

Fecha de presentación: febrero, 2021, Fecha de Aceptación: marzo, 2021, Fecha de publicación: mayo, 2021

36

CRISIS ESTUDIANTIL EN PANDEMIA. ¿CÓMO VALORAN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS LA EDUCACIÓN VIRTUAL?

UNDERGRADUATE EDUCATION OF STUDENTS OF THE BUSINESS CAREERS OF THE STATE TECHNICAL UNIVERSITY OF QUEVEDO

Teresa de Jesús Molina Gutiérrez¹

E-mail: teresaj.molina@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5957-3482>

Carlos Javier Lizcano Chapeta¹

E-mail: lizcha_4@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1265-9465>

Sary del Rocío Álvarez Hernández¹

E-mail: tanycam21@yahoo.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9663-4582>

Tanya Tupamara Camargo Martínez¹

E-mail: ui.tanyacamargo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7341-4947>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Molina Gutiérrez, T. J., Lizcano Chapeta, C. J., Álvarez Hernández, S. R., & Camargo Martínez, T. T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia. ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual? *Revista Conrado*, 17(80), 283-294.

RESUMEN

Estudiar la satisfacción de los estudiantes con respecto a la experiencia educativa vivida en época del COVID-19 facilitará tomar decisiones para optimizar el servicio educativo. Se describieron los criterios de valoración de la calidad en la educación virtual universitaria en una institución (1UADLA). La metodología fue exploratoria-descriptiva, la muestra integrada por 159 sujetos, se aplicó un cuestionario en google forms, analizado con estadística descriptiva y un foro de discusión en plataforma educativa, interpretado con Análisis de Contenido. El cuestionario arrojó satisfacción estudiantil al valorar las dimensiones Diseño Instruccional, Rol del Docente, Tecnología y Organización. Los datos obtenidos del foro revelaron escasa satisfacción por problemas de conectividad, ausencia de competencias para la educación virtual, multiplicidad de distractores, menor calidad del aprendizaje.

Palabras clave:

Satisfacción estudiantil, educación virtual universitaria, COVID-19.

ABSTRACT

Studying the satisfaction of students with respect to the educational experience lived at the time of COVID-19 will facilitate making decisions to optimize the educational service. The quality assessment criteria in virtual university education in an institution (1UADLA) were described. The methodology was exploratory-descriptive, the sample made up of 159 subjects, a questionnaire was applied in Google Form, analyzed with descriptive statistics and a discussion forum on the educational platform, interpreted with Content Analysis. The questionnaire showed student satisfaction when evaluating the dimensions Instructional Design, Teacher's Role, Technology and Organization. The data obtained from the forum revealed little satisfaction due to connectivity problems, absence of competencies for virtual education, multiplicity of distractors, lower quality of learning.

Keywords:

Student satisfaction, virtual university education, COVID-19.

INTRODUCCIÓN

Sin duda que la hegemonía de la modalidad presencial educativa en el mundo ha delineado las concepciones sociales acerca de que ese es el método más acertado para cumplir con la misión encomendada a la educación formal. En consecuencia, a las perspectivas innovadoras se les ha visto con escepticismo y aun cuando muchas de ellas- educación a distancia, E-learning- han demostrado su eficacia en la personalización del aprendizaje, en el trabajo independiente, en la flexibilidad metodológica, no se terminan de aceptar; detrás de lo cual están las estructuras tradicionales de la educación defendiendo su resistencia al cambio.

Hasta este momento se han arrastrado las deficiencias del sistema convencional y se han desestimado las oportunidades de perfeccionar las modalidades disruptivas, de manera que el rezago prevalece. Esa realidad ha dificultado mucho más rediseñar en emergencia por la crisis sanitaria (COVID-19), todas las actividades de formación para pasar a un entorno de digitalización forzada y como lo señalan Pardo & Cobo (2020), *“las instituciones tradicionales ahora deben concebir las experiencias de aprendizaje remoto como un aspecto central del proceso integral de formación”*. (p. 8)

Es una realidad que dependiendo de la experiencia acumulada por las universidades en el uso de la modalidad virtual, algunas han respondido de mejor manera que otras ante el reto enfrentado, sin embargo, las múltiples variables intervinientes en la implementación de la digitalización han llevado a afirmar que, a nivel mundial, ha habido una disminución de la calidad del aprendizaje y 500 millones de niños han sido excluidos del sistema educativo (Moreno & Molins, 2020), lo cual ocurre porque predomina un desbalance en la implementación de recursos y en el despliegue de competencias.

La experiencia vivida indica que corrobora que hoy, más que nunca, los problemas sanitarios, ataques terroristas, desastres naturales, migraciones (Pardo & Cobo, 2020) pueden convertirse en una amenaza para el desarrollo de las actividades cotidianas, especialmente de las educativas, por lo que las barreras presenciales- virtuales deben desaparecer para dar paso a *“la experiencia académica como una única línea de tiempo narrativa multimedia expandida donde el docente y los estudiantes”* (Flores, et al., 2021) participen de las experiencias educativas.

A pesar de la crisis generalizada, de los aciertos y errores, la labor universitaria continúa y como lo afirma el Banco Interamericano de Desarrollo (2020), la tendencia es a desarrollar *“un proceso de educación remota emergente”*

(p. 5) que hará confluír funcionalmente elementos de la virtualidad y de la presencialidad.

En medio de este avatar todos los elementos involucrados en la dinámica educativa tienen una gran importancia, no obstante, son los estudiantes quienes han cargado el mayor peso de las consecuencias de la abrupta virtualización. Uno de esos efectos es el fracaso o bajo rendimiento y la deserción, debido a las desigualdades culturales, económicas y sociales, especialmente, por no contar con las habilidades requeridas para responder a las exigencias de la educación virtual. Para los estudiantes algunas de las consecuencias de asistir a clases virtuales, en el contexto de la cuarentena, están el estrés, la frustración y la deserción universitaria.

