

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN TIEMPOS DE COVID-19

STUDENT SATISFACTION REGARDING VIRTUAL EDUCATION DURING COVID-19

Grace Ximena Villanueva Paredes¹, Kimberly Geraldine Calcina Málaga¹, Karina Paola Chipa Pandia¹, Alexandra Julia Fuentes Calsina¹, Jaqueline Diana Suxso Condori¹

(1) Universidad Católica de Santa María, Arequipa - Perú

RESUMEN: Este artículo describe los resultados de una investigación que tuvo como objetivo general identificar y determinar los aspectos más relevantes que influyen en la satisfacción de los estudiantes universitarios de la ciudad de Arequipa que actualmente cursan asignaturas virtuales a causa de la coyuntura actual (COVID-19). El desarrollo de la investigación se realizó entorno a metodologías que permitieron recopilar información a través de encuestas, grupos focales, entrevistas y observación documental que fueron analizadas e interpretadas obteniendo finalmente resultados que indicaron una relación positiva entre la educación a distancia y la satisfacción del estudiante, así mismo, identificamos que más de la mitad de los estudiantes estarían dispuestos a seguir llevando asignaturas virtuales. Por otro lado, se llegó a la conclusión que el rol del docente y su capacitación constante tiene una gran influencia en el grado de satisfacción del estudiante; de la misma manera, el avance tecnológico juega un papel importante para la implementación del sistema educativo virtual.

Palabras clave: Coyuntura, estudiantes, docentes, universidades, satisfacción, educación virtual.

ABSTRACT: This article describes the results of the research whose overall objective was to identify and determine the most relevant aspects that influence the satisfaction of university students in the city of Arequipa who are currently taking virtual subjects due to the current situation (COVID-19).

The development of the research was carried out around methodologies that allowed collecting information through surveys, focus groups, interviews and documentary observation that were analyzed and interpreted, finally obtaining results that indicated a positive relationship between distance education and student satisfaction. Likewise, we identified that more than half of the students would be willing to continue taking virtual subjects. On the other hand, we come to the conclusion that the role of the teacher and his constant training influences the degree of student satisfaction, in the same way, technological advance plays an important role for the implementation of the virtual educational system.

Keywords: Juncture, Students, Teachers, Universities, Satisfaction, Virtual Education.

INTRODUCCIÓN

Las medidas de confinamiento impuestas por el gobierno el pasado 15 de marzo, a causa de la pandemia de la COVID-19, originó una serie de cambios abruptos para toda la sociedad. Su rápida propagación ha afectado a la mayoría de los sectores, entre ellos el sector educativo, que se vio en la obligación de adaptar sus servicios a un entorno virtual, enseñanza que, hasta hace pocos años, solo era realizada a pequeña escala.

En este contexto de cambios, la calidad y satisfacción se tornan un punto muy importante, y es por ello necesario tener conocimiento de los aspectos débiles del método de enseñanza y los elementos que se deben mejorar. Dentro de todo este proceso el alumno constituye un hito destacable, ya que de ellos obtuvimos la información necesaria que nos permitió tener una valoración global del modelo de enseñanza.

Según Jiménez (2011), la satisfacción del estudiante frente a la formación que perciben sirve como indicador para mejorar la gestión y el desarrollo de los programas académicos, además que es considerado un componente

clave en la evaluación de la calidad de la educación, puesto que evidencia la eficiencia del trabajo académico y administrativo, por ejemplo: su satisfacción con las unidades de aprendizaje y las interacciones con su profesor y compañeros de clase.

Si bien es cierto que cada modelo de enseñanza es diferente y no pueden ser cambiados de la noche a la mañana, muchas veces es necesario que pasen por una reinvención y se adecúen más a las necesidades y satisfacción de los estudiantes, es por eso que se realizó la investigación llegando a identificar y determinar cuáles son los aspectos más relevantes que influyen en la satisfacción de los alumnos que cursan asignaturas virtuales.

MATERIAL Y MÉTODOS

La presente investigación, es de tipo descriptiva, esto quiere decir que examinamos y describimos la conducta de personas frente a una circunstancia, sin influenciar en ella. El estudio en ejecución integra a estudiantes universitarios entre 17 a 30 años y expertos en educación universitaria. Se sustenta mediante observación documental, entrevista, grupos focales y cuestionario.

