



Satisfacción estudiantil con las clases remotas y competencias del docente en tiempos de pandemia

Student satisfaction with remote classes and teacher competencies in times of pandemic

Lidia Luz Cruz-Neyra

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú


lcruz@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-3902-4280>

Arturo Jaime Mendoza-Ramírez

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú

amendoza@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-7499-8497>

Luis Salomón Merino-Berrios

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú

lmerino@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-3705-7954>

Juan Zenón Gutiérrez-Gutiérrez

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú

jgutierrez@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-3499-0626>

Recepción: 30/07/2023 | Aceptación: 14/11/2023 | Publicación: 24/11/2023

Cómo citar (APA, séptima edición):

Cruz-Neyra, L. L., Mendoza-Ramírez, A. J., Merino-Berrios, L. S., y Gutiérrez-Gutiérrez, J. Z. (2023). Satisfacción estudiantil con las clases remotas y competencias del docente en tiempos de pandemia. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1), 79-95.
<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2376>

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar cómo se relaciona la satisfacción del servicio educativo con las competencias del docente en el contexto de desarrollo de asignaturas de forma remota, en tiempos de pandemia. Participaron 291 estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de una universidad pública, previo consentimiento informado a quienes se les aplicaron dos cuestionarios uno para obtener información de satisfacción de la calidad del servicio educativo y otro para medir la percepción de las competencias del docente en el desarrollo de sus asignaturas en la modalidad remota. Los datos fueron sometidos a tratamiento estadístico a través de la correlación de Rho de Spearman para evaluar la asociación entre las dos variables, revelando una significativa asociación entre la satisfacción estudiantil y las competencias de los docentes en el desarrollo de sus clases remotas, con coeficiente de correlación de 0,709 (p-valor >0.01). Lo mismo sucede cuando se analiza cada una de las dimensiones de la calidad educativa con las competencias del docente en el desarrollo de las asignaturas. En conclusión, existe asociación positiva significativa de las variables satisfacción de la calidad del servicio educativo y competencias del docente, desde la percepción del estudiante en un contexto remoto, así la satisfacción del estudiante es explicada en gran parte por las competencias de sus docentes.

Palabras claves: calidad de la educación; competencias del docente; enseñanza asistida por ordenador; aprendizaje asistido por ordenador.

Abstract

The aim of the study was to investigate the relationship between satisfaction with educational services and teacher competencies in the remote learning context during the pandemic. A total of 291 students from the Faculty of Social Sciences and Humanities at a public university participated, providing informed consent. Two questionnaires were administered to assess satisfaction with the quality of educational services and the perception of teacher competencies in remote learning. Statistical analysis using the Spearman's Rho correlation coefficient revealed a significant association between student satisfaction and teacher competencies, with a correlation coefficient of 0.709 (p-value > 0.01). This association persisted when examining each dimension of educational quality in relation to teacher competencies. In conclusion, a significant positive association was found between satisfaction with educational services and teacher competencies, as perceived by students in a remote context, suggesting that student satisfaction is strongly influenced by the competencies of their teachers.

Keywords: educational quality; teacher qualifications; computer assisted teaching; computer assisted learning.

Introducción

La sociedad exige a las instituciones universitarias garantizar la calidad de los programas que imparten a niveles razonables y de impulsar las medidas que se requieran para mejorar el servicio educativo y, por ende, la calidad de formación de los profesionales. Los factores evaluados para evidenciar la calidad universitaria son diversos y complejos, siendo los actores de la comunidad universitaria, principalmente, los estudiantes, los que deben ser considerados, razón por la cual la satisfacción del servicio educativo es una de las dinámicas consideradas para la toma de decisiones y la planificación de acciones de mejora.

En el Perú, el confinamiento de la población tras la declaratoria de emergencia sanitaria a causa de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID 19) obligó a las universidades organizarse para dar continuidad a sus funciones, implementando la enseñanza remota, que se ha desarrollado desde marzo del 2020 al primer semestre del 2022.

La complejidad del desarrollo de clases que normalmente eran de modo presencial a la enseñanza remota incluye diversas variables como sesiones de clases a través de videoconferencias, el uso de herramientas digitales y aulas virtuales, que según Alea, et al. (2020) en su estudio concluye que los docentes de instituciones educativas, como en Filipinas, estuvieron muy comprometidos con el desarrollo de clases a distancia, sin embargo, se sintieron entorpecidos por las carencias de soporte técnico, instalaciones, equipos y el desarrollo de capacidades para el aprendizaje a distancia. No obstante, a medida que los maestros ganaban experiencia se correlacionaba con la preparación para el aprendizaje remoto.

Las exigencias de desempeño del docente en la modalidad virtual incluyen el dominio de las habilidades para gestionar y supervisar el aprendizaje de los estudiantes, estimular la motivación, retroalimentar, supervisar y cohesionar al grupo en el aula, entre otros, que según García et al. (2018) estos son competencias de enseñanza, cognitiva, social, emocional y de aprendizaje, por lo que se diseñó y validó un “Modelo de Evaluación de Competencias Docentes para la enseñanza en Línea” (MECDL) para evaluar el desempeño en sesiones remotas (p.343).

