

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

Proyecto Laboratorio Innovación Educativa: Satisfacción

**María Paula Novoa Román
Sarah Guevara Mantilla
María Paula Guerrón Trávez**

Ciencias de la Educación

**Trabajo de fin de carrera presentado como requisito
para la obtención del título de
Licenciatura en Ciencias de la Educación**

Quito, 20 de agosto de 2022

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

Proyecto Laboratorio Innovación Educativa: Satisfacción

**María Paula Novoa Román
Sarah Guevara Mantilla
María Paula Guerrón Trávez**

Nombre del profesor, Título académico

Paola Nascira Ramia, Ed.D.

Quito, 15 de mayo de 2022

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: María Paula Guerrón Trávez

Código: 00211743

Cédula de identidad: 1716639065

Quito, 15 de mayo de 2022

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Sarah Guevara Mantilla

Código: 00200581

Cédula de identidad: 1717609133

Quito, 15 de mayo de 2022

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: María Paula Novoa Román

Código: 00200982

Cédula de identidad: 1722318753

Quito, 15 de mayo de 2022

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

RESUMEN

Durante el periodo de inicio de la pandemia, el país y el mundo tuvo que acostumbrarse a trabajar mediante la ayuda del teletrabajo, incluyendo también la educación en línea y los cursos de capacitaciones virtuales en diferentes áreas. La importancia de llevar a cabo este tipo de talleres es para mejorar la calidad de educación en el sector público mediante la capacitación en distintas áreas para los docentes quienes estén dispuestos a realizar un cambio dentro de sus campos laborales. El objetivo principal de esta investigación es el medir el nivel de satisfacción de los usuarios ante la manera impartida de los talleres, del tipo de acompañamiento que se brindó y del tema dado en cada uno de ellos. Para la recopilación de datos en esta investigación, se utilizó una metodología mixta que incluye datos cualitativos y cuantitativos, los cuales fueron sacados mediante la observación de distintas herramientas utilizadas a lo largo de los talleres. Dentro de esta, se encontraron cinco factores que influenciaron en la satisfacción de los usuarios y a través del análisis de los datos se plantearon recomendaciones para la mejora de futuros talleres que se brinden con temas similares y de forma virtual.

ABSTRACT

During the start of the pandemic, the country and the world had to get used to working with the help of teleworking, also including online education and virtual training courses in different areas. The importance of carrying out this type of workshop is to improve the quality of education in the public sector through training in different areas for teachers who are willing to make a change within their work fields. The main objective of this research is to measure the level of user satisfaction with the way the workshops are taught, the type of support provided and the topic given in each of them. For data collection in this research, a mixed methodology was used that includes qualitative and quantitative data, which were obtained through the observation of different tools used throughout the workshops. Within this, five factors were found that influenced user satisfaction and through the analysis of the data, recommendations were made for the improvement of future workshops that are offered with similar topics and in a virtual way.

Tabla de Contenidos

Introducción	11
Revisión de literatura	13
Cursos en línea de desarrollo profesional	13
Factores que influyen en la satisfacción	14
Metodología	19
Procedimiento de muestra	19
Participantes	20
Instrumentos	20
Observación	20
Diarios de estudiantes	21
Encuesta	22
Análisis y discusión	22
Retroalimentación.	22
Conexión a internet.	24
Interés en el curso.	25
Actividades dinámicas.	29
Gratitud.	33
Referencias.	38

Indice de figuras

Figura 1: Mapa conceptual de factores.....	18
Figura 2: Encuesta propia "Satisfacción"	21
Figura 3: Datos sobre la utilización de la cámara en las sesiones	25
Figura 4: Ejemplo diario usuario 1	26
Figura 5: Ejemplo diario usuario 2	26
Figura 6: Ejemplo diario usuario 3	26
Figura 7: Ejemplo diario usuario 4	26
Figura 8: Porcentaje de diarios completos.....	27
Figura 9: Información respecto a lo aprendido en el curso es aplicable a la realidad laboral. 28	
Figura 10: ¿El curso me hizo reflexionar de manera crítica en mi función de facilitador?.....	29
Figura 11: ¿La Plataforma Moodle (aula virtual) es amigable?	30
Figura 12: Extracto de preguntas realizada por un instructor a los usuarios [Laboratorio de Innovación Educativa].....	31
Figura 13: ¿El ambiente del curso te permite compartir tus ideas y opiniones? [Laboratorio de Innovación Educativa].....	32
Figura 14: La disponibilidad para responder inquietudes [Laboratorio de Innovación Educativa].....	33

PROYECTO LABORATORIO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA: SATISFACCIÓN

Introducción

Actualmente, a causa de la crisis sanitaria por la pandemia ocasionada por la propagación del virus COVID-19 en todo el mundo, nuestra forma de vivir, en muchos aspectos, ha cambiado. Los cursos de formación docente, como se les conocía antes de la pandemia, jamás volverán a ser iguales y esto genera un impacto tanto en los usuarios como en los instructores y por supuesto en el rendimiento y satisfacción de ambos (Navimipour, et al., 2017). Al inicio de la pandemia por COVID-19 se abrió la nueva posibilidad de acceder a distintos cursos educativos en línea.

El alcance de cursos profesionales se extiende más allá de la presencialidad, llegando a ser impartidos de manera virtual. Los cursos en línea se basan en brindar lecciones educativas llevadas a cabo de manera sincrónica o asincrónica a través de distintas plataformas digitales, las cuales se pueden dividir en “Learning Management Systems” y herramientas de videoconferencia (Wolor, et al., 2020).

