

Universidad de Ciencias Médicas de La Habana
Facultad de Ciencias Médicas General Calixto García

Resultados preliminares del grado de satisfacción con el empleo del aula virtual de la Facultad de Ciencias Médicas General Calixto García

Preliminary remarks about the profit of the virtual room of the General Calixto Garcia Medical Sciences Faculty

Gisela Sanjuán Gómez¹, Margarita Gómez Martínez², Olga Rabell Piera³, Leonel Arcia Arcia⁴, Isabel C. Morales Velázquez⁵

1Lic. en Pedagogía. Auxiliar. sanjuán@infomed.sld.cu

2Lic. en Pedagogía. Auxiliar. marga@infomed.sld.cu

3Lic. en Pedagogía. Auxiliar. orabell@infomed.sld.cu

4Lic. en Ciencias Biológicas. Asistente. leonelarcia@infomed.sld.cu

5Lic. en Pedagogía. Instructora. cristy@infomed.sld.cu

RESUMEN

Valorar de forma objetiva los resultados preliminares del grado de satisfacción de estudiantes, obtenido en el primer año en funciones de nuestra Aula Virtual.

Se realizó un estudio descriptivo observacional en el universo constituido por 40 estudiantes de la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García" matriculados en los cursos correspondientes entre enero y diciembre del 2010 en nuestra aula virtual. Se les aplicó un cuestionario diseñado por nosotros teniendo en cuenta las dimensiones de organización de la enseñanza, proceso de enseñanza-aprendizaje e instalaciones e infraestructura. Se utilizó la escala aditiva de Likert para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes. El mayor porcentaje de los estudiantes se considera satisfecho con el trabajo en el Aula Virtual. Se constata

que, a medida que existe una mayor categoría docente en los estudiantes que pertenecen al postgrado (profesores), existe una mayor insatisfacción de forma general. En el caso de la Organización de la Enseñanza, consta una alta satisfacción por parte de todos los estudiantes. Para el Proceso de Enseñanza Aprendizaje hay mayor satisfacción en el caso del pregrado, pero para el postgrado se observa que la mayor cantidad de evaluaciones coincide con los niveles intermedios de satisfacción. Para la dimensión Instalaciones e Infraestructura, coinciden los criterios de mayor insatisfacción para ambas categorías. De forma general, se logró un grado de satisfacción aceptable en nuestros estudiantes, según el cuestionario elaborado. Pudimos corroborar que la mayor insatisfacción se obtuvo en cuanto a la infraestructura de nuestros locales para el desarrollo de los cursos a distancia.

Palabras clave: nivel de satisfacción, educación a distancia.

ABSTRACT

To evaluate the preliminary remarks about our student's satisfaction level got in the first year in our Virtual Room. The study draws on the descriptive and observational evaluation of the satisfaction level of 40 students in our school since January to December 2010 by means of the application of a test designed by ourselves, taking into account three dimensions: teaching organization, teaching-learning process and installations and infrastructure. Likert's additive scale was used in the evaluation of the test. Most of the students considered themselves be satisfied with the virtual room activities. (The more teaching category had the students in postgraduate degree), more dissatisfied were them in general. In the case of the teaching organization, a great satisfaction was reached; in the case of the teaching-learning process, the more satisfaction was in undergraduate students; and almost all the students were dissatisfied with the installations and infrastructure. In general, there was an acceptable grade of satisfaction in the students according with the test. Most of the dissatisfactions were in the case of the dimension of installations and infrastructure.

Key Words: Satisfaction level, e-learning.

INTRODUCCIÓN

La educación ha experimentado un cambio brusco desde que se comenzaron a utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y más concretamente las plataformas de aprendizaje, por lo que nadie duda de su capacidad para mejorar los procesos educativos. En realidad, deberíamos hablar de presente digital, no tanto de futuro.¹

Las plataformas de aprendizaje han supuesto una revolución en el ámbito educativo, ya que permiten desarrollar nuevas capacidades y habilidades tanto entre los alumnos como entre los profesores. Muchas universidades han desarrollado sus propios espacios virtuales de aprendizaje, sin embargo, las

plataformas de software libre son las que realmente han marcado los avances en este ámbito.