Hamutoglu et al. (2020) evaluaron las características de los entornos virtuales de aprendizaje empleado en una institución universitaria a través de las percepciones de los estudiantes con relación a la satisfacción, beneficio y orientación, concluyendo que los recursos más beneficiosos para los estudiantes son las conferencias y videos de conceptos, mientras que las presentaciones, foros de discusión y salas de chat no fueron las preferidas.

La calidad de las instituciones educativas es evaluada desde diversos modelos, pero en todas ellas consignan la importancia de evaluar la satisfacción, percepción y opinión del estudiante, pues es uno de los principales actores de la comunidad universitaria por lo que los resultados permitirán dinamizar la oportunidad de mejorar la calidad que imparten, tomando las acciones respectivas para convertir las debilidades del proceso educativo en fortalezas.

En circunstancias de modo remoto, también la evaluación de la calidad del servicio educativo se ha realizado a través de la satisfacción del estudiante, como actor principal de este servicio. Castro-Bedriñana et al. (2022) evaluaron la percepción de la calidad y la satisfacción de la enseñanza remota durante la pandemia por Covid-19 en la Universidad del Centro del Perú a través de criterios agrupados en tres dimensiones la didáctica, recursos tecnológicos, y el ambiente psicoafectivo. Los resultados mostraron que el 30% de los estudiantes estaban insatisfechos, percibiendo dificultades en los materiales para clase, soporte y retroalimentación para el desarrollo de las clases, recomendando mejorar estos factores para el logro de los aprendizajes.

Asimismo, cuando se evalúa las competencias digitales directamente a los docentes que desarrollan clases virtuales o remotas durante la pandemia se reportan algunas dificultades, como lo publicado por Martínez-Garcés et al. (2020), quienes aplicaron cuestionarios a docentes de una universidad del Valle de Cauca en Colombia, durante el primer semestre del 2020, evaluando los

criterios de informatización, comunicación, resolución de problemas, creación de contenido digital y seguridad siendo las dos últimas las menos desarrolladas en el personal docente, por lo que se recomienda implementar estrategias para fortalecer las competencias a fin de garantizar la calidad del servicio educativo de modo remoto.

Tang, et al. (2021) sostiene que un factor importante en las clases en línea en tiempo real es la preparación del estudiante que comprende la motivación, la preparación tecnológica y la autoeficacia. Martín, et al. (2019) indica que los docentes deben tener una preparación para el trabajo en línea, aplicando un cuestionario a docentes, estos perciben que para el diseño de un curso es necesario la comunicación, gestión del tiempo y la actitud.

El impacto de la emergencia sanitaria en los sistemas educativa a nivel global por causa del Covid19 ha sido analizado por Bond, et al. (2021) a través de 282 artículos donde los temas más estudiados están relacionados a las percepciones de estudiantes y docentes en relación al aprendizaje en línea, el aprendizaje remoto, el equipamiento tecnológico y el rediseño de los cursos impartidos, lo que se advierte la necesidad de evaluar las diferentes variables que intervienen en un proceso de cambio de lo presencial al modo remoto. Khan, et al. (2021) reportaron una percepción positiva de la enseñanza en línea en estudiantes de 8 a 12 años de escuelas de la India, sin embargo, los estudiantes tienen muchos retos que afrontar tanto en los aspectos cognitivos, sociales y de soporte en el aprendizaje remoto.

Gualpa et al. (2021) investigaron el efecto del proceso de enseñanza-aprendizaje en condiciones virtuales en estudiantes del campo de Puyo de la Universidad de Los Andes, Ecuador, en el primer ciclo del 2018, por lo que aplicaron un cuestionario para docentes y estudiantes para determinar el uso de la herramienta virtual. El procesamiento de datos fue basado en la técnica neutrosophic Iadov que consiste en realizar un árbol lógico para agrupar las respuestas cerradas y abiertas, concluyendo que hay mayor satisfacción que insatisfacción y precisamente las respuestas abiertas son las necesidades que se debe mejorar.

Barra et al. (2020) evaluaron las percepciones de los estudiantes con relación a la enseñanza remota y las interacciones de los estudiantes con la herramienta de evaluación automatizada centrada en el estudiante, denominada autoCREctor, para lo cual aplicaron dos encuestas una en el examen parcial y la otra en el examen final. Los resultados evidencian una percepción positiva frente al uso de esa herramienta y si hubiesen sido opcional su aplicación, ellos hubieran optado esa herramienta digital.

Ho et al. (2021) indicaron que existe insuficiente entendimiento de los factores que predicen la satisfacción del estudiante en relación al aprendizaje en el contexto remoto y estudiaron los factores predictores de la satisfacción en el pregrado de la universidad de Hong Kong, llegando a la conclusión que el principal predictor de satisfacción es el aprendizaje de manera presencial (cara a cara), la adecuación de los métodos de evaluación por los docentes y la percepción de las sesiones de clase en línea.

Oliveira et al. (2021) realizaron una investigación cualitativa para comprender el aprendizaje a través de la tecnología en las primeras etapas de la pandemia por Covid-19 y cómo se experimentó en docentes y estudiantes el cambio repentino de la educación presencial a remota.