Las prácticas de enseñanza diseñadas tienen que favorecer las habilidades consideradas críticas para desempeñarse en ambientes virtuales, ¿los docentes han podido hacerlo?, es una pregunta que amerita análisis porque la hegemonía del sistema presencial, aunque ha tenido importantes aciertos, también ha desarrollado en los estudiantes dependencia del docente, repetición de contenidos, escasez de creatividad; asimismo, el fraude académico se ha popularizado. A lo que se suma la carencia de competencias para el trabajo colaborativo, el autoaprendizaje, la creatividad, la corresponsabilidad en todas las actividades y el pensamiento crítico (Flores & Meléndez, 2017); los cuales son determinantes para el desempeño exitoso en la educación virtual.

Indagar sobre los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes acerca del servicio educativo siempre ha sido crucial, lo cual adquiere mayor importancia en este período crítico signado por la virtualidad educativa, denominada en pandemia. Valorar si la institución responde satisfactoriamente a los requerimientos materiales y psicológicos de los usuarios permite determinar la eficacia de la gestión institucional (Surdez, et al., 2018).

Entre los antecedentes relevantes sobre los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes de la educación virtual están: Boullosa, et al. (2017), quienes afirman que existe relación significativa entre la percepción, utilización del contexto virtual, tipos de estrategias, recursos y la satisfacción de los estudiantes. Interesantes estudios (Zambrano 2016), también han concluido que en altos porcentajes los estudiantes usan el teléfono móvil debido a la escasez de computadoras, así como afirman que el aprendizaje virtual es de menor calidad que el presencial, valoran negativamente la transición a la virtualidad y las competencias digitales de los docentes. Aunque los

estudiantes consideran que las aulas virtuales tienen entornos apropiados, también precisan que no son tan efectivos para la comunicación con el profesor.

Dicho lo anterior, indagar acerca de las valoraciones, que tienen los estudiantes sobre la modalidad virtual es esencial, ya que ello permite medir la efectividad del sistema para controlar la deserción y mejorar la calidad, por lo cual se persigue el siguiente objetivo: describir los criterios de valoración de la calidad en la educación virtual universitaria en una institución de educación superior (1UADLA).

MATERIALES Y MÉTODOS

El acercamiento a la valoración que estudiantes de 1UADLA, carrera de derecho y de Educación han internalizado como producto de la experiencia vivida durante los semestres de trabajo en línea, se realiza mediante una investigación exploratoria- descriptiva. La muestra se integró por 159 sujetos, escogidos mediante un muestreo intencional. Se empleó la modalidad cuantitativa-cualitativa, los datos se recolectaron mediante dos instrumentos: un cuestionario aplicado en Google Forms, el cual indagó sobre cuatro dimensiones: Diseño Instruccional (16 preguntas), Rol del docente (6 interrogantes), Tecnología (4 preguntas), La Organización (3 preguntas), para responder con una escala de Likert contentiva de cinco alternativas (Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Pocas Veces, Nunca), para interpretar los datos se usó análisis descriptivo apoyado en porcentajes, lo cual se complementó con la interpretación cualitativa que aportan las teorías de apoyo. Además, se realizó un foro de discusión abierto con la misma muestra en estudio, cuyo tema fue: caracterización de la educación virtual de acuerdo con la experiencia vivida; estos datos se organizaron en 15 categorías, interpretadas mediante el análisis de contenido.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Sobre los datos socioeconómicos se debe puntualizar que del total de la muestra (159 sujetos), el 60,4% son de género femenino, mientras que el 37,1% son masculinos, el 17% está en edad promedio entre 20 y 27 años, el 62,9% se ubican en el nivel socioeconómico medio, el 89,9% se identifica como mestizo, el 47,2% estudia la carrera de derecho y el 12,6% cursa la carrera de educación.

Tabla 1. Resultados del cuestionario aplicado, categoría Diseño Instruccional.

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	Total
		1	2	3	4	5	%
DISEÑO INSTRUCCIONAL							
1	Se cumplen los objetivos establecidos en el sílabo	43,4%	33,3%	17%	5,7%	0,6%	100%
2	Entiende los contenidos explicados por el docente	18,9%	44%	26,4%	10,1%	0,6%	100%
3	Los recursos pedagógicos utilizados facilitan la comprensión de los contenidos	23,3%	42,8%	18,9%	13,8%	1,3%	100%
4	Realiza con facilidad las actividades asignadas	24,3%	50,3%	19,5%	5%	0,9%	100%
5	Son suficientes las horas de clase que recibe por asignatura (interacción sincrónica con el docente)	34%	23,9%	18,2%	14,5%	9,4%	100%
6	Le dan el tiempo necesario para cumplir con las tareas asignadas	37,1%	35,8%	15,7%	10,1%	1,3%	100%
7	En las tareas asignadas el docente exige más de lo que da.	17%	31,4	26,4	12,6	12,6	100%
8	Entiende las instrucciones que da el docente	28,3%	47,2%	20,1%	3,8%	0,6%	100%
9	La interacción virtual con sus compañeros le facilita el desarrollo de las actividades	15,1%	29,6%	32,1%	20,1%	3,1%	100%
10	Realiza siempre aportes significativos al desarrollo de las actividades grupales	39%	33,3%	22,6%	3,8%	1,3%	100%
11	El tipo de interacción grupal que pone en práctica le permite aprovechar el conocimiento de sus compañeros	21,4%	41,5%	26,4%	8,8%	1,9%	100%

12	Las estrategias de evaluación virtual utilizadas miden el conocimiento aprendido	20,8%	36,5%	22%	16,4%	4,4%	100%
13	Las estrategias de evaluación virtual utilizadas son más propensas al fraude académico	16,4%	20,1%	32,7%	19,5%	1,3%	100%
14	La educación presencial ofrece mayores posibilidades para desarrollar habilidades y destrezas	61,6%	21,4%	8,8%	5,7%	2,5%	100%
15	La educación presencial ofrece mayores posibilidades para mejorar el rendimiento académico	61,6%	24,5%	8,8%	3,8%	1,3%	100%
16	La educación presencial es de mayor calidad que la educación virtual	69,2%	18,2%	6,9%	3,7%	2%	100%
	Total promedio ponderado para Diseño Instruccional	33,21%	33,99%	20,16%	9,84%	2,81%	100%