Estas plataformas permiten una gestión más eficaz del tiempo, con mayor comunicación e interactividad, pero en ningún momento se plantea ir hacia un modelo de enseñanza totalmente a distancia. Es un complemento que nos lleva a nuevas formas de docencia, en la que lo importante no son tanto las horas de clase presencial, sino el trabajo particular del alumno. El valor añadido es la interacción estudiante-profesor. A pesar de todos los avances, la relación personal sigue siendo la base y el método más eficaz ya que un docente no es un busto parlante sustituible por una computadora.²

Las entidades administrativas deben fomentar y facilitar el desarrollo y el uso de las plataformas de aprendizaje a través de iniciativas que fomenten la educación y formación de docentes y alumnos que tengan mayores dificultades de acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), ya que las experiencias desarrolladas muestran los beneficios que este tipo de herramientas aportan al proceso de enseñanza-aprendizaje.^{3, 4}

La plataforma docente virtual Moodle puede representar una eficaz herramienta al servicio de una adecuada planificación docente. Se puede decir que Moodle es una aplicación para crear y gestionar plataformas educativas, es decir, espacios donde un centro educativo gestiona recursos educativos proporcionados por unos docentes y organiza el acceso a esos recursos por los estudiantes, y además permite la comunicación entre todos los implicados (alumnado y profesorado).^{3,5,6}

El punto de partida de toda gestión de calidad en procesos educativos consiste en captar las exigencias de los alumnos, profesores y egresados, y analizar la forma de ofrecer soluciones que 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.⁷

Este trabajo está motivado por la necesidad de conocer los resultados preliminares del grado de satisfacción de nuestros profesores y estudiantes, obtenido en el primer año de constituida el Aula Virtual de nuestra facultad.

Objetivo

Valorar de forma objetiva los resultados preliminares del grado de satisfacción de nuestros estudiantes, obtenido en el primer año en funciones de nuestra Aula Virtual.

Diseño Metodológico

Se realizó un estudio descriptivo observacional en el universo constituido por el grupo de profesores y estudiantes de la Facultad de Ciencias Médicas "General. Calixto García" que se matricularon en los cursos habilitados en nuestra recién inaugurada aula virtual en el período comprendido entre enero y diciembre del 2010, con un total de 40 estudiantes. Aunque el universo es pequeño, se pueden obtener algunas conclusiones al analizar los resultados.

Inicialmente se tomaron los datos generales de cada estudiante en un cuestionario de satisfacción para la recogida de datos diseñado con vistas a este estudio (Anexo 1).

En la investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- Empíricos: la medición y la encuesta.
- Estadísticos: técnicas descriptivas.
- Teóricos: análisis y síntesis.

Instrumento: se elaboró un cuestionario de 21 ítems para que los estudiantes manifiesten su percepción sobre:

1. Organización de la enseñanza.
2. Proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Instalaciones e infraestructura.

En el cuestionario original, se presentaron cuatro categorías para medir el grado de satisfacción con el uso del aula virtual:

Muy satisfecho = 4

Satisfecho = 3

Poco Satisfecho = 2

Insatisfecho = 1

VARIABLES A UTILIZAR Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Todos los datos de las variables se obtuvieron del cuestionario del Anexo 1.

- Categoría: Variable cualitativa nominal; se clasifica como "Pregrado" al estudiante que aún no ha concluido sus estudios universitarios, y "Postgrado", estudiantes de los cursos con una formación universitaria.
- Categoría Docente en postgrado: Variable cualitativa ordinal que se clasifica en Instructor, Asistente, Auxiliar y Titular, teniendo en cuenta la Resolución 128/06 del MES.
- Experiencia previa: Variable cualitativa dicotómica, de acuerdo con si ha tenido alguna experiencia previa con alguna plataforma docente para estudios a distancia. La escala de valores fue: Sí / No
- Nivel de satisfacción: Se consideró como Satisfacción, la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, así como el cumplimiento del deseo o del gusto. Variable cualitativa ordinal que se clasificó, según la escala de Likert que se desglosa a continuación.

