

Percepción de los estudiantes universitarios sobre el proceso de enseñanza aprendizaje en la virtualidad

Perception of university students about the teaching-learning process in virtuality

Patricia De Lourdes León Monar¹; Víctor Hugo Quizhpe Baculima²;
Carmita Galudth Borja Borja³; Gina Jaqueline Alarcón Quinatoa⁴
{pleon@ueb.edu.ec; vquizhpe@ueb.edu.ec;
cborja@ueb.edu.ec; galarcon@ueb.edu.ec}

Fecha de recepción: 30 de agosto de 2021 — **Fecha de aceptación:** 21 de octubre de 2021

Resumen: El presente trabajo investigativo se ha desarrollado para conocer la percepción de los estudiantes universitarios sobre el proceso de enseñanza aprendizaje en la virtualidad en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar. La investigación tiene un alcance descriptivo, con un enfoque cuali-cuantitativo. Los hallazgos más significativos son: El 58,3% de los encuestados volverían voluntariamente a clases presenciales, siendo en general la principal preocupación con el 46,8% el temor a contagiarse de covid19 y sus variantes; sin embargo, la mayoría de encuestados equivalentes al 42,5% prefiere continuar con clases en línea principalmente por prevenir contagios, estudiar y trabajar a la vez y por condiciones económicas. En cuanto a la experiencia de las clases virtuales manifiestan: el 57,5% que la universidad se ha adaptado adecuadamente a la virtualidad; mientras el 55,1% está de acuerdo que las clases en línea mantienen el nivel de calidad que recibían en la presencialidad; el 44,1% califica como buena la metodología de enseñanza aprendizaje empleada por los docentes; el 69,8% concuerdan que el aprendizaje ha sido significativo en la modalidad en línea o virtual, sin embargo, el 75,4% refiere como principal dificultad la conectividad a internet; el 69,3% considera que tendrá déficit en su formación y aprendizaje actual en comparación con promociones anteriores de la carrera, pero, el 59,8% aprecia que su calificación promedio a tenido un impacto positivo. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, la mayoría de encuestados concuerdan favorablemente que la modalidad virtual le ha permitido

¹Ingeniera en Marketing, Magíster en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente.
Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.

²Ingeniero en Administración de Empresas, Magíster en Administración de Negocios (MBA).
Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.

³Economista, Magíster en Gestión de Proyectos Socio Productivos.
Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.

⁴Ingeniería Comercial, Magíster en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente.
Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.

Cómo citar:

León Monar, P. L., Quizhpe Baculima, V. H., Borja Borja, C. G., & Alarcón Quinatoa, G. J. (2021). Percepción de los estudiantes universitarios sobre el proceso de enseñanza aprendizaje en la virtualidad. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 5(41), 103-113. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss41.2021pp103-113>

desarrollar sus destrezas y habilidades intelectuales, cubriendo sus expectativas de la carrera, manteniendo la calidad de la educación y su rendimiento académico, además, perciben que se han incrementado las oportunidades laborales para los profesionales en Marketing o Mercadotecnia a raíz de la pandemia. Finalmente, las conclusiones más relevantes son: El proceso de enseñanza aprendizaje en la línea o virtual ha sido significativo para el estudiantado, donde las Instituciones de Educación Superior deben responder a los nuevos requerimientos bajo la disposiciones y normativas vigente, involucrando el valioso accionar docente para generar experiencias redituables y relevantes con los estudiantes.

Palabras clave — Percepción, estudiantes universitarios, enseñanza aprendizaje, virtualidad.

Abstract: This research work has been developed to know the perception of university students about the teaching-learning process in virtuality in the Marketing Career of the State University of Bolívar. The research has a descriptive scope, with a quali-quantitative approach. The most significant findings are: 58.3% of those surveyed would voluntarily return to face-to-face classes, the main concern with 46.8% being in general the fear of catching Covid19 and its variants; However, the majority of respondents equivalent to 42.5% prefer to continue with online classes mainly to prevent infections, study and work at the same time and due to economic conditions. Regarding the experience of virtual classes, they state: 57.5% that the university has adequately adapted to virtuality; while 55.1% agree that online classes maintain the level of quality that they received in person; 44.1% rate the teaching-learning methodology used by teachers as good; 69.8% agree that learning has been significant in the online or virtual mode, however, 75.4% refer to internet connectivity as the main difficulty; 69.3% consider that they will have a deficit in their current training and learning compared to previous promotions of the career, but 59.8% appreciate that their average grade has had a positive impact. On the other hand, in terms of student satisfaction, the majority of respondents agree favorably that the virtual modality has allowed them to develop their skills and intellectual abilities, meeting their career expectations, maintaining the quality of education and their academic performance. Furthermore, they perceive that job opportunities have increased for professionals in Marketing or Marketing as a result of the pandemic. Finally, the most relevant conclusions are: The online or virtual teaching-learning process has been significant for the student body, where the Higher Education Institutions must respond to the new requirements under the current provisions and regulations, involving the valuable teaching action to generate profitable and relevant experiences with students.

Keywords — Perception, university students, teaching learning, virtuality.

INTRODUCCIÓN

Si bien el ritmo de la sociedad cambió a raíz de la pandemia por covid19, el sistema de educación no fue la excepción, las instituciones de educación superior tuvieron que adoptar una postura propositiva para hacer frente al confinamiento y paralización de actividades en todos los sectores primordiales de la economía, educación, transporte, entre otras. Lo que ha dado origen a la discusión sobre la enseñanza y la virtualidad.

La adaptación ha sido el común de las IES en su labor por la sociedad y dar continuidad a miles de universitarios que empezaron una carrera profesional, por tanto este escenario ha generado grandes

expectativas de reacción de las dos partes. Han crecido las necesidades y exigencias tecnológicas, una mejor infraestructura, aulas virtuales, equipos y dispositivos modernos, software especializado, conectividad estable a internet y servidores con mayor capacidad de almacenamiento. En consecuencia, se ha estimulado al sistema de educación superior en calidad en las universidades a ofertar programas y carreras online, más aún cuando las mismas carreras en modalidad presencial actualmente se están ejecutando en los mismos horarios, pero de manera online o híbrida.

Las IES actualmente ponen mayor interés en las percepciones estudiantiles, desde su ingreso, formación y salida de la universidad. Si bien los estudios que realizan pretenden conocer la valoración, apreciación o percepción que los estudiantes tienen de la institución, así como del servicio de educación que están recibiendo, pero también buscan identificar necesidades insatisfechas a modo de retroalimentación y mejora continua.

Esta investigación hace un análisis por la valoración del estudiante frente a la educación en línea o virtual que han recibido desde que inicio la pandemia, para pasar a contrastarla con lo que en su momento recibieron en la presencialidad, a fin de identificar oportunidades que garanticen la calidad de educación. Pues no hay duda alguna que la fuente primaria de información para mejorar el proceso de enseñanza son los estudiantes.

(León, Quizhpe, & Barragán, 2021) mencionan que el cambio de ambiente aprendizaje ha sido significativo, por tanto, se han incorporado a este nuevo escenario "...herramientas visuales, sonoras y audiovisuales que complementen y apoyen la labor del docente, pero también comprometan al estudiante a ser administrador de su aprendizaje"

La pandemia por covid19 ha dado lugar a combinar la enseñanza con la virtualidad, no cabe duda que de ello se desprenden ventajas y desventajas principalmente que impactan la calidad de la educación, igualdad de oportunidades, bienestar estudiantil y docente, y con ello la satisfacción de los mismos. El pasar de la presencialidad a la virtualidad ha sido un proceso difícil de asimilar, generando tensiones, preocupación, incertidumbre y ansiedad en la colectividad universitaria. Si bien, todo este cambio incluye profundamente la capacidad de adaptación tecnológica, también ha tomado de sorpresas las condiciones económicas y personales de la comunidad universitaria, donde las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics) se consolidaron como las herramientas para sobrellevar el proceso de enseñanza aprendizaje, para lo cual se requirió que la universidad se prepare para ello, por consiguiente, que los docentes estén capacitados en el manejo de entornos e instrumentos virtuales, dispongan de estable conexión a internet y capacidad de los servidores institucionales, entre otros.

Por otro lado, la brecha digital existente entre el estudiantado es visible, si bien ha ido disminuyendo paulatinamente, se ha convertido en uno de los principales motivos por los que se ha solicitado la comprensión y flexibilidad del docente (Gil, Urchaga, & Sánchez, 2020) destacan en su investigación la brecha digital, mientras que ha obligado a los involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje estar expuestos a las pantallas de los dispositivos electrónicos más de 8 horas diarias, exceso de trabajo, bajo nivel de actividad física o ejercicio y altos niveles de estrés. Además de ello, se ha limitado las relaciones interpersonales con compañeros, docentes y funcionarios, dificultando la comunicación.

En definitiva, está en la nueva realidad y así como ha presentado inconformidades, también ha sido la oportunidad para potenciar el uso de Entornos Virtuales de Enseñanza Aprendizaje (EVEA) combinados con medios de comunicación como: email, redes sociales y telefonía como herramientas tecnológicas, como también lo menciona León, Quizhpe y Barragán (2021) en su estudio de la Incidencia de la modalidad virtual en el proceso de enseñanza aprendizaje. Asimismo, ha dado lugar a la actualización docente y estudiantil a través de la capacitación e internacionalización de las

universidades gracias a internet, mayor empleo de herramientas virtuales y por tanto, disminución del uso físico de materiales escolares como el papel, entre otros, por ello, es natural concordar que la opinión de los estudiantes es una fuente primordial para evaluar la enseñanza universitaria, contrastando las expectativas con lo que revieron durante su educación virtual o en línea.

Luego de haber pasado por un dificultoso inicio de clases virtuales, al momento ya se han logrado experiencias de aquello, enfocando el estudio desde la perspectiva del estudiante que no dejará de ser muy particular y única en cada caso, sobre todo este estudio permite vislumbrar las percepciones de la educación virtual generada de la experiencia de los estudiantes universitarios de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB de modalidad presencial y que por la pandemia tuvieron que continuar su formación académica en la enseñanza virtual durante los últimos periodos académicos ordinarios contando desde mayo 2020 al presente.

METODOLOGÍA

La investigación se ha realizado en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar, el diseño de la investigación es no experimental, el tipo de diseño es transversal, cuyo nivel investigativo inicia siendo exploratorio para tener un alcance descriptivo, basado en un enfoque cuali-cuantitativo, al analizar comportamientos y pensamientos a partir de la educación virtual recibida, mismos resultados que se presentan en datos o cifras. La investigación requirió una revisión documental y de campo. Por tanto, para esta última, se aplicó la técnica de la encuesta en línea durante el mes de agosto del 2021, empleando como instrumento un cuestionario estructurado de 19 preguntas de opción múltiple, mismo que estuvo distribuido en 3 bloques o dimensiones temáticas: 1. Retorno progresivo; 2. Experiencia en la virtualidad; 3. Nivel de satisfacción.

La población objeto de estudio son los estudiantes matriculados en el ciclo académico ordinario mayo–septiembre 2021, es decir un universo de 188 estudiantes pertenecientes a la Carrera de Mercadotecnia, la muestra es de clase probabilística de tipo aleatorio simple, correspondiéndole significativamente 127 personas, encuestando a hombres y mujeres en edades de 18 a 29 años edad.

Tabla 1. Determinación de la muestra

Población (n)	188	Cuadrado
Nivel de confianza (z)	1,96	3,8416
Proporción (p)	0,50	
Probabilidad (q)	0,50	
Error de muestreo (e)	0,05	0,0025

Fuente: Encuestas, agosto 2021

Elaborado por: los autores

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)e^2 + Z^2pq} \quad n = \frac{180,55}{1,4279} \quad n = 127$$

RESULTADOS

El estudio contó con el 66,1% estudiantes de género femenino y el 33,9% de género masculino, con mayor número de estudiantes en el primero, segundo, séptimo y octavo ciclo. La encuesta estuvo estructurada en tres secciones específicas: 1) Del retorno progresivo; 2) De la experiencia en clases virtuales; y 3) Nivel de satisfacción. Se hará mayor énfasis en algunas preguntas del estudio, a fin de resaltar la opinión de los encuestados.

SECCIÓN 1: DEL RETORNO PROGRESIVO

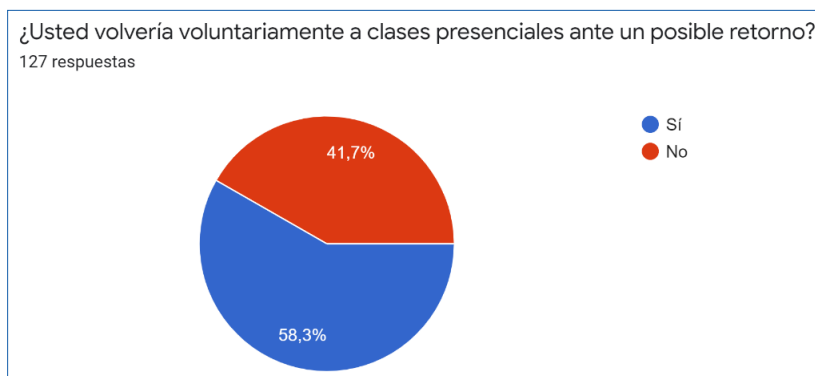


Gráfico 1. Retorno voluntario a clases presenciales

Fuente: Encuestas, agosto 2021

En cuanto al retorno progresivo se expone que el 58,3% estaría dispuesto a volver voluntariamente a clases presenciales frente a un 41,7% que no lo haría. Bajo este contexto, las principales preocupaciones que se generan en el estudiante ante un posible retorno a la presencialidad se muestran en el siguiente gráfico.

