

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EDUCACIÓN DE LA DACEA-UJAT ANTE EL CAMBIO DE MODALIDAD PRESENCIAL A VIRTUAL POR LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID-19

Herminia Banda Izeta¹, Carlos David Zetina Pérez², Raquel López García³

¹Herminia Banda Izeta. ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4565-3577> Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Teléfono/Celular: 993 132 8482. Email: hbio5@hotmail.com.

²Carlos David Zetina Pérez. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0397-9157>. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Teléfono/Celular: 993 195 4103. Email: carzeti@hotmail.com.

³Raquel López García. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8038-2472>. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Teléfono/Celular 9932226923. Email: rakelopezg@gmail.com

RESUMEN

La llegada del COVID-19 a México en 2020 provocó la suspensión de clases presenciales y obligó a migrar de manera urgente a la educación virtual. Esta transición planteó numerosos desafíos tanto para docentes como para estudiantes, incluyendo la falta de preparación tecnológica, conectividad deficiente y dificultades para mantener la atención y motivación en entornos virtuales. En este contexto, la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) implementó clases en línea, lo cual afectó varios ciclos escolares. La investigación se enfocó en evaluar la percepción de la calidad del servicio educativo virtual entre estudiantes de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas durante el periodo de agosto 2020 a noviembre 2022. Mediante una encuesta adaptada, se recogieron datos de 374 estudiantes para conocer sus experiencias, herramientas utilizadas, dificultades enfrentadas y nivel de satisfacción. Los resultados mostraron que, aunque los estudiantes usaron herramientas conocidas y dispositivos adecuados, enfrentaron problemas como mala conexión a internet y distracciones. Aun así, muchos lograron adaptarse y valoraron la autonomía que brinda la modalidad virtual. La investigación destaca la necesidad de mejorar la preparación docente y la infraestructura tecnológica para garantizar una educación virtual de calidad alineada a las expectativas del alumnado. Estos hallazgos subrayan la urgencia de fortalecer la capacitación docente y la infraestructura tecnológica para asegurar una educación virtual de calidad que responda a las expectativas de los estudiantes

Palabras claves: COVID-19, Percepción, Docente, Alumnos, Tecnología.

Fundación Tecnológica Autónoma del Pacífico.
ISSN: 2539-2255 (En Línea).
Cali - Colombia.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons
Atribución - No Comercial - Sin Derivadas 4.0 Internacional.

Medio de difusión y divulgación de investigación de la Fundación Tecnológica Autónoma del Pacífico.

INTRODUCCIÓN

La suspensión de las actividades académicas presenciales se suscitó a raíz de la llegada a México del virus SARS-CoV2 causante de la enfermedad COVID-19 originada en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei en la República Popular China a finales del año 2019. A pesar de las medidas drásticas tomadas por el gobierno de aquella nación no se pudo frenar la propagación del virus al resto del mundo. (Diario Oficial de la Federación, 2020, párr. 1)

Pérez, Gomez y Dieguez (2020) mencionan que el SARS-CoV2 proviene de una extensa familia de virus denominados coronavirus por su forma tan característica, en los humanos pueden causar desde resfriados comunes hasta enfermedades más graves. (p. 3) la Secretaría de Salud de México a través del Diario Oficial de la Federación, (2020) define al COVID-19 como “una enfermedad infecciosa que pone en riesgo la salud y la integridad de niñas, niños, adolescentes y adultos por su fácil propagación por contacto con personas infectadas” (párr. 2) por lo que, en razón de esto último y en consonancia con la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró al COVID-19 como una pandemia el 11 de marzo del 2020. Debido a esto y para salvaguardar la salud de los sus habitantes y extranjeros, las naciones que registraron brotes comenzaron con la implementación de protocolos sanitarios para tratar de contener este virus y evitar su propagación. (párr. 3)

En México, las medidas que se tomaron fueron consensuada en una sesión plenaria del Consejo Nacional de Autoridades Educativas el día 14 de marzo del mismo año después de recibir una asesoría por parte de la Secretaría de Salud del Gobierno de México respecto a la peligrosidad de propagación del virus y las consecuencias que traería consigo al país. En esta sesión se tomaron medidas estrictas de higiene en instituciones, empresas y viviendas, así como la suspensión de eventos masivos. En materia educativa, la Secretaría de Educación Pública modificó el calendario escolar para que las escuelas de nivel preescolar, primaria, secundaria, preparatoria y universidad suspendieran sus clases desde el 11 de marzo para evitar contagios masivos y procurar la salud de los trabajadores educativos y estudiantes (Diario Oficial de la Federación, 2020, párr. 4).

