

RECIBIDO EL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - ACEPTADO EL 27 DE DICIEMBRE DE 2021

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN CUNORTE: HERRAMIENTAS, CONVIVENCIA E IDENTIDAD

SATISFACTION SURVEY IN CUNORTE: TOOLS, COEXISTENCE AND IDENTITY

Luis Enrique García Álvarez¹

Jorge Daniel Ceballos Macías²

Guillermo Aguilar Herver³

Alonso Murillo Vázquez⁴

Ana Cristina Núñez González⁵

María de la Luz Vargas Muñoz⁶

Universidad de Guadalajara

RESUMEN

El presente artículo surge por la necesidad de retomar y realizar correcciones en la propuesta de investigación y en algunos de los ítems

creados para la misma la cual se origina, en el artículo: WhatsApp y Facebook: Análisis del uso de herramientas síncronas para la comunicación en la educación universitaria, de

1 Ingeniero en Telemática. Doctor en Educación. Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara, Colotlán, Jalisco, México. Correo: luis.garcia@academicos.udg.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6194-3577>.

2 Ingeniero en Sistemas Computacionales, Doctor en Educación en Innovación Tecnológica Educativa, Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara, Colotlán, Jalisco, México. Correo: jorge.ceballos@academicos.udg.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1054-6800>.

3 Licenciado en Informática, Doctor en Educación y Tecnología, Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara, Colotlán Jalisco, México. Correo: guillermo.aguilar@cunorte.udg.mx

4 Alonso Murillo Vázquez. Ingeniero en Comunicaciones y Electrónica. Maestro en Tecnologías para el Aprendizaje. Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara, Colotlán Jalisco México, correo: alonso.murillo@cunorte.udg.mx.

5 Ana Cristina Núñez González. Licenciada en Nutrición. Maestra en Salud Pública. Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara, Colotlán, Jalisco, México. Correo: ana.nunez@academicos.udg.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3619-6784?lang=es>.

6 María de la Luz Vargas Muñoz. Ingeniero en Electrónica y Computación. Maestra en Tecnologías para el Aprendizaje, Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara, Colotlán, Jalisco, México. Correo: delaluz.vargas@academicos.udg.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6323-331X>.

García y Tamayo (2020) y en segundo lugar la tesis doctoral: Análisis del uso de herramientas síncronas para la comunicación en la educación universitaria, desarrollada por García (2021). Esto es así debido a que surge la necesidad de aplicar correcciones en dichos escritos, como el ya mencionado y redirigir la propuesta para que deje de ser considerada como una investigación orientada al uso de herramientas síncronas.

La investigación sigue los principios de los documentos previamente mencionados, debido a que los desfases encontrados no impactan de forma importante la investigación realizada, sin embargo, es necesario retomar los hallazgos y omisiones detectadas para concretar un análisis que garantice la presentación de datos que den fe de la importancia de recurrir a herramientas de comunicación con las que el alumno se sienta identificado.

Como eje estratégico se presenta la importancia de recurrir a encuestas de satisfacción en la educación universitaria y la presentación y contraste de datos, de manera que esto da muestra de los pocos cambios en la complacencia del estudiante, o por el contrario, es indicio de lo trascendente que resulta realizar alteraciones en las variables de comunicación, observadas como herramientas, con las que se podría buscar la cercanía con el alumno.

PALABRAS CLAVE. Cuestionario, satisfacción, comunicación, educación, WhatsApp, Facebook.

ABSTRACT

The present proposal arises from the need to retake and make corrections in the research proposal and in some of the items created for it, which originates in the article: WhatsApp y Facebook: Análisis del uso de herramientas síncronas para la comunicación en la educación universitaria, by García and Tamayo (2020) and secondly the doctoral thesis: Análisis del uso de herramientas síncronas para la comunicación en

la educación universitaria, developed by García (2021). This is so because the need arises to apply corrections in those writings, such as the one already mentioned, and to redirect the proposal so that it is no longer considered as research oriented to the use of synchronous tools.

The research follows the principles of the previously mentioned documents, due to the gaps found do not impact significantly the research conducted, however, it is necessary to retake the findings and omissions detected to specify an analysis that ensures the presentation of data that attest to the importance of using communication tools with which the student feels identified.

As a strategic axis, the importance of resorting to satisfaction surveys in university education and the presentation and contrast of data is presented, so that this shows the few changes in the student's complacency, or on the contrary, it is an indication of how important it is to make alterations in the communication variables, observed as tools, with which the closeness with the student could be sought.

KEYWORDS. Questionnaire, satisfaction, communication, education, WhatsApp, Facebook.

INTRODUCCIÓN

Las estrategias educativas son un proceso que puede surgir a través de la observación, es por lo que el docente se ve orillado a la indagación de su quehacer educativo y por ende de los procesos y gustos que el universitario muestra, lo que Herrero (1997) ha definido como el conocimiento del alumno en su globalidad. Al realizar dichas observaciones es posible proponer planes educativos que impacten de forma positiva en la formación del estudiante.

Una de las estrategias que se han adoptado en CUNorte es la promoción de la comunicación

con los alumnos a través de aplicaciones de uso cotidiano, tal es el caso de WhatsApp e incluso Facebook, si bien en primera instancia, la estrategia pudiera ser pensada como acertada, existen las interrogantes ¿cómo probar que realmente se ha conseguido la aceptación desde el estudiante? ¿al integrar dichas herramientas la satisfacción en relación con la convivencia mejora? ¿el alumno se siente identificado como pieza importante del proceso comunicativo y por lo tanto se expresa satisfecho?

Para dar respuesta a las interrogantes anteriormente expresadas se ha desarrollado un cuestionario de satisfacción en el cual se determinan las escalas de complacencia en relación con las dimensiones: el uso de las herramientas WhatsApp y Facebook, la convivencia con su profesor y los compañeros de clase y finalmente, como miembro activo de la comunicación, para concluir con la presentación de resultados encontrados. Claro sin olvidar que en base a los hallazgos mostrados se propone algunas modificaciones en la investigación que son de utilidad para una implementación más amplia en el futuro.