La información fue recogida a través del instrumento elaborado para esta investigación (Anexo 1 Cuestionario de Satisfacción Estudiantil), adaptando algunas encuestas realizadas por otros investigadores.8,9,10.

Para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes, aplicamos una escala aditiva tipo Likert constituida por 21 ítems (Anexo 1) ante los cuales se solicita la reacción del sujeto. El interrogado señala su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem (Muy Satisfecho, Satisfecho, Poco Satisfecho, e Insatisfecho).

Para cada individuo, se suman los valores obtenidos en las 21 preguntas y este resultado se reclasifica con la escala: dentro de la satisfacción, se considera satisfecho entre 52,6 y 68,3; y muy satisfecho entre 68,4 y 84. Dentro de la insatisfacción, se considera poco satisfecho entre 36,8 y 52,5; por último se consideró insatisfecho entre 21 y 36,7.

Para identificar el grado de satisfacción de cada dimensión, se aplicó nuevamente una escala aditiva tipo Likert para cada una. Para Organización de la Enseñanza, se considera satisfecho entre 12,6 y 15,3; y muy satisfecho entre 15,4 y 20. Dentro de la insatisfacción, se considera poco satisfecho entre 8,8 y 12,5; por último se consideró insatisfecho entre 5 y 8,7.

Para Proceso de Enseñanza Aprendizaje, dentro de la satisfacción, se considera satisfecho entre 32,6 y 42,3; y muy satisfecho entre 42,4 y 52. Dentro de la insatisfacción, se considera poco satisfecho entre 22,8 y 32,5; por último, se consideró insatisfecho entre 13 y 22,7.

En el caso de Instalaciones e Infraestructura, dentro de la satisfacción, se considera satisfecho entre 5,1 y 6,6; y muy satisfecho entre 6,7 y 8. Dentro de la insatisfacción, se considera poco satisfecho entre 3,6 y 5; por último se consideró insatisfecho entre 2 y 3,5.

TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de los datos se realizó mediante el empleo de un software de procesamiento estadístico (SPSS, versión 11.5 para Windows). Luego de confeccionar la base de datos en él, se obtuvieron los resultados y se resumieron en tablas y gráficos. Se determinaron frecuencias absolutas (número de casos) y relativas (porcentajes) en las distribuciones de frecuencia conformadas ([tabla 1](#)).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las siempre cambiantes relaciones entre sociedad, tecnología y ciencias hacen que las exigencias sobre la universidad aumenten, profundicen y se diversifiquen.

Teniendo en cuenta que este es el primer año de creada nuestra Aula Virtual es de gran importancia tener una retroalimentación de los estudiantes que nos permita fortalecer y reforzarla en aquellos puntos débiles que nosotros no somos conscientes y que, sin embargo, los estudiantes han detectado. Se encuestó a todo nuestro universo de estudio, y se obtuvo de forma general:

Tabla 1. Caracterización del universo de estudio

Valores de la población encuestada		Encuestados	Porcentaje
Categoría	Pregrado	20	50
	Postgrado	20	50
Categoría Docente en postgrado	Instructor	7	35
	Asistente	6	30
	Auxiliar	4	20
	Titular	3	15
Experiencia previa	Si	10	25
	No	30	75

Fuente: Cuestionario diseñado para la investigación

En la [tabla 2](#), se puede observar que el mayor porcentaje de los estudiantes se considera Satisfecho con el trabajo en el Aula Virtual (*comparar con otros estudios).