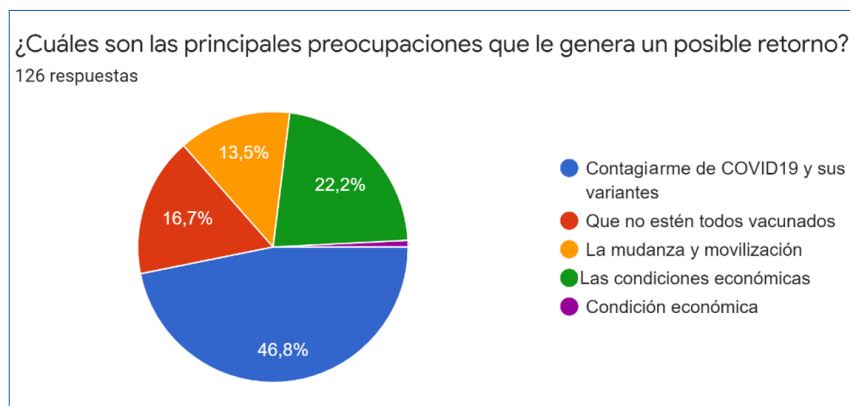


Gráfico 2. Principales preocupaciones de los estudiantes

Fuente: Encuestas, agosto 2021

De lo anterior, se destaca: Temor a contagiarse de covid19 y sus variantes con el 46,8%; seguido las condiciones económicas con el 22,2%; así como, en menor porcentaje la preocupación que no todos sus compañeros estén vacunados; y, la mudanza y movilización que incluiría un posible retorno a la universidad. Sin embargo, si pudieran elegir, los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia, preferirían continuar sus estudios con clases en línea con el 42,5%, por otro lado, con el 29,3% elegirían asistir presencialmente a clases, y en modalidad híbrida (virtual, presencial y semipresencial) el 28,3%. Así como se muestra en el Gráfico 3.

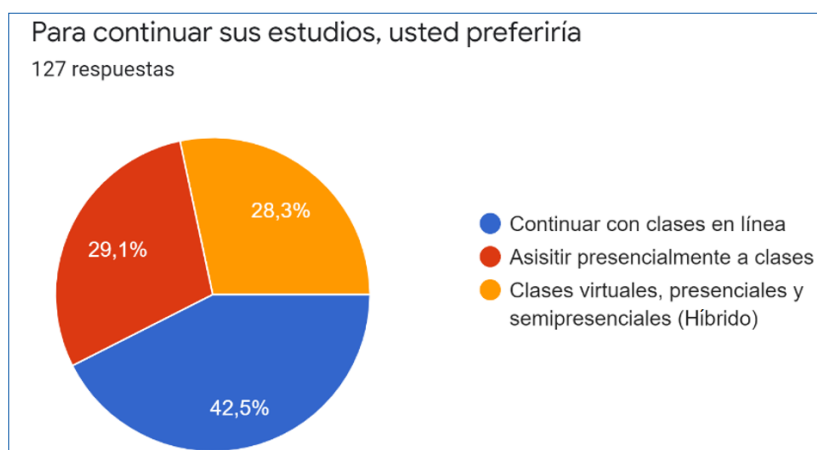


Gráfico 3: Preferencia de estudiantes para continuar estudios
Fuente: Encuestas, agosto 2021

El estudiantado refiere de la elección anterior que las razones principales son: 1) Calidad del aprendizaje con el 40,2%; 2) Prevenir contagios; 3) Oportunidad de trabajar y estudiar a la vez; 4) Condiciones económicas; y 5) Factores tecnológicos.

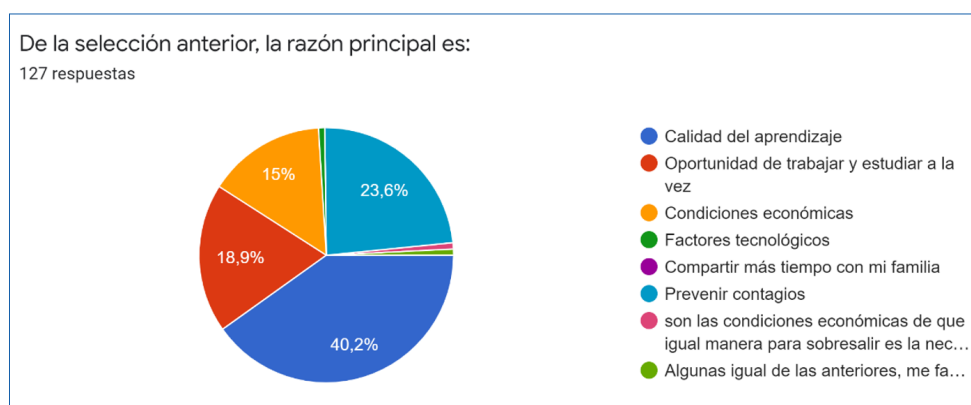


Gráfico 4. Razones para escoger una modalidad de estudios
Fuente: Encuestas, agosto 2021

De la elección anterior, haciendo un análisis más profundo de los datos se cuantifica que la mayoría de estudiantes que escogieron asistir presencialmente a clases lo harían por la calidad del aprendizaje; mientras que, quienes optarían por las clases en línea dividen sus motivos en el siguiente orden de importancia: Prevenir contagios, oportunidad de trabajar y estudiar a la vez, y por las condiciones económicas. Finalmente, para quienes optarían por la modalidad híbrida (Clases en línea, presenciales y semipresenciales) sería principalmente por: Calidad de la Educación y prevenir contagios.

SECCIÓN 2: DE LA EXPERIENCIA EN LAS CLASES VIRTUALES

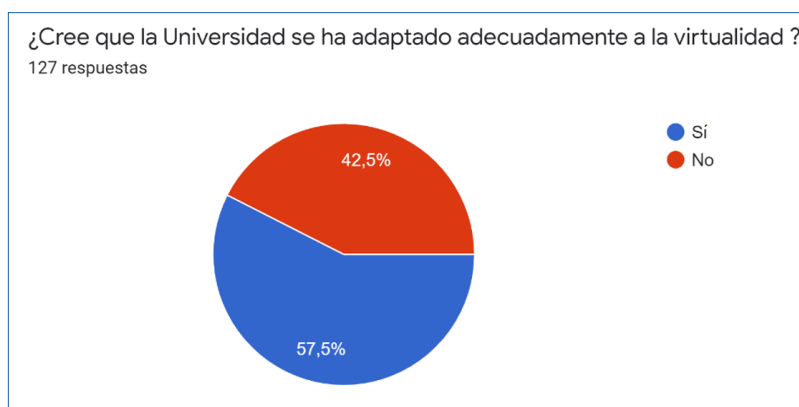


Gráfico 5. Adaptación de Universidad

Fuente: Encuestas, agosto 2021

En cuanto a la experiencia en clases virtuales, el estudiantado con un 57,5% cree que la universidad se ha adaptado adecuadamente a la virtualidad, similar 54,8% que considera que la carrera cuenta con suficiente infraestructura, laboratorios y sistemas informáticos para continuar su formación académica.

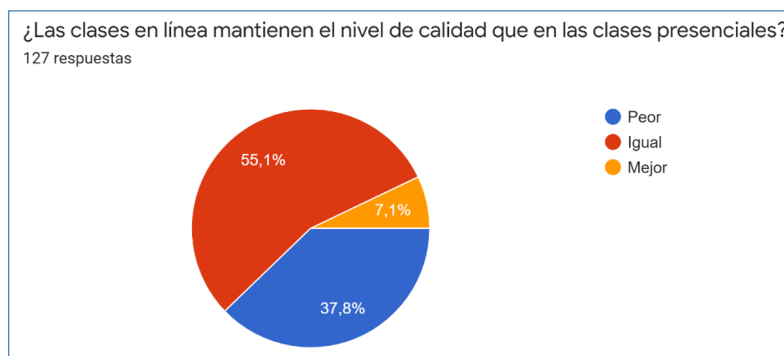


Gráfico 6. Valoración de la calidad clases en línea vs. presenciales

Fuente: Encuestas, agosto 2021

El 55,1% asegura que las clases en línea mantienen la misma calidad que las clases presenciales que recibieron, en contraparte el 37,8% mencionan que se ha empeorado y solamente un 7,1% considera que se ha mejorado en comparación con la presencialidad.

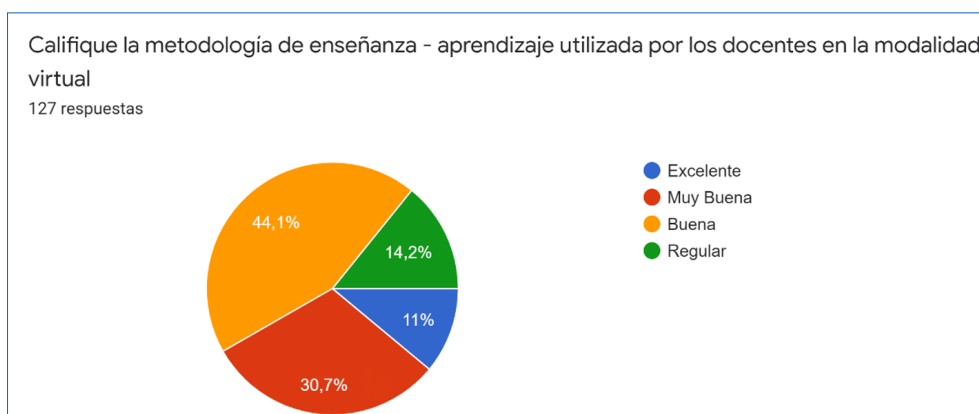


Gráfico 7. Valoración de la metodología empleado por los Docentes

Fuente: Encuestas, agosto 2021

La mayoría de estudiantes con el 44,1% califican como buena la metodología de enseñanza-aprendizaje empleada por los docentes en la modalidad virtual, el 30,7% como muy buena, 14,2% como regular y el solo el 11% como excelente. La labor del docente se ha complementado con el uso de aulas virtuales y concuerdan el 83,5% que en ellas se evidencia la planificación de las asignaturas.