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El uso del cuestionario es una de las estrategias que nos permiten recabar información en los ámbitos educativos para la toma de decisiones, cada una de las actividades o servicios que se ofrecen a los alumnos puede ser acto de juicio por parte de los propios estudiantes, es por lo que Pozzo et al. (2018) considera que “el uso de los cuestionarios permite una aproximación amplia a esta diversidad de contextos y realidades en la que se torna necesario reflexionar sobre esta dimensión al encarar estudios que vayan más allá del análisis de un caso” (p. 2).

Es necesario recordar a la comunicación como una de las actividades sociales que une a la relación estudiante profesor, en este sentido, Carrasco y Baldivieso (2016) detectan a la

interacción profesor-alumno y alumno-alumno como el intercambio de experiencias mutuas en las que se crean redes virtuosas. Las relaciones que se crean entre los estudiantes, sus compañeros y los docentes, son otros de los factores que dan sustento a la educación, incluso en instituciones como CUNorte en la cual se ofrece educación sustentada en las Tecnologías de la Información y Comunicación o semipresencial. Los aspectos mencionados ayudan a entender la necesidad de fortalecer las relaciones personales-académicas basadas en una convivencia amplia y nutrida.

Desde la experiencia personal se puede afirmar que al mantener una comunicación constante con los alumnos se logra un mayor pensamiento crítico, el alumno es capaz de expresar lo que no entiende y lo comparte al grupo y a su profesor. La crítica es factor que formula el entendimiento, por ejemplo, el profesor es capaz de realizar correcciones en sus instrucciones y/o en su didáctica, la crítica, si bien forma parte de un proceso natural del hombre, también puede ser un desarrollo de aprendizaje, donde se brinda al alumno la libertad de deliberar entre lo que es correcto y lo que le es significativo, encaminando hacia un pensamiento analítico y deductivo, todo esto desde la comunicación, sin importar espacios físico ni distancias, Carrasco y Baldivieso (2016) formulan la interrogante: “¿A qué distancia se encuentran dos personas conversando mediados por un computador, observando sus caras y sus gestos en la pantalla?” (p. 2).

La consulta a los estudiantes desde la elaboración de un cuestionario se remonta hace varias décadas, en concreto, en nuestro país se sitúa en los años ochenta según lo encontrado por Casero (2008), el propio autor refiere que la complicación del análisis de los alumnos en su satisfacción radica en la oposición de los docentes, debido a considerar que los cuestionarios no son precisos ni tienen

validez, por lo que actualmente han decaído las publicaciones al respecto de manera que se prefiere la validación de los mismos en lugar de la cantidad. Teniendo en claro estos argumentos, en puntos sucesivos se muestra los procesos a los que se ha recurrido para desarrollar un instrumento que cuente con la calidad y veracidad que ayude a inferir que los resultados se apegan a un acto objetivo y nos son producto de la casualidad.

Si bien determinar el agrado de un alumno conlleva varios factores propios de la labor educativa en una institución y ante diferentes actores, es indispensable mencionar, según lo expuesto por Surdez et al. (2018), que la satisfacción de un estudiante responde al bienestar que experimenta por sentir que sus expectativas académicas han sido cubiertas.

En el mismo sentido Gutiérrez y Goncalves (2013), quienes han sido citados por Ramírez e Hidalgo (2017) identifican a la palabra satisfacción como la “relación con el bienestar personal o el bienestar subjetivo, analizado por la psicología a partir de juicios cognitivos y respuestas emocionales” (p. 3). La satisfacción está determinada en base a la brecha de lo que se espera y lo que se recibe (Hernández y Juárez, 2018).

A partir de lo observado es posible precisar que el estado de satisfacción en los alumnos responde a un acto de ver cumplidas las expectativas que han creado de un proceso académico, por lo cual se considera prudente someter a juicio del estudiante las acciones que se realizan para estimular en él las experiencias profesionales, en nuestro caso, a través del uso de herramientas de comunicación.

INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE DATOS

En el desarrollo de la investigación cuantitativa, el instrumento de aplicación y/o medición toma

gran relevancia, es por lo que se ha optado por la elaboración de un cuestionario, debido a que éste es capaz de brindar los datos contables con los que es posible fundamentar la aceptación de los resultados, o por el contrario, identificar si la propuesta no incide de forma positiva en la satisfacción de los alumnos.

Autores como López y Fachelli (2015) sitúan al cuestionario dentro del proceso cuantitativo. Específicamente en el modelo de análisis del cual se genera el diseño atributivo, es decir explicativo-correlacionales-interdependencia y el de exploratorios-descriptivos-dependencias, también conocidos como explicativos, para ambos tipos de estudios lo ideal es optar por herramientas como: encuesta, observación sistemática y análisis de datos estadísticos. Dichos procesos fueron los elegidos para la investigación presente.

Se ha optado por un cuestionario cerrado, con escalas de tipo Likert, “debido a que este tipo de escalas tiene la capacidad de medir la intensidad de una actitud, lo que permite ubicar a una persona en algún punto del continuo de una actitud” (Kerlinger y Howard, 2002, citados por George y Trujillo, 2018. p. 117). “Asimismo, los cuestionarios realizados con este tipo de escala han mostrado tener un rendimiento muy aceptable en las experiencias investigativas” (Blanco y Alvarado, 2005, citados por George y Trujillo, 2018. p. 117). “En parte debido a que la puntuación por ítem del cuestionario permite precisar un mayor o menor grado de presencia de las variables de estudio en una investigación” (George y Trujillo, 2018. p. 117).

En base a lo observado por Pérez et al. (2015) se han desarrollado cuatro dimensiones sobre las cuales el cuestionario es dividido. Cada una de ellas tiene los siguientes objetivos: a) identificación de datos personales, por ejemplo, edad y género, b) identificar la escala de satisfacción del alumno con el uso de las

aplicaciones *WhatsApp* y *Facebook*, c) definir el grado de complacencia sobre la comunicación entre sus pares y sus profesores y d) con relación a percibirse como miembro activo de la comunicación con el uso de herramientas en línea.

Los cuestionarios aplicados y que han sido sometido a corrección pueden ser utilizados por cualquier docente o investigador que se haya familiarizado con el proceso llevado a cabo, es por lo que a continuación se ofrecen los enlaces a través de los cuales es posible consultarlos:

- i. <https://formsgle/7DXR1yWZhFQvjUdw8>
- ii. <https://forms.gle/KF9ofeV31LXQPsy9>

La aplicación del cuestionario se visualiza en dos caminos, en primer lugar es posible realizar un ejercicio similar al presentado en la investigación, es decir, comparar grupos de estudio y obtener un análisis de los resultados obtenidos, por otro lado, su uso puede ser orientado únicamente con alumnos que hayan utilizado ***WhatsApp*** y ***Facebook*** como aplicaciones de comunicación, sin la necesidad de contrastar datos con estudiantes que no lo utilizaron, esta alternativa es de utilidad si se desea observar la satisfacción que se tuvo en relación a las herramientas previamente mencionadas y la convivencia que se desarrolla con los compañeros de clase, pero sobre todo, ante el profesor, de tal forma que se estará en condiciones de analizar los hallazgos y generar puntos de mejora en la estrategia de comunicación seguida, e incluso frente a la actividad de interacción que el docente realiza.

El cuestionario ha sido planeado para que en un futuro se hagan mediciones de satisfacción con un número superior de estudiantes y programas educativos, en este sentido, ítems que han sido creados a fin de identificar el género o la carrera que se cursa serán de gran utilidad para realizar

análisis donde se comprenda mayor cantidad de variables, por ejemplo, la satisfacción de los alumnos hombres con respecto a las alumnas; en relación a una licenciatura o ingeniería que se cursa, en base a ello sería posible determinar las variantes o similitudes que se presenten entre: edades, géneros y programas educativos que se cursen.

OBJETIVOS

General

Examinar la satisfacción en los alumnos del tercer semestre de la Ingeniería en Electrónica y Computación en relación con el uso de *WhatsApp* y *Facebook* y la comunicación a través de éstas.

Específicos

Analizar la satisfacción por parte de los alumnos en relación con el uso de *WhatsApp* y *Facebook* como medios de comunicación.

Identificar la satisfacción del alumno con la convivencia alcanzada con sus compañeros de clase y profesor al utilizar *WhatsApp* y *Facebook*.

Definir la satisfacción de los estudiantes como parte de la comunicación al utilizar *WhatsApp* y *Facebook*.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿El alumno se siente satisfecho con el uso de *WhatsApp* y *Facebook* como herramientas de comunicación?

¿Al integrar *WhatsApp* y *Facebook* la satisfacción en la convivencia mejora?

¿El alumno se siente identificado como pieza importante del proceso comunicativo y por lo tanto se expresa satisfecho?

METODOLOGÍA

El desarrollo de la investigación se realizó a través del paradigma cuantitativo de tipo positivista, debido a estudiar un fenómeno situado en la realidad. Pérez y Pereyra (2015) identifican a este modelo de análisis como acciones que pueden ser conocidas y analizadas. El estudio es novedoso en el Centro Universitario del Norte, porque no existen otras que hayan sido publicadas con características similares.

Es necesario indicar que la investigación desarrolla un análisis del efecto, medido como escalas de satisfacción, que causa en los alumnos la incorporación de WhatsApp y Facebook como herramientas de comunicación, dicha metodología es conocida como causa-efecto o explicativa por López y Fachelli (2015). A través de la intervención en la variable comunicación y el uso de aplicaciones de notificación inmediata para después medir el estado emocional de los estudiantes.

Además de ser una investigación cuantitativa también atiende al método cuasiexperimental debido a que se desarrolló en grupos en los que se buscó que se compartieran características similares, entre ellas, mismo plan educativo (carrera) y misma asignatura, para después analizar el efecto en la satisfacción que tiene el cambio de herramientas de comunicación. Manterola y Otzen (2015) señalan de las investigaciones cuasiexperimentales la ausencia de asignación aleatoria. Como se pudo ver se busca un ambiente controlado para su análisis.

Una vez con los grupos seleccionados, se establece la forma en la que se aplica el plan de acción para el análisis y la obtención de datos. Es decir, incluir en los diálogos de los alumnos y el profesor interacción por medio de **WhatsApp** y **Facebook**, para finalmente medir la satisfacción de los estudiantes a través de la aplicación de un cuestionario del cual se hicieron comparativas entre las escalas que expresen

los universitarios sobre la comunicación que se tiene con sus pares y su maestro.

En base a lo planteado, es posible notar que el uso del paradigma cuasiexperimental permite hacer cambios en las variables y brinda la pauta para decidir si el cambio en la forma de comunicar en la educación provoca modificaciones en la satisfacción de los alumnos, con acciones que actúen positivamente en la interacción y por lo tanto en la educación, con beneficios de carácter comunicativo hacia los estudiantes en CUNorte.

López y Fachelli (2015) observan en el proceso cuantitativo la obtención de datos que pueden ser medibles en escalas estadísticas, donde cada individuo considerado en la intervención simboliza un punto de análisis dentro del conjunto, es decir, el alumno se transforma en factor de importancia para lograr un diagnóstico del todo. El estudiante se convierte en muestra representativa de los sucesos de la comunidad estudiantil, para nuestro caso CUNorte, los resultados obtenidos son ejemplos que indican si la estrategia es representativamente viable, o por el contrario, no representa una acción que logre cambios significativos en la satisfacción con el planteamiento de comunicación empleado.

Al encontrarnos ante una revisión de un trabajo previo en el cual ya se detalló el proceso seguido para la validación de los ítems, es posible resumir: el cuestionario ha sido sometido frente a un juicio por grupo de expertos utilizando la metodología Fuzzy Delphi con tres interacciones alcanzando un índice de consistencia mínimo entre ítems de 0.83, fue aplicado en un grupo piloto, los resultados fueron sometidos al coeficiente Alpha de Cronbach y fue aceptado al superar un índice de consistencia mayor a 0.7 con 0.88, finalmente, se aplicó con los grupos de estudio y los productos se sometieron a normalización de datos Shapiro-Wilks con el fin de revisar la normalidad de los mismos, una vez observada la regularidad de datos, se administró la prueba T de Student para muestras

independientes verificando que los resultados presentan diferencias significativas y no son producto de la casualidad según la información presentada por García y Tamayo (2020).

VARIABLES

Las variables identificadas en la investigación corresponden a:

- Variables dependientes: **Comunicación** en la educación que reciben los alumnos, afectada por las herramientas de interacción que se utiliza en las instituciones educativas y la **Satisfacción de los estudiantes** que para nuestro caso de estudio también es un factor que cambia en base a la variable independiente.
- Variable independiente: **Herramientas de comunicación**, su uso es factor que afecta la **Satisfacción de los alumnos** en la interacción que desarrolla con sus pares, de igual forma con sus profesores. Las aplicaciones **WhatsApp y Facebook** son elementos que se identifican como controlables porque es posible recurrir a su uso o por el contrario, evitarlo.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la investigación se ha trabajado con 2 grupos de la Ingeniería en Electrónica y Computación (IEC) correspondiente al tercer semestre, en el ciclo 2019B, con 20 alumnos cada uno, de esta forma se puede realizar la intervención con 40 universitarios, con base en: en el grupo A se privilegia el uso de WhatsApp y Facebook, en el grupo B únicamente se utilizaron herramientas asíncronas en la comunicación (Mensajes a través de Moodle y correo electrónico principalmente). De este modo se trabaja con estudiantes que se desenvuelven en las mismas condiciones y se logra ejecutar un análisis de

los efectos de la intervención en ambos, donde se obtengan los niveles de satisfacción en cada uno y se contrasten.

Para desarrollar las pruebas piloto se trabajó con grupos de alumnos de los ciclos 2018B y 2019A, en dichos conjuntos se incluyeron estudiantes de la Ingeniería en Electrónica y Computación, Enfermería y Psicología, a los cuales se les impartieron asignaturas de la maya curricular, por ejemplo, Redes de Cómputo, Tecnologías de la Información y Comunicación o bien de Razonamiento Lógico Matemático.

Finalmente, el cuestionario fue aplicado a 27 universitarios, de los cuales 13 forman parte del grupo que utilizó WhatsApp y Facebook como aplicaciones de comunicación y 14 donde se han omitido dichas herramientas, es evidente que el número de 40 alumnos con el que originalmente se inició el proceso descendió, en buena medida por la deserción, lo cual es indicador de la necesidad de realizar un análisis en dicho sentido pero que escapa a los alcances del presente, o bien, porque no dieron respuesta al mismo, al ser una intervención en la que se respeta la identidad de los participantes y por lo tanto no es posible ubicarlos, se procedió a efectuar la comparación de datos con aquellos que se tomaron el tiempo para completarlo.

La muestra seleccionada no es aleatoria, también conocida como no probabilísticas por Otzen y Manterola (2017). Se han tomado grupos que se asignan para ser su profesor, de esta forma se logra tener cercanía directa con los alumnos seleccionados y se pueden realizar las manipulaciones pertinentes (aplicar los métodos de trabajo para la investigación) sin la necesidad de la intervención de terceros (otros profesores). Otzen y Manterola (2017) los identifican como grupos por conveniencia.

RESULTADOS

Las pruebas realizadas y los resultados encontrados han sido de interés para constatar que el cambio de herramientas de comunicación en educación son factor que afecta la satisfacción en los alumnos, es por lo que resulta importante ser cuidadosos en determinar y buscar las estrategias que sean de utilidad para lograr cumplir las expectativas comunicativas en los estudiantes.

Las edades expresadas por los alumnos en el estudio indican un promedio de 19 años, por otro lado, el 85% de los participantes son varones; es indispensable mencionar que se ha desarrollado un ítem para determinar el programa educativo que el alumno está cursando, este será de utilidad cuando se realice una investigación más extensa, el cual abarque estudiantes de diferentes disciplinas.

Las escalas de satisfacción en evaluación corresponden a:

- Muy Satisfecho.

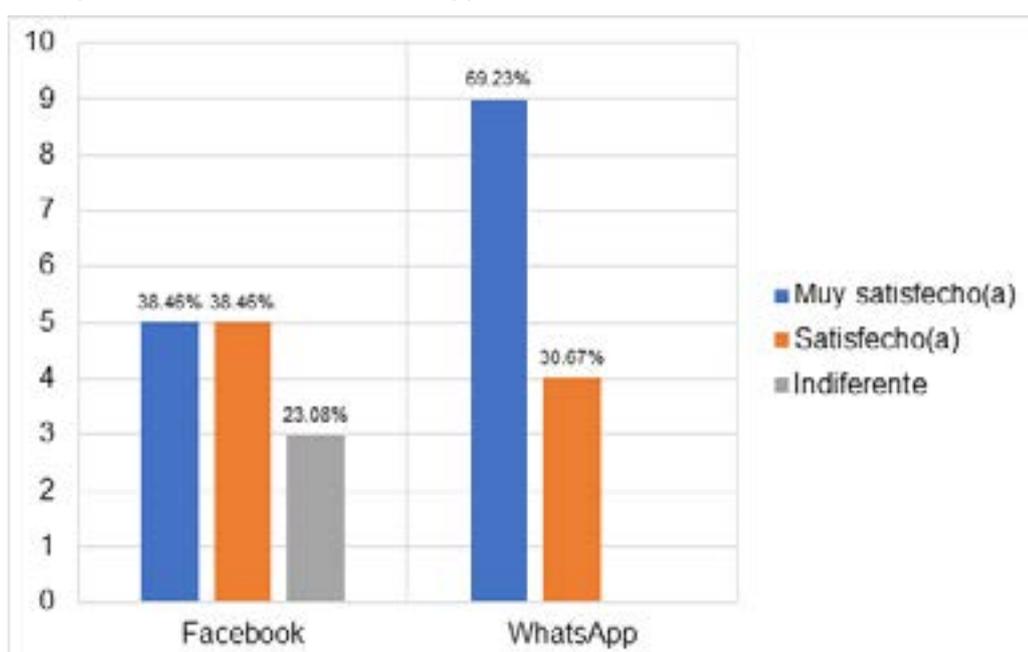
- Satisfecho.
- Indiferente.
- Poco Satisfecho.
- Insatisfecho.

Los resultados encontrados en el análisis de la dimensión: uso de las herramientas de comunicación WhatsApp y Facebook, se presentan a continuación.

Conforme a lo observado en la Figura 1, es posible apreciar que la incorporación de ambas herramientas, como estrategia de comunicación, logra mantener a la mayoría de los alumnos como Muy Satisfechos o Satisfechos, sin embargo, cuando se les observa de forma individualizada se aprecia que cerca del 70% de los universitarios indican sentirse Muy Satisfechos con el uso de WhatsApp, lo cual contrasta fuertemente con apenas el 38.46% alcanzado por Facebook en la misma escala, por lo que se puede inferir que los estudiantes prefieren WhatsApp para mantenerse comunicados.

Figura 1

Incorporación de Facebook/ WhatsApp como herramienta de comunicación



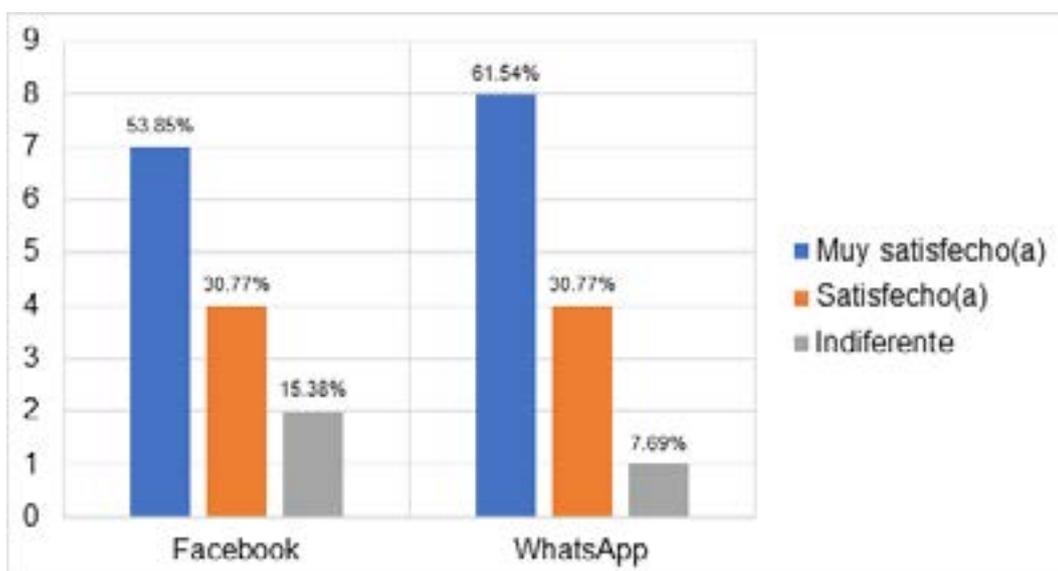
Nota. Elaboración propia.

En relación con el uso de Facebook y WhatsApp para ser utilizados en actividades en las cuales es necesario compartir archivos y elementos multimedia, conforme a lo apreciado en la Figura 2, se observa una gran similitud en las escalas expresadas por los alumnos, debido a

que en la escala Muy Satisfecho únicamente existe una diferencia porcentual de 7.7%, por lo que, por una corta diferencia se puede catalogar a WhatsApp como la herramienta preferida para dicho fin.

Figura 2

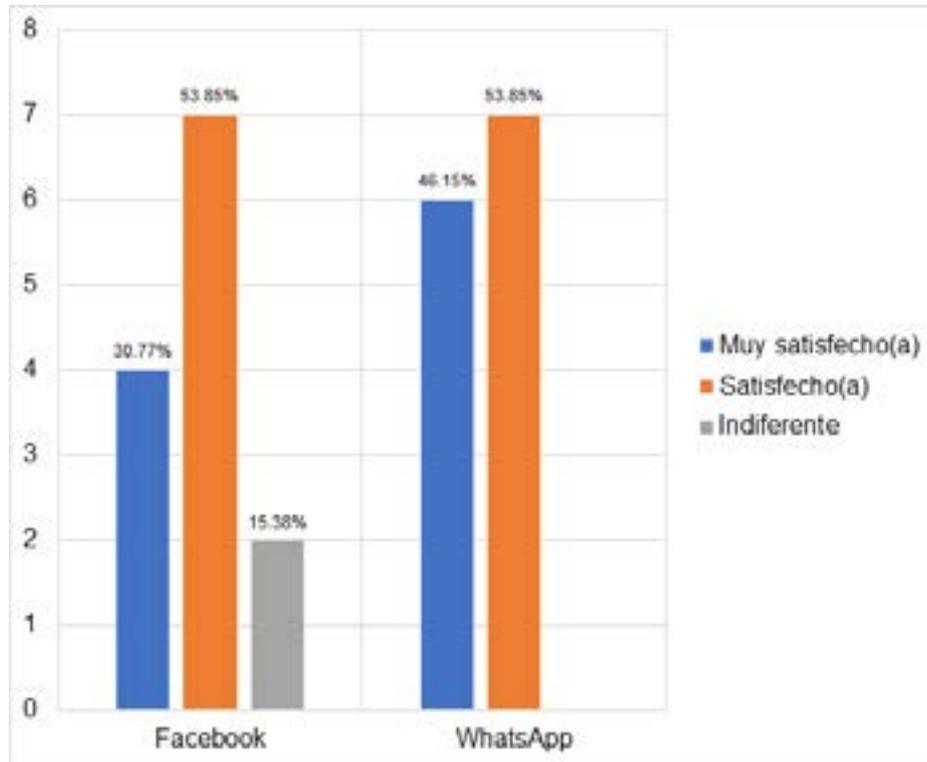
Rapidez al compartir y recibir: archivos, documentos, audios, presentaciones, etc.



Nota. Elaboración propia.

La Figura 3 muestra cifras, que para la investigación son presentadas como reveladoras, puesto que en ella se aprecia que la mayoría de los alumnos no se expresan como **Muy Satisfechos**, el porcentaje mayor, con 53.85%, se encuentra en la escala **Satisfecho**, la cual se comparte entre las herramientas Facebook y WhatsApp, si bien el quehacer académico

implica la mejora constante por parte del docente, datos como los obtenidos son indicio de la necesidad de realizar mayores esfuerzos a fin de dar respuesta a las inquietudes que surgen desde los estudiantes, es evidente que se pueden efectuar más acciones para atender a los universitarios a partir de la comunicación virtual.

Figura 3*Logros obtenidos: ayudas rápidas, dudas solventadas**Nota.* Elaboración propia.

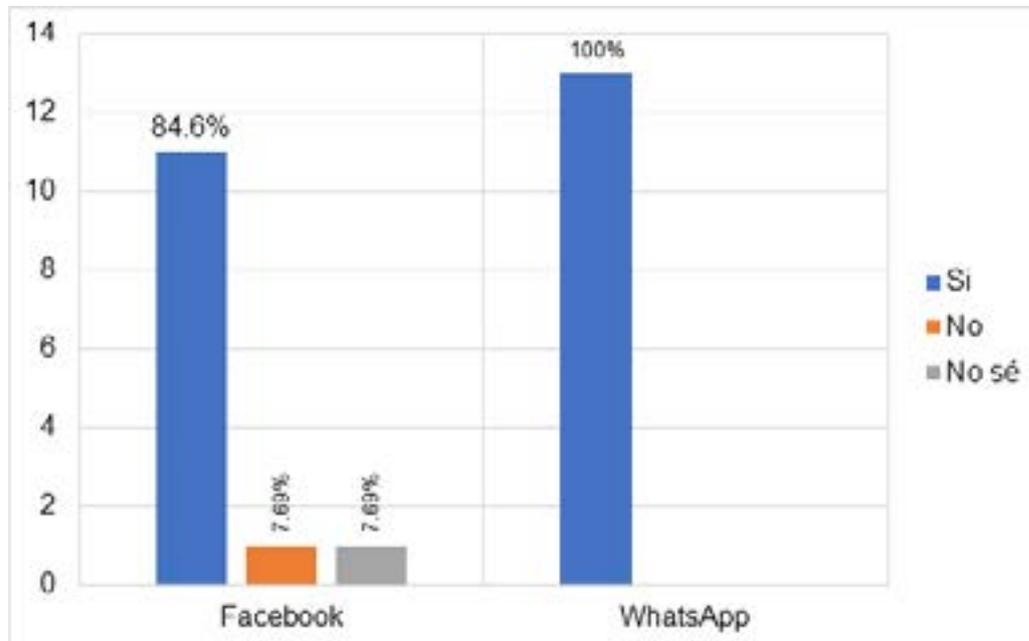
180

Como ítems finales, en la dimensión que se analiza, se cuestionó a los alumnos si recomendarían el uso de las herramientas de comunicación propuestas en otros cursos, a lo cual el 100% sugiere seguir utilizando WhatsApp, conforme a lo observado en la Figura 4, sin embargo, Facebook únicamente es

recomendado por el 84.6% de los estudiantes, si bien, el porcentaje es alto, es evidente que como herramienta de interacción se prefiere WhatsApp sobre Facebook, este tipo de datos son reveladores, al permitir tomar decisiones en futuras intervenciones y optar por aquellas con las que los universitarios tienen mayor afinidad.

Figura 4

El alumno recomienda el uso de Facebook y/o WhatsApp para ser usados en otras clases



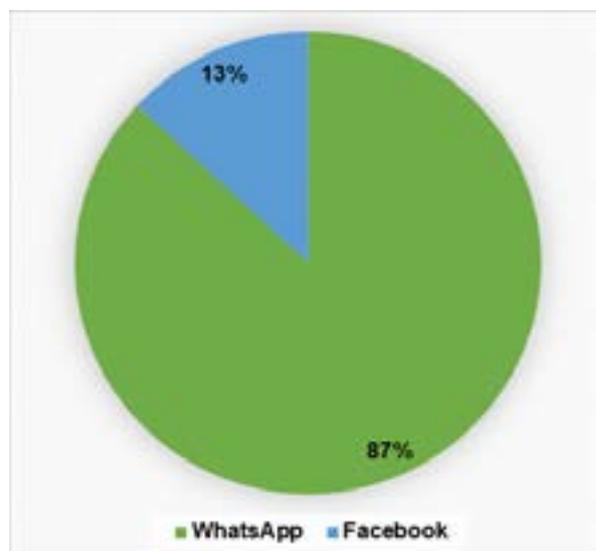
Nota. Elaboración propia.

1 8 1 La Figura 5 no surge de lo expresado por los alumnos, ésta fue diseñada en base a realizar un conteo de interacciones que se desarrollaron al usarse Facebook y WhatsApp, es decir, se procedió a efectuar un análisis de las ocasiones en las que se desarrolló comunicación a través

de dichas aplicaciones. La exploración permite fortalecer la afirmación de que para el desarrollo de interacción virtual los estudiantes prefieren WhatsApp sobre Facebook, debido a que su uso supera la escala 6:1, en realidad, prácticamente se equipara con la representación 7:1.

Figura 5

Porcentaje de uso en los alumnos de WhatsApp y Facebook



Nota. Elaboración propia.

Al desarrollar un cuestionario amplio, que valora varios aspectos de la convivencia alumnos-docente y alumno-alumno, implica recabar una gran cantidad de datos, por lo que se ha acotado su presentación y análisis para presentar la información a través de tablas que faciliten su observación sin perder la disposición de las cifras, las escalas son presentadas como: Muy Satisfecho (MS), Satisfecho (S), Indiferente (I), Poco Satisfecho (PS) e Insatisfecho (IN), en el caso de los ítems, han sido acotados para ser delimitados a la idea central que se analiza en cada uno de ellos.

En la Tabla 1 es posible observar diferencias significativas entre los alumnos en los que se ha utilizado WhatsApp y Facebook como herramientas de comunicación, Grupo A, y a través de aquellos en los cuales no se ha incorporado, Grupo B, en este sentido, la mayoría de los estudiantes del Grupo A expresan percibirse como Satisfechos o Muy Satisfechos

en relación con la convivencia alcanzada, en promedio las escalas en su conjunto superan el 90%, en cambio, en el Grupo B, se observa que las series Insatisfecho y Poco Satisfecho se encuentran presentes, dando muestra del impacto en la percepción que se tiene al cambiar las aplicaciones de interacción, en la misma agrupación las escalas Muy Satisfecho y Satisfecho representan en promedio un poco más del 46%.

Al continuar el análisis de la Tabla 1, se podría pensar que el papel del instructor ante los alumnos del Grupo A ha alcanzado buena aceptación, sin embargo, en los factores: esfuerzo realizado por el profesor, ambiente de confianza y rapidez de respuesta de este, se observa que en promedio únicamente 30.7% de los estudiantes se expresan como Muy Satisfechos, estos resultados indican al maestro la necesidad de redoblar esfuerzos y atender dichos aspectos en su práctica docente.

Tabla 1

Convivencia: alumno, profesor y compañeros de clase

Escala Ítem	Grupo A					Grupo B				
	MS	S	I	PS	IN	MS	S	I	PS	IN
Comunicación realizada con mi profesor(a)	76.9	23.1	0	0	0	14.3	21.4	21.4	35.7	7.1
Habilidades interpersonales demostradas por el profesor.	53.8	46.1	.0	0	0	42.9	7.1	42.9	7.1	0
Apoyo recibido por su profesor(a).	61.5	38.5	0	0	0	7.1	28.6	21.4	28.6	14.3
Disponibilidad que ha mostrado el profesor(a) en la comunicación.	61.5	38.5	0	0	0	7.1	28.6	35.7	28.6	0
Esfuerzo realizado por el profesor(a) para brindar ayuda.	23	77	0	0	0	14.3	21.4	21.4	28.6	14.3
Ambiente de confianza logrado con el (la) profesor(a).	38.5	53.9	7.7	0	0	7.1	28.6	21.4	28.6	14.3
Rapidez con la que respondía el profesor(a).	30.8	69.2	0	0	0	7.1	28.6	14.3	28.6	21.4
Logro con la comunicación grata y amena con mi profesor(a)	61.5	30.8	7.7	0	0	7.1	50	7.1	14.3	21.4
Comunicación realizada con mis compañeros(as)	7.7	84.6	7.7	0	0	21.4	35.7	14.3	14.3	14.3
Apoyo recibido de los compañeros(as)	23.1	61.5	7.7	7.7	0	14.3	57.1	0	21.4	7.1
Ayuda de los compañeros para ser factor de mejora en el desempeño académico	30.8	61.5	7.7	0	0	21.4	35.7	14.3	14.3	14.3
Cortesía y respeto en la comunicación entre alumnos	30.8	61.5	0	7.7	0	14.3	35.7	21.4	21.4	7.1

Nota. Elaboración propia.

Al analizar la Tabla 2, nuevamente se observa que las escalas de satisfacción son más altas en los alumnos del Grupo A en relación con el Grupo B, sin embargo, si se examina la Tabla 1 es posible apreciar que los estudiantes que han utilizado WhatsApp y Facebook en la mayoría de los ítems se expresan como Muy Satisfechos, ahora, al observar la Tabla 2 se identifica que se manifiestan Satisfechos, si bien, se ha logrado mantener la selección de los universitarios en la

segunda escala, es apreciable una disminución, por lo que se puede concluir:

- Conforme a la Tabla 2, al utilizar las herramientas de comunicación WhatsApp y Facebook se aprecia una mejor satisfacción que al omitir su uso.
- Al realizar un autoanálisis, se contemplan ítems en los cuales las escalas de satisfacción disminuyen en el Grupo A, Tablas 1

y 2, se observan puntajes en los que el conjunto Muy Satisfecho obtiene porcentajes menores al 50%, por lo que existen puntos de atención en la labor académica ante el alumno, si bien,

es factible trabajar para que cada aspecto educativo sea orientado en la mejora continua, es posible comenzar en aquellos donde se ha obtenido menor bienestar.

Tablas 2

El alumno: identidad como miembro activo de la comunicación

Ítem	Escala	Grupo A					Grupo B				
		MS	S	I	PS	IN	MS	S	I	PS	IN
Ambiente de confianza con el profesor, donde se emiten y escuchan ideas		61.5	38.5	0	0	0	14.3	42.9	21.4	21.4	0
Ambiente de confianza creado con los compañeros, donde se emiten y escuchan ideas		30.8	69.2	0	0	0	14.3	42.9	21.4	21.4	0
Haber ayudado a mis compañeros(as) con sus dudas		46.2	53.8	0	0	0	21.4	57.1	14.3	0	7.1
Ayuda recibida del profesor y compañeros al alumno		46.2	46.2	7.7	0	0	35.7	28.6	21.4	7.1	7.1
Satisfacción del alumno al saber que sus compañeros podían resolver sus dudas		53.8	38.5	7.7	0	0	35.7	35.7	21.4	0	7.1
Satisfacción del alumno al saber que el profesor podía resolver sus dudas		53.8	46.2	0	0	0	35.7	35.7	7.1	7.1	14.3
Lenguaje usado con los compañeros, el profesor(a) y el alumno		38.5	53.8	7.7	0	0	21.4	28.6	21.4	14.3	14.3
Uso de grupos de comunicación en línea para promover un ambiente activo de participación		53.8	46.2	0	0	0	42.9	28.6	14.3	0	14.3
Ayuda desde la comunicación en línea		38.5	61.5	0	0	0	35.7	28.6	14.3	7.1	14.3

Nota. Elaboración propia.

Conforme fue posible observar, la encuesta de satisfacción nos ha dotado de conclusiones muy importantes, por un lado, WhatsApp y Facebook, y en particular WhatsApp, se presenta como una aplicación de buena aceptación por parte del alumno que además nos ayuda a mejorar los niveles de satisfacción en el mismo, pero, si se realiza un autoanálisis, el docente es capaz de identificar los factores en los que puede realizar mayores esfuerzos para la mejora constante.