Realizaron una entrevista a profundidad a pocos docentes y estudiantes, encontrando una experiencia positiva en el uso de plataformas tecnológicas y de comunicación y una experiencia negativa la adaptación personal al contexto de enseñanza remota, lo que significa una toma de decisiones de las instituciones para mejorar los procesos como es la formación de docentes y estudiantes en el uso de las plataformas y herramientas, así como mejorar las practicas adecuadas de evaluación en línea.

Por otro lado, Han y Sa (2022) reportaron que en respuesta de la pandemia por Covid-19 la educación coreana paso a desarrollarse clases en línea, modelo de aceptación de la tecnología (TAM), por lo que su estudio mide la tasa de aceptación de la virtualidad en 313 estudiantes universitarios, los cuales tienen una percepción positiva de la utilidad y en la aceptación del modelo, sin embargo no hay una asociación entre la facilidad de uso y la intención de aceptación, lo que indican que debe mejorarse el desarrollo de clases centrándose en las necesidades del estudiante, además de brindar formación y asesoramiento a los estudiantes en las clase en línea.

Kanan et al. (2023) evaluaron el impacto de la pandemia por el covid19 investigando la calidad percibida por los estudiantes de la Universidad de Negocios y Tecnología (UBT) con relación al desempeño del servicio en línea, aplicando el instrumento SERVPERF modificado para el contexto remoto. Los hallazgos indican que se debe trabajar en la expectativa de los estudiantes para mejorar la gerencia y el aprendizaje en línea.

Cramarencio et al. (2023) realizaron un estudio bibliométrico en relación a los aprendizajes en línea en el contexto de la pandemia por Covid 19, revisaron 154 revistas procedentes de las bases de datos de Web of Science y Scopus, utilizando la metodología de Khan y el flujograma PRISMA de integración de palabras claves para cuantificar los datos más relevantes, concluyendo que el análisis de la eficiencia de la educación en línea y los factores que contribuyen a la aplicación de la tecnología digital, el aprendizaje autodirigido y flexibilidad son todavía insuficiente, por lo que las universidades deben asumir los retos de los cambios en la educación basada en las tecnologías digitales

Sharloviych et al. (2023) organizaron un modelo óptimo para desarrollar las clases en condiciones de cuarentena para estudiantes de enfermería, no encontrando diferencia significativa en las puntuaciones de las calificaciones entre un grupo con enseñanza virtual y otro de modo presencial.

Con los antecedentes anteriores, en el contexto globalizado de pandemia y la enseñanza remota, virtual o a distancia para dar continuidad a los procesos formativos se plantea como objetivo determinar cómo se relaciona la satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado de modo remoto con las competencias del docente, desde la percepción del estudiante una universidad pública, durante la pandemia.

Marco Teórico

Satisfacción estudiantil

La satisfacción del estudiante es definida como el nivel de coherencia entre las expectativas previas y las experiencias de los estudiantes con respecto a los diferentes factores del proceso de enseñanza aprendizaje. La satisfacción estudiantil es un parámetro importante en la medición de la calidad de la educación. La satisfacción es considerada un estándar muy importante para la evaluación de la calidad de la educación virtual (Zambrano, 2016)

La calidad del servicio que se brinda en instituciones educativas es evaluada por diversos modelos, tomando en consideración la satisfacción del estudiante el SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988), que involucra cinco dimensiones como son elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, y empatía. atributos o características que son representativos en los instrumentos de medición de la calidad del servicio educativo.

La satisfacción del servicio educativo en línea es la visión subjetiva del estudiante de su experiencia en línea, donde la calidad cumplen o superan lo esperado (Spreng y Mackoy, 1996). En el caso de la educación remota la satisfacción de la calidad depende de la forma en que percibe los procesos de matrícula, de enseñanza aprendizaje la atención que recibe y la comunicación para resolver sus necesidades. La satisfacción de la educación remota es un diagnóstico que posibilita tomar decisiones a la institución para mejorar el servicio educativo que brinda al estudiante.

Educación remota de emergencia

De acuerdo con Hodges et al. (2020), antes de la pandemia existía muy bien definido por los expertos en tecnología educativa los términos de aprendizaje en línea, aprendizaje a distancia, aprendizaje combinado, entre otros. Sin embargo, la situación actual de migrar de una enseñanza presencial a una de emergencia no presencial se hace necesario proponer un término específico para el tipo de enseñanza que se está desarrollando en un contexto de confinamiento, por eso se ha denominado enseñanza remota de emergencia. A razón que el docente es quien gesta la práctica educativa y tiene como propósito brindar continuidad a la instrucción, ofrecer apoyo educativo a los estudiantes y recursos disponibles de manera confiable durante una emergencia o crisis (Mishra et. al, 2020)

Competencias del docente en contexto remoto

La enseñanza en el contexto no presencial se caracteriza por la interacción de estudiantes y docentes de manera simultánea o diferida, utilizando los medios tecnológicos, como son ordenadores, laptops, o teléfonos móviles, que propician en el estudiante un aprendizaje autónomo. La competencia docente se define como “un conjunto de conocimientos, rasgos personales, actitudes y habilidades que posibilitan el desempeño de actuaciones docentes, de índole pragmática reconocible, de logro en el ámbito educativo” (Álvarez Rojo, 2010), citado por Touron (2018, p.27).