En primer lugar, se recolectó información a través de la observación documental verificando toda la bibliografía posible abarcando los siguientes temas:

Correspondencia:

Grace Ximena Villanueva Paredes.
Celular: 958 320 770
E-mail: gvillanuevap@ucsm.edu.pe

carreras profesionales en las universidades que cursan la educación a distancia por la actual coyuntura, organismos vinculados con la educación online, razones por las que se usa esta modalidad, así como también medios y herramientas que se emplean para poder brindar este servicio.

Así mismo, se aplicaron entrevistas a un experto en temas pedagógicos y a un docente universitario, con la finalidad de conocer la preparación que ellos requieren para poder llevar a cabo de manera satisfactoria el desarrollo de competencias en los estudiantes, analizando factores que permitan conocer la preparación del docente, las generalidades de una clase virtual, además de las ventajas y desventajas de estas.

Gracias al trabajo realizado por medio de dos grupos focales de 6 a 8 estudiantes cada uno, pudimos recolectar información acerca de las expectativas y experiencias de los estudiantes ante la nueva modalidad de enseñanza, adicionalmente descubrimos el impacto de los servicios de apoyo brindados por la universidad, eficiencia de la plataforma y la interacción con los docentes.

Finalmente se aplicó un cuestionario de forma virtual, aplicando un muestreo no probabilístico, de juicio, a una muestra conformada por 169 estudiantes universitarios, con un nivel de confianza del 95%.

El levantamiento de información se realizó entre los meses de mayo y julio del presente año.

RESULTADOS

El rol de los docentes ha sido indispensable para un buen desenvolvimiento del aprendizaje, especialmente frente a un entorno incierto en medio de la coyuntura (Armando Picón et al., 2020), por ello es importante que los docentes lleven a cabo capacitaciones constantes enfocadas en el manejo de plataformas digitales y el uso de herramientas tecnológicas (TICS), que les permitan fortalecer sus conocimientos. Esta formación debe entenderse como un proceso de actualización que posibilita al docente realizar su práctica pedagógica y profesional de una manera pertinente (Camargo Abello et al., 2004).

Según Juca (2016) la capacitación de los profesores para el método de educación virtual está enfocada en que se garantice la auto instrucción, regulación autónoma, responsable y desarrolladora. Es crucial que el docente no pierda su papel como mentor, que mantenga el compromiso de organizar y diseñar las actividades que permitan a los estudiantes formar conocimientos.

Un factor importante en la adaptación del docente es la edad. En la investigación titulada “La pandemia COVID-19 y la reinención del docente” realizada por la Universidad Nacional de Asunción de Paraguay, se manifestó que el 93.5% de los docentes consideran que el dominio técnico de herramientas digitales es el mayor desafío que afrontan en la actualidad, haciendo hincapié en que el 36.1% de los encuestados eran mayores de 50 años (Benítez & Álvarez, 2020).

En el caso de uno de nuestros entrevistados; docente universitario menor de 40 años, no presentó muchos problemas al adaptarse a esta modalidad, y acepta que, a pesar de haber impartido clases virtuales desde hace varios años, la tecnología y su evolución siempre dejan mucho que aprender.

Con respecto a las dificultades suscitadas por la coyuntura, los docentes han demostrado afrontar esta situación siendo comprensivos y colaborativos con los estudiantes, buscando incentivar la participación de los alumnos mediante clases dinámicas, esto ayudó a incrementar la satisfacción de los estudiantes.

La tabla 1 nos muestra que el 64% de los alumnos que consideran la cercanía y motivación de docentes como “Tan accesible y motivante como un buen profesor presencial” se encuentran “Satisfechos”; sin embargo, el 50% de los alumnos que consideran la cercanía y motivación de docentes como “Lejanos a lo que realmente me preocupa en el curso” se encuentran “Insatisfechos”

Tabla 1. Nivel de Satisfacción de los alumnos según la cercanía y motivación de los docentes.

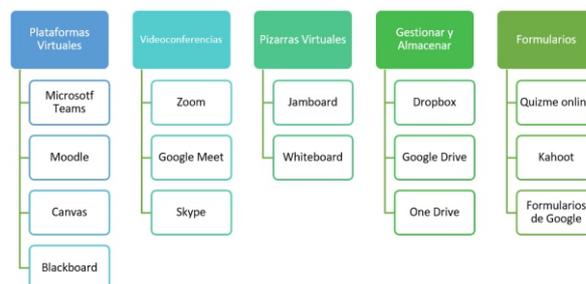
CERCANÍA Y MOTIVACIÓN DE DOCENTES	Nivel de Satisfacción					Total general
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy lejanos a mis intereses y preocupaciones	20%	40%	0%	40%	0%	100%
Lejanos a lo que realmente me preocupaba en el curso	0%	50%	33%	8%	8%	100%
En algunos momentos me sentí apoyado, pero en otros no	3%	35%	40%	22%	0%	100%
Co-implicados en mi proceso de aprendizaje.	2%	14%	30%	52%	2%	100%
Tan accesibles y motivantes como un "buen profesor presencial"	14%	0%	7%	64%	14%	100%
Total general	4%	27%	33%	34%	2%	100%

Fuente: Encuesta realizada. Elaboración de los autores

Al igual que los docentes, los alumnos se han ido adaptando a esta modalidad que surge a raíz de la coyuntura, como también al uso y accesibilidad de las plataformas empleadas para desarrollar las clases.

Esto ha permitido el avance de nuevas herramientas tecnológicas de aprendizaje, como los simuladores y plataformas educativas online, que permiten al alumno aprender de una manera semejante pero no igual a la presencial, entre las más utilizadas están las mencionadas en el Gráfico 1.

Graf. 1: Herramientas más utilizadas por las Universidades de Arequipa



Fuente: Elaboración de los autores

En relación a las plataformas y su implementación en los métodos de estudio, no existe una que sea de por sí más eficiente, por lo que es un poco difícil estandarizar una de ellas, ante esto es necesario evaluar las necesidades que tienen tanto los docentes como estudiantes, para que de acuerdo a ello se logre encontrar la más adecuada, que brinde las herramientas necesarias para un buen desarrollo académico.

La Tabla 2 nos muestra que las universidades de Arequipa hacen uso de diversas plataformas, las cuales son valoradas por los estudiantes según su eficiencia. El 40% de los alumnos que hacen uso del “Canvas” valoran la plataforma como “Eficiente”, mientras que en el caso de “Microsoft Teams” y “Google Meet” esta cifra asciende a 47% y 51% respectivamente; además, el 100% de los alumnos que usan el “Moodle” valoran esta plataforma como “Muy eficiente” y el 54% de los alumnos que hacen uso de “Zoom” la valoran como “Regular”.

Tabla 2. Valoración de la eficiencia de las plataformas utilizadas

VALORACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LAS PLATAFORMAS UTILIZADAS						
Plataforma Utilizada	Eficiencia de la Plataforma					Total general
	Muy ineficiente	Ineficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente	
Canvas	0%	0%	40%	40%	20%	100%
Google Meet	0%	0%	25%	51%	25%	100%
Microsoft Teams	1%	3%	38%	47%	10%	100%
Moodle	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Zoom	0%	8%	54%	25%	13%	100%
Grand Total	1%	3%	36%	44%	16%	100%

Fuente: Encuesta realizada. Elaboración de los autores

La valoración de las plataformas es proporcional a la experiencia que tenga el alumno para acceder a esta. Si bien es cierto, todas las utilizadas por las universidades arequipeñas han resultado de gran utilidad y son fáciles de manejar, no todos los estudiantes pueden apreciar el buen funcionamiento, ya que la conexión a internet es un factor importante e indispensable y desafortunadamente un porcentaje de estudiantes tienen carencia de este servicio o una conexión precaria, por ejemplo, aquellos estudiantes que radican fuera de la provincia de Arequipa u otras regiones que suelen ser los más afectados llegando a sentir frustración, afectando su nivel de satisfacción.

Existe una relación entre la eficiencia de la plataforma y la satisfacción de los alumnos, en la tabla 3 podemos ver que el 100% de los alumnos que encuentran “Muy ineficiente” la plataforma utilizada, son aquellos que se encuentran “Muy Insatisfechos” con la implementación del sistema virtual. Por otra parte, el 59% de los alumnos que encuentran “Muy Eficiente” la plataforma utilizada, se encuentran “Satisfechos”.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los alumnos según valoración de la eficiencia de la plataforma utilizada

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS SEGÚN VALORACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LA PLATAFORMA UTILIZADA						
Nivel de Satisfacción	Nivel de Eficiencia					Total general
	Muy Ineficiente	Ineficiente	Regular	Eficiente	Muy Eficiente	
Muy insatisfecho	100%	20%	0%	3%	11%	4%
Insatisfecho	0%	60%	43%	20%	7%	27%
Indiferente	0%	20%	38%	36%	15%	33%
Satisfecho	0%	0%	18%	40%	59%	34%
Muy satisfecho	0%	0%	2%	1%	7%	2%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada. Elaboración de los autores

Es una realidad que tanto los estudiantes como los docentes no han estado preparados para afrontar este tipo de enseñanza, no se tiene el mismo contacto afectivo con los estudiantes (especialmente cuando se les enseña por primera vez), ni el diálogo personalizado que se apreciaba en la modalidad presencial, lo que puede causar incluso, en algunas ocasiones, la tergiversación del mensaje.