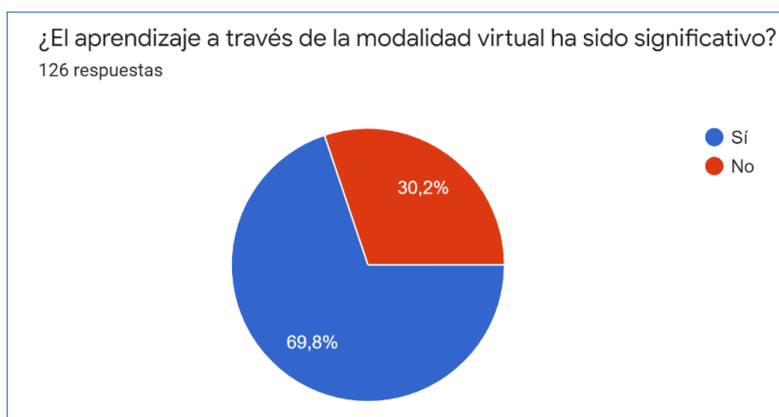


Gráfico 8. El aprendizaje en la virtualidad
Fuente: Encuestas, agosto 2021

Concretamente el 69,8% califica como significativo el aprendizaje a través de la modalidad virtual, sin embargo, no han pasado desapercibidas varias dificultades que se han presentado en el camino como: Problemas de conectividad a internet representado con el 75,4%; seguido de complicaciones con los trabajos en equipo referido por el 35,7%; falta de concentración a clases con el 34,1%; mientras que, en menor porcentaje dificultad de adaptación y limitada disponibilidad de dispositivos electrónicos para recibir clases. A continuación, se muestra el gráfico correspondiente.

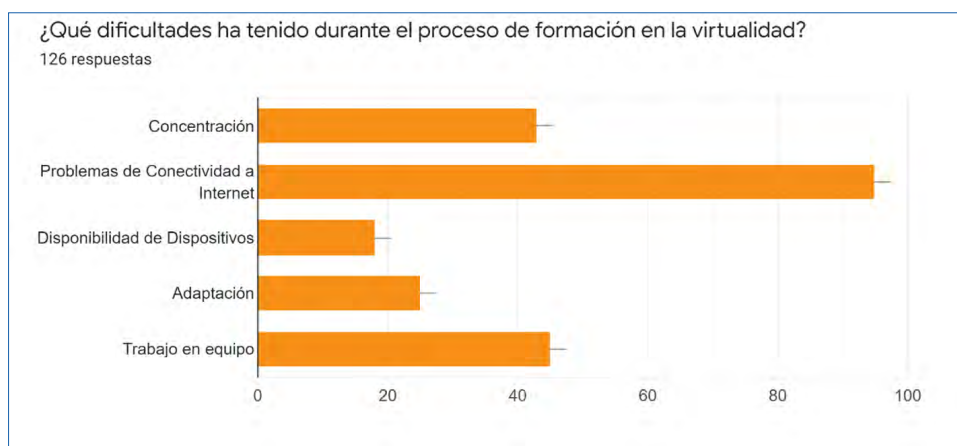


Gráfico 9. Dificultades en el proceso de formación
Fuente: Encuestas, agosto 2021

De lo anterior el 69,3% de estudiantes asegura tener déficit en su formación académica en comparación con promociones anteriores de la carrera, pero contradictoriamente, el 59,8% considera que la formación virtual podría favorecer en su calificación promedio al finalizar la carrera.