Dentro de las herramientas de “Learning Management Systems” se puede encontrar diferentes plataformas tales como D2L, Moodle, Google classroom, entre otras. Por otro lado, algunas plataformas de videoconferencia que se suelen utilizar para impartir clases digitales entre las más populares se encuentran Zoom y Microsoft Teams (Wolor, et al., 2020). Dentro de la educación en línea existen varios factores que afectan de manera positiva o negativa la satisfacción de los usuarios, según su funcionalidad y accesibilidad para el público.

La satisfacción del usuario está relacionada con la valoración individual de la calidad de su propia vida, se basa en creencias, expectativas y valores; hace referencia al grado en que se han cumplido necesidades, metas o deseos del individuo (Hernández. et al, 2021). Por ende, se podría comprender que la satisfacción dentro de un curso en línea está basada en metas, objetivos y antecedentes personales de cada participante.

Por un lado, debe considerarse la satisfacción educativa, la cual hace énfasis al bienestar que experimentan los estudiantes una vez que sus expectativas académicas han sido cubiertas por parte del curso que reciben en ese momento (Hernández. et al, 2021). Con esto en mente, se puede decir que la satisfacción juega un rol primordial dentro del aprendizaje en línea de un individuo. El identificar cuál fue el nivel de satisfacción de los usuarios dentro de un curso en línea permite retroalimentar directamente a los creadores e instructores de esta modalidad (Zambrano, 2016). Por otro lado, la satisfacción es un factor que influye en la manera en que el usuario recibe y percibe la información brindada (Zambrano, 2016). Esto quiere decir que la experiencia y satisfacción que tuvieron los usuarios resalta los aspectos positivos y también los que se pueden mejorar en un futuro.

Dentro de la realidad del Ecuador se pueden mencionar algunos factores tales como la motivación, actitud, burnout, interacción social, herramientas digitales, tecnología y metodología; los cuales pueden afectar la satisfacción de los docentes al recibir sus capacitaciones. Estos factores van de la mano de la falta de recursos a causa de la crisis financiera por la cual está atravesando el país, poniendo en evidencia la escasez de ingresos dirigidos a la educación, dentro de los cuales se puede mencionar la falta de tecnología tanto para los docentes como para los estudiantes y una baja calidad de internet a nivel nacional (Saraguro, 2020). A pesar de que el Ecuador cuenta con un 81% de alcance de internet en toda la población, la velocidad del internet llega a estar por debajo de la media, en comparación con los otros países de Latinoamérica. En términos generales, el promedio global de la velocidad del internet debe ser de 78,26 Megabytes y el Ecuador cuenta con una banca ancha de 24,54 Megabytes (Albornoz, 2011).

Además, los cursos en línea permiten el acceso a toda persona, brindando la facilidad de acceder al curso sin importar el lugar geográfico donde el usuario se encuentre. Por esta razón, estos cursos deben estar diseñados de tal forma que puedan satisfacer todas las

necesidades personales de cada individuo y así generar un impacto en el mismo (Afrouz, et al., 2020). Este trabajo busca recopilar y medir datos de la satisfacción personal y educativa dentro de un curso de desarrollo profesional docente en línea con sus respectivos factores y los distintos instrumentos de evaluación que permitirán recolectar datos de cuatro cursos, dos de ellos tratarán acerca de las ciencias sociales y los otros dos acerca de habilidades socioemocionales.

Revisión de literatura

Cursos en línea de desarrollo profesional

Los cursos de desarrollo profesional en línea, tienen características distintas a la educación presencial ya que está diseñado específicamente “como una meta directa de aprendizaje” (García Martínez et. al, pg. 122, 2019). Gracias al avance de la tecnología y de las plataformas digitales los docentes tienen acceso al entrenamiento en línea de diferentes materias que les permite crecer profesionalmente y por ende brindar una educación de buena calidad.

Actualmente existen diferentes metodologías utilizadas dentro de la educación en línea, sin embargo, es importante mencionar que la educación virtual, sin importar la metodología con la que se siente más cómodo el instructor, debe buscar satisfacer las necesidades de cada uno de los individuos que formen parte del curso. Algunos ejemplos de metodologías que pueden ayudar a fomentar la satisfacción son: (a) Flipped Classroom, (b) Aprendizaje Experiencial, (c) Aprendizaje Colaborativo, etc (Dinh, et al. 2020).

Para que un curso en línea tenga éxito es necesario que los docentes o instructores que lo impartan tengan previamente una capacitación con el fin de tener un mayor conocimiento acerca de las plataformas y herramientas que utilizarán y así mismo reconocer los aspectos

importantes que deben comentar a los participantes del curso para que la intervención sea exitosa (Serrano, 2019).

La dinámica que se lleva a cabo en un curso en línea cambia los roles tradicionales establecidos para el estudiante y el profesor. Lo ideal sería que el docente se transforme de dispensador de conocimiento al rol de facilitador del proceso de aprendizaje; y el estudiante pase de tener un rol pasivo y receptivo a un nuevo rol activo dentro de su propio aprendizaje (Dinh, et al. 2020). El momento en que el participante comienza a tener un rol más activo empieza a ser él mismo el encargado de guiar y construir su aprendizaje, teniendo la libertad de plantearse objetivos centrados en sus intereses generando una satisfacción personal y por ende un aprendizaje significativo.

Un estudio realizado en estudiantes de educación superior en Vietnam durante la emergencia sanitaria por covid-19, muestra que los estudiantes y profesores pudieron adaptarse a este cambio y acabar el periodo académico. Sin embargo, es importante mencionar que se presentaron quejas del registro y manejo de las distintas plataformas digitales, problemas con la conexión a internet, falta de interacción social, entre otros (Dinh, et al. 2020). Se evidencia que la satisfacción de los docentes y estudiantes va de la mano de distintos factores tanto internos como externos. Los factores externos hacen referencia a circunstancias del medio ambiente en el cual se está llevando a cabo la educación y los internos se enfocan en las creencias y metas personales (Dinh, et al. 2020).

Factores que influyen en la satisfacción

La satisfacción tiene un rol primordial dentro del desarrollo profesional docente en línea, ya que determina la calidad del curso y si este cumplió con las expectativas que el usuario tenía frente al mismo. Además, permite una retroalimentación para que este sea mejor en un futuro (Aikina, et al. 2020. pg. 124). Es importante mencionar que dentro de la

retroalimentación, el estudiante se siente capaz de identificar si su aprendizaje llega a ser significativo al momento de opinar, sea con ejemplos de situaciones vividas o por comentarios realizados hacia sus necesidades dentro del curso. (Canabal & Margalef, 2017) Por esta razón, es importante mencionar los factores internos y externos que pueden afectar la satisfacción de un individuo frente a un curso en línea. Entre los factores que se ven directamente relacionados con la satisfacción del usuario en línea están los factores psicológicos, ambientales, “burnout”, metodología del docente y tecnológicos.

Al hablar de factores psicológicos hacemos referencia a elementos como la actitud, el comportamiento y la motivación. Se puede decir que la actitud que el usuario tiene ante su aprendizaje es un reflejo de los componentes afectivos y cognitivos los cuales definen el grado de satisfacción de este (Hernández Godoy et al., 2018). Con esto en mente, se puede decir que la actitud que el usuario tenga ante el curso definirá hasta cierto punto su comportamiento; y, por lo mismo, llegará a afectar su involucramiento y por ende su satisfacción final. Esto va de la mano con el interés y esto conlleva el compromiso, la motivación y las metas previamente establecidas.

Otra de las situaciones o acciones que se puede tomar en cuenta al momento de hablar de factores que influyen en la satisfacción del usuario es la comunicación asertiva por parte del instructor o docente. Cuando hablamos de este tipo de comunicación nos referimos a “una habilidad social que promueve la expresión adecuada hacia otra persona,” (Cañas & Hernández, 2019, pg. 165). Tomando esto en cuenta, es fácil entender el por qué esto influye en el proceso de aprendizaje de una persona, ya que, de esta forma los usuarios reciben un rol más activo, sintiéndose involucrados y valorados en su proceso de aprendizaje. Estos factores mencionados se ven involucrados directamente en la satisfacción de los usuarios, dado que la motivación se encarga de impulsar y estimular al estudiante frente a su aprendizaje; y la actitud

es un factor que predispone al estudiante a actuar de manera específica ante diferentes estímulos de aprendizaje (Hernández Godoy et al., 2018)

Debido a que el curso, al cual los usuarios accederán, es impartido de manera virtual la interacción social que existe entre maestro-estudiante y entre estudiante-estudiante juega un rol importante en el aprendizaje y sentido de pertenencia que los usuarios llegan a tener con el curso (Hernández Godoy et al., 2018). En otras palabras, el instructor debe ser el encargado de realizar actividades que fomenten la interacción social; adicionalmente, el profesor debe tener la flexibilidad para conectar con sus estudiantes (Ressler et al., 2022). Se puede evidenciar la importancia de la interacción social, ya que, por una parte, el conectar con sus pares y aprender en conjunto puede motivar al estudiante a participar y crear conexiones en el curso. Por otra parte, el sentir ese apoyo por parte del docente puede dar como resultado un alto nivel de satisfacción.

Actualmente, las capacitaciones docentes en su gran mayoría se imparten de manera virtual, lo que quiere decir que el tiempo en pantalla incrementa y puede generar “burnout” (Rivera, et al. 2021). El burnout hace referencia a la cantidad de estrés crónico que una persona puede llegar a sentir, ocasionado por un tiempo excesivo realizando una misma actividad (Trinidad, 2021). Esto puede ser un factor que influya en la satisfacción de los docentes al momento de recibir sus cursos, ya que, aparte de planificar sus clases con los estudiantes quienes en su gran mayoría asisten presencialmente, deben generar contenido y adaptabilidad para aquellos estudiantes que decidan tomar sus clases virtuales. No obstante, el tiempo que los docentes pasan al frente de una computadora no termina ahí. Los docentes están en constante aprendizaje y capacitación acerca de nuevas metodologías las cuales son impartidas de manera virtual (Rivera, et al. 2021).

Así mismo, las metodologías que el docente tutor en línea escoge para impartir sus cursos, influyen directamente en el compromiso y la satisfacción del usuario (Rueda-Barrios,

et al. 2021). La manera en que el docente anfitrión decide impartir la información, apertura y conocimiento a través de distintas plataformas digitales, tiene un impacto en qué tan satisfechos se sienten los usuarios con respecto al curso. Para que la metodología influya de manera positiva en los usuarios, el docente debe ser un facilitador de conocimiento encargado de brindar herramientas para que los estudiantes tengan un aprendizaje significativo (Rueda-Barrios, et al. 2021).

Dentro de los factores externos que influyen en la satisfacción, se encuentra el uso de la tecnología y sus respectivos componentes. Uno de estos componentes es la accesibilidad al internet y los dispositivos tecnológicos. Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, “durante el 2020, el acceso de internet aumentó en un 11,5% en el país” (2020). Se puede decir que el problema no está en la conexión a internet, sino en el acceso personal a un computador o algún medio tecnológico que permita que los docentes que están siendo capacitados puedan acudir a las sesiones de manera privada y en un ambiente enriquecedor y sin distracciones, por ende, su rendimiento se verá reflejado (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad, 2020).

Teniendo en cuenta que en un curso en línea existen diferentes plataformas digitales en las que el curso puede ser llevado a cabo, como son herramientas de videoconferencia tales como Google Teams y el “Learning Management System”. Una de ellas y la herramienta utilizada en este estudio es el Moodle, esta plataforma brinda una accesibilidad gratis a todo el público (Raman et al., 2022). Dentro del Moodle se pueden crear cuestionarios, foros, debates e incluso permite un monitoreo constante por parte del maestro hacia sus estudiantes (Raman et al., 2022). Las funciones que brinda esta plataforma digital tienen una guía establecida para que el acceso de educadores y estudiantes sea fácil y satisfactorio.