Según Mayordomo et al (2022) los docentes deben incluir en sus competencias actividades de retroalimentación de los aprendizajes, incorporando oportunidades de reenvío de tareas, para promover el compromiso cognitivo y emocional con la retroalimentación y sus aprendizajes. En Latinoamérica, declarada la emergencia sanitaria por covid-19, la UNESCO analizó el impacto en el mundo y recomendó acciones de política universitaria, como anticiparse a una suspensión por

un largo periodo, para garantizar la continuidad y la equidad en la formación, medidas pedagógicas y apoyo al estudiante en sus aprendizajes, incrementar la digitalización, la hibridación en el desarrollo de clase y reflexionar sobre el recambio de modelos de enseñanza y aprendizaje.

Metodología

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 291 estudiantes matriculados en el semestre 2022-II en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en Lima, Perú, que representan a la población de 719 ingresantes del periodo 2020 y 2021. La muestra estuvo conformada por el 67% mujeres y el 33% hombres y todos ellos fueron informados de la naturaleza de la investigación, dando su consentimiento para utilizar los datos en la investigación.

Para facilitar la obtención de datos se aplicaron dos cuestionarios online utilizando la herramienta google forms y de esta forma los encuestados tuvieron total libertad para responder. Para medir la satisfacción con el servicio educativo brindado en modo remoto, se elaboró un cuestionario tomando como base la encuesta de percepción de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985, 1988) que consistió en 15 ítems con escala de Likert de 1 a 5 de muy satisfecho a muy insatisfecho. Para evaluar las competencias del docente en la enseñanza remota se construyó un instrumento en base los cuestionarios de Ricalde y Arroyo (2018), Tournon et al (2018) y Tumino y Poitevin (2014), que consta de 15 ítems, haciendo uso de la escala de Likert con 4 posibles alternativas de respuesta: Nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Ambos cuestionarios fueron sometidos a la validez de contenido por cinco juicios de expertos, obteniéndose valores de coeficientes de Aiken de 0.89 y 0.91 para los instrumentos que miden satisfacción y competencias del docente en un contexto remoto, respectivamente; lo que indican que cuentan con validez muy aceptable.

Las confiabilidades de los instrumentos de recolección de datos se estimaron a través del cálculo del coeficiente de Cronbach. Se considera un instrumento fiable cuando el valor del coeficiente de Cronbach está cercano a la unidad, lo que significa que hace mediciones estables y consistentes. Los cuestionarios alcanzaron un coeficiente de Cronbach de 0.9043 y 0.941 para percepción del servicio brindado en condiciones remota y competencias del docente respectivamente por lo cual se puede indicar que el instrumento es confiable.

Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS (versión 27), para determinar la asociación de las variables satisfacción del estudiante por el servicio educativo brindado en modo remoto y la variable de competencias del docente, percibido por el estudiante. Se utilizaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y el coeficiente de Rho de Spearman.

Resultados y Discusión

La pandemia por causa del COVID 19; ha impactado en los diversos sectores particularmente en la educación, lo que ha ocasionado grandes retos como adoptar una educación

remota, donde las estrategias han cambiado, de manera que es relevante cuestionar su calidad y particularmente asegurarla, principalmente en las instituciones universitarias.

Los resultados obtenidos de la variable satisfacción del servicio educativo brindado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle se muestran en la tabla 1, donde se observa las frecuencias y porcentajes de los estudiantes que respondieron al cuestionario de satisfacción del servicio educativo ofrecido en condiciones remota, en sus dimensiones: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

El 78% de los estudiantes están satisfecho o muy satisfecho con la dimensión seguridad, expresado en el conocimiento por parte de los servidores de la universidad y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando, en el contexto remoto. El 76.9% de los estudiantes están satisfecho o muy satisfecho con la dimensión confiabilidad en la institución por tener la capacidad de realizar el servicio prometido de modo cuidadoso, confiable y preciso. El 70.4% manifiesta su satisfacción con respecto a la dimensión empatía (la institución tiene la capacidad de percibir y comprender los requerimientos o necesidades académicas, mediante la identificación de estos y la atención individualizada al estudiante).

El 63.3% de los estudiantes está satisfecho con los elementos tangibles (Accesibilidad y contenido del aula virtual, intranet, soporte técnico). Esta dimensión es importante valorarla, tal como lo reporta Segovia y García (2023), particularmente la infraestructura tecnológica que debe estar en función del tamaño y necesidades de la institución, lo cual influye de manera positiva en los estudiantes.

La dimensión capacidad de respuesta (disposición de atender a las necesidades de la persona usuaria y de proporcionar un servicio pronto y oportuno) alcanzó el 48.4% de satisfacción, siendo una debilidad que debe ser atendida para garantizar las necesidades de los estudiantes. Los resultados de satisfacción por el servicio educativo brindado en condiciones remota son coherentes con lo encontrado por García-Bredriñana et al (2022), quienes reportaron que los estudiantes de la Universidad del Centro del Perú estaban muy satisfechos con el proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto remoto.

