



**XVI**  
Congreso Nacional de  
Investigación Educativa  
CNIE-2021

## La satisfacción de los estudiantes de la UPNECH durante las clases *online* en tiempos de pandemia

### **Socorro Alonso Gutiérrez Duarte**

Universidad Pedagógica Nacional de Estado de Chihuahua  
[sagutierrez@upnech.edu.mx](mailto:sagutierrez@upnech.edu.mx)

### **Rocío Araceli Duarte Baca**

Universidad Pedagógica Nacional de Estado de Chihuahua  
[rduarte@upnech.edu.mx](mailto:rduarte@upnech.edu.mx)

### **Nydia Beatriz Saldivar Arras**

Universidad Pedagógica Nacional de Estado de Chihuahua  
[nsaldivar@upnech.edu.mx](mailto:nsaldivar@upnech.edu.mx)

Área temática 18. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación.

Línea temática: Educación, TIC y COVID-19.

Tipo de ponencia: Reporte final de investigación.



### **Resumen**

Ante la contingencia sanitaria por el Coronavirus Sars CoV-2, los sistemas educativos se vieron en la necesidad de atender a los estudiantes a través de clases online para dar continuidad a los procesos de formación. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo determinar estadísticamente el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional del Estado de Chihuahua que cursan la Licenciatura en Intervención Educativa en la línea específica de Educación Inicial, que llevaron clases online durante la pandemia del COVID-19; la metodología empleada es de corte cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo. La información se recabó a través de una encuesta de satisfacción de tipo escala Likert. Los principales hallazgos evidencian que los estudiantes presentan un nivel bajo de satisfacción al cursar las clases online, además se encontró que no existen diferencias significativas en los estudiantes de la Unidad Parral con respecto a los estudiantes de la Unidad Chihuahua. La literatura especializada hace énfasis en que el éxito de los programas online deben responder a los criterios pedagógicos, didácticos y metodológicos establecidos por esta modalidad, de lo contrario los resultados pueden ser no alentadores

**Palabras clave:** Satisfacción estudiantil, clases online, COVID-19.

## Introducción

El 7 de enero de 2020, el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades de China, reportó por primera vez que para el 31 de diciembre de 2019, en Wuhan, provincia de Hubei, existían 27 casos de un tipo de neumonía de etiología desconocida; los siguientes días se descubrió que esta enfermedad pertenecía a la familia genética del SARS-CoV y del MERS-CoV, cepa a la que se le denominó SARS-CoV-2 y nombrándola Coronavirus (COVID-19).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) define a esta enfermedad como una gran familia de virus capaz de propagarse en animales y humanos, provocando en los últimos, infecciones respiratorias que van desde un resfriado común hasta un Síndrome Respiratorio Agudo Severo. La propagación es entre personas, con un aumento acelerado de contagios, alcanzando rápidamente una cifra extraordinaria. La primera muerte reportada por el virus se presentó el 11 de enero de 2020.

El acelerado incremento de contagios, obligó a la OMS a considerar la situación en un estado de Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional el 30 de enero de 2020, y declarada como Pandemia el 11 de marzo de 2020. Flores et al. (2021) menciona que junto a esta declaración, la OMS emite una serie de recomendaciones y medidas con el propósito de contener los contagios y afecciones provocados por el virus, enfatizando el aumento de las condiciones de higiene y el distanciamiento social.

La OMS a través de su Director General, el Dr. Tedros Adhonam Ghebreyesus, informó que para el 13 de abril de 2020, había 1.7 millones de personas contagiadas y casi 85 mil fallecidos por esta causa. La propagación del virus desbordó los Sistemas de Salud en el mundo, provocando una amplia perturbación social y económica que obligó a los gobiernos de los países a tomar medidas preventivas para evitar contagios, entre ellas destacan: 1) el cierre de fronteras y el aislamiento de regiones; 2) cierre de escuelas y universidades; 3) cuarentena; 4) prohibición de aglomeraciones y suspensión de eventos multitudinarios; 5) trabajo desde casa; 6) cierre de servicios de transporte público; y, 7) restricción de vuelos internacionales.

En México, el primer contagio se presentó el 27 de febrero de 2020, y para el 30 de abril ya existían 19,224 casos confirmados y 1,859 decesos. Ante esta situación, el gobierno mexicano publicó en el Diario Oficial de la Federación del 16 de marzo de 2020 el acuerdo 02/03/20, en el que se suspenden las clases en todos los niveles a partir del 23 de marzo, como medida preventiva para disminuir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional.