DISCUSIÓN

Cuando se realiza un proceso de investigación existen factores que no se observan hasta que se analizan los datos que la misma nos ha arrojado, en este sentido, al examinar los resultados se ha detectado que se encuentran ítems en los que no es posible precisar si se debe a factores en los que interviene directamente el docente o los compañeros del alumno, obsérvese las interrogantes: **Que mis compañeros(as) y profesor(a) me ayuden con dudas y/o inquietudes, haciendo uso de aplicaciones de**

comunicación en línea, ¿me hace sentir? y El lenguaje usado entre mis compañeros(as), el profesor(a) y yo, mediante la comunicación en línea, ¿me hace sentir?

Como se ha observado, la complejidad radica en determinar si los resultados realmente son aplicables para un grupo de estudio o el alumno que atiende al cuestionario buscó un equilibrio entre ambos. Según lo expresado por Ramírez (2009) las investigaciones y sus componentes deben ser verificables además de atender a la objetividad. Como no es posible realizar un proceso de verificación el cual sea de utilidad para precisar su autenticidad se procedió al desarrollo de un ítem por grupo de estudio de tal forma que se pueda determinar la valoración de cada uno de los sujetos que interactúan con el estudiante, las modificaciones se presentan a continuación.

- Que mi profesor(a) me ayude con mis dudas y/o inquietudes, haciendo uso de aplicaciones de comunicación en línea, ¿me hace sentir?
- Que mis compañeros(as) me ayuden con dudas y/o inquietudes, haciendo uso de aplicaciones de comunicación en línea, ¿me hace sentir?
- El lenguaje usado con el profesor(a), mediante la comunicación en línea, ¿me hace sentir?
- El lenguaje usado con mis compañeros(as), mediante la comunicación en línea, ¿me hace sentir?

Los enlaces para verificar estas correcciones y la totalidad del cuestionario pueden ser consultados en la sección INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE DATOS, siéntase con la libertad de analizar cada dimensión y los ítems que la componen. Como se ha podido observar a lo largo del escrito, también se somete a corrección

el hecho de haber sido considerada un análisis del uso de herramientas síncronas, el error principal en los escritos anteriores corresponde en no modificar en el momento oportuno dicha narrativa, puesto que la propuesta estuvo encaminada en incluir software como Skype y fueron los propios alumnos quienes tomaron la decisión de no utilizar dicha herramienta, debido a que el proceso brindó las libertades para que los estudiantes utilizaran aquellas aplicaciones que le resulten cómodas, entre ellas no fue la anterior, por lo que ahora se presenta una estrategia que utiliza WhatsApp y Facebook, que en todo caso, son de notificación inmediata.

Hasta este punto se considera importante el empleo de aplicaciones que son de uso cotidiano por parte de los alumnos y por lo tanto que le son afines y dominan, para que de esta forma sean utilizadas de modo natural y no como una imposición, esto facilita el desarrollo de la cercanía comunicativa con el estudiante, afectando positivamente su satisfacción.

CONCLUSIONES

Suponer que el uso de herramientas tecnológicas en la educación es una novedad ya no atiende a las necesidades ni a las normas actuales, el empleo de aplicaciones y servicios tecnológicos se ha convertido en toda una realidad que cubre procesos como la búsqueda de fuentes de información e incluso, en algunos casos, el uso de software para solventar problemáticas de convivencia ocasionadas al no compartir espacios físicos.

El carácter social y comunicativo que está presente en las relaciones ha impactado a todos los aspectos de la convivencia humana, la educación es uno de ellos, el aprendizaje se conforma y relaciona íntimamente con la comunicación, el proceso de interacción es la base bajo la cual se desarrolla la educación, de estas vertientes surge la necesidad de

la búsqueda de estrategias para alcanzar la cercanía con los alumnos desde los ambientes virtuales.

La investigación ha mostrado que una pieza importante de la interacción con el alumno es identificar aquello que le causa bienestar, para conseguir dicho propósito es posible recurrir a la indagación a través de los cuestionarios de satisfacción, estos nos ofrecen detalles que se pudieran estar pasando por alto, y que probablemente, no sean atendidos, la desatención puede provocar la insatisfacción y un desapego a los procesos formativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrasco, S., y Baldivieso, S. (2016). Educación a distancia sin distancias. *Universidades*, 70, 7-26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373/37348529003>.
- Casero, A. (2008). Propuesta de un cuestionario de evaluación de la calidad docente universitaria consensuado entre alumnos y profesores. *Revista de Investigación Educativa*, 26(1), 25-44. <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321884003.pdf>.
- García, L. E., y Tamayo, M. E. (2020). WhatsApp y Facebook: Análisis del uso de herramientas síncronas para la comunicación en la educación universitaria. *Revista Boletín Redipe*, 9(12), 237-252. <https://doi.org/10.36260/rbr.v9i12.1148>.
- George, C. E., y Trujillo, L. (2018). Aplicación del Método Delphi Modificado para la validación de un cuestionario de incorporación de las TIC en la práctica docente. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 11(1), 113-135. <https://doi.org/10.15366/rie2018.11.1.007>.
- Hernández, C., y Juárez, M. (2018). Satisfacción de los estudiantes en un curso propedéutico de matemáticas en e-modalidades. *Apertura*, 10(2), 6-19. <https://doi.org/10.32870/ap.v10n2.1384>.
- Herrero, M. L. (1997). La importancia de la observación en el proceso educativo. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 1(0), 1-6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2789646>.
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1.ª ed.). Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/163567>.
- Manterola, M., y Otzen, T. (2015). Estudios experimentales 2ª parte. Estudios cuasi-experimentales. *Int. J. Morphol*, 33(1), 382-387. https://www.researchgate.net/publication/289577718_Experimental_Studies_2nd_Part_Quasi-experimental_Studies.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>.
- Pérez, F. J., Martínez, P., y Martínez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre Educación*, 29, 81-101. <https://doi.org/10.15581/004.29.81-101>.
- Pérez, I., y Pereyra, E. E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el Departamento de Biología Celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 69-89. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65945575008.pdf>.

Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2), 1–15. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>.

Ramírez, J. L., e Hidalgo, F. (2017). Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 1-14. <https://doi.org/10.15359/ree.22-1.14>.

Ramírez, V. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(3), 217–224. <https://doi.org/10.15381/anales.v70i3.943>.

Surdez, E. G., Sandoval, M. C., y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>.