En general, los resultados muestran una satisfacción positiva con el servicio educativo ofrecido en condiciones remota, sin embargo, los aspectos de la capacidad de respuesta para atender a los estudiantes y ofrecer una respuesta oportuna y rápida a los requerimientos de los estudiantes debe ser mejorada sustancialmente; coincidente con lo reportado con Han y Sa (2021) que encontraron una percepción positiva al desarrollo de clases en línea en estudiantes universitarios de Korea, sin embargo, la satisfacción educativa a largo plazo deberá proporcionar tecnología e información que pueda mejorar la facilidad de uso y la utilidad, teniendo las disciplinas diferentes necesidades.

La satisfacción positiva encontrada en este estudio coincide con los resultados de Wei y Chou (2020) quienes encontraron que la satisfacción de los estudiantes por las clases online está asociada a la autoeficacia de los estudiantes en la computadora, internet para sus aprendizajes, que en nuestro estudio corresponde a los elementos tangibles. Sin embargo, de acuerdo con lo

reportado por Sharlovykh et al. (2019), la eficacia de la educación en tiempos de pandemia obedece al modelo de organización y a la metodología de enseñanza que debe garantizar la formación de sus estudiantes.

La satisfacción educativa en el contexto remoto puede considerarse un factor esencial para mejorar los logros educativos, pues representa en parte la calidad de los procesos educativos.

Tabla 1

Satisfacción de la calidad del servicio educativo en contexto remoto

Escala de Likert	Elementos tangibles		Empatía		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1	0.30	1	0.30	4	1.4	23	7.9	2	0.7
Muy insatisfecho	19	6.5	19	6.5	8	2.7	33	11.3	5	1.7
Insatisfecho	87	29.9	66	22.7	55	18.9	94	32.3	57	19.6
Satisfecho	146	50.2	147	50.5	175	60.1	113	38.8	181	62.2
Muy satisfecho	38	13.1	58	19.9	49	16.8	28	9.6	46	15.8
Total	291	100	291	100	291	100	291	100	291	100

Leyenda: Frecuencia (Fr), Porcentaje (%)

En la tabla 2 se observan los resultados de la encuesta aplicada a estudiantes universitarios que desarrollaron sus cursos en condiciones remota, que mide la percepción de las competencias de sus docentes en las dimensiones pedagógicas, sociales y técnicas. Como se puede apreciar el 69% de los estudiantes perciben siempre o casi siempre las competencias pedagógicas en sus docentes, que impulsa la participación del estudiante, proporcionan retroalimentación, evalúa explicando los criterios y da a conocer los resultados, así como diseña los contenidos de menor a mayor complejidad.

El porcentaje de la percepción de los estudiantes con relación a las competencias pedagógicas de sus docentes en el contexto remoto podría explicarse, tal como lo señala Alea et al. (2020) que los docentes de mayor experiencia en años de servicio y por tanto mayor edad son relativamente menos tecnológicos, debiendo las instituciones capacitar y asistir en el uso de las herramientas para impartir sus clases virtuales.

El 81.4% de los estudiantes perciben siempre o casi siempre las competencias sociales en sus docentes, a través de su desempeño de crear un entorno amigable y social, un clima de confianza para los aprendizajes motiva al estudiante, impulsa trabajos colaborativos, otorga tiempo suficiente para sus tareas y mantiene una comunicación fluida. Los resultados son coherentes con lo reportado por Tuero et al. (2023) que según la percepción del estudiante consideran positivo en

sus docentes en el campus virtual la comunicación, motivación y estímulo en el proceso de enseñanza aprendizaje, considerando como buenas prácticas.

El 77.6% de los estudiantes perciben siempre o casi siempre las competencias técnicas de sus docentes, a través de su desempeño de utilizar con eficiencia las TICS como el compartir las presentaciones, artículos, páginas interactivas, etc., y asesorar al estudiante en el uso correcto de su aula virtual y de las herramientas para la búsqueda y recuperación de la información, incorporan herramientas virtuales, simuladores y explican su uso y resuelve problemas técnicos que se presentan en las sesiones sincrónicas.

Las competencias técnicas, también señaladas por Touron et al (2018), con el nombre de competencias digitales, son referidas a la gestión de la información digital, la comunicación y la resolución de problemas que han sido percibidas por el 77.6% de los estudiantes.

Los porcentajes de percepción positiva del estudiante con relación a las competencias sociales (81.4%) y técnicas (77.6%) del docente superan el 75%, considerándose aceptables, sin embargo, las competencias pedagógicas tienen un menor porcentaje (69%), lo que es necesario mejorar la práctica docente como es la retroalimentación y el manejo de la complejidad de los contenidos en el contexto remoto.

Tal como lo señala Mayordomo et al. (2022) la retroalimentación en línea juega un papel clave en el aprendizaje, pero esto requiere que los estudiantes se involucren con la retroalimentación, es decir deben recibir en línea las indicaciones para la mejora de sus aprendizajes en cada una de sus tareas, y el docente debe permitir el reenvío que acompaña la retroalimentación.

