysis, show a high degree of student satisfaction in different subjects of the curricula of the careers investigated. Therefore, it is concluded that the students of the Initial Education and Basic Education careers feel a high level of satisfaction with the contents and study activities in the online careers of the Technical University of Manabí-Ecuador.

**Keywords:** Curricular activities; curricular contents; initial and basic level students; online modality; satisfaction level.

## Introducción

La sociedad red (Castells, 2000), ha incorporado profundos cambios en el hacer de las personas, sus oficios y profesiones, así como en las formas de interrelación y comunicación. En la educación, el cambio impulsado ha sido profundo, aunque ralentizado en ocasiones por las resistencias que suelen provocar los cambios en el ámbito educativo. Uno de los primeros pasos que en este sentido dio la educación fue la incorporación de modalidades diferentes a la tradicional presencial, a saber, semipresencial, virtual y en línea.

A partir de la pandemia del Covid-19, el crecimiento de la modalidad de estudio en línea ha sido vertiginoso. Los cierres forzados de las escuelas en casi todo el mundo dejaron a la educación *online* como el único escenario posible y dibujaron nuevos retos para la educación. “Los confinamientos y el cierre de escuelas hicieron que las habilidades digitales básicas fueran un requisito previo para el

aprendizaje y la adquisición de habilidades” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2021, p.292).

Los procesos educativos en línea tienen características que le distinguen de la modalidad presencial, pues como dice Barrientos et al. (2022), “la virtualidad, por definición, se asume como un espacio cambiante, por su constante actualización y en donde la tecnología desempeña un rol fundamental” (p.500) y es por esta razón que el estudio de los procesos de implementación y evaluación resulta un tema de mucho interés con miras al fortalecimiento de la calidad académica de esas carreras.

Por otra parte, Rodríguez y Pérez (2018); así como Manrique y Sánchez (2019), relacionan adecuadamente los enfoques teóricos sobre la satisfacción laboral y su vinculación con el sector educativo, considerando como pertinente los aportes de Maslow con su jerarquía de las necesidades;

a Deming, en relación a la gestión de calidad; Alderfer, en cuanto a la teoría de la existencia, relación, así como crecimiento, teoría que toma como base los aportes de Maslow, al igual que la teoría de los dos factores de Herzberg, la cual identifica los elementos que causan insatisfacción y satisfacción laboral.

Cabe destacar entonces, que los niveles de productividad en las organizaciones se relacionan estrechamente con la satisfacción que experimentan sus actores, por lo que se deduce que si un estudiante se encuentra satisfecho con la forma cómo se lleva a cabo su proceso formativo, podrá tener un aprendizaje más efectivo por la carga emocional que aquello aporta, considerando que cada día son más los estudios que demuestran la relación entre el aprendizaje y las emociones. Al respecto, Letzkus et al. (2022), manifiesta que: “La constitución emocional de las personas, junto con los avances en la ciencia pedagógica, permite destacar el rol que juegan las aficciones y percepciones de beneficiarios de las organizaciones educativas” (p.66).

En ese contexto, la Universidad Técnica de Manabí (UTM), en Ecuador, puso en marcha el primer semestre de 8 carreras en línea en noviembre del año 2019 ofreciendo posibilidades de profesionalización a personas radicadas en cualquier parte del mundo. La oferta que se propuso fue variada, pues incluye las carreras de Psicología, Trabajo Social, Derecho, Tecnología de la Información, Turismo, Economía, Educación Básica y Educación Inicial.

Este trabajo es producto de una investigación que busca indagar sobre la implementación y evaluación de las carreras en línea de la UTM, pues estos procesos requieren de un seguimiento cercano y, entre los aspectos que se deben considerar, la satisfacción de los actores resulta de relevancia. En particular, la satisfacción estudiantil tiene un impacto directo en temas como la formación del alumnado, la permanencia en la carrera y en la motivación, entre otros.

En ese sentido, se ha realizado un análisis de la satisfacción que experimentan los estudiantes de Educación Básica e Inicial en

el período académico mayo-octubre 2022 con estudiantes del primer y segundo semestre de ambas carreras en dos ámbitos: Los contenidos que se aprenden y las actividades que realizan.

De hecho, la búsqueda de los niveles de satisfacción de los estudiantes en línea tiene mucha pertinencia, en tanto se conoce que Siemens (2010), considera que “el punto de partida del conectivismo es el individuo. El conocimiento personal se compone de una red, la cual alimenta a organizaciones e instituciones, las que a su vez retroalimentan a la red, proveyendo nuevo aprendizaje para los individuos” (p.7).

Así pues, la relevancia de este estudio viene determinada por la información de interés que arroja el aspecto estudiado, un tema de mucha sensibilidad dentro de la educación virtual, como lo es el grado de satisfacción que siente uno de los pilares fundamentales de esta modalidad de estudios como es el estudiantado.