SECCIÓN 3: NIVEL DE SATISFACCIÓN

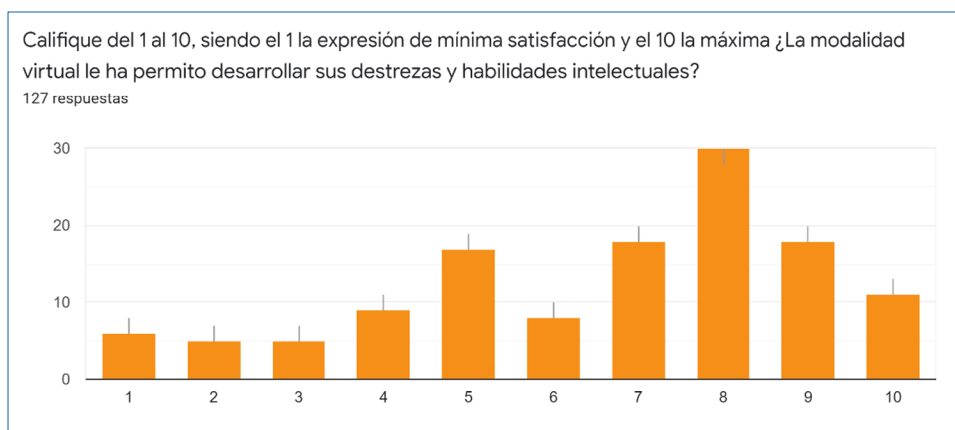


Gráfico 10. Desarrollo de la habilidades y destrezas

Fuente: Encuestas, agosto 2021

En el tercer bloque referente al nivel de satisfacción del estudiantado, el 23,6% asegura con un 8/10 que la modalidad virtual le ha permitido desarrollar sus destrezas y habilidades intelectuales, seguido del 14,2% y 8,7% con una valoración de 9 y 10 respectivamente. Asimismo, la mayoría de estudiantes refieren que la rigurosidad de las evaluaciones es mejor que en la presencialidad con el 34,6 y 22,0% entre muy bueno y excelente consecutivamente.

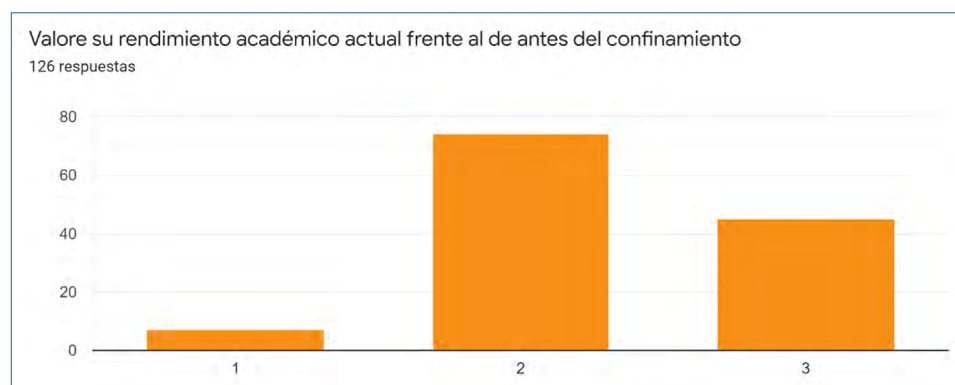


Gráfico 11. Rendimiento Académico

Fuente: Encuestas, agosto 2021

Los estudiantes al valor su rendimiento académico en la virtualidad refiere que se mantiene igual con 58,7% con el del antes del confinamiento con una marcada tendencia de mejora. En general, mayoritariamente el estudiantado está satisfecho con la calidad de la educación que ha recibido en la modalidad en línea o virtual, calificando con un acumulado de 44,4 % equivalente a 8, 9 y 10 de satisfacción. Además, es estudiantado percibe que a raíz de la pandemia se incrementado el nivel de oportunidades laborales para los profesionales en Marketing y Mercadotecnia, coincidiendo en su opinión aproximadamente el 67,2%.

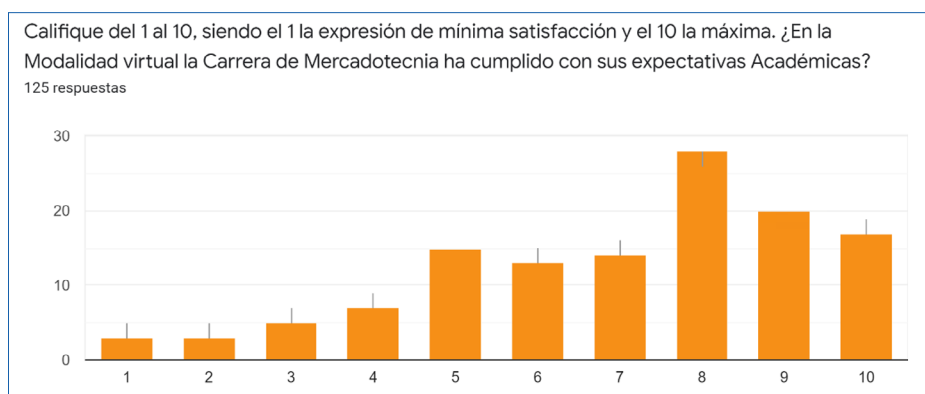


Gráfico 12. Cumplimiento de expectativas

Fuente: Encuestas, agosto 2021

Finalmente, los estudiantes en un 52% refieren que en la modalidad virtual la Carrera de Mercadotecnia ha cumplido con sus expectativas académicas, alcanzado calificaciones por encima del 8/10.