Los estudios de García y Escoda (2021) hallaron que la autopercepción de 144 docentes de cuatro comunidades autónomas españolas es alta, lo que indican que tienen las competencias digitales, sin embargo, estas son las básicas como el uso de plataformas, y herramientas virtuales. En nuestro estudio los estudiantes perciben que sus docentes cuentan con las competencias, sin embargo, no ha evidenciado por cada disciplina.

Tabla 2

Percepción de las competencias docentes en clases remotas

Escala de Likert	Competencias pedagógicas		Competencias sociales		Competencias técnicas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	5.5	1	0.3	10	3.4
A veces	74	25.4	53	18.2	55	18.9
Casi siempre	110	37.8	111	38.1	161	55.3
Siempre	91	31.3	126	43.3	65	22.3
Total	291	100	291	100	291	100

En la tabla 3 se muestra los resultados de la asociación de la variable satisfacción del estudiante por el servicio educativo brindado en modo remoto y la variable competencias del docente. Como se puede apreciar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.709, que es muy significativa al nivel de 0.01. Es decir, la satisfacción de la calidad del servicio brindado, en gran parte (70.9%), se asocia con la percepción de las competencias de sus docentes en el desarrollo de las clases en el contexto remoto. En otras palabras, la satisfacción de la calidad del servicio educativo brindado de modo remoto es explicado por las competencias del docente.

Estos resultados son coincidentes con Guallpa et al. (2021) quienes encontraron una asociación entre la satisfacción y la evaluación en línea, realizada por los docentes.

Tabla 3

Correlación de las variables de estudio mediante el Rho de Spearman

		Correlación	Satisfacción estudiantil	Competencia docente
Rho de Spearman	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	1.000	0,709**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Competencia docente	N	291	291
		Coeficiente de correlación	0,709**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	291	291

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se presentan los resultados de la asociación de la dimensión elementos Tangibles de la variable satisfacción por el servicio educativo y las competencias docentes. Se evidencia una correlación positiva con un coeficiente de correlación significativa ($p > 0.001$) de Rho de Spearman de 0.531.

Los elementos tangibles se refieren a la accesibilidad y contenido del aula virtual, intranet y soporte técnico, estos son parte de la satisfacción del estudiante, lo que está asociado a la percepción de la competencia docente en el contexto remoto, que de acuerdo con García-Ruiz et al. (2021) son factores inherentes a la competencia digital del docente.

Tabla 4

Correlación de la dimensión elementos tangibles de la variable satisfacción y la competencia del docente mediante el Rho de Spearman

		Correlación	Satisfacción estudiantil	Competencia docente
Rho de Spearman	Competencia docente	Coefficiente de correlación	1.000	0,531**
		Sig. (bilateral)		0,000
	N	291	291	
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,531	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
	N	291	291	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos de la asociación de la dimensión capacidad de respuesta y las competencias docentes, con coeficiente de correlación de Spearman de 0,422 (p-valor >0.01). Los menores porcentajes de la satisfacción por el servicio educativo es atribuida a la capacidad de respuesta, que incluye la disposición y aptitud de atender a las necesidades o exigencias del estudiante universitario y de proporcionar un servicio eficiente, pronto y oportuno en condiciones del contexto remoto.

Tabla 5

Correlación de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción y la competencia del docente mediante el Rho de Spearman

		Correlación	Satisfacción estudiantil	Competencia docente
Rho de Spearman	Competencia docente	Coefficiente de correlación	1.000	0,422**
		Sig. (bilateral)		0,000
	N	291	291	
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,422	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
	N	291	291	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La asociación de las variables de estudio nos indica que al menos el 42% de esta correlación es aportada por las competencias del docente en la satisfacción del servicio educativo percibido. Sin embargo, Kanan et al. (2023) señala que se debe trabajar en el mejoramiento de las expectativas del estudiante en el contexto remoto para obtener una mayor satisfacción.

Al declararse la emergencia sanitaria en el 2020, las instituciones educativas apostaron por la continuidad del servicio, implementando una enseñanza remota, considerando las diferentes variables que involucran el asegurar la calidad educativa aún en la situación remota, debiendo planificar y ejecutar las acciones en plazos muy cortos, sin descuidar la supervisión y la atención de los estudiantes.

La verificación de la calidad de la enseñanza remota es actualmente, una inquietud prioritaria para las universidades, pues se discute la idoneidad de los maestros en este nuevo reto y en el país dos años y medio de enseñanza remota, obliga a monitorear sus criterios y dimensiones de sus variables, desde la percepción de los estudiantes como lo plantea numerosos autores como Alea et al. (2020), Bond et al. (2021) y Han y Sa (2022).

Conclusiones

De los resultados a partir de los datos recolectados de la muestra de estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, realizada en el 2022, podemos concluir que:

La satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de modo remoto se asocia con las competencias de sus docentes en tiempos de pandemia, con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,709 (p-valor >0.01). Esto significa que el 70.9% de la satisfacción es explicada por la percepción de las competencias del docente en el contexto remoto. Las dimensiones Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de modo remoto se asocian con las competencias de sus docentes con coeficientes de correlación de 0,531, 0.68, 0.422, 0.576 y 0.659 con (p-valor >0.01) respectivamente.

Los estudiantes tienen una satisfacción positiva de la calidad del servicio brindado en condiciones remota, siendo el menor porcentaje de satisfacción la dimensión capacidad de respuesta, por lo que es necesario mejorar la disposición de atender a las necesidades de la persona usuaria y de proporcionar un servicio pronto y oportuno, es decir, resolver los pedidos del estudiante.

En cuanto a las competencias de los docentes en brindar sus clases en sesiones remota, los estudiantes perciben positivamente que tienen las competencias pedagógicas, sociales y técnicas, sin embargo, la competencia pedagógica tiene el menor porcentaje de percepción lo que es necesario mejorar la capacidad del docente de impulsar la participación del estudiante, de proporcionar una retroalimentación, de evaluar, explicando los criterios y dando a conocer sus resultados, diseñar y desarrollar los contenidos de menor a mayor complejidad.

Los resultados de esta investigación muestran una asociación positiva de las variables satisfacción del estudiante y competencias del docente en el desarrollo de clases remota, sin embargo, es necesario mejorar las competencias del docente para alcanzar la calidad en el contexto remoto o virtual.

Los hallazgos de esta investigación pueden ser considerados como un documento orientador para la gestión y toma de decisiones en la medida que se implemente planes de mejora. También, es cierto que la calidad va a depender del estudiante que puede tener nuevas necesidades con el transcurrir del tiempo; por lo que su percepción puede cambiar. Tomando en cuenta ello, las evaluaciones de la calidad del servicio universitario y de sus mejoras deben ser una constante. Otro factor es la condición socio económica, dado que estudiantes procedentes de familias con menor nivel formativo tienen menor oportunidad al uso de las herramientas digitales.

Las prácticas de mejora pueden garantizar la enseñanza remota para dar continuidad a la formación universitaria en situaciones extremas, como son las condiciones de salud o meteorológicas.

Este estudio no involucro los factores técnicos de conectividad, que es parte de la denominada infraestructura tecnológica, juega un papel importante para garantizar las actividades de la enseñanza -aprendizaje de manera remota. Otro aspecto que se desprende de este estudio es investigar las necesidades de los docentes para fortalecer sus capacidades en la enseñanza virtual y garantizar la calidad de los procesos de enseñanza -aprendizaje en condiciones remota o presencial.

Los resultados de la investigación permiten recomendar que los factores relevantes para garantizar la calidad educativa en forma remota y/o virtual debe estar incluidos la conectividad permanente, el dominio tecnológico y la demostración de habilidades socio emocionales y comunicativas del docente, por lo que se recomienda tener presente estos factores en la planificación del servicio educativo. Asimismo, se recomienda continuar con la investigación de los diversos factores y condiciones en el contexto virtual para obtener mayor conocimiento con el propósito de garantizar una educación más equitativa e inclusiva.

Referencias Bibliográficas

- Alea, L., Fabrea M., Roldan, R., & Farooqi, A. (2020). Teachers' Covid-19 Awareness, distance learning education experiences and perceptions towards institutional readiness and challenges. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 19(6), 127-144. <https://doi.org/10.26803/ijlter.19.6.8>
- Barra, E., López-Pernas, S., Alonso, Á., Sánchez-Rada, J. F., Gordillo, A., & Quemada, J. (2020). Automated assessment in programming courses: a case study during the COVID-19 era. *Sustainability*, 12(18), 7451. <https://doi.org/10.3390/su12187451>
- Bond, M., Bedenlier, S., Marín, V. I., & Händel, M. (2021) Emergency remote teaching in higher education: mapping the first global online semester. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 18(50), 1-24. <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00282-x>
- Castro-Bedriñana, J., Chirinos-Peinado, D., & Castro-Chirinos, G. (2022). Emergency remote education satisfaction during COVID-19 at a public University in Central Andes, Peru with low resources and little online. *Teaching Experience. Educational Sciences: Theory and Practice*, 22(1), 46-61. <https://jestp.com/menuscript/index.php/estp/article/view/1551/830>