## **1. Satisfacción estudiantil: Conceptualización y consideraciones**

La satisfacción del estudiante es entendida como la relación que existe entre las expectativas académicas que se tienen y el contraste con la realidad académica encontrada. Cuanto más cerca estén sus expectativas de la realidad vivida, mayores serán los niveles de satisfacción. Al respecto, Manrique y Sánchez (2019) señalan que:

Describir la satisfacción se relaciona con medir la calidad que se brinda al ofrecer un servicio cualquiera que este sea, por tanto, hablar de la satisfacción en los alumnos es hablar de su apreciación sobre el servicio que les brinda la universidad, desde el proceso de enseñanza aprendizaje, la infraestructura, el clima estudiantil, y todo aquello que forma parte de la actividad cotidiana del servicio educativo. (p.18)

En ese sentido, Boulosa, Huaylinos y Juzcamaita (2017), afirman que “la calidad educativa del método virtual trasciende no sólo a la experiencia de transmitir y compartir

la información entre docentes y estudiantes, sino también a la satisfacción de los usuarios” (p.45). Por ello, la satisfacción de los estudiantes debe medirse en diversos aspectos, tales como el método, los contenidos, la comunicación en línea con el docente, entre otros elementos fundamentales al considerar el éxito de los programas virtuales.

Al respecto, Peltier, Schibrowsky y Drago (2007), al investigar sobre la percepción de calidad que tenían los participantes de procesos de enseñanza en línea, llegaron a la conclusión que los contenidos representan el factor más influyente para determinarla. De forma similar, Martelo, Franco y Oyala (2020), identifican que los contenidos se encuentran en el primer rango de influencia directa entre los factores que influyen en la Calidad de la Educación Virtual (CEV), mencionando que “deben ser acordes con el curso ofrecido y deben ser útiles, confiables y oportunos” (p.355).

En este sentido, Harsasi y Sutawijaya (2018); y, Almoeather (2020), refieren que se puede evidenciar que la calidad de los aprendizajes adquiridos se relaciona con las interacciones entre: Estudiantes, estudiante-docente y estudiante-contenido. Así pues, los estudiantes representan uno de los actores principales dentro de la implementación de las carreras.

### **1.1. Actividades, contenidos curriculares y otros factores que afectan la satisfacción de los estudiantes que participan en programas *online***

Ante el crecimiento vertiginoso de la educación *online post* pandemia, que ha transformado las tradicionales universidades presenciales en universidades híbridas que combinan programas *online* con programas presenciales, la evaluación de la satisfacción de los alumnos que participan de la educación universitaria *online*, se ha convertido en un proceso esencial para orientar su mejora.

Sin embargo, la satisfacción de los estudiantes incluye diversos factores, entre los cuales, Abella et al. (2018) mencionan principalmente: “Factores relacionados con los contenidos y con la interacción como: el impacto de las actividades grupales, los estilos de aprendizaje o el tipo de herramientas que se utilizan para la resolución de las tareas” (p.755). Además, se pueden considerar entre ellos, la rigurosidad de los planteamientos pedagógicos que sustentan el diseño y el desarrollo del proyecto (García, 2017). Por su parte, Díaz-Camacho et al. (2021) señalan que:

Los factores que condicionan la SSVE (Satisfacción Estudiantil Entorno Virtual), además de la autoeficacia, la participación e interacción estudiantil se han vinculado con el desarrollo adecuado del rol del estudiante, el papel que juega el docente en la educación online, el tratamiento del curso virtual, la influencia de la tecnología y conectividad para llevar a cabo las clases y la función de la gestión institucional. (p.8)

En ese contexto, Muñoz-Castro, Valverde-Gamero y Herrera-Usagre (2020), analizando la satisfacción de profesionales de la salud cuando se capacitan con la formación exclusivamente *online*, afirman que:

La modalidad de aprendizaje electrónico, que solo se apoya en tecnologías de información y comunicación nuevas, muestra sistemáticamente un menor nivel de satisfacción en comparación con las otras dos modalidades (aprendizaje presencial y aprendizaje combinado) en la mayoría de las dimensiones estudiadas: Utilidad, Metodología y Capacidad docente. (p. 6)

Resultados similares obtuvieron Flores et al. (2021), quienes, al analizar la satisfacción con las clases *online* de los estudiantes de magisterio en especialidad de Educación Física durante la pandemia, hallaron que los estudiantes valoran de forma más positiva las asignaturas teóricas que las prácticas en esta modalidad y creen que en las materias prácticas hubiesen aprendido más si hubiesen sido presenciales. También hallaron mejores valoraciones y satisfacción de los alumnos de primeros niveles que de los últimos, y todos valoran muy positivamente que las actividades de aprendizaje asignadas fueron adecuadas al

tiempo disponible.

Por otra parte, Abella et al. (2018), analizando cómo influye el diseño instruccional sobre el aprendizaje, la satisfacción y la calidad percibidos por los participantes en cursos de formación de profesores en modalidad *online*, obtuvieron que los factores rigor y contenido del curso fueron predictores de la satisfacción de los alumnos; mientras que estos aspectos junto a la estructura del curso, interacción profesor-instructor e interacción entre profesores, tuvieron un impacto positivo sobre el aprendizaje percibido por los cursantes.

Este estudio hace referencia a la consistencia que mantienen los contenidos y actividades dentro de las aulas virtuales manifestando que “esa consistencia fomenta un aprendizaje más eficaz, puesto que permite a los estudiantes centrarse en los contenidos y tareas, en vez de tener que hacerlo en adaptarse continuamente a las nuevas estructuras de presentación de los contenidos” (Abella et al., 2018, p.735).

Otro aspecto para destacar respecto a los contenidos, es que los participantes valoran que se mantenga su estructura y presentación en todas las unidades o apartados en que se organice el curso, para evitar el esfuerzo en descifrar cómo navegar por los contenidos. Así pues, los contenidos son un aspecto fundamental en la estructura curricular de cualquier curso académico, sobre ellos el profesorado debe decidir los conceptos a trabajar, el número de temas o la dificultad.