DISCUSIÓN

La educación virtual o en línea es nueva para muchas universidades, las cuales han estado inmersas en una constante de flexibilidad y adaptación, si bien, todos sus integrantes ejecutan roles importantes, en este proceso se han resaltado las actividades autónomas del estudiante, quién se ha convertido en el administrador de su tiempo y responsable de su aprendizaje, algunos estudiantes han mostrado agrado por esta modalidad, otros por el contrario incomodidad. Lo que se desprende de situaciones propias de las condiciones económicas, ubicación de residencia, conectividad, disponibilidad de equipos para estudiar, ambientes de aprendizaje y metodología aplicada por el docente entre los principales, así como lo refiere (Ramírez, Jaliri, Méndez Roca, & Orlandini, 2020)

Si bien, el principal objetivo de la educación superior es garantizar una educación de calidad, en igualdad de oportunidades y sin discriminación alguna, evitando la deserción o abandono de estudios por parte del estudiante, más aún cuando la virtualidad ha venido a quedarse en las universidades, presionando contar con la infraestructura tecnológica y física que sea el soporte para la educación en cualquiera de sus modalidades ofertadas para fortalecer las competencias y los aprendizajes tanto de los estudiantes como de los docentes, pero sobre todo generar una experiencia significativa de aprendizaje para los estudiantes.

Los resultados muestran cierta aceptación de los estudiantes por retornar voluntariamente a clases presenciales en el caso que lo amerite, sin embargo, como es natural mantienen preocupaciones de lo que eso implicaría, prefiriendo mayoritariamente continuar con clases en línea para prevenir contagios, tener oportunidad de trabajar y estudiar a la vez, y por las condiciones económicas, más aún cuando tienen familiares vulnerables bajo su dependencia. Mientras que, quienes prefieren la modalidad presencial e híbrida ubican como razón principal la calidad del aprendizaje.

Los estudiantes dividen sus opiniones referentes al nivel de calidad de su formación durante los últimos periodos, percibiendo que se mantiene igual tanto en la virtualidad como en la presencialidad, otro grupo por el contrario difiere de aquello, manifestando que ha empeorado. Esto último, lo atribuyen a la débil empatía y comunicación personal que se logra con los docentes en la virtualidad, problemas de concentración, excesivas tareas con fechas fijas de entrega, de ahí que se solicite la flexibilidad y comprensión a problemas de conectividad, situaciones económicas y sociales en las que viven muchos estudiantes a raíz de la pandemia.

CONCLUSIONES

La universidad y carrera han tenido una respuesta proactiva ante el confinamiento, sin embargo, continuamente se van incorporando nuevos requerimientos a las instituciones de educación superior, a fin de garantizar el cumplimiento de la formación académico bajo los parámetros establecidos por las disposiciones y normativa vigente.

El proceso de enseñanza aprendizaje en línea o virtual ha sido significativo para el estudiantado, resultado que es producto del desarrollo en el aula en compañía del docente, de ahí, la importancia que cuenten con las competencias humanas, profesionales y tecnológicas, mismas que se han visto apoyados en el uso del EVEA, planificación y organización de las cátedras, ejecución a través de metodologías de enseñanza aprendizaje adaptadas a la virtualidad que han logrado resultados relevantes.

El seguimiento y monitoreo de las percepciones estudiantiles permiten construir escenarios diversos, que se caracterizan por ser dinámicos y desafiantes, lo que coadyuva a la institución y carrera a identificar fortalezas y debilidades del quehacer académico, y por supuesto tomar acciones correctivas y de mejora que respondan a la sociedad del conocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castellano, J. M., Almagro, J., & Ángel, F. (2021). Percepción estudiantil sobre la educación online en tiempos de COVID-19: Universidad de Almería (España). *Revista Cientific 6 (19)*, 185-207.
- Gil, F., Urchaga, J., & Sánchez, A. (2020). Percepciones y expectativas en el alumnado universitario a partir de la adaptación a la enseñanza no presencial motivada por la pandemia de COVID-19. *Revista Latina de Comunicación Social 78*, 99-119.
- Humanante, P., Fernández, J., & Jiménez, C. (2019). Aulas virtuales en contextos universitarios; percepciones de uso por parte de los estudiantes. *Revista Espacios 40 (2)*, 3.
- León, P., Quizhpe, V., & Barragán, C. (2021). Incidencia de la modalidad virtual en el proceso de enseñanza aprendizaje de la carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 5(39)*, 24-32.
- Ramírez, I., Jaliri, C., Méndez Roca, B., & Orlandini, I. (2020). Percepciones universitarias sobre la educación virtual. *Red de docentes IB, 3 (1)*, 1-6.
- Rodríguez, J. L. (enero de 2021). Percepción de estudiantes acerca de la educación en línea en el marco de la emergencia sanitaria Covid-19 Caso 5. Ecuador.