La pandemia por el nuevo coronavirus obligó a cerrar instalaciones y centros educativos de todos los niveles para evitar la expansión del virus, muchas naciones alrededor del mundo tuvieron que implementar una variedad de alternativas por medios digitales adaptándose, priorizando y ajustando sus actividades con el objetivo de seguir con los calendarios escolares de sus instituciones educativas. (Naciones Unidas, 2020, pp. 1 – 2)

Se decidió continuar las actividades mediante clases en línea sin dar el suficiente tiempo para la preparación previa de los docentes, algunos de ellos contaban con diferentes niveles de formación tecnológica (a veces insuficiente); aislados en sus hogares, tuvieron que distribuir su tiempo entre la docencia, los hijos y las tareas domésticas (Macchiarola, Pizzolitto, Pugliese y Muñoz, 2020, p. 1).

Los inconvenientes ante esta situación son la falta de recursos tecnológicos y de conectividad de los estudiantes; falta de capacitación de los docentes en el uso de las TICS y recursos escasos a su disponibilidad (Manrique, 2020, p. 2) La Organización de las Naciones Unidas (2020) menciona que algunos países sufren niveles de segregación y desigualdad educativa, por lo que para poder mantener una educación a distancia se debe de tomar en cuenta las características de los currículos nacionales, subnacionales, los recursos y las capacidades de cada país. (pp. 3 y 4)

En esos tiempos, México se encontraba a mitad de ciclo escolar febrero – agosto 2020 por lo que los maestros tuvieron que responder ante las demandas emergentes por las condiciones impuestas por la pandemia. Algunos profesores tuvieron que replanificar y adaptar sus procesos educativos (metodología, diseño de la materia, diversificación de los medios, formatos de presentación, etc.) para que los alumnos pudieran continuar de manera virtual con sus clases, utilizando instrumentos tecnológicos con los que tal vez no estuvieran familiarizados (Naciones Unidas, 2020, pp. 3 – 5)

Manrique (2020, p. 5) menciona que la calidad educativa en medios virtuales es “poder educar a seres humanos no solo con conocimientos sobre un tema específico si no también ayudar a que esos conocimientos sean desarrollados con diferentes habilidades para tener humanos con altas competencias profesionales utilizando diferentes tecnológicas” de igual manera menciona que para poder transmitir de manera acertada estos conocimientos se deberá de tener profesores capacitados e instituciones preparadas para dar este tipo de clases.

En este contexto, en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) los ciclos académicos: agosto 2020, septiembre 2020/febrero 2021, marzo/septiembre 2021 y septiembre 2021/febrero 2022 se vieron afectados en su modalidad presencial, por lo que los docentes y estudiantes tuvieron la necesidad de seguir aprendiendo adoptando una nueva manera de interactuar en el ciber espacio.

Anteriormente, la presencia y utilización de las tecnologías en la educación para los maestros eran consideradas como una innovación, vista con incertidumbre y teniendo diversas opiniones hacia las variadas herramientas existentes. Los profesores en estos casos, lejos de encontrarse interesados en estas innovaciones, iban más a la idea resistirse a incorporarlas (De Zan, Jure, Rodríguez, Digión y Maldonado 2016, pp. 124 y 125)

La resistencia al cambio en algunos docentes pudo ser ocasionada por la inseguridad de sus propios conocimientos dificultando la calidad de sus clases. Rueda, Acosta, Cueva y Idrobo (2018) mencionan que la resistencia es natural en el ser humano al afrontar algo nuevo, surge de la percepción personal basada en una falta de enfoque debido al miedo e inseguridad de la persona por renunciar lo cotidiano. (p. 21)

Tello (2015) menciona la existencia de dos factores que logran afectar al estudiante; El primero son las diversas estimulaciones presentes en la vida cotidiana: los

ruidos, la iluminación, temperatura, planificación de las actividades, dificultad de la materia, monotonía y aparatos electrónicos como los factores externos; El segundo son los problemas personales y familiares, ansiedad, falta de interés y/o motivación, fatiga y voluntad como factores internos. (pp. 25 - 32) Llanga et al, (2021) menciona que los principales distractores de los estudiantes actualmente son: el celular, la televisión, las redes sociales, el cansancio mental y el agotamiento. (p. 792) Dicho esto, podemos agregar que evitar que estos factores distraigan la atención de los alumnos es un reto más en la lista de desafíos que se tuvieron que afrontar a la hora de adaptar sus clases presenciales a clases virtuales.

Con este planteamiento podemos decir que la problemática surge a partir de un cambio drástico ocasionado por la contingencia sanitaria COVID-19, en la que maestros y estudiantes se vieron afectados al interrumpir las clases tradicionalmente presenciales por clases en línea para no perder las metas previamente planteadas por las autoridades educativas en cuanto al progreso de sus alumnos, en donde a los primeros se les exigió adaptar sus clases (ya planeadas para ese momento) a medios tecnológicos, lo cual se vuelve un desafío al haber la posibilidad de no tener los conocimientos y tecnologías necesarios, así como también les resultó difícil el captar la atención de sus alumnos, los cuales tuvieron factores internos y externos que pudieron afectar la forma de recibir de manera satisfactoria los conocimientos en la materia, afectando así su percepción de la calidad del servicio de la educación por medios virtuales.

JUSTIFICACIÓN

Las exigencias de los usuarios a los que se les brinda un servicio han cambiado con el pasar de los años. Un servicio implica acciones completamente intangibles y complejas que son difícilmente evaluadas de manera idónea ya que el servicio no es tangible y depende de la percepción sensitiva y subjetiva del consumidor (Izquierdo, 2021, p. 425)

Gaffar, Pervin y Mamut (citados en Izquierdo, 2021, p. 426) mencionan que la calidad de servicio nace en la mente de los usuarios que lo consumirán, dicha construcción se compone de las necesidades y expectativas de los usuarios al recibir un determinado servicio. Dicho lo anterior se puede decir que existe una relación directa entre la

calidad en el servicio y la satisfacción con el cliente.

Por lo anteriormente mencionado es necesario que existan estudios que ayuden a los docentes y administrativos responsables de brindar el servicio de la educación a constatar que los cambios efectuados en los sistemas de educación sean los correctos para que exista una calidad educativa que esta pueda llegar a ser percibida positivamente por el alumnado.

Es por ello que consideramos importante la existencia de investigaciones que ayuden a conocer qué es lo que el alumnado desea y espera al recibir un servicio de la educación virtual, aunado a esto, para las instituciones encargadas de brindar este servicio puedan concentrar sus esfuerzos en cumplir con estas

expectativas y brindar un buen servicio a sus estudiantes que es, al final de cuentas, el motivo mismo de la existencia de dichas instituciones.

La calidad educativa depende de las estructuras del sistema educativo y las políticas del estado, las cuales deben de obligar a las instituciones que ofrecen este servicio a revisar/reestructurar sus procedimientos, procesos y evaluaciones para el cumplimiento satisfactorio de las nuevas leyes, por ende, es importante la realización de evaluaciones y mediciones que ayuden a revelar la existencia de un mejoramiento positivo o deterioro de la calidad educativa según sea el caso (Suasnabas y Juárez, 2020, p. 134).

Esta investigación analizará la percepción de la calidad del servicio educativo en modalidad virtual impartida por el personal docente adscrito a la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en el periodo comprendido entre agosto del 2020 a noviembre del 2022.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación y estudio

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, con diseño descriptiva y exploratoria el cual “utiliza la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar” (Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014, p. 4). Lo cual significa que los datos recolectados mediante el instrumento adaptado para el cumplimiento de los objetivos de la investigación serán examinados

mediante un análisis estadístico con el fin de dar resolución a las preguntas de investigación.

Esta investigación tuvo como variables la calidad y la satisfacción de las clases en línea en base a la percepción de los estudiantes, así como también los factores internos y externos que pudieron afectar a la percepción del alumnado.