Tabla 2. Nivel de satisfacción según categoría

Nivel de satisfacción	Pregrado		Postgrado		Total	
	FA	%	FA	%	FA	%
Muy satisfecho	8	40	2	10	10	25
Satisfecho	10	50	7	35	17	42,5
Poco satisfecho	1	5	6	30	7	17,5
Insatisfecho	1	5	5	25	6	15

Fuente: Cuestionario diseñado para la investigación

Haciendo un análisis entre el Pregrado y el Postgrado ([Gráfico 1- Anexos](#)) puede observarse que en la primera categoría hay un mayor grado de satisfacción, lo que consideramos lógico debido a la poca experiencia de estos estudiantes en cuanto al trabajo metodológico, no ocurriendo así en la segunda categoría debido a una mayor preparación metodológica. En la literatura revisada, no hemos encontrado ninguna referencia a este hecho ya que la totalidad de los trabajos publicados se refiere únicamente al postgrado dentro de esta modalidad de enseñanza.

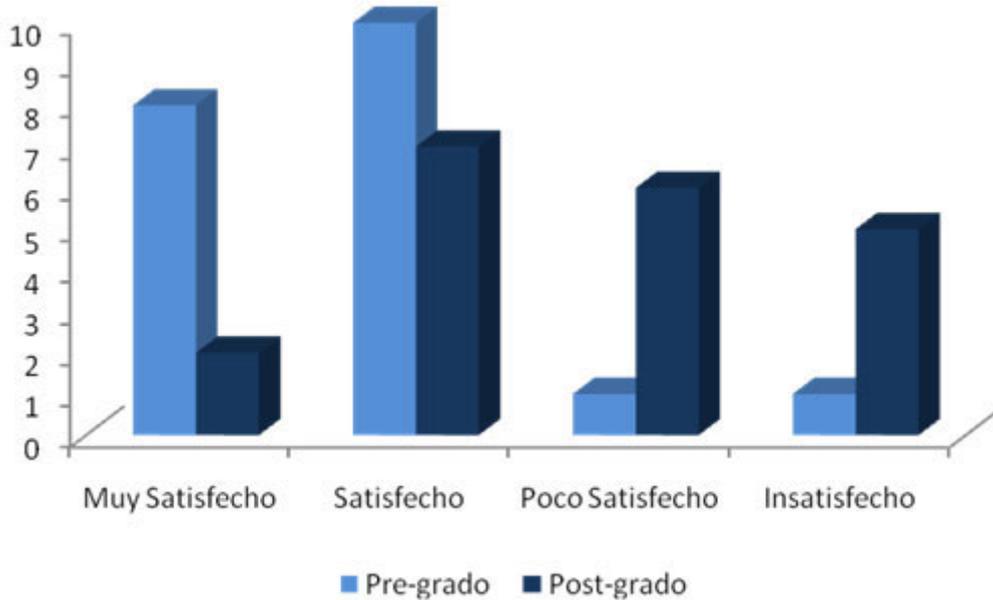


Gráfico 1. Nivel de Satisfacción según categoría.

En la [tabla 3](#), se constata que, a medida que existe una mayor categoría docente en los estudiantes, existe una mayor insatisfacción de forma general. Consideramos que estos resultados responden a una mayor preparación metodológica en general en los docentes de mayor categoría y, lógicamente, una mayor criticidad en sus exigencias. No hemos encontrado, sin embargo, ningún estudio teniendo en consideración las categorías docentes de los estudiantes.

Tabla 3. Nivel de satisfacción por categoría docente

Nivel de satisfacción	Instructor		Asistente		Auxiliar		Titular	
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
Muy satisfecho	2	10	0	0	0	0	0	0
Satisfecho	4	20	2	10	1	5	0	0
Poco satisfecho	1	5	3	15	1	5	1	5
Insatisfecho	0	0	1	5	2	10	2	10
Total	7	35	6	30	4	20	3	15

Fuente: Cuestionario diseñado para la investigación

La [tabla 4](#), muestra, en el caso de la Organización de la Enseñanza, que existe una alta satisfacción por parte de todos los estudiantes en general. Para el Proceso de Enseñanza Aprendizaje hay una gran satisfacción en el caso del pregrado, pero para el postgrado se observa que la mayor cantidad de evaluaciones coincide con los niveles intermedios de satisfacción. Sin embargo, para la dimensión Instalaciones e Infraestructura, coinciden los criterios de insatisfacción para ambas categorías.