Los datos presentados en la tabla 1, resumen los resultados para la dimensión **Diseño Instruccional**, se consideran los porcentajes más representativos para cada alternativa de respuesta, de ahí que: **Siempre** se cumplen los objetivos (43,4%), **Casi siempre**(44%) entiende los contenidos, **Casi Siempre** (42,8) los recursos pedagógicos facilitan la comprensión de los contenidos, **Casi siempre** (50,3%) realizan con facilidad las actividades asignadas, **Siempre** (34%) son suficientes las horas de clase que recibe por asignatura, **Siempre** (37.1%) le dan el tiempo necesario para cumplir con las tareas asignadas, **Casi siempre** (31,4) en las tareas asignadas el docente exige más de lo que da, **Casi siempre** (47,2%) entiende las instrucciones que da el docente, **Algunas veces** (32,1) la interacción virtual grupal facilita el desarrollo de las actividades, **Siempre** (39%) realiza aportes significativos al desarrollo de las actividades grupales, **Casi siempre** (41,%) el tipo de interacción grupal practicada le permite aprovechar el conocimiento de los compañeros, **Casi siempre**(32,5%) las estrategias de evaluación virtual utilizadas miden el conocimiento aprendido, **Algunas veces** (32,7%) las estrategias de evaluación virtual utilizadas son más propensas al fraude académico, **Siempre** (61,6%) la educación presencial ofrece mayores posibilidades para desarrollar habilidades y destrezas, **Siempre** (61,6%) la educación presencial ofrece mayores posibilidades para mejorar el rendimiento académico y **Siempre** (69,2%) la educación presencial es de mayor calidad que la educación virtual.

De allí que en cuanto a la planeación del proceso enseñanza-aprendizaje (Diseño instruccional), lo que involucra programa, estrategias, recursos, contenidos, para 11 indicadores de valoración los estudiantes opinan que **Siempre** y **Casi Siempre** sus expectativas e intereses son satisfechos, mientras que para 2 indicadores las ponderaciones señalan que **Algunas Veces** existe satisfacción sobre los criterios evaluados, por último, los 3 indicadores que indagaron sobre la valoración respecto a la educación presencial indican que **Siempre** esa modalidad es mejor valorada que la educación virtual.

Tabla 2. Resultados del cuestionario aplicado, categoría Rol del Docente.

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	Total
		1	2	3	4	5	%
ROL DEL DOCENTE							
1	El docente responde oportunamente a sus inquietudes	39,6%	32,7%	17,6%	8,8%	1,3 %	100%
2	El docente le aporta retroalimentación continua	30,2%	37,1%	22,6%	8,8%	1,3 %	100%
3	El docente es eficiente en la mediación del aprendizaje	32,1%	39%	20,8%	7,5%	0,6%	100%
4	El docente atiende sus necesidades de orientación en aspectos complementarios	32,7%	39%	19,5%	5,8%	3 %	100%
5	El docente le motiva hacia el logro de sus metas académicas	42,8%	34 %	12,6%	7,5%	3,1%	100%
6	El docente hace seguimiento a su proceso de formación	34%	35,2%	17%	11,9%	1,9 %	100%
	Total promedio ponderado para Rol del Docente	35,23%	36,17%	18,35%	8,38%	1,87%	100%

Por lo que se refiere a la dimensión Rol del docente (Tabla 2), los datos revelan que: **Siempre** (39,6%) el docente responde oportunamente las inquietudes, **Casi siempre** (37,5%) el docente aporta retroalimentación continua, **Casi siempre** (39%) es eficiente en la mediación del aprendizaje, **Casi siempre** (39%) atiende las necesidades de orientación en aspectos complementarios, Siempre (42,8%) motiva hacia el logro de las metas académicas y **Casi siempre** (35,2%) hace seguimiento al proceso de formación. En general, hay satisfacción por parte de los estudiantes en cuanto a que los docentes cubren sus necesidades educativas, de lo cual se concluye que estos docentes han ajustado su rol dando preeminencia a las funciones de acompañante, guía, orientador, gestor, dinamizador y facilitador del aprendizaje y aunque cuente con un plan de trabajo sabe que el mismo es dinámico y situacional, por lo que, si es necesario, debe modificarlo y responder a las eventualidades.

Tabla 3. Resultados del cuestionario aplicado, categoría Tecnología.

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	Total
		1	2	3	4	5	%
TECNOLOGÍA							
1	Tiene fácil acceso a las plataformas de UNIANDES	34,6%	44,7%	13,8%	5,7%	1,2%	100%
2	Sus equipos tecnológicos le permiten navegar con facilidad en las plataformas educativas	32,2%	34,6%	22%	11,9%	1,3%	100%
3	En las clases sincrónicas se usan apropiadamente las herramientas de interacción (foros, chats, wiki)	33,3%	41,5 %	17,6 %	5,7%	1,9%	100%
4	La universidad le presta buen servicio en el uso de herramientas de comunicación (correo electrónico, mensajería, cartelera informativa, teléfonos).	30,8%	43,4%	15,1%	7,5%	3,2%	100%
	Total promedio ponderado para Tecnología	32,73%	41,05%	16,88%	7,45%	1,9%	100%

Acerca de la dimensión Tecnología (Tabla 3), los resultados indican lo siguiente: **Casi siempre** (44,7%) tienen fácil acceso a las plataformas, **Casi siempre** (34,6%) los equipos tecnológicos permiten navegar con facilidad en las plataformas educativas, **Casi siempre** (41,5%) en las clases sincrónicas se usan apropiadamente las herramientas de interacción (foros, chats, wiki), **Casi siempre** (43,4%) la universidad presta buen servicio en el uso de herramientas de comunicación (correo electrónico, mensajería, cartelera informativa, teléfonos). En consecuencia, sobre el bienestar experimentado por los estudiantes con relación al servicio que involucra equipos, infraestructura, acceso a internet, desarrollo de competencias digitales, con fines cognoscitivos e instruccionales, se puede catalogar de **Casi Siempre** satisfactorio.

Indudablemente que el acelerado desarrollo de las tecnologías digitales ha conllevado la reestructuración de la educación generando novedosos paradigmas pedagógicos y educativos. En este contexto disponer de las herramientas tecnológicas es determinante, ya que la amplitud de las brechas digitales (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2017) acentúa la discriminación.