Concretamente, en cuanto a la calidad de contenidos, se refiere a que ellos sean útiles, no superfluos y aplicables. En algunos estudios se enfatiza que el contenido del programa debe permitir que el estudiante interactúe (Muzammil, Sutawijaya y Harsasi, 2020); estar bien organizado (Van Wart et al., 2020), así como presentar secuencia para que los estudiantes participen con materiales digitales (Lin et al., 2020), que contribuyan a la satisfacción estudiantil en la educación virtual (Díaz-Camacho et al., 2021).

Junto a los contenidos, otro factor que ha sido estudiado como predictor de satisfacción es el rol del docente. Se destaca la comunicación

y colaboración por parte del facilitador con la finalidad de lograr aprendizajes virtuales (Del Prete y Cabero, 2019; Gavrilis, Mavroidis y Giossos, 2020; Baber, 2020). Además, se debe resaltar la presencia del docente (Kucuk y Richardson, 2019), así como la entrega del material digital (Weli, 2019) para alcanzar la satisfacción. Al respecto, Díaz-Camacho et al. (2021), evidenciaron que de un total de 28 investigaciones sobre el rol del docente como predictor, 19 estudios identificaron una alta satisfacción, 6 con algo de satisfacción, 1 con mediana satisfacción, 2 con algo de insatisfacción y el nivel alta insatisfacción no tuvo referencias.

Otro aspecto que ha sido estudiado al analizar la satisfacción con los programas formativos *online*, es la demanda de tiempo. Si se considera que la formación *online*, anterior a la pandemia, era habitualmente escogida por personas que trabajaban o cuya disponibilidad de tiempo era menor, un factor sensible resulta ser el grado de dificultad de las tareas y el tiempo de dedicación que el curso exige. Sobre este particular, Guerrero et al. (2019) indican que:

La educación virtual exige que los estudiantes sean activos, responsables, autónomos y con sentido crítico y reflexivo, con el fin de tener la capacidad de seleccionar la información relevante de toda la que se encuentra a su disposición, y así generar nuevos conocimientos. (p.39)

Por último, el rol del alumno también ha sido analizado. No es suficiente una organización institucional y académica excelente si el estudiante no concientiza su rol de autogestión y predisposición para cumplir las exigencias de estudio, en los que no siempre incide el acceso a la tecnología, deben realizar modificaciones en su actuación, coincidiendo con el estudio de Bautista et al. (2020), en el que se precisa que:

El aprendizaje bajo la modalidad virtual se percibe de distintas maneras por parte de los estudiantes, quienes han tenido que adaptarse a los cambios y nuevas metodologías para continuar desarrollando sus conocimientos y habilidades a pesar de las dificultades y complicaciones asociadas a la crisis sanitaria por la pandemia. (p.10)

Coincidiendo con Lovón y Cisneros (2020), la palabra para definir a un alumno en aulas virtuales cambia, transformándose de “estudiante” a “aprendiz”, esta afirmación reconoce, la superación de rezagos manifiestos hoy de modelos tradicionales, presentes en alumnos de ellos.

Finalmente, la implementación de carreras universitarias *online* involucra procesos de concreción del diseño realizado con mucho detenimiento y considerando múltiples factores que envuelven a este tipo de procedimiento académico y afectan la satisfacción del estudiante. Por esta razón, evaluar los resultados que se producen cada semestre permite corregir errores en los estadios iniciales del desarrollo de estas para evitar que los desaciertos puedan empañar el éxito de la formación de los estudiantes y, a la vez, potenciar todo aquello que sea valorado como positivo por los diferentes actores académicos y administrativos o de gestión de las carreras.

## 2. Metodología

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con un diseño de tipo transversal. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo son investigaciones donde la recolección de datos ocurre en un momento puntual de la misma, pues se entiende que la variable satisfacción estudiantil tiene múltiples aristas que explorar para tener una visión global del fenómeno. La motivación del estudio se enmarcó en el propósito de obtener conclusiones que permitan orientar estrategias de mejora conducentes al logro de mayores niveles de satisfacción en la enseñanza-aprendizaje en línea.

Se trabajó con una población de 595 estudiantes, mismos que conforman la cuarta cohorte de las carreras y fueron consultados utilizando la encuesta como técnica de recolección de información y se materializó a través de una escala de estimación elaborada en *GoogleForms*®. El instrumento fue

aplicado cuando los sujetos de la investigación habían finalizado el primer y segundo semestre y estaban cursando el segundo y tercero respectivamente, pues se intentaba que su valoración fuese lo más objetiva posible. En ese momento, los alumnos ya tenían la visión general de la asignatura a evaluar y, por otra parte, se buscaba evitar que el alumno respondiese temerosa de recibir represalias si su valoración no era buena.

Cabe resaltar que para evitar que los estudiantes respondiesen de manera general a los aspectos señalados, los cuestionarios fueron aplicados por asignatura. A cada estudiante le correspondió contestar sólo un cuestionario para valorar una materia, y la selección de la misma se realizó usando un azar simple basado en la ordenación alfabética de los estudiantes e indicando que rangos de letras contestarían la encuesta de cada una de las asignaturas. Así, por ejemplo, a los estudiantes cuyas letras del primer apellido eran AB hasta aquellos cuyas letras iniciales eran CO contestarían la asignatura Comunicación y Lenguaje. Con esa metodología se hicieron grupos con el mismo número de informantes para cada asignatura.