Tabla 4. Nivel de satisfacción por dimensión

Dimensiones	Nivel de satisfacción	Pregrado		Postgrado		Total	
		FA	%	FA	%	FA	%
Organización de la enseñanza	Muy satisfecho	14	70	2	10	16	40
	Satisfecho	5	25	10	50	15	37,5
	Poco satisfecho	1	5	7	35	8	20
	Insatisfecho	0	0	1	5	1	2,5
Proceso de enseñanza aprendizaje	Muy satisfecho	15	75	3	15	18	45
	Satisfecho	4	20	9	45	13	32,5
	Poco satisfecho	1	5	6	30	7	17,5
	Insatisfecho	0	0	2	10	2	5
Instalaciones e infraestructura	Muy satisfecho	0	0	0	0	0	0
	Satisfecho	8	40	5	25	13	32,5
	Poco satisfecho	8	40	11	55	19	47,5
	Insatisfecho	4	20	4	20	8	20

El [Gráfico 2 \(Anexos\)](#) nos ilustra el caso anterior, con una mayor insatisfacción en general en cuanto a las instalaciones e infraestructura, referida fundamentalmente al poco acceso a la información que tenemos, debido a las limitaciones materiales. A pesar de que tenemos un buen servicio de información por parte de Infomed, existen muchos locales que no poseen la conectividad necesaria para que fluya esta información al nivel requerido; además, nuestras posibilidades tecnológicas¹¹ no nos permiten la manipulación, el tratamiento y transferencia eficiente de los datos necesarios para el desarrollo eficaz de los cursos a distancia, según las exigencias actuales.

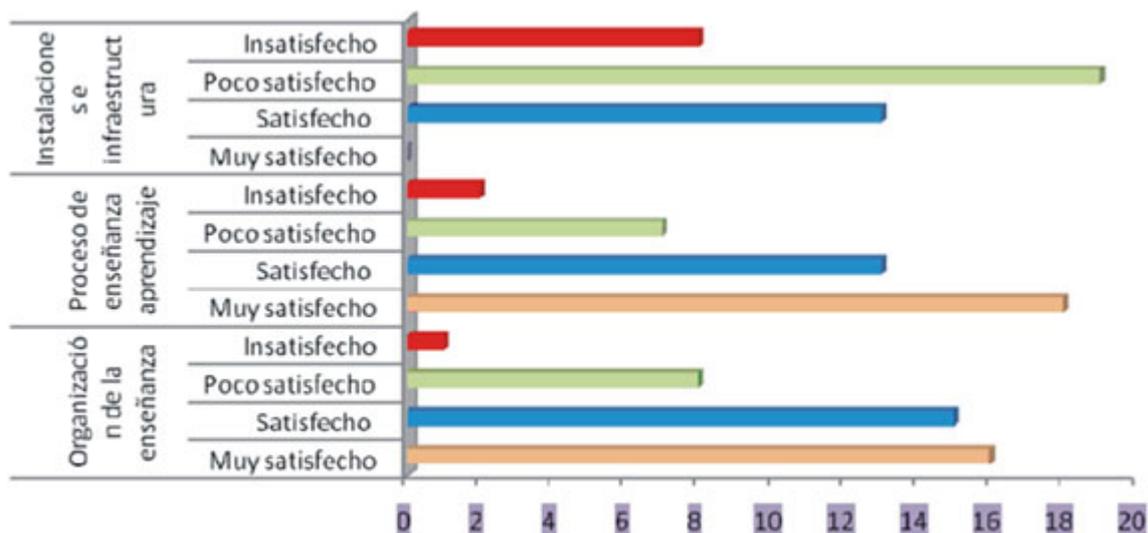


Gráfico 2. Nivel de satisfacción según dimensiones.