Tabla 4. Resultados del cuestionario aplicado, categoría Organización.

No.	PREGUNTAS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	Total
		1	2	3	4	5	%
ORGANIZACIÓN							
1	Se accede con facilidad al proceso de matriculación en línea	32,1%	38,4%	19,5%	7,5%	2,5%	100%
2	La universidad da información oportuna y clara sobre el proceso de matriculación, actividades de vinculación, pagos atrasados	41,5%	28,9%	18,9%	7,7 %	3%	100%
3	Las instancias responsables informan oportunamente sobre actividades complementarias, solicitudes de pruebas, becas, servicios sociales, cambios en la planificación.	37,1%	30,2%	17,6%	10,7%	4,4%	100%
	Total promedio ponderado para Organización	36,9%	32,5%	18,67%	8,63%	3,30%	100%

Con relación a la dimensión Organización (Tabla 4), se obtuvo: **Casi siempre** (38,4%) se accede con facilidad al proceso de matriculación en línea, **Siempre** (41,5%) la universidad da información oportuna y clara sobre el proceso de matriculación, actividades de vinculación, pagos atrasados, **Siempre** (37,1%) las instancias responsables informan oportunamente sobre actividades complementarias, solicitudes de pruebas, becas, servicios sociales, cambios en la planificación.

De donde resulta que es favorable la satisfacción en cuanto al sistema social que determina funciones, organiza los recursos humanos y materiales, así como establece procesos organizativos que contribuyen al logro de objetivos comunes educativos. Es indudable que las unidades administrativas son imprescindibles para la comunicación, integración efectiva y coordinación de los recursos.

De las opiniones emitidas por los estudiantes se establecieron 15 categorías que resumen lo fundamental de la discusión sobre las características de la educación virtual de acuerdo con la experiencia vivida.

Tabla 5. Resultados del foro de discusión.

Tema de discusión	Categorías
Caracterizar la educación virtual de acuerdo con la experiencia vivida	1. La calidad de la educación disminuye por dificultades en la comunicación docente-estudiante
	2. La educación virtual involucra más trabajo que el acostumbrado
	3. Hay falta de socialización, falta de prácticas, aislamiento
	4. Intervienen muchos distractores (celular, televisión, muchas personas trabajando en el mismo contexto, actividades familiares cotidianas) que impiden concentrarse en las clases.
	5. Dificultades para conectarse a las plataformas por no contar con internet de calidad, desconexión por fallas en el servicio eléctrico
	6. Comodidad porque ofrece flexibilidad sobre el manejo del tiempo y el lugar desde el cual se realiza la conexión, acceso a la información de manera inmediata.
	7. El aprendizaje es de menor calidad que en la educación presencial
	8. En la educación virtual no se completa el 100% de los conocimientos y faltan las prácticas de laboratorio
	9. Las clases son más didácticas, es fácil entregar las tareas y encontrar la información, las clases grabadas se pueden consultar cuando se necesitan.
	10. La educación virtual no es la mejor forma de aprender, pero es la más segura en estos momentos
	11. La motivación del alumno disminuye porque no se siente el ambiente de enseñanza que tiene la educación presencial
	12. La enseñanza es mucho más compleja
	13. Para las personas cuyo proceso de aprendizaje se facilita con el acompañamiento presencial, que poseen problemas de concentración, tal vez la educación en línea no sea tan funcional.
	14. Las clases virtuales son algo nuevo para nosotros y debemos acostumbrarnos a ellas, pero sin perder la esperanza en que las clases presenciales llegarán pronto.
	15. <i>No estamos acostumbrados a tener una autoeducación y a veces por clases virtuales no son muy comprensible los temas y se dificulta mucho la educación.</i>

De acuerdo con los datos presentados (Tabla 5), el menor número de opiniones refieren las principales bondades percibidas de la educación virtual: ninguna limitación en tiempo y espacio, facilidad para acceder a la información, flexibilidad en la realización de actividades. De lo cual se infiere que los estudiantes valoran positivamente el aula virtual como un espacio que les permite formarse superando las barreras de tiempo y espacio, interactuar en comunicación sincrónica y asincrónica con el docente y compañeros, realizan actividades pedagógicas, actúan en espacios de trabajo colaborativos y compartidos en los que predomina la flexibilidad pedagógica.

Por lo que se refiere a las posturas críticas que reflejan poca satisfacción con respecto al servicio educativo que reciben de la modalidad virtual, se puede enfatizar en: poca calidad educativa, hay más trabajo que en la educación presencial y mayor complejidad, baja socialización, falta de prácticas, escasa motivación, limitación en la comprensión de los contenidos, escasez de competencias en autoformación, dificultades en la conexión a las plataformas, abundancia de distractores que impiden la concentración.

Es comprensible que se constata poca satisfacción respecto a la modalidad virtual, ya que la transición abrupta hacia la virtualidad no permitió ajustar aspectos cruciales para su funcionamiento óptimo, los cuales garantizarían el éxito, asimismo, la poca satisfacción manifestada es otro elemento motivo de preocupación, ya que ello repercute en el rendimiento y en la prosecución estudiantil.

Para la dimensión **Diseño Instruccional**, el promedio ponderado estableció para la alternativa *Casi Siempre* el 33,9% de preferencia, de modo que *Casi Siempre* se cumplen los objetivos instruccionales, se comprenden los contenidos, se usan recursos pedagógicos, se cumplen las actividades, las instrucciones dadas por el docente son comprendidas, la interacción sincrónica con el docente es suficiente, el tiempo dado para realizar los deberes es adecuado, se aprovechan los conocimientos grupales para elaborar las actividades y para el aprendizaje efectivo, los estudiantes realizan aportes significativos a las actividades grupales y las estrategias de evaluación virtuales son efectivas para medir el conocimiento. Con relación a los indicadores comentados se constata que los estudiantes evidencian un buen nivel de satisfacción, con lo cual coinciden Gray & Di Loreto, (2016), quienes encontraron elevados niveles de satisfacción cuando se ofrecían mayores posibilidades de interacción para ayudar al estudiante. Contrario a ello, los resultados de Tejedor, et al. (2020), puntualizaron que los estudiantes ecuatorianos manifestaron muchas dudas al resolver los deberes en las plataformas, asimismo Ilgaz & Gülbahar (2015), hallaron que los niveles de satisfacción se afectaron debido a contenidos instruccionales poco claros.