- Cavanaugh, J., Jacquemin, S., y Junker, C. (2023). Una mirada al desempeño de los estudiantes durante la pandemia de COVID-19. *Garantía de Calidad en la Educación*, 31(1), 33-43. <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2022-0008>
- Cramarencu, R. E., Burcă-Voicu, M. I., & Dabija, D. C. (2023). Student perceptions of online education and digital technologies during the COVID-19 pandemic: a systematic review. *Electronics*, 12(2), 319. <https://doi.org/10.3390/electronics12020319>
- Fernández Rico, J. E., Fernández Fernández, S., Álvarez Suárez, A., y Martínez Cambor, P. (2007). Éxito académico y satisfacción de estudiantes con la enseñanza universitaria. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 13(2), 13-18. <https://doi.org/10.7203/relieve.13.2.4207>
- García, B., Serrano, E. L., Ponce Ceballos, S., Cisneros-Cohernour, E. J., Cordero Arroyo, G., y Espinosa Díaz, Y. (2018). Las competencias docentes en entornos virtuales: un modelo para su evaluación. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), 343-365. <https://doi.org/10.5944/ried.21.1.18816>
- García-Ruiz, R., y Pérez-Escoda, A. (2021). La competencia digital docente como clave para fortalecer el uso responsable de Internet. *Campus Virtuales*, 10(1), 59-71. <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/781>
- Gualpa Zatan, L. G., Paillacho Chicaiza, H. J., Yaguar Mariño, J., & Aguilar Carrión, M. (2020). Neutrosophic Iadov for measuring of user satisfaction in a virtual learning environment at UNIANDÉS Puyo. *Neutrosophic Sets and Systems*, 34, 117-125. https://digitalrepository.unm.edu/nss_journal/vol34/iss1/16
- Hamutoglu, N. B., Gemikonakli, O., Duman, I., Kirksekiz, A., & Kivici, M. (2020) Evaluating students experiences using a virtual learning environment: satisfaction and preferences. *Educational Technology Research and Development*, 68, 437-462 <https://doi.org/10.1007/s11423-019-09705-z>
- Han, J. H., & Sa, H. J. (2020). Acceptance of and satisfaction with online educational classes through the Technology Acceptance Model (TAM): the COVID-19 situation in Korea. *Asia Pacific Education Review*, 23, 403-415. <https://doi.org/10.1007/s12564-021-09716-7>
- Ho, I. M. K., Cheong, K. Y., & Weldon, A. (2021). Predicting student satisfaction of emergency remote learning in higher education during COVID-19 using machine learning techniques. *PloS one*, 16(4), e0249423. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249423>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning. *EDUCAUSE Review*, 27. <http://bit.ly/3SDq3yU>
- Kanan, M., Zerban, A., Abunar, S., Harbi, A. E., Weheba, G., Assaf, R., Abdultawwab, A. M., & Haddad, T. (2023). Online education and managing service quality with the challenges of COVID 19: the case of University of Business and Technology (UBT) Saudi Arabia. *Applied Mathematics and Information Sciences*, 17(2), 201-207. <http://dx.doi.org/10.18576/amis/170201>
- Khan, M. A., Kamal, T., Illiyan, A., & Asif, M. (2021). School students' perception and challenges towards online classes during COVID-19 pandemic in India: an econometric analysis. *Sustainability*, 13(9), 4786. <https://doi.org/10.3390/su13094786>
- Martin, F., Budhrani, K., & Wang, C. (2019). Examining faculty perception of their readiness to teach online. *Online Learning Journal*, 23(3), 97-119. <https://doi.org/10.24059/olj.v23i3.1555>

- Mayordomo, R. M., Espada, A., Guasch, T., & Martínez-Melo, M. (2020). Perception of online feedback and its impact on cognitive and emotional engagement with feedback. *Education Information Technologies*, 27, 7947-7971. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-10948-2>
- Mishra, L., Gupta, T., & Shree, A. (2020). Online teaching-learning in higher education during lockdown period of COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Research Open*, 1, 100012. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2020.100012>
- Oliveira, G., Grenha Teixeira, J., Torres, A., & Morais, C. (2021). An exploratory study on the emergency remote education experience of higher education students and teachers during the COVID-19 pandemic. *British Journal of Educational Technology*, 52, 1357-1376. <https://doi.org/10.1111/bjet.13112>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://www.researchgate.net/publication/225083670>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item Scales for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Ricalde, E. E., y Arroyo-González, R. (2018). La evaluación de las competencias del docente-tutor en línea en el marco de un programa de formación literaria virtual. *Profesorado*, 22(1) 599-623. <https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/63664>
- Sharlovych, Z., Aringazinam R., Stepanova, H., Kupriyanenko, A., & Krvchenko, O. (2023). Impact of COVID-19 pandemic on academic process in higher medical institutions: optimal model of organization and methodology of teaching under quarantine conditions. *Journal of Educational and Social Research*, 13(5), 43-53.
- Segovia-García, N. (2023). Infraestructura necesaria para facilitar una educación superior on line de calidad. *International Humanities Review*, 17(5), 2-11. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4769>
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2) 201-214. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(96\)90014-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90014-7)
- Tang, Y. M., Chen, P. C., Law, K. M. Y., Wu, C. H., Lau, Y., Guan, J., He, D., & Ho, G. T. S. (2021). Comparative analysis of student's live online learning readiness during the coronavirus (COVID-19) pandemic in the higher education sector. *Computers & Education*, 168. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104211>
- Tourón, J., Martín, D., Navarro Asensio, E., Pradas, S., e Íñigo, V. (2018). Validación de constructo de un instrumento para medir la competencia digital docente de los profesores (CDD). *Revista Española de Pedagogía*, 76(269), 25-54.
- Tuero, E., Alvarez-Blanco, L., Ayala-Galavis, I. C., Galvez-González, C., & Bernardo, A. B. (2023). Do virtual campuses provide quality education? A study on the perception of higher education. *Sustainability*, 15(1), 620. <https://doi.org/10.3390/su15010620>
- Tumino, M., y Poitevin, E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>
- UNESCO-IESALC. (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones. Instituto

- Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.
<https://bit.ly/3spLiK7>
- Wei, H. C. & Chou, C. (2020). Online learning performance and satisfaction: Do perceptions and readiness matter?. *Distance Education*, 41(1), 48-69.
<https://doi.org/10.1080/01587919.2020.1724768>
- Zambrano Ramírez, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2), 217-235.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331445859012>