CONCLUSIONES

Como resultado final de nuestra valoración del aprovechamiento de nuestra recién inaugurada Aula Virtual, podemos concluir que, de forma general, hemos logrado un grado de satisfacción aceptable en nuestros estudiantes, constatado por el cuestionario elaborado al respecto. Pudimos corroborar en la práctica que la mayor insatisfacción se obtuvo en cuanto a la infraestructura de nuestros locales para el desarrollo de los cursos a distancia con el uso de plataformas docente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. González A. "Proyecto de Informática educativa. Nuevas Tecnologías Educativas". Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías. Contexto Educativo. [En Línea]. 2000 Febrero. [consultada: 2001/10/4]; Número 4: 6 pantallas. Disponible en: <http://contexto-educativo.com.ar/2000/2/nota-5.htm>
2. Internet y la Educación. Seleccionado de "Anaya Multimedia: tecnologías de la información en la educación". Madrid: 2000. Capítulo 4, epígrafe 3.
3. Noa Silverio L. "Las ayudas tutoriales y las nuevas tecnologías en la educación a distancia". Ponencia presentada en el IV Taller Internacional de Educación a Distancia. Mayo, 1999.
4. Carnota Lauzán O. El camino hacia el alto desempeño: un enfoque dirección. La tecnología de la información como promotora del cambio. Dirección en Salud. ENSAP; Sept. 1997, p. 47, t.I.
5. Fernández Muñoz R. "Las Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación: un nuevo reto para la formación del profesorado". Magisterio de Toledo. Universidad de Castilla la Mancha. [consultada: 2007/4/3]; Disponible en: http://www.ice.uma.es/edutec97/edu97_c3/2-3-12.htm

6. Gil Pérez D. "El papel de la Educación ante las transformaciones científico-tecnológicas". Revista Iberoamericana de Educación. Número 18 - Ciencia, Tecnología y Sociedad ante la Educación. Septiembre-Diciembre 2000. <http://www.campus-oei.org/revista/rie24f.htm>
7. Colectivos de autores. Metodología de la investigación educacional. Desafíos y polémicas actuales. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2006.
8. Cabero-Almenara J, Llorente-Cejudo MC & Puentes-Puente A. La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial. Comunicar. 2010; 35: 149-157.
9. Arias-Galicia F, Flores-García MA. La satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. 2005;29:9-14.
10. González Llana F. Instrumentos de Evaluación psicológica. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2007.
11. Vidal Ledo María. Análisis de un modelo de Gestión de la Información y el conocimiento para el primer nivel de Dirección del MINSAP. Tesis de diplomado. CUJAE; Diciembre 2002, p. 11.

Anexos

Encuesta de Satisfacción Estudiantil

Queremos conocer tu opinión sobre diversos aspectos de los Cursos que estás recibiendo dentro del Aula Virtual de nuestra Facultad.

Para poder mejorar la calidad de nuestra enseñanza y nuestros servicios, pedimos tu colaboración respondiendo a este cuestionario con la máxima veracidad.

El tratamiento estadístico de las respuestas garantiza la absoluta confidencialidad de tus opiniones.

Marque con una X la categoría a que pertenece:

Pregrado: _____ Postgrado: _____

Para el postgrado Categoría docente: Sí___ No___

Instructor: _____ Asistente: _____ Auxiliar: _____ Titular: _____

Experiencia previa en el uso de Plataformas: Sí:___ No:___

Utilice la siguiente escala:

Muy satisfecho=4 Satisfecho=3, Poco Satisfecho=2 e Insatisfecho =1

Valoraciones	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			
	En el siguiente recuadro puede añadir cuantas sugerencias y comentarios considere adecuados para el mejoramiento en la impartición del curso			
Proceso de enseñanza-aprendizaje	Accede regularmente al aula virtual.			
	Dedica tiempo suficiente a la autopreparación.			
	Participa activamente en debates y actividades desarrolladas en el aula virtual.			
	Tiene los conocimientos previos suficientes para seguir los contenidos de la materia.			
	Utiliza la bibliografía recomendada.			
	Metodología utilizada en el curso que recibió.			
	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.			
	En el siguiente recuadro puede añadir cuantas sugerencias y comentarios considere adecuados para el mejoramiento en la impartición del curso.			
Instalaciones e infraestructuras	Se garantiza el acceso a las distintas fuentes de información, bases de datos, fondos bibliográficos, para cubrir las necesidades de la enseñanza.			
	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			

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION