

La satisfacción universitaria en la educación virtual: una revisión sistemática en Latinoamérica

University satisfaction in virtual education: a systematic review in Latin America

Satisfação universitária na educação virtual: uma revisão sistemática na América Latina

Dorian Eddy Mendoza Velásquez

Universidad Técnica de Oruro

dorianmendoza1295@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-5613-9794>

Resumen

La implementación de la educación virtual en sus primeras formas como ser la educación a distancia se lleva consolidando desde el siglo XIX, progresivamente, con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación este se ha ido arraigando como algo común y hasta beneficioso para los agentes participantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje, como también encargados de la gestión institucional, no obstante, la educación presencial es la más tradicional, postulándose que solo mediante esta se logran aprendizajes significativos, gracias a la interacción directa, experiencias prácticas, atención personalizada y la construcción de relaciones sociales. En basamento de esta tesis es menester, determinar si en Latinoamérica las instituciones educativas con programas de cursos virtuales satisfacen o no a sus clientes, es decir, universitarios, definir concretamente la satisfacción estudiantil en la educación virtual, por medio, de una revisión sistemática con enfoque cuantitativo. La revisión sistemática se refina gracias al empleo de herramientas de búsqueda como ser PICO (Población, intervención, comparación, resultados), identificadores claves, criterios de inclusión y exclusión y la declaración PRISMA. Mediante la revisión sistemática de una serie de artículos de investigación objetos de análisis, se concluyen una serie de factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual, limitaciones y beneficios de estos programas de cursos virtuales,

concluyendo una convergencia de definiciones sobre la satisfacción universitaria en la educación virtual y la percepción de satisfacción por parte de los universitarios con respecto a la educación virtual.

Palabras Claves

Satisfacción universitaria, educación virtual, calidad educativa, tecnologías de la información y comunicación, educación en línea.

Abstract

The implementation of virtual education in its first forms, such as distance education, has been consolidated since the 19th century. However, with the development of Information and Communication Technologies, it has been taking root as something common and even beneficial for the agents participating in the teaching and learning process, as well as those in charge of institutional management, however, face-to-face education is the most traditional, postulating that only through it significant learning is achieved, thanks to direct interaction, practical experiences, attention personalized and the construction of social relationships. Based on this situation, it is necessary to determine whether or not in Latin America educational institutions with virtual course programs satisfy their clients, that is, university students, to specifically define student satisfaction in virtual education, through a systematic review with quantitative approach. The systematic review is refined using search tools such as PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcomes), key identifiers, inclusion and exclusion criteria, and the PRISMA statement. Through the systematic review of a series of research articles under analysis, a series of factors that determine student satisfaction in virtual education, limitations and benefits of these virtual course programs are concluded, concluding a convergence of definitions on university satisfaction. in virtual education and the perception of satisfaction by university students with respect to virtual education.

Keywords

University satisfaction, virtual education, educational quality, information and communication technologies, online education.

Resumo

A implementação da educação virtual em suas primeiras modalidades, como a educação a distância, vem se consolidando desde o século 19. Porém, com o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação, vem se enraizando como algo comum e até benéfico para os agentes participantes. o processo de ensino e aprendizagem, bem como os responsáveis pela gestão institucional, porém,

a educação presencial é a mais tradicional, postulando que somente através dela se consegue uma aprendizagem significativa, graças à interação direta, experiências práticas, atenção personalizada e a construção de relações sociais. Com base nesta situação, é necessário determinar se na América Latina as instituições educacionais com programas de cursos virtuais satisfazem ou não seus clientes, ou seja, estudantes universitários, para definir especificamente a satisfação dos estudantes na educação virtual, através de uma revisão sistemática com abordagem quantitativa. A revisão sistemática é refinada utilizando ferramentas de busca como PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcomes), identificadores-chave, critérios de inclusão e exclusão e a declaração PRISMA. Através da revisão sistemática de uma série de artigos de pesquisa em análise, conclui-se uma série de fatores que determinam a satisfação dos alunos na educação virtual, as limitações e os benefícios desses programas de cursos virtuais, concluindo uma convergência de definições sobre a satisfação universitária na educação virtual e o percepção de satisfação de estudantes universitários em relação ao ensino virtual.

Palavras-chave

Satisfação universitária, educação virtual, qualidade educacional, tecnologias de informação e comunicação, educação online.

Introducción

Fundados en lo que Lima y Fernández (2017) enfatiza que la educación es considerada como un sistema social y dinámico, es decir, que es susceptible al influjo de los cambios tecnológicos y al desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, esta circunstancia suscita que la gente se adapte y adecue a estas, para poder ser competente en una serie de desempeños de distinta naturaleza. Por consiguiente, mediante el desarrollo de estas tecnologías se rompe el paradigma tradicional educativo, propiciando la contextualización y los procesos de integración.

De igual manera Pesántez y Cuenca (2022) y Spanhol, Cuadrado y Lopes (2020) determinan que la educación abierta y a distancia va aparejada al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, es decir, es muy sensible al desarrollo de las tecnologías en los procesos y procedimientos que le son intrínsecos. Entonces se deduce que la implementación de la virtualización en las universidades conmina también a cambios que deben establecerse en una institución educativa, haciendo una transición entre la presencialidad y la virtualidad o una combinación de ambos, introduciendo en los procesos de enseñanza y aprendizaje un proceso abierto y a distancia. Además, Areth, Castro y Rodríguez (2015) contrastan que la cantidad de estudiantes en los programas virtuales va en aumento continuo, debido al crecimiento de su relevancia.

Por lo tanto, para la virtualización en la educación es menester la disposición de recursos tecnológicos que para Zarate, Canchola y Suarez (2022) funcionan también como recursos didácticos que propician los procesos de enseñanza y aprendizaje, el conocimiento significativo, a tener más herramientas para inquirir sobre temas de investigación determinados, también se pueden desarrollar estudios de contexto, mediante los cuales el aprendizaje se puede contextualizar, para que este sea más pertinente y relevante a las necesidades que presenta un determinado contexto. Jara (2021) propugna que las tecnologías de la información y comunicación como herramienta proporcionan autonomía y responsabilidad en el proceso de aprendizaje, fortalece la colaboración y la creatividad para contribuir en una formación equitativa y de calidad.

Enmarcados en la educación virtual, Martínez (2015) acentúa que en la educación virtual es un sistema abierto que es guiado por el usuario, donde el docente es un facilitador que guía el proceso de enseñanza y aprendizaje, no obstante, el estudiante es el protagonista en el proceso educativo. Al tratarse de un proceso educativo donde el estudiante es el protagonista del proceso de enseñanza y aprendizaje, además de no ser presencial, es variopinto en relación a sus actividades, existe una diversidad en la construcción de significados, se estriba en la resolución de problemas por medio de una educación contextualizada en una basada en la resolución de problemas, buscar determinar la construcción de esquemas, intercambio de ideas e interacción mediante foros de participación, etc.

Ante la variedad de actividades, uno de los beneficios de la educación virtual que plantea Africano y Anzola (2018) radica en el hecho de que se puede desarrollar en cualquier lugar, no habiendo la necesidad de que se coincida presencialmente el docente y los discentes, siendo fecundo para la aprehensión de competencias y conocimientos a un ritmo personalizado y no de forma colectiva, se lidia contra los límites de horario, desarrollando la competencia autodidacta en el estudiante o discente.

Como en la coyuntura de la educación virtual no es necesaria la coincidencia de presencias entre el docente y discente, surge como necesidad buscar estrategias para compensar la interacción directa entre estos actores, ya que la interacción social es de capital importancia en procesos educativos, procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que este muchas veces permite el aprendizaje significativo, a raíz de este motivo Mota, Concha y Muñoz (2020) recomienda la promoción del uso fundamental de chat en clases virtuales por medio de plataformas virtuales, video llamadas, video conferencias, foros, comunicación sincrónica, correo electrónico y otras plataformas, etc. Pérez, Suárez y Rosilio (2018) plantean que para plasmar este panorama se implementa la virtualidad, trabajos colaborativos, propiciando la interacción de experiencias para la resolución de problemas, interacción de la comunidad, desarrollo de la creatividad y la transmisión de experiencias al mundo entero.

En consecuencia, la educación en las universidades se constituye como un servicio que busca satisfacer necesidades de sus clientes, es decir, los estudiantes, para Mirales y García (2022) la satisfacción estudiantil se conceptualiza como el bienestar que experimentan los estudiantes por sentir cubiertas sus expectativas académicas consecuencia de los desempeños de la institución educativa para cubrir estas. Por consiguiente, estudios desarrollados relativos a la satisfacción estudiantil son de capital importancia ya que se configuran como indicadores mediante los cuales se midan la calidad educativa universitaria, ya que si están satisfechos los estudiantes mejoran su rendimiento académico y se merma la deserción universitaria.

Complementando investigaciones desarrolladas sobre la satisfacción estudiantil con respecto a la calidad educativa universitaria indican que existe un mayor grado de satisfacción en términos de habilidades educativas por parte de los profesores, autorrealización del estudiante y en términos de infraestructura y servicios administrativos un bajo grado de satisfacción. Bernate, Guataquira, Romero y Reyes (2020) postulan que, para incrementar el grado de utilidad o satisfacción de los estudiantes, es menester, que los profesores desarrollen experiencias de aprendizaje de innovación para lidiar contra la regularidad del proceso de enseñanza y aprendizaje, y la búsqueda de mejora de servicios administrativos, mejora de infraestructura y equipamiento.

La relevancia de investigar la satisfacción del estudiante en la educación virtual produce un impacto favorable en la formación del estudiante, en el desarrollo personal y el aprendizaje para la vida y en la permanencia a estudios en línea o virtuales. Entonces en la satisfacción estudiantil en la educación virtual para la consecución de niveles altos de satisfacción, existen factores condicionantes como ser: el protagonismo del estudiante, el docente como facilitador, diseño del curso virtual, la conectividad y tecnología y la gestión institucional.

Los objetivos del presente artículo de investigación son el desarrollar un revisión sistemática de estudios relativos a la satisfacción universitaria en la educación virtual, para definir de forma sintetizada la satisfacción estudiantil en la educación virtual, determinar los factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual, determinar las limitaciones de la satisfacción universitaria en la educación virtual, como la determinación del grado de satisfacción universitaria en la misma.

Materiales y métodos

El presente trabajo de investigación empleó como método de investigación una revisión sistemática, cuyos objetivos eran el de sintetizar la evidencia significativa y relevante existente en producción científica relativa a la satisfacción universitaria en la educación virtual, identificar lagunas en la investigación como también discrepancias

existentes. Para el análisis de los resultados y hallazgos de otras investigaciones, se llevó a cabo una búsqueda de fuentes de información, repositorios digitales, plataformas digitales y referencias bibliográficas relativas al tema de investigación en cuestión, para la satisfacción de objetivos de investigación.

Se llevó a cabo una selección de Base de Datos o Plataformas Digitales en las cuales se buscaron artículos de investigación relativos a campo de estudio en cuestión, para luego definir una pregunta de investigación eje central del artículo presente, el cual consiste en determinar el grado de satisfacción universitaria en la educación virtual de Latinoamérica, por consiguiente, por medio de la herramienta PICO determinar identificadores clave o palabras clave mediante las cuales se desarrolle la búsqueda de información, por medio de estrategias de búsqueda estribadas en operadores de búsqueda lógica booleanos en las respectivas bases de datos predeterminadas, la búsqueda se lleva a cabo ceñidos al influjo de criterios de exclusión e inclusión definidos, recursos para seleccionar información más relevante, guiados por directrices establecidas en PRISMA.

Táctica de búsqueda

En la revisión sistemática de la investigación se tomaron en cuenta las siguientes bases de datos o plataformas digitales, con su respectiva conceptualización y características, como también su justificación correspondiente:

Tabla 1.
Plataformas digitales de la revisión sistemática

Base de datos	Conceptualización y características	Justificación de su elección
REDALYC	Es un sistema de indización que integra a su índice las revistas de alta calidad científica y editorial, integra de manera exclusiva a las que comparten el modelo de publicación sin fines de lucro para conservar la naturaleza académica y abierta de la comunicación científica, de cualquier región. Características: <ul style="list-style-type: none"> • Hemeroteca científica de libre acceso. • Incluye publicaciones de los países de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Alemania, Dinamarca, Estados Unidos y Polonia. • Dispone material científico en ciencias naturales y sociales. 	El acceso a la producción científica es gratuito, proporciona una generación automática de diversos formatos de salida, es de acceso abierto, tiene amplia cobertura regional, tiene un sistema de indización, su producción científica es sometida a revisión por pares.
ERIC	Es una base de datos digital y un repositorio en línea que procura acceso a información académica y científica, uno de las plataformas más grandes en la disciplina de Educación. <ul style="list-style-type: none"> • Acceso libre y gratuito • Tiene constantes actualizaciones • Contiene literatura académica y gris. • Amplía gama temática. 	Difunde conocimiento en el ámbito de la educación.

SCIELO	<p>Es una plataforma en línea con acceso abierto a una gama de revistas de América Latina, España, Portugal y el Caribe. La plataforma permite a los investigadores publicar y compartir investigaciones científicas de forma gratuita.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producción científica sometida a revisión por pares. • Acceso abierto. • Regional e internacional. • Dispone de un sistema de indización. 	<p>Tiene acceso abierto y gratuito, sus producciones científicas generalmente están enmarcadas en contexto de habla hispana. Las investigaciones científicas están sometidas a revisión por partes.</p>
--------	--	---

Una vez seleccionadas las bases de datos determinadas, en segundo término, se formula la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual? Constituyéndose esta como fundamento en la búsqueda de información, se definen criterios de inclusión y criterios de exclusión, es decir, pautas mediante la cuales se definan los requisitos que deben satisfacer los estudios para ser considerados en la síntesis, y los aspectos a considerarse para excluir estudios o información, mediante los cuales se filtre información, se seleccionen estudios más relevantes y pertinentes, sin considerar información que no lo sea.

Tabla 2.

Pregunta de investigación, criterios de inclusión y criterios de exclusión

Pregunta de investigación	Criterios de Inclusión	Criterio de Exclusión	Justificación de su elección
¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual?	<ul style="list-style-type: none"> • Educación universitaria • Estudios en Latinoamérica • Estudios de los últimos 10 años. * 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel educativo escolar y postgrado. • Educación presencial. • Solo tipos de estudios relativos a la revisión sistemática. • Revisión de títulos y resúmenes. 	<p>Los criterios de inclusión hacen referencia al tema de investigación, en torno al cual se desarrolló la integridad de la investigación, ambos tópicos son el eje de la investigación en cuestión**.</p> <p>Los criterios de exclusión determinan que literatura fue excluida del análisis, ya que el sujeto de estudio son los estudiantes universitarios y no así niveles inferiores o superiores. La investigación acota el tratamiento de la educación virtual y no así la presencial, al diferir en características. El tipo de estudio.</p>

Nota. *Los últimos diez años comprenden desde el 2013 hasta la gestión en curso. **Los temas de investigación son la satisfacción estudiantil y la educación virtual.

La revisión sistemática se desarrolló con la intencionalidad de responder preguntas de investigación como ser: En segundo término, determinar: ¿Cuál es el grado de satisfacción estudiantil en la Educación Virtual en Latinoamérica?, para ulterior, poder responder a la pregunta general de investigación la cual trata de responder: ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual? y ¿Cuáles son las principales limitaciones para la satisfacción estudiantil en la educación virtual de Latinoamérica?.

Los identificadores clave o palabras clave en base a los cuales se formularon las fórmulas de búsqueda se establecieron ceñidos a las directrices que establece la herramienta PICO.

Criterios de inclusión y exclusión

Para la formulación de criterios de exclusión e inclusión de forma transparente y coherente, se determinaron en base a la herramienta PICO. Mediante estrategias de búsqueda de información, se empleó la herramienta PICO, una estrategia de búsqueda mediante signos lingüísticos o palabras clave que ayudan a identificar estudios pertinentes para la revisión sistemática aunadas a operadores de búsqueda de información, que permiten filtrar información, mediante el uso de palabras o símbolos para una búsqueda de información más específica y consonante a las intenciones del investigador.

Tabla 3.

Estrategias de búsqueda PICO (población, intervención, comparación y resultado.)

Modelo	Identificadores clave	Estrategia de búsqueda 1	Base de datos
P	Estudiantes universitarios Universitarios Discentes	(estudiantes universitarios) or (universitarios) or (discentes) or (college student) or (academic) or (student)	REDALYC SCIELO SCIENCE
I	Satisfacción estudiantil educación virtual educación en línea	(satisfacción estudiantil and educación virtual) or (student satisfaction and virtual education) or (satisfacción estudiantil and educación en línea) or (student satisfaction and education online)	REDALYC SCIELO SCIENCE
C	Revisión Sistemática	(Revisión sistemática) or (systematic review)	REDALYC SCIELO SCIENCE
O	Factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual	(factores and satisfacción estudiantil and educación virtual) or (factors and student satisfaction and virtual education) or (factores and satisfacción estudiantil and educación en línea) or (factors and student satisfaction and education online) (Factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual) or (factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación en línea)	REDALYC SCIELO SCIENCE

Proceso de elección de estudios

Para la elección de datos se tomó como referencia la declaración PRISMA (Elementos de informe preferidos para revisiones sistemáticas y meta análisis), la cual consiste en un conjunto de directrices en el que se debe ceñir la revisión sistemática para la elaboración de informes de revisiones sistemáticas y meta análisis en investigaciones.

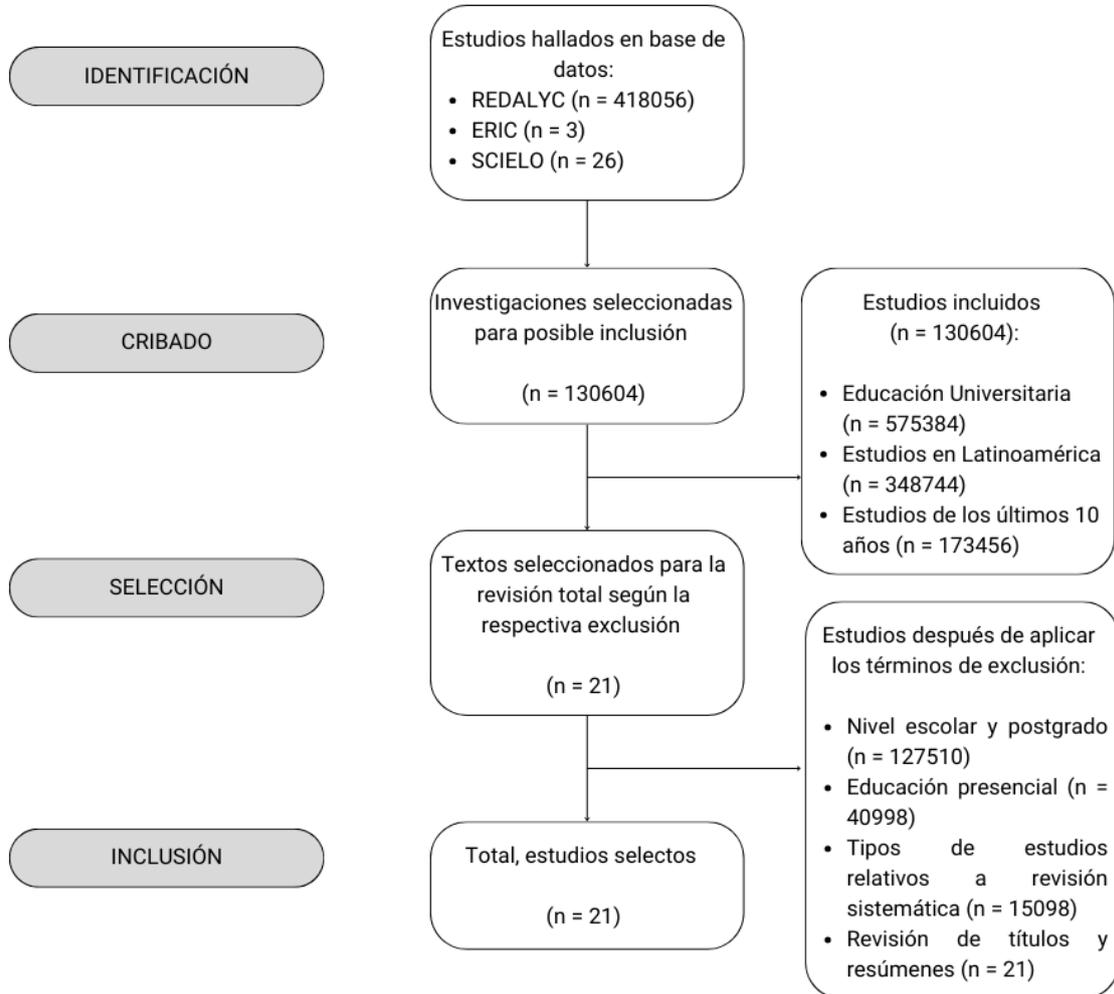
Para la selección de artículos de investigación a ser analizados tras el decurso de una serie de filtros se desarrolló una sucesión de una serie de momentos, en primer término, en la búsqueda desarrollada en la base de datos REDALYC, en base

a los identificadores clave se estableció una fórmula de búsqueda utilizando como recurso operadores booleanos, formulando la siguiente: (satisfacción estudiantil and educación virtual) or (student satisfaction and virtual education), la cual identifica 418.056 artículos científicos relacionados, luego tras la implementación de criterios de inclusión, los cuales son una educación en un grado universitario, estudios desarrollados en Latinoamérica, estudios de los últimos 10 años, como criterios de exclusión se definieron estudios en niveles educativos escolar y postgradual, educación presencial, estudios que no traten como método de investigación la revisión científica, por medio de la siguiente fórmula de búsqueda: ((»satisfacción estudiantil« and »educación virtual«and«revisión sistemática«) and (educación universitaria)) not (educación escolar or »postgrado«or educación presencial), conjuntamente con la aplicación de filtros de la plataforma digital, obteniendo un total de 127.503 artículos relacionados en condiciones de satisfacción de criterios de inclusión y exclusión, para una posterior revisión de títulos y resúmenes, aminorando los artículos de investigación a 19, considerados relevantes para la respuesta de las preguntas de investigación y cumplimiento de los objetivos del presente artículo de investigación.

Con respecto a la base de datos SCIELO, en base a los identificadores clave se estableció la siguiente fórmula de búsqueda: (satisfacción estudiantil and educación virtual) or (student satisfaction and virtual education), obteniendo un total de artículos 26, para luego implementar los criterios de inclusión y exclusión susodichos, por medio de la siguiente fórmula de búsqueda: (((satisfacción estudiantil and educación virtual) or (student satisfaction and virtual education)) and (educación universitaria or university education)) not ((educación escolar or postgrado)and(educación presencial)), conjuntamente con la aplicación de filtros de la plataforma digital, obteniendo un total de artículos 1, la cual tras la revisión del título y resumen se seleccionó como objeto de análisis.

En relación a la base de datos SCIELO, usando los identificadores clave en una fórmula de búsqueda establecida: (satisfacción estudiantil and educación virtual) or (student satisfaction and virtual education), se obtuvieron un total de 3 artículos de investigación relativos al campo de estudio en cuestión, sometiendo estos a los criterios de inclusión y exclusión, por medio de esta fórmula de búsqueda: ((satisfacción estudiantil and educación virtual) or (student satisfaction and virtual education and (educación universitaria or university education) and (revisión sistemática or systematic education) conjuntamente con los filtros de la plataforma digital, se obtuvieron un total de 1 artículo, tras su revisión de título y resumen se determina que es objeto de análisis.

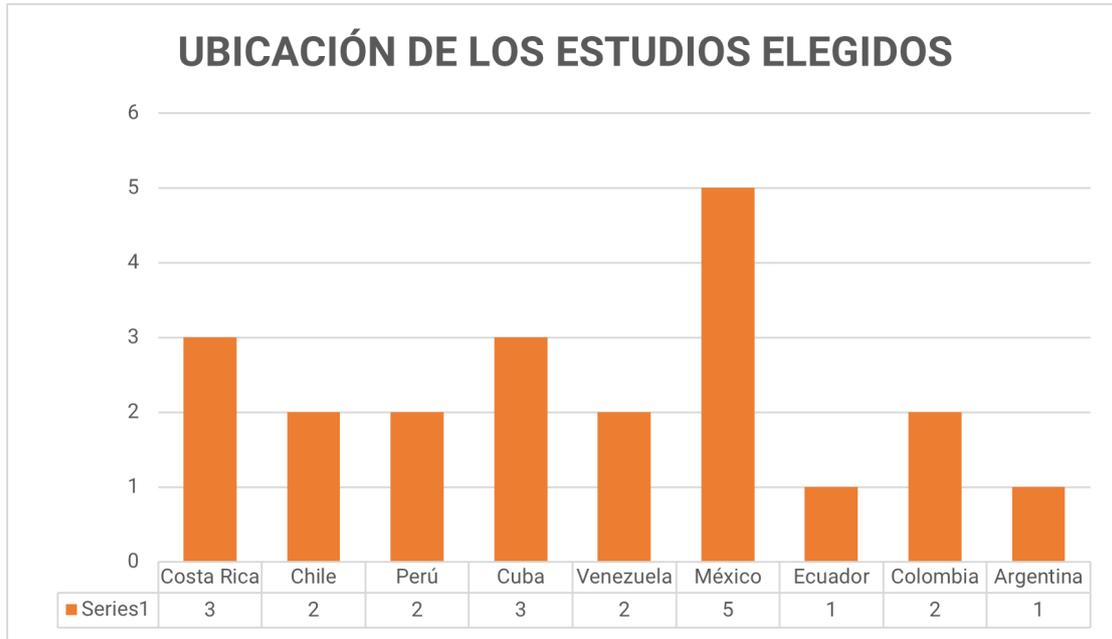
Figura 1.
Declaración prisma de la revisión sistemática



Resultados y discusión

Las investigaciones analizadas fueron 21 artículos de investigación, los que se consideraron como relevantes para objeto de análisis, de entre los cuales, 3 investigaciones son de Costa Rica, 2 de Chile, 2 de Perú, 3 son de Cuba, 2 son de Venezuela, 5 son de México, 1 de Ecuador, 2 de Colombia y 1 de Argentina.

Figura 2.
Ubicación geográfica y volumen de los artículos de investigación en la revisión sistemática



Al llevar a cabo una revisión/evaluación de cada uno de los artículos de investigación objeto de análisis estos tratan temas relativos a la satisfacción estudiantil y la educación virtual, como ser: prácticas para la enseñanza y aprendizaje de habilidades digitales en la educación superior virtual, trabajo colaborativo en ambientes virtuales, estrategias pedagógicas con tecnologías, mediación de entornos virtuales, el acto educativo virtual, estrategias didácticas y tecnologías usadas en la enseñanza, educación virtual interactiva, reflexiones de la modalidad virtual, innovaciones en ambientes virtuales de enseñanza aprendizaje de educación universitaria, desarrollo de competencias investigativas a través de la modalidad virtual, plataforma virtuales en la educación superior, educación virtual como agente transformador de los procesos de aprendizaje, tecnologías digitales, etc.

De estos 21 artículos de investigación, 14 tienen un enfoque cuantitativo, 6 un enfoque cualitativo y 1 mixto. Los artículos de investigación utilizan como métodos de investigación la revisión sistemática, la encuesta, talleres presenciales y virtuales, interpretación y crítica, revisión documental, revisión bibliográfica, métodos participativos, observación sistemática y entrevistas.

Factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual de Latinoamérica

Como resultado de la revisión sistemática se puede denotar que la satisfacción universitaria depende de una serie de factores:

- Protagonismo de los estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Rendimiento utilitario del estudiante.
- Calidad percibida del curso.
- Interacción efectiva entre el docente y el estudiante.
- Resultados de aprendizaje.
- Estructura del curso
- Calidad tecnológica
- Gestión institucional.
- Motivación.

Precisando que la satisfacción universitaria en la educación virtual es el cumplimiento de expectativas de los universitarios en materia de servicios virtuales procurados por una institución educativa determinada, también se le da la definición del estado placentero que tiene el individuo al percibir sus expectativas cubiertas, en el ámbito universitario se refiere al nivel de bienestar que las y los estudiantes perciben al sentir cubiertas sus expectativas y necesidades académicas en un entorno virtual o programa virtual, en complementación, plantean también como definición de satisfacción estudiantil a la percepción del desarrollo de su formación académica reflejados en los resultados alcanzados durante el proceso de educación virtual y en el avance de sus metas educativas a corto, mediano y largo plazo. Sin embargo, al estar este concepto relacionado con la calidad educativa, es menester, indicar lo que Vega, Sánchez, Rosano y Amador (2021), no existen dimensiones de calidad de la educación aceptadas universalmente, existen propuestas, no obstante, son difíciles de evaluar.

En la revisión de artículos de investigación se postula que existe satisfacción universitaria con respecto a la educación virtual, complementando, Kamal (2023) postula que en efecto existe satisfacción estudiantil en la educación virtual, cuya satisfacción puede afectarse a factores como ser brechas en la calidad de servicios entre instituciones educativas y los comentarios de los estudiantes como retroalimentación para incrementar la eficacia de los planes de estudio por medio de su implementación prospectiva.

Muchos autores e investigaciones coinciden con los factores susodichos para la determinación de la satisfacción estudiantil, sin embargo, Morales, Arévalo, Rodas y Auqui (2022) acentúan las herramientas virtuales, la creación de recursos digitales para el empoderamiento de los docentes como agentes de cambio en el aula virtual. Estos factores postulados por los autores susodichos pueden estar enmarcados en la calidad tecnológica, no obstante, tecnología implica una variedad de áreas, resulta práctico la concreción que hacen estos autores dentro del contexto tecnológico.

La motivación es un factor relevante y muy influyente con respecto a la satisfacción estudiantil ya que de ella depende en determinado grado el rendimiento académico, para Tariq, Waris, Mazhar y Mubashir (2022) la motivación en la educación virtual se

ve afectada ya que requiere de mucha autodisciplina, ya que los estudiantes para continuar con sus estudios necesitan de mucha motivación y autodisciplina, ya que es posible que haya menos supervisión directa y responsabilidad en comparación a las aulas tradicionales. Sin embargo, Mora y Hooper (2016) resaltan que las herramientas tecnológicas procuran evidencia sobre la colaboración y en qué forma se dio esta o no, visualizando la organización y periodos en los que se integran aportes de estudiantes a un trabajo determinado en el caso de trabajos colaborativos, consignando por medio de herramientas tecnológicas la supervisión desarrollada a estudiantes.

Se plantea que la educación virtual trae aparejada consigo una serie de beneficios en varias disciplinas, una influencia positiva en el desarrollo profesional, personal y social. Mediante el proceso de enseñanza y aprendizaje remoto se materializa el perfeccionamiento profesional o académico, permitiendo una mejor adecuación a trabajos y actividades laborales, también se desarrolla la participación, interés y motivación del estudiante, también favorece la economía del estudiante aminorando brechas espaciales y temporales inter estudiantes e inter docentes, genera autonomía, aumenta la confianza de los estudiantes, aumenta las posibilidades de graduarse a los estudiantes universitarios, ajustando los programas a las posibilidades de los estudiantes, arraiga un compromiso continuo con el aprendizaje, permite una educación basada en problemas, desarrolla habilidades sociales e interpersonales permitiendo la interacción instantánea, el estudiante tiene mayor oportunidad de comunicarse con la institución, docentes y estudiantes.

Limitaciones para la satisfacción estudiantil en la educación virtual en Latinoamérica

Se converge en la revisión sistemática que los siguientes factores limitan la satisfacción estudiantil en la educación superior:

- Falta de protagonismo de los estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Falta de empleo de tecnologías de la información y comunicación en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Falta de percepción utilitaria del programa educativo por parte de los estudiantes.
- Comunicación inoportuna, ineficaz y sin retroalimentación entre el docente y discente.
- Falta de motivación y retroalimentación por parte del docente.
- Falta de conocimientos técnicos y experiencia en la utilización de tecnologías de la información y comunicación.
- Mal servicio en tecnologías de la información y comunicación por parte de la institución educativa.
- Percepción de mayor valoración a programas presenciales en contrastación de virtuales.
- Fallar en el envío puntual del material digital por parte de la institución educativa.

Estos son los factores en los que convergen los diversos artículos de investigación contemplados para su análisis conforme al proceso de revisión sistemática.

En la revisión sistemática autores e investigaciones convergen en que una limitación en la educación virtual con respecto a la satisfacción estudiantil es la comunicación inoportuna, ineficaz y sin retroalimentación entre el docente y el discente, sin embargo, autores entre los cuales están Muñoz, Hernández, Ferreira y Rodríguez (2022) postulan que en una educación virtual dimensiones como ser la interacción entre el profesor – alumno es muy elevada, que mediante aulas virtuales se merman barreras como el tiempo y espacio, lo que permite una comunicación bidireccional fluida entre los actores del proceso de enseñanza y aprendizaje, que mediante recursos educativos tecnológicos se permite un alto grado de interacción entre el profesor y el alumno. No obstante, como critica Gómez, Lagunes y Torres (2022) que a pesar de la rapidez con la que cuenta el docente en obtener información necesaria para llevar a cabo una retroalimentación a los estudiantes y a su vez orientarlos en la construcción de sus saberes, no llevan a cabo esta tarea de forma pertinente.

Con respecto a la falta de conocimientos técnicos y experiencia en la utilización de tecnologías de la información y comunicación Alfredo y Dughera (2023), critican que la tecnología e Internet ingresaron a la educación formal hace hace ya, por lo menos, tres décadas, por eso es imperativo hacer una revisión del proceso de informalización de la educación formal. La misma situación es expuesta por Gazca, Culebro y Coria (2022) que el desconocimiento de herramientas tecnológicas y su uso con el servicio de internet y dispositivos electrónicos deberían haber desarrollado de forma aparejada con el desarrollo de la infraestructura y planes de estudio de las instituciones educativas para no haberse convertido en una limitación.

Otra limitación planteada es dada por Jiménez y Fernández (2021) el factor económico se constituye como una acotación en la educación virtual, ya que muchos estudiantes no cuentan con los dispositivos que permiten y facilitan la conexión, principalmente el alumnado latinoamericano con respecto a otros estudiantes a nivel mundial, perciben más preocupaciones en materia de equipamiento, conexión a internet y su calidad. En consonancia relativa a los autores susodichos Rosales, Alvarado y Linares (2021) existen limitaciones como ser la insuficiencia presupuestaria, deserción escolar, movimiento migratorio, jubilación de maestros y profesores cualificados, abandono de las instituciones educativas, condiciones de servicios públicos, etc.

Conclusiones

En la presente revisión sistemática se puede concluir que en efecto existe satisfacción universitaria con respecto a la educación virtual, en el contexto latinoamericano, en base a la definición de fundamento que se le da a la satisfacción

estudiantil en la educación virtual, el establecimiento de factores que determinan la satisfacción universitaria en la educación virtual y limitaciones de la satisfacción universitaria en el mismo entorno.

Estableciendo como los factores que determinan la satisfacción estudiantil en la educación virtual, el protagonismo de los estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje, rendimiento utilitario del estudiante, calidad percibida del curso, interacción efectiva entre el docente y el estudiante, resultados de aprendizaje, estructura del curso, calidad tecnológica, gestión institucional y la motivación, en consonancia a estos factores determinantes las limitaciones de la satisfacción universitaria en una educación virtual son la falta de protagonismo de los estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje, la falta de empleo de tecnologías de la información y comunicación, falta de percepción utilitaria del programa educativo por parte de los estudiantes, comunicación inoportuna ineficaz y sin retroalimentación entre el docente y los discentes, falta de motivación y retroalimentación por parte del docente, falta de conocimientos técnicos y experiencia en la utilización de tecnologías de la información y comunicación, mal servicio de tecnologías de la información y comunicación por parte de la institución educativa, percepción de mayor valoración a programas presenciales en contrastación a virtuales, falla en envíos puntuales de material digital por parte de la institución educativa.

La satisfacción universitaria en la educación virtual se da debido a que según exponen los artículos de investigación en la revisión sistemática la educación virtual permite desarrollo profesional, personal y social, adecuación del programa educativo a trabajos y actividades laborales, desarrollo de participación, interés y motivación, beneficia la economía del estudiante, genera autonomía, aumenta la confianza de los estudiantes, aumenta las posibilidades de graduación de los estudiantes, arraiga un compromiso continuo de aprendizaje, desarrolla habilidades y facultades sociales y comunicativas del estudiante, aumenta la inter conectividad entre los agentes participantes del proceso de enseñanza y aprendizaje, aumentando la sensación de bienestar en el estudiante con respecto al servicio educativo procurado.

Referencias

- Africano, B. y Anzola, M. (2018).** El acto educativo virtual. Una visión desde la confianza. La Revista Venezolana de Educación EDUCERE. 22(73), 521-531. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35656676003>
- Alfredo, F. y Dughera, L. (2023).** Tecnologías digitales, docentes y estudiantes a comienzos del Covid-19. Pistas para la educación superior a por venir. Revista de Educación: Espacios en Blanco. 1(33), 173-184. DOI: <https://doi.org/10.37177/UNICEN/EB33-350>

- Areth, J., Castro, J. y Rodriguez, H. (2015).** La educación virtual en Colombia: exposición de modelos de deserción. *Revista Apertura*. 7 (1), 1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68838021007>
- Bernate, J., Guataquira, A., Romero, E. y Reyes, P. (2020).** Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. Universidad Nacional de Colombia.
- Gazca, L., Culebro, K. y Coria, R. (2022).** Análisis del proceso de aprendizaje en educación superior de asignaturas impartidas en modalidad virtual durante la pandemia por COVID-19. *Revista de Investigación Educativa de la Rediech*. 13, e1649. DOI: <https://doi.org/10.33010/ierierediech.v13i0.1649>
- Gómez, E., Lagunes, A. y Torres, C. (2022).** Revisión bibliográfica del desarrollo de competencias investigativas a través de la modalidad virtual para el aprendizaje. *Revista de Investigación Educativa de la Rediech*. 13, e1598. DOI: https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v13i0.1598
- Jara, R. (2021).** Estrategias pedagógicas con tecnología en la enseñanza de la escritura académica universitaria: una revisión sistemática. Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas (UPC). <https://orcid.org/0000-0002-2171-7380>
- Jiménez, E. y Fernández, Z. (2021).** Plataformas virtuales en la educación superior en tiempos de COVID-19. Experiencias en estudiantes de Cuba. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. 21(3), 1-20. DOI: <https://doi.org/10.15517/aie.v21i3.46224>
- Kamal, N. (2023).** Educación en línea y satisfacción de los estudiantes. IGI Global: Publishing Tomorrow's Research Today. DOI: 10.4018/978-1-6684-5934-8.ch012
- Lima, S. y Fernández, F. (2017).** La educación a distancia en entornos virtuales de enseñanza aprendizaje. *Reflexiones didácticas*. Atenas. 3(39). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478055149003>
- Martínez, X. (2015).** Educación virtual: consideraciones éticas y semánticas desde la infoesfera. *Innovación Educativa*. 15(68), 9-14. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179442126002>
- Mirales, M. y García, J. (2022).** Satisfacción Estudiantil en Universitarios: Una Revisión Sistemática. *Revista Educación*. 46(2). DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Mora, F. y Hooper, C. (2016).** Trabajo colaborativo en ambientes virtuales de aprendizaje, algunas reflexiones y perspectivas estudiantiles. *Revista Electrónica Educare*. 20 (2), 1-26. doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.20-2.19>
- Morales, G., Arévalo, J., Rodas, L. y Auqui, R. (2022).** Herramientas virtuales en educación a distancia: satisfacción universitaria respecto a su aplicación como parte de las estrategias docentes. *Revista Indonesa de ingeniería eléctrica e informática*. 28(2), 1049-1057. DOI: <http://doi.org/10.11591/ijeecs.v28.i2.pp1049-1057>

- Mota, K, Concha, C. y Muñoz, N. (2020).** Educación virtual como agente transformador de los procesos de aprendizaje. Revista en Línea de Política y Gestión Educacional. 24(3), 1216-1225. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v24i3.14358>
- Pérez, C., Suárez, R. y Rosillo, N. (2018).** La educación virtual interactiva, el paradigma del futuro. Atenas. 4 (44). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478055154009>
- Pesántez, M. y Cuenca, P. (2022).** Práctica preprofesional en la Universidad Nacional de Educación (UNAE): análisis y reflexiones de la modalidad virtual en tiempos de pandemia. Revista Actualidades Investigativas en Educación. 22(1), 1-27. DOI: <https://doi.org/10.15517/aie.v22i1.47438>
- Rosales, J., Alvarado, A. y Linares, J. (2021).** Educación virtual en tiempos de contingencia. Un acercamiento a la realidad del docente venezolano. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. L1(Esp.), 153-180. DOI: <https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.ESPECIAL.453>
- Spanhol, F., Cuadrado, A. y Lopes, N. (2020).** Prácticas para la enseñanza y el aprendizaje de habilidades digitales en la Educación Superior: Una revisión sistemática en literatura. Revista Exitus, 10, 1-19. DOI: <https://doi.org/10.24065/2237-9460.2020v10n1ID1212>
- Tariq, M., Waris, M., Mazhar, M. y Mubashir, R. (2022).** Precetion of Stress and Satisfaction among Student Traditionl to Online Classroom. Pakistan Journal of Medical and Health Sciences. 16(3), 1144-1146. DOI: <https://doi.org/10.53350/pjmhs221631144>.
- Vega, C., Sánchez, M., Rosano, G. y Amador, S. (2021).** Competencias docentes, una innovación en ambientes virtuales de aprendizaje en educación superior. Revista Apertura. 13(2), 6-21. DOI: <https://doi.org/10.32870/Ap.v13n2.2061>
- Zarate, R., Canchola, S. y Suarez, J. (2022).** Estrategias didácticas y tecnología utilizada en la enseñanza de las ciencias. Una revisión sistemática. Revista de Investigación Educativa de la Rediech. 13, e1396. DOI: https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v13i0.1396