En otras palabras, la plataforma Moodle tiene beneficios pedagógicos para los instructores tales como un aprendizaje colaborativo gracias a las diferentes funcionalidades que

brinda la plataforma, consta de una tecnología compatible, sencilla y fácil de usar (Raman et al., 2022 p. 1006). Todos estos aspectos tendrán influencia positiva, siempre que estén acompañados de un previo conocimiento para poder utilizar la herramienta y explorar todo lo que ésta tiene para brindar (Serrano, 2019). De lo contrario, a pesar de ser una herramienta amigable el no conocer su uso y funcionamiento correcto puede influir en la perspectiva que un docente tiene sobre el curso, sin que este ni siquiera haya empezado.

Con lo previamente mencionado se puede evidenciar que estos factores influyen directamente en la satisfacción de una persona, sin embargo, el efecto que tienen en ésta, llega a ser completamente subjetivo. El identificar estos factores puede hacer que en un futuro la calidad de la educación mejore significativamente, promoviendo así un desempeño positivo tanto para docentes como para los estudiantes.

La satisfacción académica de los usuarios se puede ver influenciada tanto por factores internos como externos. Por un lado, al hablar de factores internos nos referimos a la actitud, motivación, burnout e interacción social que el usuario tenga frente a la clase. Por otro lado, los factores externos hacen referencia a las herramientas digitales que el instructor utiliza, el acceso a la tecnología y una buena calidad de esta y por último la metodología que el profesor utiliza para impartir sus clases.

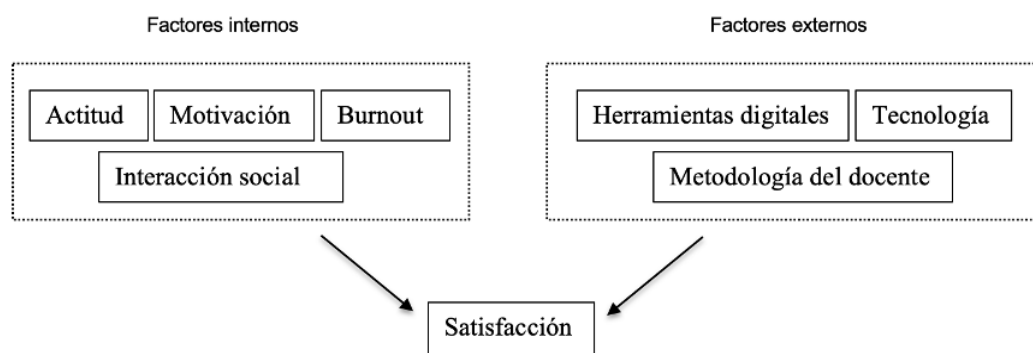


Figura 1: Mapa conceptual de factores

Metodología

Esta investigación utilizó TIEMPO PASADO una metodología mixta, esto quiere decir que incluye tanto métodos cualitativos como cuantitativos. Una investigación cualitativa trabaja con datos no numéricos y tiene como objetivo identificar y recolectar diferentes datos que sirvan para cumplir con el objetivo de la investigación (Maxwell, 2019). Por otro lado, la investigación cuantitativa utiliza datos o cifras obtenidas de una muestra de población que, a diferencia de una investigación cualitativa, requiere un riguroso análisis de datos numéricos que cobran sentido al relacionarlas con diferentes pruebas o hipótesis de la misma investigación (Sánchez, 2019). En este estudio los datos cuantitativos son recopilados por medio de encuestas LTSI y los datos cualitativos mediante la observación de los cursos impartidos y el análisis y reflexión de los diarios de los instructores y participantes.

Procedimiento de muestra

1. Selección: Se lanzó convocatoria nacional para participar en este proyecto de investigación que incluía cursos de desarrollo en línea.
2. Requisitos: Docentes de educación básica general del régimen Sierra y que sean docentes generalistas (todas las materias), además previamente deben tomar al menos un curso de desarrollo profesional en línea.
3. El Ministerio de Educación seleccionó a los docentes que cumplían con estos requisitos.
4. Se convocó a una reunión instructiva donde se les explicó sobre los cursos y se pidió su consentimiento para participar en estos. Las primeras cuarenta personas que firmaron entraron al último paso para formar parte de este proceso educativo.
5. Finalmente, se asignó aleatoriamente a los grupos: ciencias sociales con acompañamiento tipo mentoría, ciencias sociales con coaching, habilidades socio

emocionales con mentoría y habilidades socio emocionales con coaching. Es importante mencionar que los participantes no tenían la posibilidad de escoger a que curso asistir.

Participantes

Toda la investigación constó de cuarenta (40) participantes que asistieron a los distintos cursos. Fueron cuatro instructores, de los cuales tres (3) fueron mujeres y uno (1) fue hombre. Cabe recalcar que hubo un instructor por cada tema impartido y un instructor por cada tipo de acompañamiento. Esto quiere decir que cada curso tuvo dos instructores simultáneamente.

Instrumentos

Observación

Una manera de evaluar la satisfacción fue mediante la observación. Este fue un método que abordó los resultados suficientes para comprobar una hipótesis (Fernández Droguett, 2017). La observación es una herramienta que permite medir la satisfacción ya que permite analizar aspectos tales como el comportamiento, reacciones emocionales, gestos, entre otros (Fernández Droguett, 2017). En otras palabras, permitió evidenciar elementos que no pueden ser expresados de manera verbal. En esta investigación se observaron los videos grabados de las sesiones de clase con el fin de medir la satisfacción de los usuarios. Para que esta observación sea más concreta se utilizó una lista de comprobación, la cual fue una guía para saber qué factores puntuales se debieron observar en los videos.

Preguntas	Todo s	Algun os	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.				

Participa activamente.				
El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.				
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.				
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.				
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.				
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.				

Figura 2: Encuesta propia "Satisfacción"

Diarios de estudiantes

Los diarios son un método de evaluación que nos permite conocer la realidad de manera cualitativa. Las opiniones, sentimientos, expresiones y argumentos tienen un rol principal (Sánchez, 2019). Es una herramienta que nos permite conocer aspectos subjetivos y compararlos con distintas perspectivas (Sánchez, 2019) La riqueza de la información obtenida es beneficiosa y permitirá medir la satisfacción desde diferentes perspectivas. Dentro de esta investigación, los estudiantes completan sus diarios personales cada semana. Estas reflexiones van acorde a preguntas previamente establecidas por los instructores. Para poder analizar la satisfacción de los estudiantes, se plantearon algunos parámetros que serán utilizados como guía al momento de analizar los diarios. Estos parámetros son: (a) retos más grandes a lo largo del curso, (b) comenta algún tipo de recomendación, (c) qué resalta más sobre todo lo que escribe, y (d) expresa sus ideas con respecto al curso.

Encuesta

Las encuestas de satisfacción permiten que el usuario pueda mostrar su opinión con respecto al servicio que está recibiendo y conocer más a profundidad y exactitud los aspectos positivos como negativos del curso, del instructor y del ambiente académico (Díaz De Rada, 2012). Esto permite evaluar la satisfacción del usuario. El realizar encuestas permite que el usuario se sienta involucrado y tomado en cuenta en su propio aprendizaje, priorizando sus intereses, necesidades, contexto o expectativas (Díaz De Rada, 2012). La encuesta realizada se enviará a los docentes únicamente al finalizar el curso. (Ver anexo 1). PONER ANEXO

Análisis y discusión

Para recolectar la información se utilizaron herramientas cualitativas y cuantitativas. A continuación, se analiza la información recolectada en función de los siguientes factores: (a) retroalimentación, (b) conexión a internet, (c) interés en el curso, (d) actividades dinámicas, y (e) gratitud.

Retroalimentación.

Con base en la información analizada, se evidencia que la retroalimentación juega un rol importante en el proceso de aprendizaje para alcanzar la satisfacción del usuario, objetivo que se consigue cuando el profesor interviene en el momento en el que el estudiante realiza un comentario acorde al tema, por ejemplo, “me parece que es muy valioso las retroalimentaciones que ustedes nos brindan ya que por medio de ello podemos aplicar en un futuro” (Comentario de participante de sesión sincrónica [Video CCSScoaching_210222]).

Recibir esta retroalimentación inmediata hace que el estudiante se sienta escuchado y valorado dentro del curso. Esto puede generar en el estudiante motivación para seguir participando y por ende satisfacción al sentirse involucrado en su propio aprendizaje (Cañas &

Hernández, 2019). Es importante mencionar que el hecho de que el docente le brinde esta retroalimentación inmediata permite que el estudiante interiorice la información recibida para ponerla en práctica en un futuro.

La retroalimentación también estuvo presente después de que los estudiantes completaran sus diarios de aprendizaje semanal. Estos diarios tienen como objetivo responder ciertas preguntas que fomentan tanto aspectos académicos como personales. El brindar una retroalimentación acerca de este procesos demuestra el interés por parte de los instructores acerca de todo el proceso de aprendizaje de los estudiantes, por ejemplo:

“Bueno yo quería hacerles un par de observaciones después de haber revisado sus diarios de aprendizaje, de haber revisado las tareas que han enviado y queríamos un poco conversar sobre el tema de para qué son importantes las herramientas y cuál es su aplicación y práctica al final del día. Nosotros les habíamos pedido la semana pasada como ejercicio de práctica que hicieran una huella de desempeño con las competencias emocionales basadas en la herramienta de la rueda de la vida. La gran mayoría de ustedes lo hicieron, se nota que entendieron bien la metodología de la herramienta. Algunos de ustedes tuvieron como iniciativa incluir cuál fue su proceso de reflexión, lo cual encontramos valioso y adecuado. Pero yo quería ir ahora un poquito más allá y preguntarles cómo llegaron a ese número o sea cómo decidieron que era un 9 y no un 5. ¿Qué estándares pusieron para puntuar? Porque eso es muy importante, la honestidad y la rigurosidad con lo que uno se mira a sí mismo”. (Extracto del comentario del instructor [video HSCoaching_23022]).

En este extracto, se evidencia cómo se fomenta la satisfacción de los usuarios, ya que pueden sentir que todo lo que hacen es valorado y tomado en consideración. Adicionalmente, se puede evidenciar que esta retroalimentación busca generar en los

estudiantes habilidades de autocrítica. Este tipo de retroalimentación fomenta la satisfacción, puesto que refuerza la estabilidad emocional y objetividad de los individuos brindándoles la apertura a un autoanálisis junto con la posibilidad de corregir y aprender de sus propios errores (Rose & Rimes, 2018).

Conexión a internet.

Uno de los principales factores para que un curso que es realizado de manera virtual tenga éxito, es la calidad del internet de todos los participantes. A pesar de que el internet es un factor externo a la capacitación puede tener un efecto directo con relación a la satisfacción del mismo (Cañas & Hernández, 2019). Si el internet no funciona correctamente, la conversación entre los participantes de la sesión no fluye activamente. Por ende, la satisfacción de los usuarios en cuanto al curso se podrá ver afectada. Se pudo evidenciar que a lo largo de las sesiones había usuarios que no tenían la oportunidad de ser partícipes activos, ya que su conexión de internet era inestable como se puede observar en la siguiente transcripción:

“Sé que [usuario 1] suele tener problemas con el internet, pero por si acaso le quiero preguntar, sé que sueles estar con los datos de tu celu, ¿quisieras compartir [tu experiencia] [usuario 1]? o tal vez mándanos un mensajito si es que estás con dificultad en el internet. Hasta eso quisiera preguntarle [interrupción por mala conexión a internet] a si estás, cuéntanos” (Extracto del comentario del instructor [vídeo “HSMentoría 140322”]).

Asimismo, por la falta de internet, se observó que varios participantes no prendían su cámara a pesar de que los instructores les pedían constantemente que lo hicieran, a lo que varios usuarios contestaban lo siguiente: “disculpen porque no pude prender la cámara, tengo problemas con el internet” (Extracto del comentario de participante del vídeo [“CCSS_coaching_210222”]).

Además, se pudo analizar a través de observaciones a 10 sesiones sincrónicas que a lo largo de las mismas solo prendían la cámara la mitad de los estudiantes del curso. En ninguna sesión de las clases se observó que todos los estudiantes conectados habían prendido su cámara.

En la siguiente figura se puede observar este rango de datos:

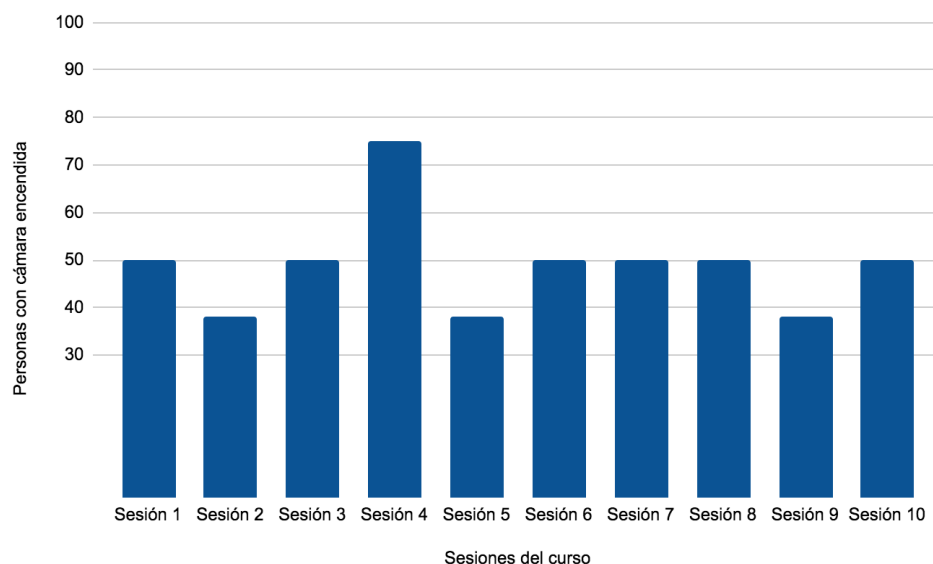


Figura 3: Datos sobre la utilización de la cámara en las sesiones

La justificación principal de los usuarios para no encender su cámara era por problemas de internet. Sin embargo, desde la perspectiva externa del observador, esta situación también podría ser una demostración de falta de interés en el curso por parte de los usuarios.

Interés en el curso.

En base a las observaciones a las clases sincrónicas y análisis de los diarios de aprendizaje de los usuarios, se puede evidenciar el interés que tuvieron en el curso desde diferentes perspectivas. Para los motivos de este análisis, el interés hace referencia a la conexión, provecho y utilidad que el individuo tiene con respecto a la información recibida en el curso (Serrano, 2019). En relación con el desarrollo semanal de los diarios de aprendizaje, existe un contraste importante entre los diferentes usuarios (para más detalle de esta

información ver tabla 2). Por un lado, existen participantes quienes realizaron un producto muy elaborado, ya sea mediante gráficos, tablas, o incluso investigación adicional poniendo en evidencia el interés y la satisfacción de los participantes al poner de manera visual todo lo aprendido previamente.

Por otro lado, se encontró que también existen usuarios que responden sus diarios de aprendizaje de manera muy concreta, sencilla o incluso algunos de ellos ni siquiera contestaron todas las preguntas. Con esta información, el observador infiere que el nivel de interés de este segundo grupo de participantes fue bajo y esto podría significar que su nivel de satisfacción con respecto a la información recibida en el curso no cumplió sus expectativas.



Figura 4: Ejemplo diario usuario 1

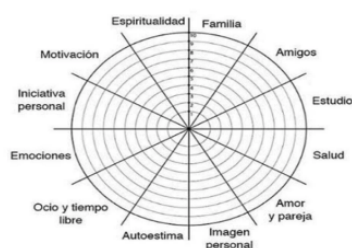


Figura 5: Ejemplo diario usuario 2

Linea de vida. Siendo una herramienta eficaz para conocer como ha fluido nuestras decisiones y poder, reflexionar, esta técnica nos permitirá aplicar en variedades de temas de estudio además nos permitirá poder ver los puntos positivos o negativos, la misma que permitirá afianzar mejores prácticas pedagógicas con los estudiantes.



Rueda de la vida. La rueda de la vida es una herramienta visual de coaching que muestran los aspectos de nuestra vida como el grado de satisfacción y equilibrio respecto de ellos con el objetivo de tener una evaluación actual o el nivel de satisfacción con respecto a los aspectos de su vida para comparar con un nivel de satisfacción que nos gustaría tener como personas.

Figura 6: Ejemplo diario usuario 3

Diario de Aprendizaje Módulo 2

1. ¿Qué cosas específicas he aprendido de este módulo?
Dentro de este proceso he aprendidos a potenciar estrategias didácticas que me ayudarán para la elaboración de las planificaciones en las Ciencias Sociales, generando espacios colaborativos de aprendizaje utilizando eficazmente el proceso constructivista.
2. ¿Cuál fue el aprendizaje más significativo para mí?
Utilizar el paradigma constructivista en la utilización de estrategias didácticas que promuevan el aprendizaje activo.
3. ¿Qué podría aplicar en la futura réplica de este curso?
Utilizar los fundamentos del constructivismo y la metodología del ABP dentro del aula para la comprensión del acompañamiento desde la mentoría.

Figura 7: Ejemplo diario usuario 4

De un total de 40 estudiantes solo 36 enviaron sus diarios de aprendizaje, de los cuales el 52% de ellos realizaron sus diarios de aprendizaje de manera visualmente atractiva y completa; a comparación del 44,7% de usuarios que muestran contestaron las preguntas de manera simple y en algunos casos incompleta. A continuación se puede observar gráficamente estos datos:

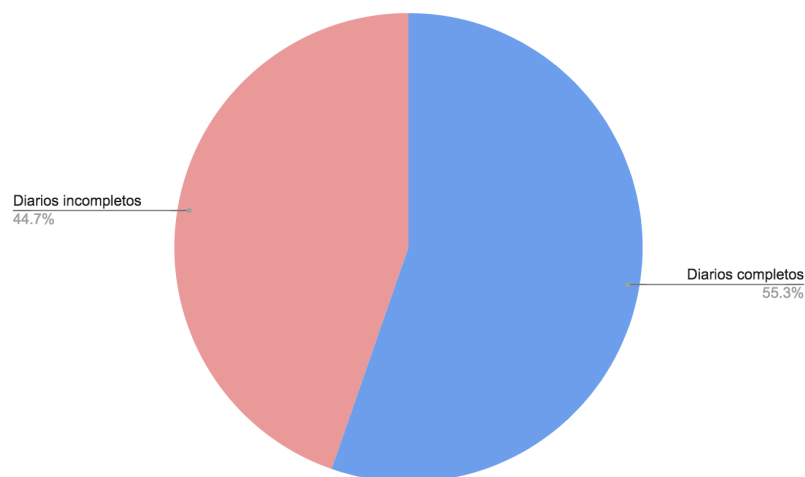


Figura 8: Porcentaje de diarios completos

Otros factores importantes para poder determinar el interés por el curso por parte de los usuarios son: (a) su participación voluntaria, y (b) el ambiente a su alrededor al momento de recibir las clases sincrónicas. En cuanto a la participación voluntaria, se pudo observar que durante las primeras sesiones sincrónicas los usuarios participaban únicamente cuando el instructor les solicitaba hacerlo. Es importante mencionar, que este comportamiento de participación es normal hasta que los usuarios se sientan en confianza con el profesor y sus compañeros para poder expresar sus opiniones o puntos de vista (Jenaro Río et al., 2018). Sin embargo, se observó que esta participación se incrementó significativamente con el paso de las sesiones, evidenciando el interés, compromiso y satisfacción con las clases. Esta satisfacción se ve reflejada en el momento en que los usuarios tenían la confianza de relacionar y compartir experiencias personales con relación al tema en la clase, como se muestra a continuación:

“Muchos de los temas que he ido leyendo la semana anterior en el módulo 1, lo he ligado con mi vida y aprovecho para contarles una experiencia personal. Estaba con mi hermana y había dicho que tenía algunos problemas, y justo el día lunes le escuché a una compañera que decía que a veces tenemos ese miedito a no poder expresarnos. Yo también lo tengo y me identifico con esta persona. Ahí veo que lo voy ligando con mis emociones, entonces para mí este curso es un reto muy grande porque hay muchas cosas que deseo aprender y deseo superar. Quiero pasar esa meta porque quiero superarme”. (Extracto del video [HSCoaching_160222]).

A través de la encuesta de satisfacción, se pone en evidencia que más del 50% de los usuarios muestran gran satisfacción al poder aplicar lo que aprendieron en la vida real y fomentar su reflexión acerca de su función como facilitador, sin importar la situación.

Gráfico 1. Información respecto a lo aprendido en el curso es aplicable a la realidad laboral

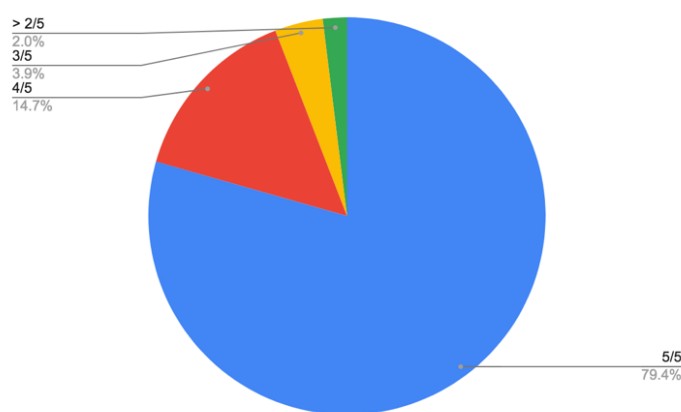


Figura 9: Información respecto a lo aprendido en el curso es aplicable a la realidad laboral

Gráfico 2. ¿El curso me hizo reflexionar de manera crítica en mi función de facilitador?