Instrumento de investigación dimensiones y elementos de las encuestas

Se utilizó en esta investigación la adaptación de la encuesta obtenida después de una serie de correos con las autoras Macchiarola et al, (comunicación personal, 13 de julio de 2021) de su investigación que lleva por título “La enseñanza con modalidad virtual en tiempos del COVID-19. La mirada de los estudiantes de la Universidad Nacional de Río Cuarto” en donde se pidió y autorizó la utilización del instrumento adaptándolo a las variables de esta investigación con el objetivo de identificar las opiniones de los estudiantes con respecto a la calidad en el servicio de la educación virtual, así como también conocer las herramientas y dispositivos utilizados; cuáles fueron sus dificultades y qué factores pudieron afectarlos a la hora de aprender por miedo de la modalidad virtual. El instrumento fue debidamente piloteado para evitar malentendidos entre los sujetos de estudio y evaluar lo que realmente se quiere medir.

Macchiarola et al (2020, p. 4) utilizó la teoría de las dimensiones analíticas de la experiencia de los sujetos de Van Dijk para conocer las herramientas y dispositivos utilizados

por el docente/alumnos y los problemas que tuvieron los estudiantes a la hora de recibir la clase. Por esto se decidió utilizar el mismo cuestionario, preguntando a su vez cuáles eran sus expectativas sobre esta modalidad, qué factores afectaron su concentración y cuál es la opinión que tenían de esta modalidad con el objetivo de observar la diferencia entre la expectativa/realidad del servicio ofrecido a los clientes para conocer cuál es la satisfacción de los estudiantes y por ende, su percepción de la calidad sobre el cambio de modalidad presencial a virtual por la contingencia sanitaria COVID-19, el cuestionario obtuvo un Alfa de Cronbach de .902.

Población y muestra

Como se ha estado mencionando, la información fue obtenida de la opinión de los estudiantes, de la DACEA de la UJAT situada en la ciudad de Villahermosa, Tabasco. La cual según el 1er informe de actividades (2020-2021) (Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, 2022, p. 209) tiene una población de 4,457 de estudiantes inscritos en las cuatro carreras que esta división oferta, por lo que el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% será de 354, a continuación, se mostrará la fórmula que se utilizó para obtener la muestra.

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%)

A continuación, se sustituyen los valores en la formula

$$n = \frac{4457 \cdot 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.95}{0.05^2 \cdot (4457-1) + 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.95} = 354$$

Los estudiantes que participaron en esta encuesta debieron de tener como características: pertenecer a la división anteriormente mencionada y el haber estado llevando materias en línea por motivo del cambio de modalidad presencial a virtual por la contingencia sanitaria COVID-19

Sujetos en el estudio

Se encuestaron 374 estudiantes pertenecientes a las cuatro carreras de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas, los cuales se encuentran distribuidos como se muestra en la tabla, por medio de una tabla de frecuencia.

Tabla 8: Distribución de frecuencias: Carrera de los sujetos en el estudio

CARRERA	FRECUENCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
Administración	183	48.9	48.9	48.9
Mercadotecnia	53	14.2	14.2	63.1
Contabilidad	107	28.6	28.6	91.7
Economía	31	8.3	8.3	100.0
Total	374	100.0	100.0	

El 48.9% de los sujetos de estudio están estudiando la carrera de Administración, el 14.2% están estudiando la carrera de Mercadotecnia, el 28.6% están estudiando la carrera de Contabilidad y el 8.3% están estudiando la carrera de Economía.

RESULTADOS

Expectativa versus realidad de la utilización de herramientas tecnológicas.

Como primer término se compararon los resultados de las

expectativas con lo experimentado durante la implementación de las clases en línea por los estudiantes, esto se consigue a través de una distribución de frecuencias donde se muestran cuáles fueron las herramientas tecnológicas que esperaban utilizar y cuáles fueron utilizadas.

En la tabla 16 se puede apreciar el porcentaje de expectativa/realidad de los estudiantes encuestados con respecto a la utilización de los correos electrónicos.