Si bien es cierto una ventaja de esta modalidad es que ayuda a desarrollar más las habilidades tecnológicas, así como las competencias y destrezas que se pueden adquirir de forma virtual; también se observan las desventajas más notorias especialmente para escuelas profesionales cuya estructura curricular no les permite desarrollar una enseñanza 100% virtual.

Durante los grupos focales se percibió la preocupación de los estudiantes que cursan carreras teórico-prácticas, ya que sienten que aprenderán de forma limitada o perderán gran parte del aprendizaje y las experiencias que se pueden adquirir de manera estrictamente presencial al interior de la universidad, por ejemplo, los alumnos del área de ciencias e ingenierías como: Arquitectura, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Alimentaria, etc., o del área de ciencias de la salud como: Medicina Humana, Odontología, Enfermería, entre otras, son carreras que tienen la necesidad de prácticas presenciales.

Mientras tanto, varias carreras ligadas a las áreas de ciencias sociales y jurídico-empresariales como: Turismo y Hotelería, Educación, Comunicación Social, Administración, Derecho, Ingeniería Comercial, Economía, entre otras, se acondicionan mejor para una enseñanza virtual.

Considerando lo anterior y que gran parte de los encuestados pertenecían a la facultad de ciencias sociales, se determinó en la tabla 4 que el 60% del total de los alumnos consideran que este sistema tiene “Las mismas ventajas que inconvenientes”, dentro de los cuales, el 30% considera que el sistema virtual es “Eficiente”.

Tabla 4. Valoración de la eficiencia del Sistema Virtual

VALORACIÓN DE LA EFICIENCIA DEL SISTEMA VIRTUAL						
Ventajas e Inconvenientes del Sistema Virtual	Valoración de la Eficiencia					Total general
	Muy ineficiente	Ineficiente	Regular	Eficiente	Muy Eficiente	
Más inconvenientes que ventajas	1%	11%	14%	5%	0%	30%
Las mismas ventajas que inconvenientes	0%	2%	26%	30%	2%	60%
Más ventajas que inconvenientes	0%	0%	0%	6%	4%	10%
Total general	1%	13%	40%	40%	7%	100

Fuente: Encuesta realizada. Elaboración de los autores

Según el estudio de Salgado García (2015), los estudiantes analizan datos como: conocimientos, dialogo, interacción del docente, interacción de compañeros, necesidad y apoyo, aprendizaje percibido y nuevas formas de aprender, demostrando que la expectativa del estudiante no se ajustaba únicamente al dictado de clases, y que es por ello que, las clases virtuales no tenían una satisfacción equivalente a las clases presenciales.

Es por eso que las universidades han considerado implementar herramientas de apoyo tanto para profesores y alumnos como: Bibliotecas virtuales y plataformas didácticas, para que este tipo de sistema tenga buenos resultados, logre mantener la continuidad académica y una mejor adaptación al sistema actual.

Algunas universidades han optado por reprogramar su semestre lectivo y realizar una reestructuración integral de las asignaturas de gran parte de las escuelas profesionales que pensaron ser impartidas y cursadas de forma presencial (o semipresencial en el peor de los casos).

Sin embargo, tanto docentes como alumnos han tenido que dar este paso, como respuesta a la emergencia sanitaria, sin tener mucho tiempo para planificar y asegurar que todos tengan los medios tecnológicos mínimos requeridos, las competencias digitales necesarias y actitudes proclives al cambio.

Los estudiantes han demostrado valorar el esfuerzo y compromiso de sus respectivas casas de estudios por seguir brindando una educación alternativa y de calidad, esto se ve reflejado en los resultados de la tabla 5 donde se muestra porcentualmente la disposición de los alumnos a seguir cursando asignaturas virtuales según su nivel de satisfacción.