Correspondiente a la misma dimensión Diseño Instruccional, también las tendencias precisaron que *Casi Siempre* un 33,99 % considera que en las tareas asignadas hay complejidad y que el docente no aclara todo lo necesario para resolverlas, que las estrategias de evaluación son más propensas al fraude, que la educación presencial ofrece mayores posibilidades para desarrollar habilidades para mejorar rendimiento y que esta última modalidad aporta mayor calidad de formación, de lo cual se infiere que en la valoración de los indicadores en referencia se evidencia poca satisfacción. En correspondencia con estos hallazgos Tejedor, et al. (2020), señalan que los estudiantes de Italia, Ecuador y España consideran que el cambio de la docencia presencial a la virtual ha sido negativo porque aprenden menos, porque aumentó el trabajo, hay poca calidad del docente y escasa motivación.

Entender cómo valoran los estudiantes el funcionamiento del diseño en relación con los elementos mencionados es relevante por cuanto este elemento de la planificación

constituye el soporte curricular que media entre el conocimiento y la intervención didáctica, así facilita planificar sistemáticamente el cumplimiento del proceso, la evaluación, la implementación, los programas y materiales. Si el diseño es para la modalidad virtual se deben conjugar armónicamente las dimensiones tecnológica y pedagógica, para gestionar los espacios apropiados para el logro de los aprendizajes. Ambas dimensiones son determinantes en la virtualidad, ya que, si bien tienen valor los requerimientos tecnológicos de la implementación, cumplir con las exigencias pedagógicas es esencial para propiciar experiencias educativas colaborativas, dinámicas y socio-constructivas.

La educación virtual posee muchas ventajas en la medida en que el diseño instruccional y la tutoría consideren los factores que afectan el rendimiento y la satisfacción estudiantil. Por todo esto, es importante tener en cuenta la satisfacción con toda la experiencia de aprender virtualmente del estudiante y no solamente su rendimiento académico (Zambrano, 2016), ya que esto a su vez contribuye a la retención de los estudiantes y a la credibilidad de la educación en línea.

Acerca de la dimensión Rol del docente, se tomó en cuenta el porcentaje más alto del promedio ponderado obtenido para la alternativa *Casi Siempre*, lo que representa el 36,1% de las opiniones de los encuestados, así se valoró la satisfacción de los estudiantes en cuanto a atención, retroalimentación, seguimiento, eficiencia y motivación brindada por el docente durante la praxis pedagógica. En ese sentido se debe resaltar que al valorar la dimensión Rol del Docente, los estudiantes consultados se sienten satisfechos, pues el mismo está cumpliendo adecuadamente sus funciones de gestor, de acompañante, de mediador y de motivador, datos que coinciden con los resultados de Cedeño (2019), quien encontró opinión similar de los estudiantes abordados al indicar que reciben guía frecuente del profesor.

Asimismo, Palominos, et al. (2016), dieron cuenta de mayor satisfacción estudiantil en los casos en que los docentes demostraron mejores habilidades de enseñanza. Por otra parte, Howell, et al. (2016), reportaron que la satisfacción del estudiante se afectó directamente porque el comportamiento de los docentes no fue el esperado, mientras que Surdez, et al. (2018), reportaron poca satisfacción en la orientación y apoyo de los profesores por falta de preparación y despersonalización del proceso educativo.

Es importante haber obtenido que *Casi Siempre* los criterios que evaluaron el desempeño docente fueron satisfactorios para este grupo, ya que no se debe obviar que el

profesor también está aprendiendo cómo desempeñarse en la modalidad virtual y que su rol se ha redimensionado por diversas razones, pero una fundamental es que sus estudiantes son nativos interactivos y acceden libremente al conocimiento.

La necesidad del docente al enfrentarse al intercambio horizontal de información plagado de datos desestructurados, abundantes y caóticos, le obliga a ser acompañante, guía, orientador, tutor, gestor, facilitador, dinamizador. Desde luego que también es imprescindible que sea competente digital, ya que tendrá que organizar, recuperar información compartiéndola, así como colaborar con los grupos para que la comunicación sea eficaz.

En el mismo sentido, debe crear y editar contenidos de acuerdo con las exigencias curriculares, sin que falten las medidas de seguridad que garantizan el manejo apropiado de los datos, por último, debe resolver conflictos relativos a la detección de las necesidades del grupo, a aspectos conceptuales, técnicos, a la escogencia de las herramientas más apropiadas y ser muy creativo para llegar al diálogo entre los contenidos a abordar y los intereses de los estudiantes.

Es cierto que estos elementos forman parte del nuevo rol del docente y aunque las competencias digitales tienen gran importancia, es prioritario que el docente ponga *“la necesidad pedagógica por delante de la herramienta y definir con precisión los cómo de la ejecución”* (Pardo & Cobo, 2020, p.18), lo cual se traduce en no descuidar su papel pedagógico-formativo, ya que transmitir calidez humana, entender las individualidades, gestar vivencias significativas y fomentar valores, son insustituibles.

En lo que respecta a la dimensión Tecnología, el promedio ponderado más significativo para la alternativa Casi Siempre fue de 41%, en consecuencia, los consultados satisfacen sus necesidades e intereses al tener acceso a las plataformas educativas, navegar con facilidad por las mismas; en los encuentros sincrónicos se emplean apropiadamente las herramientas de interacción y consideran que las herramientas de comunicación ofrecidas son eficientes.