Tabla 16. Distribución de frecuencias: Comparación expectativa/realidad de la herramienta tecnológica “correo electrónico”

CORREO ELECTRÓNICO		REALIDAD			
		SI		NO	
		RECuento	%	RECuento	%
Expectativa	Si	219	58.6%	31	8.3%
	No	74	19.8%	50	13.4%

Se puede observar que del 100% de los encuestados un 58.6% esperaban utilizar el correo electrónico en el transcurso de la modalidad virtual, su expectativa se cumplió; el 19.8% no

pensaba utilizarlo, pero sí lo hicieron; el 8.3% esperaba utilizarlo, aunque no lo hizo y el 13.4% esperaba no utilizarlo y así sucedió, en la figura 13 podemos apreciar mejor las proporciones.

Expectativa versus realidad de la utilización de dispositivos.

Como segundo término, se compararon los resultados de las expectativas contra lo experimentado en la realidad durante las clases virtuales por los estudiantes. A través de una distribución de frecuencias se muestran las respuestas del cuestionario sobre

qué dispositivos se esperaban utilizar y cuales fueron utilizados.

En la tabla 22 se puede apreciar el porcentaje de expectativa/realidad de los estudiantes encuestados que utilizaron el dispositivo teléfono celular, el cual contaba con memoria y recursos suficientes para instalar aplicaciones y acceder a plataformas.

Tabla 22. Distribución de frecuencias: Comparación expectativa/realidad del dispositivo “teléfono inteligente con memoria y recursos suficientes para instalar aplicaciones y acceder a plataformas”

TELÉFONO INTELIGENTE CON MEMORIA Y RECURSOS SUFICIENTES PARA INSTALAR APLICACIONES Y ACCEDER A PLATAFORMAS		REALIDAD			
		SI		NO	
		RECuento	%	RECuento	%
Expectativa	Si	296	79.1%	30	8%
	No	33	8.9%	15	4%

Se puede observar que del 100% de los encuestados un 79.1% esperaban utilizar el teléfono inteligente, el cual tenía memoria y recursos suficientes para instalar aplicaciones y acceder a plataformas en el transcurso de la modalidad virtual, esa expectativa se cumplió; el 8.9% no pensaba utilizarlo, pero sí lo hicieron; el 8% esperaba utilizarlo, pero no lo hizo y el 4% esperaba no utilizarlo y así sucedió, en la figura 19 podemos apreciar mejor las proporciones.

que cuestionaban la percepción de las ventajas.

En la tabla 72 se puede observar el resultado de la comparación de medias poblacionales prueba T de student entre los ítems de satisfacción y la modalidad virtual hace más atractivas las clases y así aumenta el interés por aprender.

Satisfacción y percepción de las ventajas de la modalidad virtual.

Para conocer las diferencias en la satisfacción que presentan los sujetos bajo estudio se procedió a comparar a través de la prueba T de Student las preguntas de satisfacción y aquellas

Tabla 72. Prueba T de Student: Comparación de medias poblaciones entre los ítems de satisfacción y la modalidad virtual hace más atractivas las clases y aumenta el interés por aprender

HACE MÁS ATRACTIVAS LAS CLASES Y AUMENTA EL INTERÉS POR APRENDER	N	MEDIA	D.E.	T	SIG.
“La mayoría de los profesores respondieron a tiempo mis consultas”	117	2.65	0.978	-5.758	.001
Si	117	2.65	0.978		
No	257	2.65	0.969		
“La mayoría de los profesores corrigieron las actividades con rapidez”	116	2.03	0.918	-5.488	.001
Si	116	2.03	0.918		
No	256	2.61	0.964		
“La mayoría de los profesores dieron orientaciones claras, pertinentes y oportunas sobre las actividades que tenemos que realizar”	117	2.46	0.887	-5.065	.001
Si	117	2.46	0.887		
No	257	2.46	0.887		
“La mayoría de los profesores permitieron la interacción entre los estudiantes”	117	2.33	0.797	-4.754	.001
Si	117	2.33	0.797		
No	257	2.33	0.797		
“La mayoría de los profesores solo usaron herramientas para enviar materiales y transacciones de trabajo colaborativo en red (como Google Docs u otros) y espacios de administración de archivos digitales. Resulta lógico que el alumnado en la modalidad virtual utilizase las mismas herramientas que, en menor medida, utilizaba en la educación presencial, Molinero y Morales (2020) mencionan que los estudiantes están muy relacionados con las herramientas tecnológicas debido a la facilidad con la que aceleran la recolección de información útil “desde que apareció la era de la computación, es bastante común que los estudiantes utilicen varias de estas herramientas al momento de realizar sus tareas académicas”. (p. 4)	117	2.09	0.943	-4.553	.001
Si	117	2.09	0.943		
No	256	2.34	0.889		
“La mayoría de los profesores usaron las mismas herramientas que, en menor medida, utilizaba en la educación presencial, Molinero y Morales (2020) mencionan que los estudiantes están muy relacionados con las herramientas tecnológicas debido a la facilidad con la que aceleran la recolección de información útil “desde que apareció la era de la computación, es bastante común que los estudiantes utilicen varias de estas herramientas al momento de realizar sus tareas académicas”. (p. 4)	117	1.86	0.748	-6.193	.001
Si	117	1.86	0.748		
No	257	2.43	0.845		