El instrumento usado fue una escala de *Likert* con 5 opciones de respuesta (desde muy satisfecho hasta muy insatisfecho), la cual tiene una primera parte, que contiene los datos identificativos de los estudiantes (carrera, nivel de estudio, género y edad); y una segunda, conformada por 27 preguntas cerradas, las cuales fueron distribuidas en 7 dimensiones (contenido y actividades, tutoría de seguimiento, docente tutor, docente autor y evaluación de los aprendizajes). Las afirmaciones tienen 3 propuestas directamente relacionadas con los contenidos, 4 con las actividades diseñadas por los docentes autores de la asignatura, y 2 preguntas se orientan a los contenidos y actividades como un binomio.

Para la consulta sobre los contenidos, las preguntas abordan aspectos como la claridad y facilidad de comprensión, la posibilidad que le ofrecen para una formación profesional sólida y la diversidad de medios que se usan para su presentación, aspecto relevante en la virtualidad por el impacto que tiene sobre

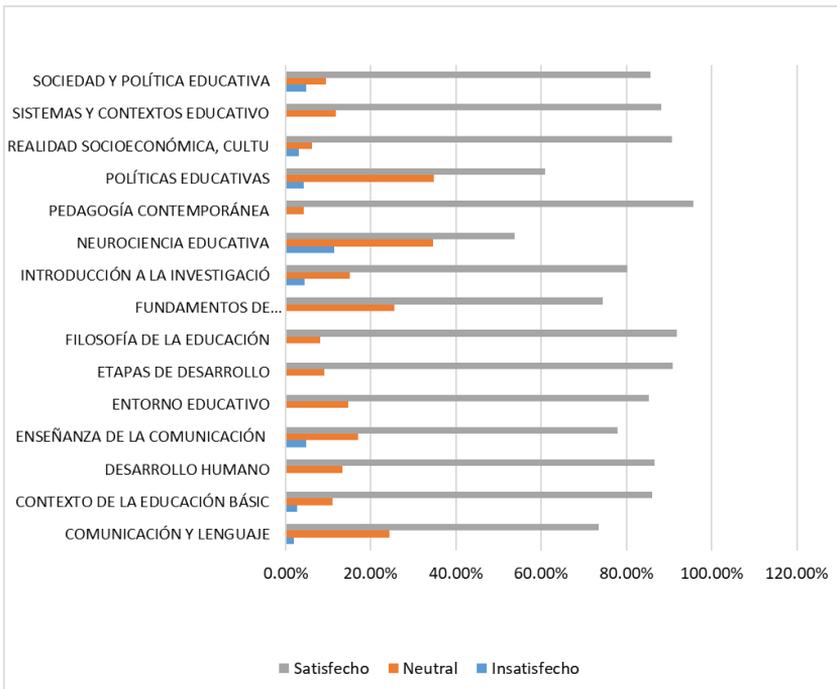
los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes y sobre su ritmo de aprendizaje.

La escala fue validada a partir de criterio de expertos obteniéndose un coeficiente de concordancia W de Kendall de 0,9124 y un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,869. El análisis de los datos fue realizado usando el *software* estadístico informático SPSS v23.

### 3. Resultados y discusión

Los resultados para el primer aspecto consultado, referido a la claridad y

facilidad de comprensión de los contenidos, fueron: 81,45% de satisfacción frente a un 2,53% de insatisfacción y un 16,01% de estudiantes que no se posicionan por ninguno de los extremos. Esto hace afirmar que los estudiantes tienen un alto nivel de satisfacción respecto a los contenidos que desarrollan las asignaturas que conforman el *pensum* de estudio de las carreras sometidas a estudio. El resultado por asignatura demuestra que la mayoría de ellas (13 de 15) superan el percentil 75 de satisfacción, lo que califica como muy alto como se muestra en el Gráfico I.



Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Gráfico I: Claridad y facilidad de comprensión de los contenidos desarrollados por asignatura**

Cabe destacar que los alumnos pueden inscribir hasta 5 asignaturas por semestre. Entonces, si se analizaron dos semestres por asignatura de dos carreras es de suponer que tendría que haber resultados de 20 asignaturas diferentes y solo hay de 15. Esto se debe a que algunas asignaturas (Lenguaje y Comunicación, Enseñanza de la Comunicación Humana, Introducción a la Investigación, entre otras) forman parte de ambas carreras y por eso se les considera como una sola asignatura en la agrupación de resultados.

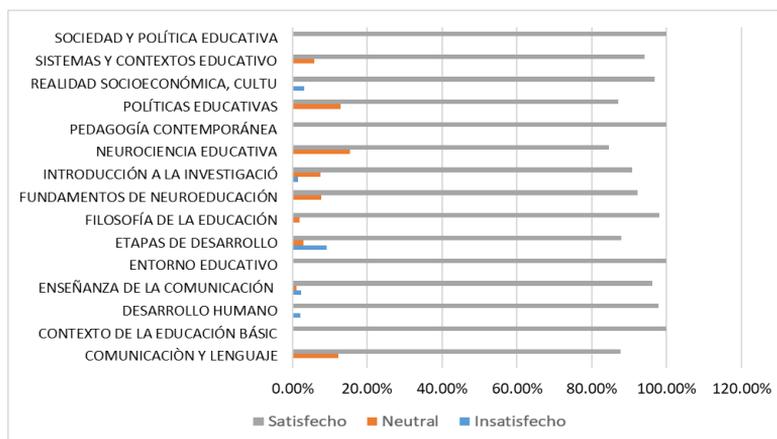
Para la afirmación, “esta materia me está enseñando muchas cosas útiles en mi formación profesional”, los resultados fueron muy alentadores, pues los niveles de satisfacción se ubicaron en 95,79% contrastando con un 0,67% de insatisfacción; mientras que 3,51% fijó una posición neutra para este aspecto.

El tercer ítem que hace referencia a los contenidos tiene relación con las formas de presentación que se hace de esos contenidos, pues una de las ventajas que ofrece la enseñanza mediada por tecnologías, es la capacidad multimedial que poseen intrínsecamente las Tecnologías de

Información y Comunicación (TIC). En este sentido, el 87,10% de los encuestados muestra niveles de satisfacción con este aspecto versus el 1,80% de insatisfacción.

Para los ítems que indagaban sobre las actividades, los resultados también se pueden catalogar de positivos. El primero de ellos examina la relación que hay entre las actividades y los contenidos desarrollados en el compendio, donde el 88,22% muestra satisfacción por la relación que hay entre los componentes mencionados.

El segundo ítem, “las actividades presentadas son diversas y exploran diferentes formas de aprendizaje (proyectos, talleres, foros, wikis, etc.)” explora que en las actividades se aprovechen las posibilidades, pues su no utilización conllevaría a una subvaloración de las diferentes posibilidades de aprendizaje que permiten que todos los estudiantes tengan oportunidad de explotar su estilo preferente de aprender. Al respecto, el 94,24% muestra satisfacción con el ítem frente a un 1,22% de insatisfacción y la posición neutral de 4,53%. Este resultado detallado por asignaturas refleja puntajes superiores al 80% en el Gráfico II.



Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Gráfico II: Diversidad de las actividades presentadas y exploración de formas de aprendizaje**

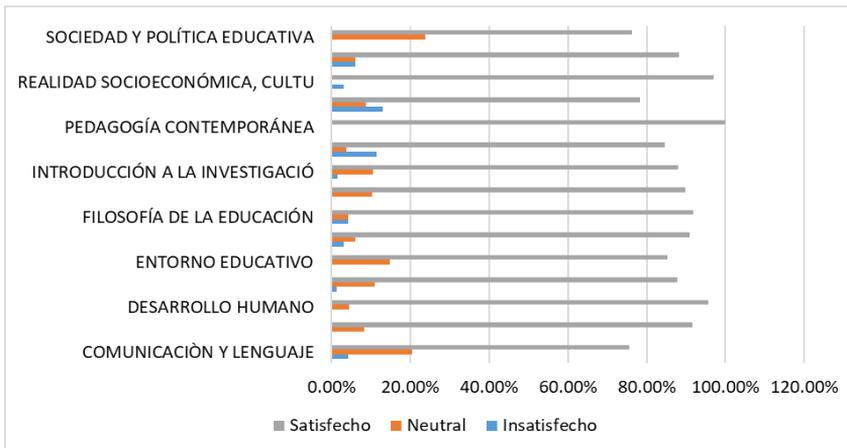
Ante la afirmación “las actividades y tareas están claramente explicadas en la guía del estudiante y otros espacios de la plataforma virtual”, los resultados también fueron satisfactorios; sin embargo, no con la contundencia de los otros ítems. Así, los niveles de satisfacción para este aspecto se ubican en un 78,30% y los niveles de insatisfacción en un 4,40% que, si bien es muy bajo, resulta ser el rasgo que peor resultado presenta entre los estudiantes en la consulta realizada. Esto es importante considerarlo, pues en educación virtual el docente autor de la asignatura ha de ser minucioso en las especificaciones exigidas para el desarrollo de las actividades y presentar rúbricas que consideren todos los aspectos posibles.

Finalmente, el rubro de actividades se exploró para conocer si las actividades colaborativas se promueven con las asignaciones y tareas previstas por el docente autor. El 86,40% se muestra satisfecho con este aspecto, de lo que se deduce la presencia de este tipo de trabajo en las asignaciones que se hace a los estudiantes.

Este aspecto es particularmente significativo, pues actualmente la sociedad exige de sus profesionales competencias para el trabajo colaborativo mediado por tecnologías o sin estas.

Dos preguntas exploraron el tiempo de dedicación requerido por las asignaturas y el nivel de exigencia de estas. Ambos aspectos tienen relación tanto con los contenidos como con las actividades y dan indicios sobre la relación entre el esfuerzo empleado y los resultados obtenidos. En ese sentido, para la afirmación “el tiempo de dedicación que debo emplear para esta asignatura es adecuado”, aspecto muy sensible para los estudiantes de esta modalidad de estudio pues la mayoría de ellos tiene otras obligaciones relacionadas con el trabajo, las responsabilidades familiares, entre otras, se obtuvo una satisfacción con el tiempo empleado de 88,10% y una contraparte de insatisfacción de 2,50%.

Al desagregar por asignatura, se puede observar que en todas ellas se sobrepasó el percentil 75, demostrando la alta satisfacción de los estudiantes para este aspecto, lo que se puede observar en el Gráfico III.



Fuente: Elaboración propia, 2022.

**Gráfico III: Adecuación del tiempo que el estudiante debe dedicar a las asignaturas**

El nivel de exigencia es percibido como satisfactorio por un 90,80% de los consultados siendo 1,70 el porcentaje de estudiantes que se mostraron insatisfechos por este aspecto.

Para finalizar, se explora el índice de satisfacción general, al englobar los resultados de las 9 afirmaciones propuestas a los estudiantes para valorar la satisfacción con los contenidos y actividades desarrolladas en las asignaturas de las carreras Educación Inicial y Educación Básica. Se obtiene que la valoración a este aspecto se ubica en un 87,82% frente a un 2,02% de insatisfacción, siendo el porcentaje de estudiantes que no se posicionan por ninguno de los dos niveles de valoración mencionados de 10,16%.

Este resultado coincide con el encontrado por Díaz y Pérez (2023), quienes realizaron un estudio en que midieron 6 dimensiones relacionadas con la satisfacción estudiantil de un programa de estudios de cuarto nivel y manifiestan que “muestran un nivel de satisfacción alto al ver que la media aritmética de las dimensiones se ubicó en 4.3, o lo que quiere decir, que los estudiantes se mueven entre los valores de “Satisfecho y Muy Satisfecho”” (p.402).

En referencia a la satisfacción que experimentan los estudiantes con respecto a los contenidos desarrollados y las actividades de aprendizaje en las carreras en línea Educación Básica y Educación Inicial, es en general bastante satisfactorio, mostrando niveles de esta variable ubicados por encima del percentil 80 para los constructos sometidos a valoración. Esto coincide con los estudios de Prodanović y Gavranović (2021), quienes encuentran un alto grado de satisfacción en los estudiantes de modalidad *online* durante la pandemia.

También se relaciona este resultado con los alcanzados por Harsasi y Sutawijaya (2018); Kucuk y Richardson (2019); y, Landrum (2020), en los que se concluye que la satisfacción estudiantil se vincula, entre otros aspectos, con el diseño del curso virtual, lo que hace parte de los dos aspectos de estudio en esta investigación: Contenidos y actividades.

Respecto a los contenidos, se

contrastan los resultados obtenidos en una de las preguntas específicas que se hizo con una similar realizada en una investigación liderada por Prodanović y Gavranović (2021). La pregunta va directamente a conocer la satisfacción de los estudiantes con el material recibido para estudiar. En esta investigación, los alumnos se manifestaron con altos porcentajes de satisfacción; mientras en el estudio de Prodanovic y Gavranovi (2021), la satisfacción obtenida fue de 50%.

Contrastando con estos estudios, Barrutia et al. (2021) en un análisis cualitativo realizado para conocer la satisfacción estudiantil de los estudiantes universitarios en tiempos de pandemia, plantean un nivel de satisfacción que paso de bajo a moderado. Sin embargo, uno de los *ítems* específicos usado por ellos preguntaba sobre la calidad de los materiales educativos, y en esta particularidad los estudiantes manifestaron encontrar útil el uso de dichos materiales para su formación.

El supuesto de la mediación tecnológica y el grado de motivación que provoca en los estudiantes ha sido ampliamente reportado en muchas investigaciones (Amores-Valencia y De-Casas-Moreno, 2019; Cevallos et al., 2019; Soriano-Sánchez y Jiménez-Vásquez, 2022). En esta investigación se ratifica esa premisa pues los estudiantes valoran con índices muy altos de satisfacción la variedad de vías que se usa para mediar el aprendizaje y esta multimedialidad es considerada muy atractiva.

Se encontraron resultados similares de esta investigación con Manrique y Sánchez (2019), quienes obtienen un nivel de satisfacción estudiantil para el aspecto relacionado con el uso de diversos formatos en que se presentan los materiales de estudio. Ambas investigaciones arrojan resultados alrededor del 70% de satisfacción.

Otro de los aspectos con mayores índices de satisfacción se relaciona con la claridad y facilidad de comprensión de los contenidos. Además, se observa lo sugerido por Flores et al. (2021), respecto a que se valoran de forma más positiva las asignaturas teóricas que las prácticas en esta modalidad. El

mayor porcentaje de satisfacción se reportó en asignaturas como Pedagogía contemporánea, Sociedad y política, Entorno educativo, y Contextos educativos de la Educación. Otras asignaturas en las que se complementa la teoría con una parte práctica, obtuvieron resultados más bajos.

Con respecto al segundo constructo en estudio referido a las actividades desarrolladas por los estudiantes, Taveras-Pichardo et al. (2021) realizaron un estudio en el que preguntaron a 2.806 estudiantes virtuales durante pandemia y hallaron que los resultados evidenciaron que durante ese período de clases los estudiantes se sintieron satisfechos con las prácticas docentes, las actividades, los recursos y el acompañamiento, con una valoración de un 70% para la pregunta sobre la adecuación de las actividades. También mostraron niveles de satisfacción altos los estudiantes consultados por esta investigación para el mismo aspecto.

Por su parte, Molina et al. (2021), encontraron en un estudio realizado que los datos obtenidos del foro revelaron escasa satisfacción por problemas de conectividad, ausencia de competencias para la educación virtual, multiplicidad de distractores, y menor calidad del aprendizaje. Y si se considera la relación que existe entre las actividades de aprendizaje y la calidad del aprendizaje, entonces se puede observar un punto de contraste con la valoración que de ese aspecto muestra esta investigación.

## **Conclusiones**

La principal conclusión que se extrae de estos resultados se refiere a los altos porcentajes de satisfacción que experimentan los estudiantes de la modalidad en línea de las carreras de Educación que se desarrollan en la UTM respecto a los aspectos consultados. Esto reviste gran importancia pues actualmente para satisfacer las exigencias de los entornos dinámicos, adquiere relevancia la educación *online* como un medio dinámico para obtener y transmitir conocimiento.

Particularizando, la variedad de las actividades presentadas y la exploración de diferentes formas de aprendizaje (Proyectos, wikis, talleres, foros, entre otros) ha sido el aspecto mejor valorado de los cursos. Aunque hay diferencias entre unas y otras asignaturas, esta alta satisfacción se relaciona con el potencial multimedia interactivo que ofrecen las aulas virtuales institucionales y la riqueza comunicativa que provee en cuanto a variedad de códigos. Se demuestra que se están usando las potencialidades que ofrecen las TIC de manera pedagógica y en favor de un aprendizaje enriquecido para los estudiantes.

La valoración de las actividades también sobrepasa el percentil 75 de la curva normal. Sin embargo, se concluye que a pesar de considerarse alto, dentro de los aspectos evaluados es el que menor índice de satisfacción experimenta. Este es un aspecto muy sensible para los estudiantes pues en la educación virtual la especificidad de las instrucciones debe ser minuciosa, para evitar generar confusiones que pueden llevar a los estudiantes a errar en los trabajos, no por falta de conocimiento sino por falta de comprensión de lo que el docente creador de contenidos quiere que sea valorado.

De igual forma, los docentes de clase también son sensibles a estos vacíos de información, pues si las rúbricas no son detalladas, la revisión de las actividades produce dudas y dificulta la corrección apropiada de los trabajos entregados por los estudiantes.

Otros aspectos que son muy sensibles en la modalidad de estudio en línea son los relacionados con el tiempo de dedicación exigido, así como las posibilidades de presentación de contenidos en formatos multimodales, pues en el primer caso, la gestión del tiempo hecha por los estudiantes es determinante en el éxito o fracaso de esta modalidad, y esta puede ser más sencilla de hacer si hay una organización en las actividades de las asignaturas. Los estudiantes valoran como satisfactoria la dedicación que exigen las asignaturas, por lo que se puede decir que esta estructura organizativa ha

sido acogida y desarrollada adecuadamente por los docentes autores, con lo que se juzga pertinente mantenerla.

Este estudio ha considerado dos de los componentes tenidos como indicadores o predictores de satisfacción con la educación en línea, considerados clave para valorar la puesta en marcha de carreras de formación profesional, y resulta alentador los resultados favorables obtenidos. Sin embargo, se sugiere que futuras investigaciones exploren aspectos como el rol del docente, la participación e interacción estudiantil, la motivación y la autoeficacia de los alumnos en su competencia digital entre otros.

## Referencias bibliográficas

- Abella, V., Ausín, V., Delgado, V., Hortigüela, D., y Solano, H. J. (2018). Determinantes de la calidad, la satisfacción y el aprendizaje percibido de la e-formación del profesorado universitario. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(78), 733-760.
- Almoeather, R. (2020). Effectiveness of blackboard and Edmodo in self-regulated learning and educational satisfaction. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 21(2), 126-140. <http://doi.org/10.17718/TOJDE.728140>
- Amores-Valencia, A. J., y De-Casas-Moreno, P. (2019). El uso de las TIC como herramienta de motivación para alumnos de enseñanza secundaria obligatoria estudio de caso español. *Hamut'ay*, 6(3), 37-49. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v6i3.1845>
- Baber, H. (2020). Determinants of students' perceived learning outcome and satisfaction in online learning during the pandemic of COVID19. *Journal of Education and e-Learning Research*, 7(3), 285-292. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.73.285.292>
- Barrientos, N., Yáñez, V., Pennanen-Arias, C., y Aparicio, C. (2022). Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(4), 496-511. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i4.39144>
- Barrutia, I., Danielli, J. J., Seminario, R., y Monzón, P. (2021). Análisis cualitativo del nivel de satisfacción de la educación virtual en estudiantes universitarios en tiempos de pandemia. *Investigación Educativa en Educación: Avances y Desafíos*, 7, 220-228. <https://doi.org/10.36367/ntqr.7.2021.220-228>
- Bautista, I., Carrera, G., León, E., y Laverde, D. (2020). Evaluación de satisfacción de los estudiantes sobre las clases virtuales. *Revista Minerva de Investigación Científica*, 1(2), 5-12. <https://doi.org/10.47460/minerva.v1i2.6>
- Boullosa, C. E., Huaylinos, P., y Juzcamaita, H. R. (2017). *Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del instituto de educación superior tecnológico público del ejército* [Tesis de maestría, Universidad Marcelino Champagnat]. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/429>
- Castells, M. (2000). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen I, La sociedad red*. Alianza Editorial.
- Cevallos, J. E., Lucas, X., Paredes, J., y Tomalá, J. L. (2019). Beneficios del uso de herramientas tecnológicas en el aula para generar motivación en los estudiantes. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 7(2), 86-93. <https://doi.org/10.26423/rcpi>

[v7i2.304](#)

- Del Prete, A., y Cabero, J. (2019). Las plataformas de formación virtual: Algunas variables que determinan su utilización. *Apertura*, 11(2), 138-153. <https://doi.org/10.32870/ap.v11n2.1521>
- Díaz, M. Á., y Pérez, C. D. C. (2023). Nivel de satisfacción de los estudiantes de gerencia estratégica de marketing de la Uniagustiniana-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(2), 387-405. <https://doi.org/10.31876/rsc.v29i2.39983>
- Díaz-Camacho, R. F., Rivera, J. L., Encalada, I. Á., y Romani, U. I. (2021). La satisfacción estudiantil de la educación virtual: Una revisión sistemática internacional. *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (16), 177-193. <https://doi.org/10.37135/chk.002.16.11>
- Flores, E., Maurera, F., Hadweh, M., Alonso, S., Silva-Salse, Á., Peña-Troncoso, S., Castillo-Retamal, F., González, P., Pauvif, F., Bahamondes, V., Zapata, G., Zavala-Crichton, J. P., Maureira, J., Brevis-Yever, M., y Lagos, C. (2021). Nivel de satisfacción de las clases online por parte de los estudiantes de Educación Física de Chile en tiempos de pandemia. *Retos*, 41, 123-130. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i41.82907>
- García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2), 9-25. <https://doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- Gavrilis, V., Mavroidis, I., y Giossos, Y. (2020). Transactional distance and student satisfaction in a postgraduate distance learning program. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 21(3), 48-62. <https://doi.org/10.17718/>

