



## Satisfacción de educandos a distancia en tiempos de pandemia

Distance learner satisfaction in times of pandemic

Gisela Sanjuán Gómez<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0001-8315-0247>

Gilberto D. Del Castillo Saiz<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2354-9365>

Olga Rabell Piera<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2354-9365>

Margarita Gómez Martínez<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2161-7993>

Isabel C. Morales Velázquez<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-6479-4829>

<sup>1</sup>Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Departamento Informática Médica de la Habana. Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [sanjuan@infomed.sld.cu](mailto:sanjuan@infomed.sld.cu)

---

### Cómo citar este artículo

Sanjuán Gómez G, del Castillo Saiz GD, Rabell Piera O, Gomez Martinez M, Morales Velázquez IC. Satisfacción de educandos a distancia en tiempos de pandemia. Arch. Hosp. Univ. "Gen. Calixto García" [Internet]. 2021;9(2):206-15. Acceso: 00/mes/2021. Disponible en: <http://www.revcalixto.sld.cu/index.php/ahcg/article/view/628>

## RESUMEN

**Introducción:** La pandemia por COVID-19 ha impactado de manera directa a los sistemas educativos a nivel mundial, debido al cierre de los centros educativos como parte de las acciones para contener la propagación del virus. El país no está exento del problema, pero se ha dado a la tarea de reorganizar su proceso docente.

**Objetivo:** Determinar de forma objetiva los resultados preliminares en el grado de satisfacción de estudiantes, en el uso del aula virtual en tiempos de pandemia por la COVID-19.

**Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo observacional de corte transversal, de mayo de 2020 a marzo de 2021. En el estudio participaron 62 estudiantes, del universo de primer año de la carrera de Medicina, en la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Para el estudio de la variable se utilizó estadística descriptiva.

**Resultados:** La dimensión organización de la enseñanza obtuvo un mayor grado de satisfacción (54,84 %), la dimensión instalaciones e infraestructura, entre la categoría de insatisfecho fue el de mayor número de estudiantes (22,58 %) y el proceso de enseñanza aprendizaje, una cantidad mayor de estudiantes (45,16 %) se sintieron poco satisfechos. Los ítems de mayor insatisfacción fueron los referidos a la publicación de resultados de los exámenes, el acceso regular al aula virtual y la participación activa en los debates y actividades desarrolladas.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción mostrado por los estudiantes fue de poco satisfecho. Se pudo corroborar insatisfacción de la mayoría, en cuanto a la infraestructura de los locales para el desarrollo de los cursos a distancia.

**Palabras clave:** Educación a distancia; métodos de enseñanza; satisfacción.

---

## ABSTRACT

**Introduction:** The COVID-19 pandemic has directly impacted educational systems worldwide due to the closure of education centers as part of the actions to contain the spread of the virus. Our country is not exempt from the problem, therefore, it has taken on the task of reorganizing its teaching process.

**Objective:** To objectively determine the preliminary results of the degree of students' satisfaction with the use of the Virtual Classroom in times of the COVID-19 pandemic.

**Methods:** A descriptive, observational, and cross-sectional study was carried out from May 2020 to March 2021. A total of 62 students that made up the universe of first-year medical students at the "General Calixto García" Faculty of Medical Sciences participated in the study. Descriptive statistics was used to study the variable.

**Results:** The teaching organization dimension obtained a higher degree of satisfaction (54.84 %) whereas the teaching-learning process dimension was the one in which a greater number of students (45.16 %) felt little satisfied. Regarding the dissatisfied category, the facilities and infrastructure dimension was the one with the highest number of students (22.58 %). The items of greatest dissatisfaction were the publication of the results of the exams, the regular access to the virtual classroom and the active participation in the debates and activities.



**Conclusions:** The level of satisfaction shown by the students was "not very satisfied". It was possible to corroborate the dissatisfaction of the majority of students with the infrastructure of the locations for the development of distance courses.

**Keywords:** Distance learning; teaching methods; satisfaction.

---

## INTRODUCCIÓN

La pandemia por la COVID-19 ha impactado directamente los sistemas educativos de todos los países de la región, a estudiantes, centros educativos, docentes y directivos, debido al cierre de sus instituciones, como parte de las acciones para contener la propagación del virus.<sup>(1)</sup> Ante dicha problemática en medio de la crisis, emerge como alternativa imprescindible la educación virtual, para dar continuidad a los procesos formativos universitarios.<sup>(2)</sup>

El país no está exento de esta problemática, por lo que se ha dado a la tarea de organizar su proceso docente, desde la enseñanza primaria hasta las universidades.<sup>(3)</sup>

Dentro de las diferentes estrategias adoptadas durante la pandemia por la COVID-19, se incluyeron el cierre de las facultades de ciencias médicas y el impedimento del contacto estudiantil con pacientes - debido al riesgo de contagio-, acompañadas de estrategias logísticas, presupuestario y éticas. En adición, se realizó una diversificación de las modalidades de enseñanza a distancia, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC); la enseñanza en pequeños grupos, que facilitó la interactividad; la cancelación de cursos presenciales; el uso del aprendizaje basado en problemas (ABP); y la evaluación oral mediante videoconferencias, junto a la comunicación estrecha con el estudiantado.<sup>(3)</sup>

Las plataformas de aprendizaje han supuesto una revolución en el ámbito educativo, con nuevas capacidades y habilidades, tanto entre estudiantes como al interior del claustro. Muchas universidades han desarrollado sus propios espacios virtuales de aprendizaje, sin embargo, las plataformas de software libre, en realidad, han marcado los avances en este ámbito.

En las ciencias médicas, hay una amplia experiencia en el uso de la Plataforma Moodle, lo cual se debe a que la Universidad Virtual de Salud (UVS) promueve el uso de esta en todos los aspectos formativos. En el caso particular de la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García", se cuenta con una cátedra de Universidad Virtual, que ha trabajado por mucho tiempo en el postgrado, pero en estos momentos se dio a la tarea de valorar el impacto a ocasionarse en tiempos de pandemia, en el uso de esta, por estudiantes de primer año de la carrera de Medicina.

De acuerdo a lo planteado por *Palominos Bernal y otros*<sup>(4)</sup> "Desde el punto de partida de toda gestión de calidad en procesos educativos, consiste en captar las exigencias de los estudiantes, profesores y egresados, y analizar la forma de ofrecer soluciones y respondan a sus necesidades. La identificación de



las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de usuarios de la institución (estudiantes y profesores), es fundamental para alcanzar su satisfacción."

Se trazó como objetivo determinar de forma objetiva los resultados preliminares del grado de satisfacción de los estudiantes, en el uso del aula virtual en tiempos de pandemia por la COVID-19.

## MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo observacional de corte transversal, desde mayo de 2020 a marzo de 2021. En el estudio participaron 62 estudiantes del universo de primer año de la carrera de Medicina, en la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García", pertenecientes a la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Cuba.

Como criterio de inclusión solo se tuvo en cuenta contar con disponibilidad tecnológica del estudiantado participante y fueron excluidos aquellos que no completaron el cuestionario de satisfacción.

Se aplicó a cada uno de los estudiantes un cuestionario virtual de satisfacción estudiantil, diseñado por el colectivo de autores del presente estudio, que incluyó dimensiones en la organización de la enseñanza, proceso de enseñanza aprendizaje e instalaciones e infraestructura. Como variable general, se empleó el nivel de satisfacción, que utilizó la escala aditiva de Likert para evaluar el nivel de satisfacción.<sup>(5,6,7)</sup>

### Nivel de satisfacción

Para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes, el cuestionario estuvo constituido por 21 ítems (Anexo). Cada persona interrogada señaló su grado de acuerdo o desacuerdo en cada ítem (muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho, e insatisfecho), para el análisis de los resultados obtenido se asume la escala aditiva de Likert, utilizada por *Sanjuán y otros*.<sup>(8)</sup>

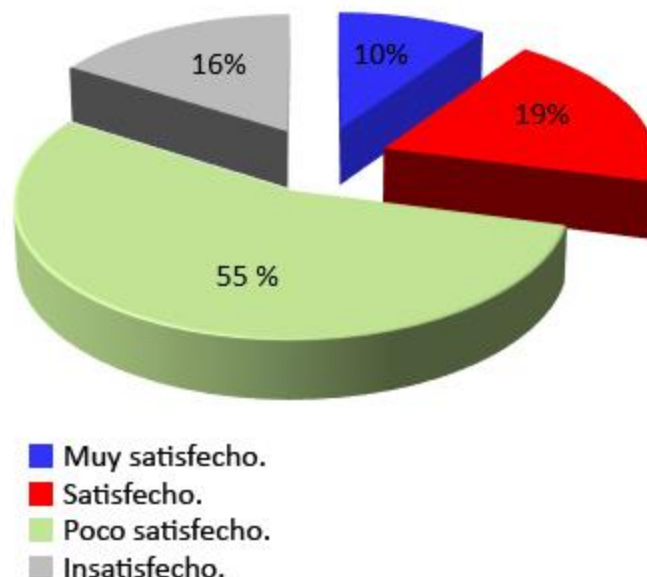
El tratamiento de los datos se realizó mediante el empleo de un software de procesamiento estadístico (SPSS, versión 11,5 para Windows). Se utilizaron estadígrafos descriptivos. Se determinaron frecuencias absolutas (número de casos) y relativas (porcentajes), en las distribuciones de frecuencia conformadas.

El estudio se realizó de acuerdo con lo establecido en la Declaración de Helsinki. Se les solicitó el consentimiento informado a los estudiantes que cumplieron los criterios para ser incluidos en el estudio. Se obtuvo la aprobación por parte del Comité de Ética y de expertos de la institución.

## RESULTADOS

Los estudiantes consideraron estar poco satisfechos con el uso del aula virtual en estos tiempos de pandemia por la COVID-19, quienes representaron un 55 %. En el caso de muy satisfechos, estuvieron 6 estudiantes, para un 10 %. (Fig. 1)





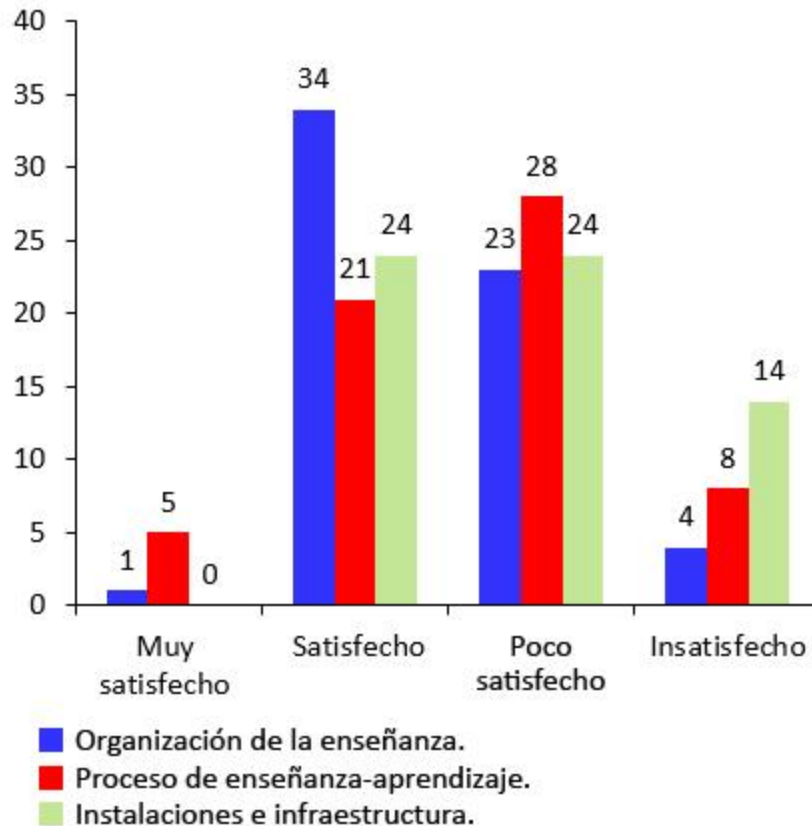
**Fig. 1.** Nivel de satisfacción de los estudiantes en el uso del Aula Virtual de la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". Mayo 2020- marzo 2021.

La dimensión organización de la enseñanza obtuvo un mayor grado de satisfacción de 34 estudiantes (54,84 %). La dimensión instalaciones e infraestructura, dentro de la categoría de insatisfecho, fue de 14 de estudiantes (22,58 %), mientras en el proceso de enseñanza aprendizaje, 28 de estudiantes (45,16 %) se sintieron poco satisfechos. Los ítems de mayor insatisfacción fueron los referidos a la publicación de los resultados de exámenes, el acceso regular al aula virtual y la participación activa en los debates y actividades desarrolladas. (Fig. 2)

## DISCUSIÓN

La satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación que reciben, es constantemente referenciada como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Por tanto, se considera que esta calidad se vincula con la satisfacción de las necesidades demandadas por cada estudiante.

En cuanto al uso de las aulas virtuales y el nivel de satisfacción de los estudiantes, se ha consultado el trabajo de *Álvarez y otros*,<sup>(9)</sup> pues estos consideran que: "...la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento."



**Fig. 2.** Grado de satisfacción de cada dimensión.

La educación virtual tiene muchas ventajas, en la medida en que el diseño institucional y las tecnologías tengan en cuenta los factores asociados al rendimiento y la satisfacción estudiantil. El presente estudio ofrece un marco de análisis y un instrumento de ayuda para comprender qué factores afectan la satisfacción estudiantil y con el propósito de emprender mejoras, tanto en el actual desarrollo del curso virtual como en futuros diseños.<sup>(10)</sup>

Aunque la percepción de satisfacción con el curso virtual no está directamente relacionada con el desempeño académico del estudiante, sí está relacionada con dimensiones afectivas, que al parecer influyen en la retención del curso virtual y su expectativa general sobre la modalidad de estudios.<sup>(11)</sup> Por esta razón, se debe tener en cuenta no solo el rendimiento cognitivo del estudiante, sino también su satisfacción con la experiencia de aprender de forma virtual.

En relación con la satisfacción de estudiantes en la utilización de cursos virtuales, es igual y exige del docente preparación para el este, lo cual se ve reflejado por *Hernández Ronald y otros*,<sup>(12)</sup> quienes desde el modelo de conciencia del comportamiento social, han mostrado de forma empírica cómo influye el trabajo docente en el aprendizaje y satisfacción de los estudiantes, además de encontrar que la percepción del trabajo docente no solamente afecta al rendimiento cognitivo estudiantil, sino también a otros factores sociales y emocionales relacionados con la experiencia de aprender vía Internet.

*Boullosa Ramírez y otros*,<sup>(13)</sup> en su tesis acerca de Satisfacción del uso del aula virtual, encontraron un 91 % de estudiantes satisfechos con el uso del aula virtual; poco satisfecho el 55 % de los estudiantes. Todo ello motivó a los profesores, a ser creativos y atractivos en los materiales docentes educativos, y la insatisfacción mayor fue la tecnológica.

En conclusión, al determinar de forma objetiva los resultados preliminares del grado de satisfacción de estudiantes en el uso del aula virtual en estos tiempos de la pandemia por la COVID-19, el nivel de satisfacción mostrado fue -de forma general- de poco satisfecho.

Los autores del presente estudio recomiendan reajustar los contenidos y estrategias pedagógicas para su modificación en próximas ediciones del curso, desde el punto de vista de una mayor interactividad.

## REFERENCIAS

1. González-García S, Casa del Valle Pérez I, Octavio Urda M, Fortún Sampayo T, Mezquía de Pedro N, Melón Rodríguez RG. Un reto en tiempos de pandemia para la educación médica en Cuba. *Educ Med Super* [Internet] 2020;34(3):e2457. Acceso:12/03/2021. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412020000300016&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412020000300016&script=sci_arttext&tlng=en)
2. Vialart Vidal MN. Estrategias didácticas para la virtualización del proceso enseñanza aprendizaje en tiempos de COVID-19. *Educ Med Super* [Internet]. 2020;34(3):e2594. Acceso:12/03/2021. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000300015&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000300015&lng=es)
3. Vergara de la Rosa E, Vergara Tam R, Alvarez Vargas M, Camacho Saavedra L, Galvez Olortegui J. Educación médica a distancia en tiempos de COVID-19. *Educ Med Super* [Internet]. 2020;34(2):26-35. Acceso:12/03/2021. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200025&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200025&lng=es)
4. Palominos Belmar PI, Quezada Llanca, LE, Osorio-Rubio CA, Torres Ortega JA, Lippi Valenzuela LM. Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *RIED* [Internet]. 2016;7(18):130-42. Acceso:12/03/2021. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&tlng=es)
5. Surdez, EG, Sandoval MC, Lamoyi CL. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores* [Internet]. 2018;21(1):9-26. Acceso: 12/03/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83455923001/html/index.html>
6. Montejano Lozoya R, Gea Caballero V, Miguel Montoya I, Juárez Vela R, Sanjuán Quiles Á, Ferrer Ferrandiz E. Validación de un cuestionario de satisfacción sobre la formación práctica de estudiantes de Enfermería. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2019;27;5-26. Acceso: 12/03/2021. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-1692019000100394&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-1692019000100394&lng=en)



7. Inzunza Melo B, Ortiz Moreira L, Pérez Villalobos C, Torres Araneda G, McColl Calvo P, Meyer Kother A, et al. Estructura Factorial y Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en Estudiantes de Medicina Chilenos. Rev Asociación Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica [Internet]. 2015;2(40):73-82. Acceso: 12/03/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645432008>
8. Sanjuán Gómez G, Gómez Martínez M, Rabell Piera O, Arcia Arcia L, Morales Velázquez IC. Resultados preliminares del grado de satisfacción con el empleo del aula virtual de la Facultad de Ciencias Médicas General Calixto García. Rev Haban Cienc Méd [Internet]. 2011;10(1):114-25. Acceso: 12/03/2021. Disponible en: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1815>
9. Álvarez Botello J, Chaparro Salinas EM, Reyes Pérez DE. Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE [Internet]. 2015;13(2):5-26. Acceso:12/03/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
10. Zambrano Ramírez J. Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. RIED [Internet]. 2016;19(2):217-35. Acceso:12/03/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331445859012>
11. García Aretio L. Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. Rev Iberoam Educación a Distancia [Internet]. 2017;20(2):9-25. Acceso: 12/03/2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331453132001>
12. Hernández Ronald M, Orrego Cumpa R, Quiñones Rodríguez S. Nuevas formas de aprender: La formación docente frente al uso de las TIC. Propósitos y Representaciones [Internet]. 2018;6(2):671-85. Acceso:10/03/2021. Disponible en: <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/248>
13. Boullosa Ramírez CE, Huaylinos Bustamante P, Juzcamaita Montes HR. Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes de Segunda Especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército [tesis]. Santiago de Surco (Perú): Universidad Marcelino Champagnat; 2017. Acceso:12/03/2021. Disponible en: <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/429>

## Anexo

### Cuestionario de Satisfacción Estudiantil

Se quiere conocer tu opinión sobre diversos aspectos de los Cursos disponibles en el Aula Virtual de la facultad. En función de mejorar la calidad de la enseñanza y los servicios, por lo cual se necesita tu colaboración con la máxima veracidad posible. El tratamiento estadístico de las respuestas garantiza la absoluta confidencialidad de tus opiniones.





Utilice la siguiente escala:

Muy satisfecho =4; Satisfecho =3; Poco satisfecho =2; e Insatisfecho =1.

Dimensiones		4	3	2	1
Organización de la enseñanza	Distribución de tareas a lo largo del curso.				
	Duración de los temas.				
	Coordinación entre profesores.				
	Periodicidad de las evaluaciones.				
	Publicación de los resultados de los exámenes.				
Proceso de enseñanza aprendizaje	Accede regularmente al aula virtual.				
	Dedica tiempo suficiente a la autopreparación.				
	Tiene los conocimientos previos suficientes para seguir los contenidos de la materia.				
	Utiliza la bibliografía recomendada.				
	Metodología utilizada en el curso recibido.				
	Calidad de evaluación.				
	Amplía las competencias (destrezas y habilidades) durante el desarrollo del curso.				
	Amplía las competencias (conocimientos) durante el desarrollo del curso.				
	La metodología empleada en la clase se adecua a los contenidos de la guía docente.				
	Los contenidos del programa pudieron tratarse a lo largo del curso.				
	Ayuda recibida en tutorías.				
	La materia satisface sus expectativas.				
	Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos, para cubrir las necesidades de la enseñanza.				
Instalaciones e infraestructuras	La tecnología necesaria para la obtención, tratamiento, almacenamiento, transferencia y presentación de datos e información es adecuada.				
	La tecnología necesaria para la obtención, tratamiento, almacenamiento, transferencia y presentación de datos e información es adecuada.				

En el siguiente recuadro puede añadir cuantas sugerencias y comentarios considere adecuados para el mejoramiento en la impartición del curso.



### Conflicto de interés

Los autores declaran que no existen conflictos de interés.

### Contribuciones de los autores

Gisela Sanjuán Gómez: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, recursos, redacción - borrador original, redacción - revisión y edición.

Gilberto D. Del Castillo Saiz: Software, visualización, redacción - revisión y edición.

Olga Rabell Piera: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, recursos, redacción - borrador original.

Margarita Gómez Martínez: Curación de datos, supervisión, validación.

Isabel C. Morales Velázquez: Conceptualización, análisis formal, Software, Curación de datos.

Recibido: 09/04/2021.

Aprobado: 09/06/2021.