Entre los ítems de satisfacción y si la modalidad virtual hace más atractivas las clases y aumenta el interés por aprender podemos observar diferencias significativas en todos los ítems aquellos que perciben la modalidad virtual como atractiva se sienten satisfechos en todos los aspectos.

Expectativa versus realidad en la utilización de dispositivos.

Se concluye que los estudiantes se prepararon con dispositivos actualizados, con buena capacidad y los suficientes requisitos técnicos, conocidos y de fácil adquisición como los teléfonos inteligentes, computadoras de escritorio y en menor medida las computadoras portátiles y las tabletas electrónicas. Esto puede deberse a que incluso antes de empezar la pandemia y el confinamiento los estudiantes utilizaban estos dispositivos para realizar diversas actividades como hacer tareas escolares, ver información de su interés o para ocio, como Molinero y Morales (2020) mencionan “los estudiantes están relacionados con las herramientas tecnológicas, pues utilizan varias aplicaciones en la escuela y para su uso personal, así como dispositivos electrónicos como la computadora, teléfono y tableta”. (p. 27)

Expectativa versus realidad de las dificultades de la modalidad virtual.

Dentro de las dificultades que enfrentaron los estudiantes en la modalidad virtual la mayoría sufrió de una conexión a internet deficiente, incluso algunos no contaron con una conexión a internet. Gallegos (2021) menciona la existencia de estratos sociales en donde muchos estudiantes mexicanos de bajos recursos, de comunidades rurales e indígenas, no tienen las condiciones para tomar sus clases o entregar las tareas, lo que les afecta enormemente en su aprendizaje “sin el poder adquisitivo para tener una conectividad ideal no se puede tener una educación virtual

que supla la educación presencial” (p. 24). Por lo que el estudiante depende del nivel económico y las posibilidades familiares o individuales para contar con dispositivos tecnológicos y una buena capacidad de navegación que le permitan aprender correctamente (Garzozzi, Solórzano, Garzozzi y Sáenz., 2020, p. 59).

Los estudiantes que en su mayoría estaban preparados con computadoras de escritorio o portátiles tuvieron que compartir sus dispositivos, sin embargo, existieron pocas dificultades al respecto. De igual manera a pesar de que en la etapa de aislamiento tuvieron que cuidar a familiares o trabajar no hubo dificultades con la disponibilidad de tiempo para sus estudios. Ambas situaciones pueden deberse a que los estudiantes pudieron organizarse con sus familiares para utilizar los dispositivos en horas en donde no los afectara para realizar sus actividades tanto escolares como personales, “este tipo de educación permite compatibilizar su actividad laboral y familiar con su formación” (Garzozzi, et al, 2020, p. 59).

De igual manera, los sujetos no tuvieron la dificultad para aprender y comprender con la modalidad de enseñanza ni para acceder por sus dispositivos, ya que en su mayoría tenían la formación suficiente en el uso de las herramientas tecnológicas al ser una generación que creció con ella como menciona Cárdenas y Cáceres (2019) “las personas que, rodeadas desde temprana edad por las nuevas tecnologías (computadoras, videojuegos, cámaras de video, celulares, entre otros) y los nuevos medios de comunicación que consumen masivamente, desarrollan

otra manera de pensar y de entender el mundo”. (p. 27)

Ventajas percibidas de la modalidad virtual

La mayoría de los estudiantes percibieron que la modalidad virtual tiene ventajas siendo la más aceptada aquella que permite respetar los tiempos y ritmos de aprendizaje. Esto puede deberse a que esta modalidad es flexible con el tiempo del estudiante tal como menciona Vásquez (2020, p. 16) permite la segmentación del estudio del aprendizaje de una manera en que las actividades cotidianas no se vean afectadas.

De igual manera se percibió que la modalidad virtual no hace más atractivas las clases ni aumenta el interés por aprender, no facilita la comunicación, tampoco otorga autonomía ni se percibe un seguimiento personalizado de los aprendizajes, así como el acceso a los materiales de enseñanza para la mayoría de los estudiantes, esto puede deberse a que en esta modalidad se entorpece la interacción de los compañeros. Garzozi, et al (2020) menciona que “la educación virtual limita a los estudiantes para establecer relaciones y situaciones de aprendizaje compartido o cooperativo convencionales con otros participantes, que enriquecen la experiencia cognitiva y que son propias de la educación tradicional” (p. 60)

Por otro lado, un gran porcentaje considera que no se adoptó una propuesta integral y coherente debido a que, en su experiencia, cada docente hizo una propuesta diferente debido a que las competencias en el uso de herramientas tecnológicas de los profesores para desenvolverse o dominarlas varían,

Vásquez (2020) menciona que “la posibilidad de implementar las nuevas tecnologías educativas se puede ver afectada por las habilidades tanto de docentes como de estudiantes en el manejo de estas” (p. 17) por lo que las escuelas deberán asegurarse de que el profesorado encargado de impartir clases en esta modalidad conozca las plataformas para así adoptar una sola propuesta integral y coherente de enseñanza, ya que “el Campus Virtual ofrece la posibilidad de que un profesor interactúe con sus alumnos en tiempo real o tiempo diferido a través de las aulas virtuales (Zoom, Google Classroom, Edmodo y Moodle)”. (IISUE, 2020, p. 72).

El sentir del estudiante

La mayoría de los estudiantes se sintieron conformes, pero no se sintieron acompañados. Esto se puede deber a que la comunicación puede verse afectada por las expectativas de tiempo de respuesta a preguntas o comentarios dados durante la clase, debido a que como menciona Garzozi, et al (2020, p. 60) este tipo de educación tiende a limitar el aprendizaje cooperativo entre compañeros, por lo que al estar acostumbrados a enriquecer sus conocimientos aprendidos con comentarios espontáneos propios de la educación presencial al privarlos de estos pudieron no sentirse lo suficientemente acompañados.

De igual manera no se sintieron solos, angustiados ni inseguros con la modalidad virtual pese a la limitada interacción en comparación con la que tenían en las clases presenciales debido a que pudo deberse a que al ser una generación que se comunica

mediante dispositivos y herramientas tecnológicas desde edades tempranas desarrollaron otras expectativas en cuanto a comunicarse de otra manera que no fuera teniendo a sus compañeros cerca de ellos “desarrollando otra manera de pensar y de entender el mundo”(Cárdenas y Cáceres, 2019, p. 27).

Satisfacción y percepción de las ventajas de la modalidad virtual.

Los que perciben las ventajas que ofrece la modalidad virtual muestran niveles de satisfacción mayores que aquellos que no las perciben, de manera lógica se explica debido a que al tomar esta modalidad de manera positiva encontraron más atractivas las clases; tuvieron más autonomía para aprender; respeta tiempos y ritmos de

aprendizaje individuales; percibieron un seguimiento más personalizado; se facilitó la comunicación con los compañeros y los profesores así como también el acceso a los materiales de enseñanza. García (2015, p. 41) menciona que esto puede explicarse con la teoría del efecto Pigmalión, la cual nos dice que el éxito radica en la capacidad que los sujetos tengan para poder crear, creer y transmitir expectativas positivas o negativas que los ayude a terminar o no una actividad, convirtiendo estos pensamientos en un poderoso estímulo. Moneo, Jiménez y Jiménez Palacios, (2017) mencionan que “las emociones tienen el poder de entusiasmar al alumno a seguir en su progreso de aprendizaje o, por el contrario, de reducir sus esfuerzos a cenizas”. (p. 70).