[tojde.762023](#)

- Guerrero, A., Rojas, C., y Villafañe, C. (2019). *Impacto de la educación virtual en carreras de pregrado del área de Ciencias de la Salud. Una mirada de las tecnologías frente a la educación* [Tesis de especialización, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/items/769caab1-ae11-4dbe-a734-984419975383>
- Harsasi, M., y Sutawijaya, A. (2018). Determinants of student satisfaction in online tutorial: A study of a distance education institution. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 19(1), 89-99. <https://doi.org/10.17718/tojde.382732>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.
- Kucuk, S., y Richardson, J. C. (2019). A structural equation model of predictors of online learners' engagement and satisfaction. *Online Learning*, 23(2), 196-216. <https://doi.org/10.24059/olj.v23i2.1455>
- Landrum, B. (2020). Examining students' confidence to learn online, self-regulation skills and perceptions of satisfaction and usefulness of online classes. *Online Learning*, 24(3), 128-146. <https://doi.org/10.24059/olj.v24i3.2066>
- Letzkus, M., Álvarez, D., González, L., y Araya-Castillo, L. (2022). Mapa de consenso del estudiante universitario como cliente interno. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(E-6), 64-78. <https://doi.org/10.31876/rsc.v28i.38819>
- Lin, X., Dai, Y., Shi, H., y Li, C. (2020). E-learners' satisfaction as predictors of

- online classroom community. *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, 4(2), 12-19. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4256511>
- Lovón, M. A., y Cisneros, S. A. (2020). Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP. *Propósitos y Representaciones*, 8(S-3), e588. <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.588>
- Manrique, K. A., y Sánchez, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: Un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30. <https://doi.org/10.29197/cpu.n31.v16.2019.02>
- Martelo, R. J., Franco, D. A., y Oyala, P. S. (2020). Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. *Revista Espacios*, 41(46), 352-361. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n46/a20v41n46p29.pdf>
- Molina, T. D. J., Lizcano, C. J., Álvarez, S. D. R., y Camargo, T. T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia. ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual? *Conrado*, 17(80), 283-294. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1845>
- Muñoz-Castro, F. J., Valverde-Gamero, E., y Herrera-Usagre, M. (2020). Variables predictoras de la satisfacción de los profesionales de la salud con la educación continua: Un estudio transversal. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, e3315. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3637.3315>
- Muzammil, M., Sutawijaya, A., y Harsasi, M. (2020). Investigating student satisfaction in online learning: The role of student interaction and engagement in distance learning university. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 21, 88-96. <https://doi.org/10.17718/tojde.770928>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO (2021). *Global Education Monitoring Report 2021/2. Non-state actors in education: who chooses? who loses?* UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379875>
- Peltier, J. W., Schibrowsky, J. A., y Drago, W. (2007). The interdependence of the factors influencing the perceived quality of the online learning experience: A causal model. *Journal of Marketing Education*, 29(2), 140-153. <https://doi.org/10.1177/0273475307302016>
- Prodanović, M., y Gavranović, V. (2021). Students' satisfaction with learning experience in Covid-19 imposed virtual education environment. *Revista Publicando*, 8(29), 124-131. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2190>
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2018). Satisfacción del egresado respecto de su formación profesional. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 15(29), 12-30. <https://doi.org/10.29197/cpu.v15i29.297>
- Siemens, G. (2010). Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital. En R. Aparici (Coord.), *Conectados en el ciberespacio* (pp. 77-90). UNED, Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Soriano-Sánchez, J., y Jiménez-Vázquez, D. (2022). Una revisión sistemática de la utilización de las TIC e inteligencia emocional sobre la motivación y el rendimiento académico. *Technological Innovations Journal*, 1(3),

- 7-27. <https://doi.org/10.35622/j.ti.2022.03.001>
- Taveras-Pichardo, L. C., Paz-López, A., Silvestre, E., Montes-Miranda, A., y Figueroa-Gutiérrez, V. (2021). Satisfacción de los estudiantes universitarios con las clases virtuales adoptadas en el marco de la pandemia por COVID-19. *EDMETIC*, 10(2), 139-162 <https://doi.org/10.21071/edmetic.v10i2.12908>
- Van Wart, M., Ni, A. Y., Ready, D., Shayo, C., y Court, J. (2020). Factors leading to online learner satisfaction. *Business Education Innovation Journal*, 12(1), 14-25. [http://www.bejournal.com/images/V12\\_N1\\_final\\_9\\_11.pdf](http://www.bejournal.com/images/V12_N1_final_9_11.pdf)
- Weli (2019). Student satisfaction and continuance model of Enterprise Resource Planning (ERP) system usage. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 14(1), 71-83. <https://doi.org/10.3991/ijet.v14i01.8656>