Los estudiantes confirmaron su satisfacción frente al uso de las tecnologías, así como consideran que esta herramienta mediática los estimula en la construcción significativa del aprendizaje; en concordancia Espinel (2020) encontró que los estudiantes le dan importancia a la tecnología como apoyo de la educación. Hallazgos que se contraponen a lo referido por Tejedor, et al. (2020), quienes concluyeron que a los estudiantes ecuatorianos les falta en el hogar equipamiento técnico y conectividad, por lo que confrontan graves dificultades para cumplir con

las exigencias académicas, a lo que habría que agregar que Espinel (2020), comprobó que los alumnos desaprovechan los recursos tecnológicos disponibles.

Resultados significativos teniendo en cuenta que en opinión de Granda, et al., (2018), el papel de las tecnologías es gestar aprendizajes autónomos, creatividad, disciplina, responsabilidad, motivación hacia las metas y compromisos. A ello se suma la estimulación de variadas habilidades relativas a la consolidación del razonamiento, síntesis, análisis, aprender a aprender, investigación, solución de problemas y apoyo clave para los procesos administrativos organizacionales.

No obstante, la importancia de las herramientas tecnológicas en la educación, hoy más que nunca ha quedado en evidencia que en muchos países del mundo sigue presente la brecha digital, pues las dificultades para acceder a la conectividad y a las herramientas tecnológicas son abrumadoras, profundizándose la desigualdad y exclusión. Realidad que preocupa a todos los involucrados en la educación, ya que *“las tecnologías emergen como el gran significante de cambio de época y de vinculación entre docentes y estudiantes, un iceberg digital imposible de obviar ni esquivar, que ha dado la gran oportunidad de revisar roles, funciones y modos de entender la educación formal y la actuación profesional”*. (Espinel, 2020)

Finalmente, para la dimensión Organización se obtuvo un promedio ponderado para la alternativa Siempre de 36,9%, lo cual significa que hay satisfacción con los servicios de apoyo académico, ya que se accede con facilidad a procesos de matriculación en línea, se obtiene información oportuna sobre matrículas, actividades de vinculación, pagos, actividades complementarias, servicios estudiantiles, cambios en la planificación.

En definitiva, los estudiantes muestran tener cubiertas sus expectativas con relación al apoyo que aporta la organización, lo cual es significativo por cuanto esa función es determinante para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que, como organización, su función es planificar para establecer la misión, visión, objetivos, ello se concreta en planes ejecutables. Con estos hallazgos coinciden Palacio, et al. (2017), al referenciar que las expectativas de los estudiantes son satisfechas si la organización les provee instalaciones cómodas y eficientes, infraestructura tecnológica, mobiliario y ambientes armónicos.

El papel de la organización es esencial, ya que coordina los esfuerzos humanos (funciones, actividades, responsabilidades) y los recursos materiales (dotación, distribución, asignaciones) A ello se suma la Dirección para aglutinar, motivar, usar estratégicamente los recursos de

la organización en la consecución de los objetivos establecidos, por último, la función control verifica el cumplimiento de los planes y el logro de los objetivos. Este proceso sirve de autocontrol y autorregulación porque permite aprovechar las fortalezas, corregir desviaciones significativas y superar las debilidades confrontadas.

Los resultados del foro de discusión sobre caracterizar la educación virtual de acuerdo con la experiencia vivida permiten establecer que se evidencia una gran diferencia entre la satisfacción y la insatisfacción de los estudiantes. Los criterios que muestran satisfacción son reducidos y apuntan a la flexibilidad de estudiar en línea porque se hace desde cualquier lugar y el trabajo asincrónico no tiene limitación de horarios, lo que puede ser muy positivo, ya que los estudiantes entienden que el manejo apropiado del compromiso y del tiempo es de su responsabilidad.

Asimismo, las herramientas virtuales facilitan la realización de las actividades y el acceso a la información, un estudiante afirma que *la educación virtual en la universidad es de calidad porque los estudiantes aprendemos de la mejor manera, ya que las clases son más didácticas gracias a la tecnología*. Estos resultados son corroborados por Moreno & Molins (2020), quien referencia que los estudiantes se sienten favorecidos por las clases en línea debido a su flexibilidad y riqueza de herramientas; sin duda que la educación virtual, con aciertos y errores, ha adquirido una importancia sin precedentes, convirtiéndose en la única opción para que en esta transición el derecho a la educación no se viole del todo.

Los indicadores de insatisfacción predominaron y se pueden resumir en: limitaciones en la accesibilidad a internet, la educación virtual es de menor calidad, es más compleja, disminuye la socialización y la motivación, dificultad para concentrarse en las clases por incidencia de múltiples distractores, escasez de prácticas, para el desempeño exitoso se requieren habilidades para la autoformación y no se dispone de ellas. Resultados coincidentes con los reportados por Gray, et al. (2016), quienes corroboraron un leve rechazo por parte de los estudiantes hacia las clases virtuales. Asimismo, Flores, et al. (2021), evidenciaron que los estudiantes de Educación Física califican negativamente las asignaturas deportivas facilitadas en línea. Por su parte, Estrada, et al. (2020), reportaron que los estudiantes coincidieron en que no están preparados para trabajar en la modalidad en línea, se sienten poco motivados y experimentan dificultades para la interactuar con docentes y compañeros.

La crisis producto de la frustración del estudiante con respecto a la educación virtual tiene varias razones, pero las más relevantes son las relativas a desigualdades

culturales, sociales y económicas, lo que se traduce en carencia de espacios óptimos para el estudio y de conectividad, al respecto una estudiante indica: Las clases virtuales son algo nuevo para nosotros y debemos acostumbrarnos a ellas, pero sin perder la esperanza en que las clases presenciales llegarán pronto, existen varios factores que no ayudan a la educación virtual tales como baja calidad de internet, otras personas hacen ruido, mi hermana recibe clases, igual es un poco complicado concentrarse mientras que mi hermana también habla, hay veces que golpean la puerta y yo justo estoy en exposición, entonces es un asunto complicado.

También aluden a que aprenden menos por falta de prácticas debido a que la enseñanza que se recibe de manera virtual no complementa el 100% de conocimiento, ya que de manera presencial se elabora prácticas y se comprende de una manera más clara y concisa a que se quiere llegar, a diferencia de la virtual que existen distractores como el celular, la televisión y otros medios que no benefician a la concentración del alumno.