Lo más resaltante de esta tabla es que el 55% de los alumnos "si" estarían dispuestos a seguir llevando las clases virtuales, a pesar de todos los inconvenientes. Además, se demostró que 28% de los estudiantes están satisfechos con este sistema. Aquellos que muestran insatisfacción o poca disposición a seguir cursando claves virtuales, son alumnos principalmente ligados a carreras cuya estructura requiere prácticas presenciales.

Tabla 5. Disposición del alumno a seguir cursando asignaturas virtuales según su nivel de satisfacción

DISPOSICIÓN DEL ALUMNO A SEGUIR CURSANDO ASIGNATURAS VIRTUALES SEGÚN SU NIVEL DE SATISFACCIÓN			
Nivel de Satisfacción	¿Estaría dispuesto a seguir llevando clases virtuales?		Total general
	No	Si	
Muy insatisfecho	2%	2%	4%
Insatisfecho	22%	5%	27%
Indiferente	15%	18%	33%
Satisfecho	6%	28%	34%
Muy satisfecho	0%	2%	2%
Total general	45%	55%	100%

Fuente: Encuesta realizada. Elaboración de los autores

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación nos indican que, si bien existe una relación positiva entre la educación a distancia y la satisfacción del estudiante, esta es relativamente frágil, debido a que a un gran porcentaje de alumnos le fue indiferente la aplicación de esta modalidad y a su vez consideran que la eficiencia de este sistema no es ni bueno ni malo, sino que está en un punto medio.

Tanto para estudiantes como para docentes; en su mayoría, esta modalidad de enseñanza es una experiencia nueva. Las universidades saben del impacto que tiene el rol del docente en este caso; es por ello que invierten en capacitaciones para el buen desarrollo de la enseñanza. Por otro lado, se corroboró la hipótesis de que la satisfacción de los estudiantes está directamente relacionada con el trato y apoyo del docente; ya que la mayoría de los estudiantes satisfechos con esta modalidad son los mismos que consideran que sus docentes muestran cercanía, interés y accesibilidad al momento de la enseñanza.

La valoración que mostraron los estudiantes frente a la eficiencia de las herramientas de apoyo empleadas por las universidades varía dependiendo de la experiencia que tienen respecto a las plataformas utilizadas y la disponibilidad de medios, ante esto, las universidades han buscado plataformas de fácil acceso y funcionamiento, por lo que en general, los estudiantes creen que estas herramientas son eficaces y son un factor que influye positivamente en su satisfacción; sin embargo, en ciertas ocasiones esta se ve afectada debido a los inconvenientes suscitados por la falta de medios.

Respecto a las ventajas y desventajas de esta modalidad se encontró que estas varían de acuerdo con los estudiantes y sus estilos de vida, por ejemplo, muchas veces las desventajas son más notorias para ciertos estudiantes que tienen carencias del servicio de internet o cuentan con una red que no es adecuada, con equipos tecnológicos tampoco adecuados; mas no debemos quitar el hecho de que esta modalidad también tiene aspectos ventajosos, como la posibilidad de ver las grabaciones de las sesiones sincrónicas que permiten revivir la experiencia vivida en la sesión de clases, y repasar los conocimientos.

También identificamos que más de la mitad de los estudiantes estarían dispuestos a seguir llevando asignaturas virtuales, no obstante, esta cantidad no tiene una diferencia muy significativa con la cantidad restante, esto se puede explicar mediante el hecho de que esta modalidad de estudio se desarrolla de diferente forma para cada escuela profesional y no todas las carreras están aptas para ser dictadas bajo una modalidad 100% online. Sin embargo, las universidades ya han tomado decisiones respecto al inicio del semestre par 2020, buscando mejorar la experiencia del estudiante, con mejores herramientas digitales y mediante la reprogramación que permita combinar la enseñanza online con las prácticas presenciales (en escuelas profesionales, que así lo requieran).

Hoy en día es recomendable que los docentes desarrollen nuevas habilidades a la hora de impartir clases online, es decir no sólo conformarse con los mismos métodos de enseñanza usados bajo el sistema presencial, sino también aplicar otras metodologías de aprendizaje que permitan un buen desarrollo de las clases virtuales, como, por ejemplo: Flipped Classroom, Apprenticeship, Microlearning, entre otros.

Según Berenguer Albaladejo (2016), la Flipped Classroom o aula invertida, es una metodología que consiste en la auto instrucción teórica del alumno, haciendo uso de diversas herramientas que el docente le proporciona, tales como libros, artículos y en especial vídeos o podcasts grabados por el mismo docente u otros expertos, que el alumno deberá visualizar con anticipación a la sesión sincrónica, para de esta forma poder emplear el tiempo de clase (la sesión sincrónica) para intercambiar conocimientos, abrir foros de discusión, absolver dudas, y realizar prácticas en relación a lo aprendido.