Ante el cierre de escuelas y universidades, la UNESCO (2020) recomendó el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para dar continuidad a los procesos de enseñanza-aprendizaje, y destacó que estas se convierten en la herramienta principal para el desarrollo de las labores en todos los niveles educativos. Las TIC's son recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos como ordenadores, teléfonos, televisores, mediante los cuales se puede obtener y enviar información a través de internet.

En educación estos recursos cobran gran relevancia, y su incorporación permite la construcción didáctica de aprendizajes significativos (Díaz-Barriga, 2013). En el mismo sentido, Fujimoto (2020) puntualiza que las herramientas tecnológicas facilitan el proceso educativo, y son cada vez más utilizadas dentro de la educación virtual; las herramientas que destacan son la banda ancha, audio y vídeo compatibles con la red de conexiones que utiliza, personal con competencias pedagógicas y tecnológicas, contenidos virtuales, entre otros.

Gutiérrez (2016) conceptualiza la educación virtual como la educación a distancia que se ofrece a través del ciberespacio mediante el uso y conexión a internet, generando nuevas formas de relacionarse y nuevos escenarios de comunicación entre profesores y alumnos. García-Aretio (2011) enfatiza la necesidad de establecer de forma permanente la comunicación y diálogo entre profesores y alumnos, donde los estudiantes sean protagonista, preguntando e iniciando la interacción con los maestros y no se limiten sólo a responder los cuestionamientos del maestro.

En este contexto, la Universidad Pedagógica Nacional del Estado de Chihuahua (UPNECH) acata el mandato de continuar con los procesos de formación profesional de sus estudiantes mediante clases *online*; esto provocó incertidumbre en los actores del proceso educativo, puesto que la Universidad no diseñó una estrategia, otorgando flexibilidad y libertad a los docentes de generar actividades que consideren pertinentes para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los profesores optaron por atender las actividades docentes con recursos y herramientas tecnológicas que estaban a su alcance, generando así una gran variedad de acciones de acuerdo a sus referentes y posibilidades; y los estudiantes se ajustaron, en el mejor de los casos, a las indicaciones de los maestros.

Por desgracia, la infraestructura existente no es de calidad y su cobertura deja varios sectores de la población sin acceso a causa de su deficiencia, hecho que obstaculiza el proceso docente educativo.

En este marco problematizador, surge el interés de indagar el nivel de satisfacción de los estudiantes de Licenciatura en Intervención Educativa (LIE) de la línea de Educación Inicial que estudian en las Unidades de Chihuahua y Parral de la UPNECH, que llevaron clases online durante la pandemia del COVID-19. El problema científico se concreta en las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de LIE/Inicial de la UPNECH que llevaron clases online durante la pandemia de COVID-19? ¿Qué diferencia existe en el nivel de satisfacción entre los estudiantes de LIE/Inicial de las Unidades Chihuahua y Parral de la UPNECH que llevaron clases online durante la pandemia de COVID-19?

Los objetivos se centran en determinar estadísticamente el nivel de satisfacción de los estudiantes de la LIE/Inicial de la UPNECH que llevaron clases online durante la pandemia del COVID-19; y determinar estadísticamente si existe diferencia en el nivel de satisfacción entre los estudiantes de la LIE/Inicial de las Unidades de Chihuahua y Parral que llevaron clases online durante la pandemia del COVID-19.

## Satisfacción Estudiantil

La satisfacción es un sentimiento de bienestar o placer que experimenta una persona cuando se ha colmado un deseo o se ha cubierto alguna necesidad. Sánchez, Carvajal y Pérez (2015), mencionan que la satisfacción es un estado cognitivo y emocional que genera gratificación materializada en la percepción del individuo frente al cumplimiento de sus expectativas.

En el terreno educativo, Mancilla, Ángeles y Orosco (2019) enfatizan que los estudiantes y su aprendizaje deben convertirse en el centro del quehacer institucional, en este sentido, la satisfacción producida dentro del proceso educativo son evidencia de la calidad con la que se oferta la educación. Gento y Vivas (2003), afirman que “los alumnos y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atiende las expectativas, intereses y necesidades de este grupo en particular” (p.7). En el nivel superior, la satisfacción estudiantil y su importancia radica en el mejoramiento de los sistemas de calidad universitaria, Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013), destacan la importancia de incorporar la opinión de los estudiantes, a fin de identificar los elementos más destacados y con ello mejorar los sistemas de calidad.

Alves y Raposo (2005) consideran que mediante la satisfacción de los alumnos se alcanza el éxito escolar y su permanencia en la institución, además consideran que es importante que las instituciones encuentren formas apropiadas para medirla, de ello depende el conocimiento de su realidad.

Con estas definiciones, la satisfacción estudiantil se asume como un estado que provoca estabilidad cognitiva, emocional y afectiva en los estudiantes, lo que conlleva a alcanzar los aprendizajes, para ello, es indispensable reunir una serie de elementos tanto institucionales como áulicos.

La presente investigación considera aspectos como: expectativas de los estudiantes; motivación; aprendizajes esperados; actividades; recursos; herramientas de comunicación; acompañamiento de los profesores; organización de las actividades; y la evaluación.

## Educación Online o Virtual

Para alcanzar una mayor cobertura educativa y reducir las brechas de desigualdad social, surge la educación a distancia con el objetivo de solucionar problemas de desplazamiento de aquellas personas que tienen la necesidad de viajar de un lugar a otro.

Con los cambios sociales y los avances tecnológicos, la educación ha transitado de modelos tradicionales a entornos virtuales, lo que constituye un elemento clave para integrar a más personas en los nuevos modelos de la sociedad, facilitar la adquisición de nuevas habilidades y competencias que permitan enfrentar nuevos escenarios, y se adapta a las características históricas en busca de la participación de todos. (García, Ruiz y Domínguez, 2007).

En este tránsito, las TIC's asumen un importante papel en el proceso de enseñanza aprendizaje, y deben considerarse como un elemento clave para el desarrollo de la educación. Gracias a las TIC's, se generan nuevos códigos y lenguajes que influyen de manera significativa a través del uso de televisores, celulares, computadoras, radio, entre otros ordenadores que se transmiten los mensajes correspondientes.

Por tanto, la educación online se convierte en una acción educativa que posibilita el acceso al conocimiento de forma inmediata, sin fronteras y sin barreras, conforme a los acelerados niveles de producción del mundo actual; empleando herramientas como: banda ancha, audio y vídeo compatibles con la red, personal con competencias tecnológicas y pedagógicas, contenidos virtuales, etc. (Fujimoto, 2020).

### Metodología

La metodología del estudio es cuantitativa, con un diseño no experimental, de tipo transversal y descriptivo. La hipótesis se centra en indagar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Unidad Chihuahua con respecto a los de la Unidad Parral que llevaron clases online durante la pandemia del COVID-19.

El instrumento empleado es una adaptación a la escala de satisfacción de Recio y Cabero (2005), realizada por Flores et al (2021), conformada por 13 ítems cuyas respuestas van desde 1=totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo.

El estudio se realizó al cierre del semestre de agosto-diciembre de 2020, y la aplicación fue mediante un formulario de Google, enviado a los estudiantes por Whatsapp.

La muestra está conformada por 96 estudiantes (Tabla 1) de Licenciatura en Intervención Educativa con línea específica de Educación Inicial, que se oferta en UPNECH.

Tabla 1. Distribución de los sujetos participantes en la investigación

Unidad	Tercero	Quinto	Séptimo	Total
Chihuahua	17	28	21	66 (68.75%)
Parral	13	9	8	30 (31.25%)
Total	30 (31.25%)	37 (38.55%)	29 (30.2%)	66 (100%)

Fuente: Construcción personal.

Nota: La tabla muestra el número de estudiantes que participan en el estudio por Unidad académica y por semestre.

Los datos se analizaron en el programa estadístico de Microsoft Excel 2019 (v19.0). Se trabajó con estadística descriptiva de medias y frecuencias. Se empleó el estadístico de prueba Chi Cuadrado ( $X^2$ ) para verificar la existencia de homogeneidad en el nivel de satisfacción entre los grupos, y tener elementos suficientes para aceptar o rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ). Asimismo, se recurre al método de los seis pasos: 1) Planteamiento de hipótesis; 2) Estadístico de prueba; 3) Regla de decisión; 4) Cálculo; 5) Decisión estadística, y, 6) Interpretación de resultados.

Las diferencias significativa se obtiene calculando  $X^2$  de la siguiente manera: los datos se concentran en una tabla de contingencia para obtener la frecuencia observada ( $f_o$ ) y la frecuencia esperada ( $f_e$ ); una vez obtenido estos datos se calculan los grados de libertad (GL), este se obtiene a partir de multiplicar el resultado del número de filas menos uno (F-1), con el resultado del número de columnas menos uno (C-1); el valor obtenido se localiza en la tabla de distribución de  $X^2$  con relación al margen de error de la investigación, que en la presente investigación es de 0.05% y el valor de  $X^2$  Teórico es de 9.488. La Tabla 2 muestra a detalle lo expuesto:

Tabla 2. Método de los seis pasos

Tipo de prueba	$H_i$	$H_o$	Estadístico de prueba	Regla de decisión
$X^2$	Hay Diferencias	No hay diferencias	$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$	No se rechaza la $H_o$ si la $X^2 \in [0, 9.488$ con $\alpha$ 0.05 y G.L. = 4

Fuente: Construcción personal.

Nota: la tabla muestra el tipo de prueba y el estadístico que se emplea, la  $H_o$  y la  $H_i$  y la regla de decisión para aceptar o rechazar  $H_o$

## Resultados

La Tabla 3 muestra la frecuencia de respuestas otorgadas por los encuestados; se puede observar que para los ítems 1, 3, 4, 5, 6, 9, 11 y 13, la mayoría no está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*; mientras que para los ítems 7, 8 y 10 la mayoría de los sujetos están *de acuerdo*; en lo correspondiente al ítem 2, la mayor proporción se encuentra en *desacuerdo*; finalmente, la mayoría de los encuestados están *totalmente de acuerdo* con lo que indaga el ítem número 12.

Tabla 3. Frecuencia de respuestas por ítem

Ítems	1	2	3	4	5
1. En general, las asignaturas online han cubierto mis expectativas	13	20	30	23	10
2. He aprendido lo mismo que si las asignaturas hubiesen sido totalmente presenciales	23	27	24	13	9
3. El sistema de las evaluaciones de las asignaturas online me parecen adecuados	7	10	40	23	16
4. Las pautas de la evaluación de las asignaturas online han sido claras y concisas	6	19	29	26	16
5. Las actividades solicitadas en las asignaturas online han sido oportunas	4	11	34	25	24
6. Las fechas de entrega de los trabajos de las asignaturas online han sido oportunas	9	15	28	17	27
7. Se han incluido una gran variedad de recursos (apuntes, guías, artículos, etc.) para complementar las asignaturas online	11	6	25	32	22
8. Las herramientas de comunicación online (zoom, teams, meet, etc.) han colaborado a construir a una comunidad de aprendizaje entre mis profesores, compañeros y yo en las asignaturas	8	8	28	34	18
9. Considero útil la utilización de foros en las asignaturas online	11	13	25	25	22
10. Durante los trabajos de las asignaturas online siempre me he sentido acompañado	14	14	26	26	16
11. Las estrategias de las asignaturas online son motivantes para estudiar	18	13	26	26	13
12. He podido contactar a mis profesores de las asignaturas online de manera rápida y permanente a través de las herramientas de comunicación (e-mail, WhatsApp, chat, etc.)	7	11	23	23	32
13. Pienso que la implementación de las clases de las asignaturas online ha sido bien organizada para aprovechar el máximo de tiempo	4	11	40	24	17

Fuente: Construcción personal.

Nota: En la tabla se presenta la frecuencia de las respuestas para cada ítem.

En la tabla 3, se observa que el comportamiento por Unidad Académica es diferente a como se muestra en la frecuencia general. Para el ítem 1, la mayoría de los estudiantes de Chihuahua optó por elegir *De acuerdo*; mientras que los de Parral la mayoría se centró en *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*. En el ítem 2, las respuestas de los estudiantes de Chihuahua se concentraron principalmente en dos opciones, 17 tanto para la opción *En desacuerdo* como 17 para *Totalmente en desacuerdo*. Por el contrario, la mayoría de Parral dice estar *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

En los ítem 3, 4 y 5, es similar para ambas Unidades Académicas, la mayoría de los estudiantes eligió la opción *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Para el ítem 6, las opción más elegida por los alumnos de Parral es *Totalmente de acuerdo*, mientras que los de Chihuahua la mayoría optó por *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*. En el ítem 7, los estudiantes de ambas unidades académicas se inclinaron por la opción *De acuerdo*; mientras que para los ítem 8, 9 y 10, el mayor número de respuestas de los estudiantes de Chihuahua se centraron en la opción *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*; mientras que los alumnos de Parral seleccionaron la opción *De acuerdo*.

Las respuestas elegidas para el ítem 11, se centran mayoritariamente en *De acuerdo* para los estudiantes de Chihuahua, y la opción de mayor preferencia en Parral fue *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*. En el ítem 12, los alumnos de la Unidad Chihuahua optaron por la opción *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*, contrario a los de Parral quienes están *Totalmente de acuerdo* con la afirmación del ítem.

En último ítem, las opciones elegidas por los alumnos del Parral se dividieron entre *De acuerdo* y *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*, mientras que los estudiantes de Chihuahua, la mayoría se inclinó por la opción *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

La Tabla 4 presenta la puntuación general de la encuesta con 3395 puntos, que al dividirse entre el número de encuestados (96) arroja la puntuación total, en este caso es de 35.36; el resultado se divide entre el número ítems de la encuesta (13), dando como resultado 2.73 puntos. Esto significa que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la LIE/inicial durante las clases online es *bajo*.

Tabla 4. Puntuaciones generales obtenidas de la encuesta

Item	Puntuación general	Promedio por pregunta	PT/NT
1	291	3.0312	0.2331
2	330	3.4375	0.2644
3	257	2.6770	0.2059
4	261	2.7187	0.2091
5	238	2.4791	0.1907
6	250	2.6041	0.2003
7	240	2.5	0.1923
8	242	2.5208	0.1939
9	254	2.6458	0.2035
10	272	2.8333	0.2179
11	285	2.9687	0.2283
12	226	2.3541	0.1810
13	249	2.5937	0.1995
<b>Total</b>	<b>3395</b>	<b>35.3645</b>	<b>2.7303</b>

Fuente: Construcción propia.

Nota: La tabla muestra la puntuación general, el promedio obtenido y el nivel de satisfacción de la encuesta.

La tabla 5 muestra los resultados de  $\chi^2$  Calculado para cada ítem, así como la decisión estadística correspondiente; y se concluye que con un 95% de confianza que se tienen evidencias suficientes para suponer que no existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción de las clases online que en tiempos de pandemia recibieron los estudiantes LIE/Inicial de la Unidad Chihuahua con respecto a los estudiantes de Parral que recibieron las clases bajo esta misma modalidad, lo que significa que los grupos estudiados son homogéneos.

Tabla 5. Resultados y decisión estadística de Chi cuadrado

Item	Resultados	Decisión estadística
1	$\chi^2 = 7.77$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
2	$\chi^2 = 6.3$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
3	$\chi^2 = 4.08$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
4	$\chi^2 = 5.56$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
5	$\chi^2 = 2.27$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
6	$\chi^2 = 3.63$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
7	$\chi^2 = 2.72$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
8	$\chi^2 = 4.85$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
9	$\chi^2 = 6.78$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
10	$\chi^2 = 7.39$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
11	$\chi^2 = 1.13$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
12	$\chi^2 = 3.66$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza
13	$\chi^2 = 4.61$	Como $\chi^2 \in [0, 9.488]$ la $H_0$ No se rechaza

Fuente: Construcción propia.

Nota: La tabla muestra la puntuación general, el promedio obtenido y el nivel de satisfacción de la encuesta.

## Conclusión

La presente investigación analizó el nivel de satisfacción de los estudiantes de la LIE/Inicial de la UPNECH, que llevaron clases online durante la pandemia del COVID-19; los hallazgos evidencian la existencia de un nivel bajo de satisfacción al cursar esta modalidad de estudio, y consideran que las clases online no cubren sus expectativas, además manifiestan que no están adquiriendo los aprendizajes de la misma manera que en las clases son totalmente presenciales. No obstante, reconocen que los profesores incluyen una gran variedad de recursos para complementar las actividades de las asignaturas, y están de acuerdo en que las herramientas que se emplean permiten la construcción de una comunidad de aprendizaje; sin embargo, aún y estas puntualizaciones sus expectativas continúan siendo bajas.

Sin duda, para todos fue sorprendente transitar de la modalidad presencial a la virtual, sin embargo, es preciso considerar que la eficacia de un proceso educativo no está en la modalidad, sino en el rigor de los planteamientos pedagógicos que sustentan el diseño y el desarrollo del proyecto. Ligarreto (2020), señala que la tecnología no debe cumplir funciones instrumentales para desarrollar el ejercicio de la práctica docente, al contrario, la virtualidad implica una modificación en el rol docente de acuerdo a los ritmos de aprendizaje de los estudiantes, mediación tecnológica y flexibilizar la evaluación; con todo esto, se produce un Ambiente Virtual para el Aprendizaje (AVA) lo requiere un abordaje interdisciplinar.

En la literatura consultada, no se localizaron experiencias investigativas que analicen la modalidad virtual en la UPNECH, tanto en tiempos de pandemia como en la normalidad sanitaria; esto abre la posibilidad de realizar investigaciones futuras analicen las experiencias online vinculadas a diversos factores del proceso de enseñanza aprendizaje. Asimismo, se espera que el presente trabajo se replique en los diferentes Campus y Unidades académicas, como en los diversos programas de estudio que oferta la UPNECH. También se considera pertinente el diseño de trabajos investigativos que den cuenta de las experiencias vividas por los profesores que participan en las clases online, y así tener la perspectiva de alumnos como de docentes.

Finalmente, este proceso de investigación y sus principales hallazgos, constituye un referente importante para que la institución analice las áreas de oportunidad y gestione la regulación de buenas prácticas, toda vez que la modalidad online, se ha convertido en la estrategia emergente del siglo XXI, que aumenta su fuerza día a día, sobretodo en un contexto socioeconómico, histórico y cultural que genera una demanda global.

## Referencias

Alves, H. y Raposo, M. (2005). La medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(1), 73-88. Recuperado de file:///C:/Users/HP/Downloads/La\_medicion\_de\_la\_satisfaccion\_en\_la\_ensenanza\_uni.pdf

- Arras, A., Gutiérrez, M. & Borda, J. (2017). Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual, 2010, 2014 y 2015. *Revista Apertura*. 9(1), 110-125. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n1/2007-1094-apertura-9-01-00110.pdf>
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., y Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria. Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 2013(362), 458-484. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4480193>
- Díaz-Barriga, A. (2013). TIC en el trabajo del aula. Impacto en la planeación didáctica. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(10), 3-21. Doi: 10.1016/S2007-2872(13)71921-8.
- Flores, E., Maureira, F., Hadweh, M., Gutiérrez, S.A., Silva-Salse, A., etc., Lagos, C. (2021). Nivel de satisfacción de las clases online por parte de los estudiantes de Educación Física de Chile en tiempos de pandemia. *Retos*, 2021(41), 123-130. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/index>
- Fujimoto, G. (2020). *Educación a distancia y primera infancia: el proceso educativo de la primera infancia en época del coronavirus COVID-19*. [Informe para las Comisiones Académicas de la Red Hemisférica de Parlamentarios y Exparlamentarios por la Primera Infancia]. Copia en posesión del Presidente de la Red.
- García-Aretio, L. (2011). Perspectivas teóricas de la educación a distancia y virtual. *Revista Española de la Pedagogía*, 62(249), 255-272. Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/perspectivasteoricas.pdf>
- García, L., Ruiz, M., y Domínguez, D. (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. España: Ariel.
- Gento, S., y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista El Aula: Práctica y Reflexión*. 12(2). Recuperado de [http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf)
- Gutiérrez, L. (2016). Deliberación entorno a la educación virtual. *Interconectando saberes*, 2008(1), 77-89. Recuperado de <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/1112>
- Ligarreto, R. (2020). *Educación virtual: realidad o ficción en tiempos de pandemia*. Recuperada de <https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/educacion-virtual-realidad-o-ficcion-en-tiempos-de-pandemia/>
- Mancilla, A., Ángeles, J., y Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Revista Integración Académica en Psicología*, 7(21) 71-81. Recuperado de <http://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Sastisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>
- OMS. [Organización Mundial de la Salud]. (2020). *Declaración sobre la cuarta reunión del Comité de Emergencia del Reglamento Sanitario Internacional (2005) sobre el brote de la enfermedad por el coronavirus de 2019 (COVID-19)*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/statements>
- Sánchez, J., Carvajal, D., y Pérez, J. (2015). *Informe de satisfacción estudiantil 2015-1. Universidad Sergio Arboleda, Santa Marta*. Recuperado de [www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/assets/informe\\_final\\_encuesta\\_de\\_satisfacci%3%B3n\\_estudiantes\\_-2015-i\\_revisado\\_jsq\\_19-08-2015.pdf](http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/assets/informe_final_encuesta_de_satisfacci%3%B3n_estudiantes_-2015-i_revisado_jsq_19-08-2015.pdf)
- UNESCO. [Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura] (2020). *El coronavirus COVID-19 y la educación superior: impacto y recomendaciones*. Recuperado de <http://www.iesalc.unesco.org/2020/04/02/elcoronavirus-covid-19-y-la-educacion-superior-impacto-y-recomendaciones/&gt>