En el mismo sentido, puntualizan: el alumno muchas veces no presta atención al doctor que está dando las clases, algo que no pasaría si fuera presencial, ya que, allí el doctor que está dando las clases puede ver si todos sus alumnos prestan atención. Otro factor determinante es no contar con competencias para la educación virtual, ello se concreta en que la mayoría de los estudiantes carecen de habilidades digitales para la educación formal, existe desconocimiento de principios para la autoformación, hay escasa responsabilidad en la formación, no cuentan con las capacidades requeridas para el trabajo colaborativo eficiente, la motivación disminuye y el estudiante experimenta la soledad, síndrome ampliamente documentado en la educación a distancia, en ese sentido, un estudiante comenta: *No estamos acostumbrados a tener una autoeducación y a veces por clases virtuales no son muy comprensible los temas y se dificulta mucho la educación*.

Al comparar los resultados obtenidos del cuestionario y del foro de discusión, aportados por los mismos sujetos, se observan importantes diferencias. Mientras que los datos aportados por el cuestionario evidencian satisfacción estudiantil del servicio recibido en la modalidad virtual, los datos del foro de discusión muestran insatisfacción, lo cual podría explicarse porque la naturaleza de las preguntas contenidas en el cuestionario (preguntas cerradas, alternativas de respuesta previamente delimitadas) puede influir en que algunas respuestas sean socialmente deseables, por su parte la discusión con temas abiertos ofrece mayor flexibilidad, lo que puede conceder mayor libertad al comunicar las percepciones y reducir posibles

sesgos. A ello habría que agregar que en los estudios sobre la satisfacción estudiantil intervienen criterios subjetivos porque las emociones pueden incidir en que se valore negativa o positivamente el servicio dependiendo de si éste responde a criterios de exigencia más flexibles o rigurosos.

No obstante, es importante destacar que ambas percepciones del fenómeno educación virtual tienen gran importancia, ya que al valorar los cuatro requisitos esenciales (diseño instruccional, rol del docente, tecnología, organización) que dan cuenta del funcionamiento de la institución universitaria, los datos reportaron que Casi Siempre (33,9%) el diseño instruccional resulta satisfactorio en la planificación de aspectos como: evaluación, materiales, programas, implementación del proceso educativo. En cuanto al rol del docente, Casi Siempre (36,1%) cumple con las funciones que definen su naturaleza como mediador del conocimiento y motivador. Por otra parte, Casi Siempre (41%) la tecnología ha sido empleada acertadamente para facilitar las actividades educativas y Siempre (36,9%) la organización ejecuta planes para alcanzar las metas institucionales establecidas.

Conocer esos índices de satisfacción favorece la revisión del funcionamiento del servicio que se ofrece ya que el reto enfrentado por las universidades para funcionar mediante la modalidad virtual no ha sido sencillo, es esencial conocer cuáles son las representaciones que al respecto han elaborado los estudiantes, quienes han tenido que enfrentar las dificultades propias de un experimento in situ. El enorme esfuerzo de las universidades para adaptar el rol del estudiante y del docente, adecuar los ritmos de aprendizaje, invertir en recursos tecnológicos, flexibilizar en los criterios de evaluación y ajustar los diseños instruccionales tuvo que haber rendido algún fruto y se debe aprender de las buenas prácticas.

Tan importante como considerar los hallazgos anteriores es reflexionar sobre la poca satisfacción estudiantil encontrada en la discusión en el foro, lo que se resume en problemas de conectividad, falta de equipos tecnológicos, aislamiento del estudiante, escasa práctica, las múltiples interferencias en las clases producto del hacinamiento en los hogares, escasa motivación, la ausencia de habilidades para desempeñarse en ambientes educativos virtuales, y menor calidad del aprendizaje. En general, estos resultados y muchos otros (Estrada, et al., 2020) que han analizado la experiencia educativa mundial en pandemia coinciden en que los estudiantes manifiestan haber tenido menor rendimiento, que algunos aprueban gracias al trabajo grupal en el que muchas veces no hacen aportes relevantes, que han aprendido menos, que tienen cansancio por el exceso de actividades asignadas, que han

dado prioridad al trabajo que les aporta el sustento diario, que hacen un uso instrumental de la tecnología, que no sacan todas las ventajas de las tecnologías educativas, que no aprovechan la atemporalidad de la virtualidad, pues continúan las prácticas de realizar las actividades al límite de las fechas de entregas y se comunican con el docente solo para pedir prórrogas. Debido a la abundancia de actividades asignadas ha aumentado el manejo superficial de datos relativos a los contenidos fundamentales y se evidencian limitados criterios estudiantiles para filtrar e internalizar la información relativa a los objetivos instruccionales.

De tal manera que, si las expectativas puestas en el apoyo que las tecnologías aportarían a la educación no han sido del todo cubiertas, porque los componentes educativos que sostienen la educación virtual tienden a obviar el rol del estudiante como constructor de su aprendizaje y si se toman en cuenta, los mismos derivan en procesos de elaboración cognitiva poco definidos y alejados de las exigencias educativas formales. A lo que habría que agregar la repercusión de la escasa formación del docente en la educación virtual, lo cual ha generado que trabaje con la pedagogía heredada de la educación presencial y uno de los aspectos más álgidos es pretender aplicar los mismos criterios de evaluación que se manejan en la presencialidad, cuando las múltiples variables que condicionan la educación virtual *“ha obligado a los docentes mejor preparados a entender que los ámbitos digitales requieren certezas diferentes a las analógicas, pero también las dinámicas y los tiempos no son iguales a los que se construyen cara a cara”*. (Pardo & Cobo, 2020, p. 74)

De forma similar, ha sido necesario flexibilizar y aceptar que en la contingencia puede presentarse menor compromiso hacia el aprendizaje, por lo que las adecuaciones a las necesidades encontradas han predominado y las exigencias académicas se han limitado, tanto para la cantidad de trabajo como para la calidad del mismo. Lo cual aplica también en la flexibilización de las exigencias evaluativas; en ese sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020), recomiendan que la evaluación de competencias en la modalidad virtual, durante la crisis sanitaria, debe privilegiar los contenidos relativos a la comprensión de las dinámicas económicas y sociales, la reflexión y criticidad sobre noticias, el cuidado de la salud, fomentar la tolerancia, respeto, empatía, profundizar el carácter integral y humanista, en lugar de dar preponderancia solo a las competencias instrumentales.

CONCLUSIONES

Con respecto a la indagación que persiguió describir los criterios de valoración estudiantil acerca de la calidad en la educación virtual universitaria, en una institución de educación superior, es relevante señalar: el cuestionario reportó que para la dimensión Diseño Instruccional, el porcentaje mayor correspondió a la alternativa **Casi Siempre** (33,9%), es así que existe satisfacción respecto a la creación de ambientes virtuales que mediante la mediación favorecen cumplir procesos educativos. Mientras que el Rol del Docente, **Casi Siempre** (36,1%) responde a las exigencias que le permiten usar herramientas tecnológicas para crear experiencias virtuales de aprendizaje, así como convertirse en guía, mediador del conocimiento, motivador y orientador de las necesidades emocionales. Por otra parte, **Casi Siempre** (41%) la tecnología se usa apropiadamente como recurso que potencia las experiencias formativas y **Siempre** (36,9%) la organización implementa una planificación que le permite alcanzar los objetivos para concretar la misión y visión institucional.

En lo que se refiere a la información suministrada por el foro de discusión sobre las características de la educación virtual, evidencia escasa satisfacción ya que la experiencia estudiantil durante el confinamiento académico puntualiza abundantes problemas en la conectividad, ausencia de equipos tecnológicos, soledad del estudiante y disminuida motivación, limitación para realizar prácticas, disminución de la calidad del aprendizaje, ausencia de competencias para desempeñarse en procesos formativos digitales y abundancia de distractores durante los encuentros sincrónicos.

De manera que la imposición de la cultura educativa digital trajo miedo, incertidumbre y la frustración está presente en las percepciones de algunos estudiantes, pues la educación en línea no solo desnudó las desigualdades educativas existentes, sino que sumó desventajas como la limitada garantía de inclusión, de calidad y de equidad, trayendo inseguridad en los estudiantes por percibir un futuro indeterminado.

Finalmente, la satisfacción estudiantil es un indicador para evaluar la calidad educativa, por lo que su repercusión inmediata está en relación directa con la motivación y el rendimiento. Asimismo, en la medida en que no se cubran las expectativas de los estudiantes (diseños, docentes proactivos, organización eficiente, equipamiento tecnológico) la institución se aleja de sus metas, por lo cual es fundamental capitalizar las experiencias aprendidas hasta ahora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). La educación superior en tiempos de COVID-19. Aportes de la segunda reunión del diálogo virtual con Rectores de Universidades Líderes de América Latina. BID.
- 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). Universidad Marcelino Champagnat.
- Cedeño, E. (2019). Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza. *Rehuso*, 4(1), 119-127.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020) La educación en tiempos de la pandemia del COVID-19. UNESCO. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf
- Espinel Arman, E. E. (2020). La tecnología en el aprendizaje del estudiantado de la Facultad de Ciencias Químicas, Universidad Central del Ecuador. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 20(2), 1-37.
- Estrada, E., Gallegos, E., Namani, H., & Huaypar, K. (2020). Actitud de los estudiantes universitarios frente a la educación virtual en tiempos de pandemia de COVID-19. *Revista Brasileira de Educacao do Campo*, 5, 1-19.
- Flores, E., Maureira, F., Hadweh, M., Gutiérrez. S., Silva, A., Peña, S., Castillo, F., González, P., Pauvif, F, Bahamondes, V., Zapata, G., Zavala, J. Maureira, J., Brevis, M., & 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.
- Flores, L., & Meléndez, C. (2017). Variación de la autonomía en el aprendizaje, en función de la gestión del conocimiento, para disminuir en los alumnos los efectos del aislamiento. *Revista de Educación a Distancia*, (54), 1-15.

- Granda García, A. M., Meléndez Mansilla, A., Guzmán, C., Flórez Medina, S., Villegas Iriarte, E., Campo-Montalvo, E., Espinoza Montenegro, E. A., Amado-Salvatierra, H. R., Barreno, I., Jaramillo Mejía, L. J., Sandino Castillo, M. V., Ambrosino, M. A., Román Barrios, M., Caldera Torres, M. A., Valeiras, N., Aguas Núñez, R., & Hernández Rizzardin, R. (2018). Buenas prácticas en la educación superior virtual. El proyecto ACAI-LA. (Col.). Servicio de Publicaciones UAH.
- Gray, J., & Di Loreto, M. (2016). The Effects of Student Engagement, Student Satisfaction, and Perceived Learning in Online Learning Environments. *International Journal of Educational Leadership Preparation*, 11(1).
- Howell, G., Simos, A., & Starcher, K. (2016). Is this Course worth my time? Key Factors in Adult Online Student Satisfaction. *Currents in Teaching & Learning*, 8(1), 28-39.
- Ilgaz, H., & Gülbahar, Y. (2015). A Snapshot of Online Learners: e-Readiness, e-Satisfaction and Expectations. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 16(2), 171-187.
- Moreno, J. L., & Molins, L. (2020). Educación y Covid-19: Colaboración de las familias y tareas escolares. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3), 1-15.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). Sociedad digital: brechas y retos para la inclusión en América Latina y el Caribe. UNESCO.
- Palacio, A., Quintana, A., Almeida, T., & Jarrí, W. (2017). Principales factores que influyen en la satisfacción estudiantil de las universidades. *Revista Científica Investigar*, 1(1), 56-70.
- Palominos, P. I., Quezada, L. E., Osorio, C. A., Torres, J. A. y Lippi, L. M. (2016). Calidad de los servicios según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142.
- Pardo, H., & Cobo, C. (2020). Expandir la universidad. Más allá de la emergencia remota de la emergencia, ideas hacia un modelo híbrido postpandemia. *Outliers School*.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.
- Tejedor, S., Cervi, L., Tusa, F., & Parola, A. (2020). Educación en tiempos de pandemia: reflexiones de alumnos y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador. *Revista Latina de Comunicación Social*, (78), 1-21.
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2), 217-235.