Así mismo, el Apprenticeship es otra estrategia interesante, pues consiste en que el alumno trabaje como guía, orientando a otros compañeros principiantes; esto implica la realización y evaluación de trabajos individuales, asegurándose que cada uno de ellos llegue a dominar lo que están aprendiendo (Delgado Fernández & Solano González, 2009).

Por su parte, el microlearning se basa en el aprendizaje guiado a la fragmentación de contenidos dinámicos de corta duración, los cuales puedan ser visualizados en cualquier momento y lugar; además emplea preguntas, problemas o escenarios que ayudan a los estudiantes a aprender a través de su propia investigación. (Salinas & Marín, 2015)

Metodologías como las citadas han experimentado un gran crecimiento en los últimos años gracias al e-learning, las cuales podrían llegar a tener un impacto positivo en la satisfacción del estudiante, y el desarrollo de las clases bajo este nuevo sistema.

Como se puede inferir esta nueva normalidad que estamos viviendo, no quiere decir que el objetivo de enseñanza universitaria de calidad haya cambiado; sin embargo, sí quiere expresar que evidentemente hemos dado pasos más apresurados a la adaptación digital, un futuro que sin duda alguna iba a llegar. Hoy queda por delante, la aplicación de nuevas metodologías y herramientas de enseñanza, que serán de ayuda para lograr la satisfacción de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit.
- [2] Armando Picón, G., González de Caballero, G. K., & Paredes Sánchez, J. N. (2020). Desempeño y formación docente en competencias digitales en clases no presenciales durante la pandemia COVID-19.
- [3] Berenguer Albaladejo, C. (2016). Acerca de la utilidad del aula invertida o flipped classroom. 15.
- [4] Camargo Abello, M., Calvo M., G., Franco Arbeláez, M. C., Vergara Arboleda, M., Londoño Camacho, S., Zapata Jaramillo, F., & Garavito Prieto, C. (2004). Las necesidades de formación permanente del docente.
- [5] Delgado Fernández, M., & Solano González, A. (2009). Estrategias didácticas creativas en entornos virtuales para el aprendizaje. *Research Gate*, 9. <https://doi.org/10.15517/aie.v9i2.9521>
- [6] Juca Maldonado, F. X. (2016). *LA EDUCACIÓN A DISTANCIA, UNA NECESIDAD PARA LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES*. 8, 106-111.
- [7] Benítez, M. C. A. D., & Alvarez, G. M. K. D. (2020). LA PANDEMIA COVID 19 Y LA REINVENCIÓN DEL DOCENTE. *Academic Disclosure*, 1(1), 64-79.
- [8] Salgado García, E. (2015). *La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado* [Tesis de Doctorado]. Universidad Católica de Costa Rica.
- [9] Salinas, J., & Marín, V. I. (2015). Pasado, presente y futuro del microlearning como estrategia para el desarrollo profesional. *Campus Virtuales*, 3(2), 46-61.
- [10] Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (s. f.). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13, 5-26.
- [11] Copari Romero, F. G. (2014). *LA ENSEÑANZA VIRTUAL EN EL APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PEDRO VILCAPAZA - PERÚ*. 5, 14-21.
- [12] García-Peñalvo, F. J., Corell, A., Abella-García, V., & Grande, M. (2020). La evaluación online en la educación superior en tiempos de la COVID-19. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 21(0), 26
- [13] Manrique, C. (2015). La educación a distancia virtual en el Perú. *Educación a Distancia*.
- [14] Martínez-Garcés, J., & Garcés-Fuenmayor, J. (2020). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-16.
- [15] Martín Rodríguez, O. (2013). *La satisfacción del usuario en la enseñanza virtual: El caso del sistema universitario Andaluz*. Editorial de la Universidad de Granada.
- [16] Montoya Suarez, L., López-Ocampo, M., & Sepúlveda Castaño, J. (2014). *Satisfacción de los estudiantes universitarios en el uso de ambientes virtuales de aprendizaje basados en la plataforma Moodle*.
- [17] Salgado García, E. (2015). *La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado* [Tesis de Doctorado]. Universidad Católica de Costa Rica.

Recibido el 10 de octubre del 2019 y aceptado para su publicación el 21 de diciembre del 2019