REFERENCIAS

De Zan, S., Jure, V., Rodríguez, M., Digión, M. y Maldonado, M. (2016). La actitud de los docentes frente a las tecnologías de la información y la comunicación. El caso de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Jujuy: Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales – Universidad Nacional de Jujuy. 50. 121-134. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18552439002>

Diario Oficial de la Federación Acuerdo número 02/03/20. (2020). https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5589479&fecha=16/03/2020#gsc.tab=0

García, J. (2015). El efecto Pigmalión y su efecto transformador a través de las expectativas. Perspectivas docentes. 57. 40 – 43 Recuperado de: <https://revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/view/1028>

Garzozzi, R., Garzozzi, Y., Solórzano, V. y Sáenz, C. (2020). Ventajas y Desventajas de la relación enseñanza-aprendizaje en la educación virtual. Tecnología educativa. 7 (3) <https://www.terc.mx/index.php/terc/article/view/69>

Llanga, E., Guacho, M., Andrade, C. y Guacho, M. (2021). Dificultades de aprendizaje en modalidad virtual: Polo del conocimiento. 6 (8). 789 – 804. DOI: 10.23857/pc.v6i8.2979.

Macchiarola, V., Pizzolitto, A., Pugliese, V. y Muñoz, D. (2020). La enseñanza con modalidad virtual en tiempos del COVID-19. La mirada de los estudiantes de la Universidad Nacional de Río Cuarto: Contextos de Educación. 28 (20). 1 – 13. www.hum.unrc.edu.ar/ojs/index.php/contextos

Manrique, D. (2020). Educación de calidad en tiempos de pandemia. (Artículo de investigación para especialización). Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37261/MANRIQUERODRIGUEZDANIELA2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Márquez, M., Fernández, M., Montorio, I. y Losada, A. (2008). Experiencia y regulación emocional a lo largo de la etapa adulta del ciclo vital: análisis comparativo en tres grupos de edad: *Psicothema*. 20 (4). 616-622. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72720417>

Molina, H., Rojas, A. y Orihuela, M. (2021). El efecto Pigmalión en el ámbito educativo. [Trabajo de investigación para Bachiller]. Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9881>

Moneo, A., Jiménez, R., Jiménez, R. (2017) Evolución de la madurez emocional en alumnos de Formación Profesional Básica mediante el empleo de actividades fuera del contexto escolar en el área de las ciencias naturales: *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*. 14 (1), 69 – 85. <http://hdl.handle.net/10498/18847>

Organización de las Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40155>

Paucar, R. (2017). Caracterización del perfil del estudiante de Mercadotecnia en las universidades del Ecuador. [Tesis de ingeniería.]. Universidad Técnica De Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26596>

Pérez, M., Gomez, J., Dieguez, R. (2020). Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19: *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. 19 (2). 1 – 15. <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3254/2505>

Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Sampieri, R, Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/254857_DOC_2023-03-01_18:46:18.pdf

Sánchez, H, Rodríguez, E. y Matos, P. (2020). Voluntad para el estudio y el trabajo académico en alumnos de una universidad privada de Lima: *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 20 (2). 276 – 280. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i2.2930>

Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones:

Ciencia administrativa. 2 (2016). 110 – 117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México: CienciaUAT. 15 (2). 85 – 101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Suasnabas, L., Juárez, J. (2020). Calidad de la educación en Ecuador. ¿Mito o realidad?: Dominio de las ciencias. 6 (2). 133-157. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i2.1160>

Tello, C. (2015). Análisis de distractores en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la materia de Química de los estudiantes del segundo año de Bachillerato del Colegio de Bachillerato Gualaquiza, año lectivo 2014-2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8887/1/UPS-CT005097.pdf>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. (2021). 1er Informe de actividades 2020-2021. <https://archivos.ujat.mx/2021/rectoria/1er-informe/1er%20Informe%202020-2021.pdf>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. (s.f) División Académica de Ciencias Económico Administrativas. <http://www.ujat.mx/dacea/21204>