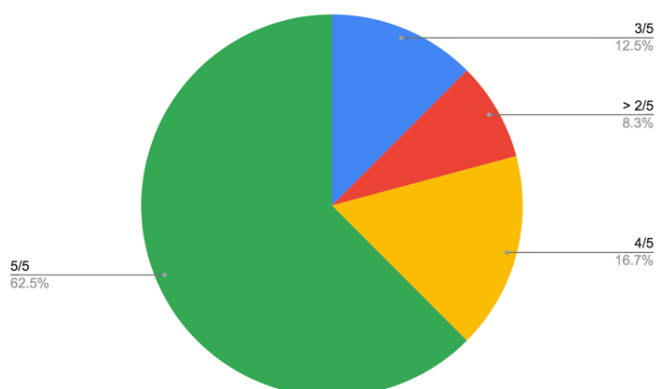


Figura 10: ¿El curso me hizo reflexionar de manera crítica en mi función de facilitador?

Actividades dinámicas.

Realizar actividades dinámicas dentro de un curso en línea fomenta la satisfacción de los usuarios ya que se sienten involucrados dentro del aprendizaje. Es importante mencionar que, el utilizar distintas actividades dinámicas y herramientas digitales hace que el aprendizaje sea más significativo que un aprendizaje pasivo, en el cual únicamente el docente es el actor principal del mismo (Jenaro Río et al., 2018). Mediante las observaciones se evidenció que los instructores siempre utilizaban una presentación digital para impartir sus clases. Algunos de ellos tenían la intención de utilizar otras herramientas digitales para incentivar la participación de los estudiantes, por ejemplo:

“Vamos a trabajar con un *vision board*, es un ejercicio más bien visual, entonces en realidad si es que puedes bajar la aplicación creo que va a ser más provechoso para ti, sino también podrías escribir en el chat, ¿okey?. *Vision board* es una herramienta que utilizamos en coaching para poder estimular una visualización de algo en especial. Normalmente, se utiliza para poder trabajar con las personas acerca de cuáles son sus expectativas con respecto a un determinado trabajo” [Extracto del vídeo “HSCoaching_210222”].

Sin embargo, también se observó que el utilizar estas herramientas no tuvo mucho éxito al momento de ejecutarlas como se evidencia a continuación:

“Dejemos el *vision board* ahorita de lado porque ya vemos que está muy poco amigable conmigo el google el día de hoy. Entonces como ya voy a superar esta fase, prefiero que más bien me cuenten o si quieren agregarlo al chat”. [Extracto del vídeo “HSCoaching_210222”].

El utilizar estas herramientas aumenta la satisfacción de los estudiantes ya que se encuentran más activos dentro de su aprendizaje. No obstante, no conocer cómo utilizarlas correctamente puede llegar a disminuir el interés de los usuarios frente a lo que están aprendiendo en ese momento.

Conocer herramientas digitales va de la mano con la utilización correcta de plataformas que pertenecen al sistema de gestión de aprendizaje. En este caso, la plataforma utilizada fue *Moodle*, y se observó que tanto el docente como los estudiantes se sintieron familiarizados y satisfechos con dicha herramienta representando el 71,1%, como se evidencia en el siguiente gráfico.

Gráfico 3. ¿La Plataforma *Moodle* (aula virtual) es amigable?

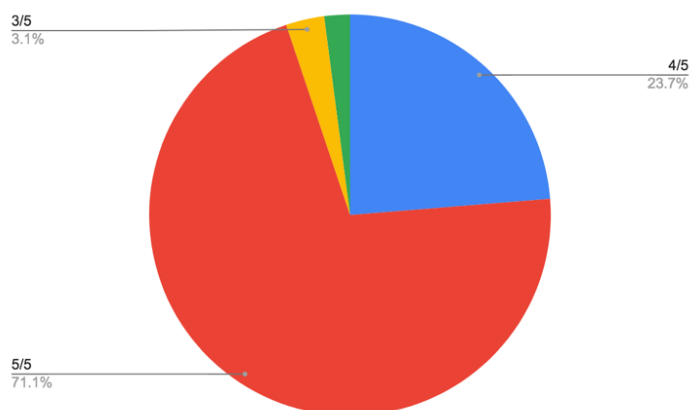


Figura 11: ¿La Plataforma Moodle (aula virtual) es amigable?

Es importante contrastar esta información con los comentarios que los usuarios contestaron al final de la encuesta, un ejemplo es: “Mejor conexión en una plataforma con menos problemas” (Encuesta realizada al final del curso de satisfacción). Esto pone en cuestionamiento la seriedad con la que los usuarios respondieron la encuesta solicitada lo que impide conocer con certeza la satisfacción que esta plataforma generó en los usuarios. Por otra parte, se observó que los instructores realizaron actividades que fomentaron la conexión del usuario con el tema que se estaba tratando en la clase. Algunos ejemplos de estas actividades son: (a) análisis de casos, (b) perspectiva de imágenes, (c) actividades de atención plena, y (d) preguntas introspectivas.

Ejemplos de preguntas introspectivas
<p>“¿Es tu meta específica?</p> <p>¿Es algo que te reta o que ya haces actualmente?</p> <p>¿En qué medida depende esa meta exclusivamente de ti?</p> <p>¿En cuánto tiempo lo vas a hacer?</p> <p>¿Cómo te vas a dar cuenta de que la alcanzaste?”</p>

Figura 12: Extracto de preguntas realizada por un instructor a los usuarios [Laboratorio de Innovación Educativa]

Para que este tipo de actividades tengan éxito se necesita de una comunicación efectiva entre los estudiantes y el docente. Además, es importante crear un espacio seguro para el aprendizaje, en donde el estudiante se sienta libre de participar o preguntar en cualquier momento (Jenaro Río et al., 2018). Para que esto suceda debe existir una apertura por parte del docente y estar dispuesto a brindar su tiempo para satisfacer las necesidades de sus estudiantes, como se evidencia a continuación:

“Sé que ya les había preguntado a todos si ya están todos en el WhatsApp que es importante para que nosotros podamos tener otro nivel de comunicación y

cualquier inquietud o cualquier duda relacionada a la parte logística ese es el medio”. [Extracto del vídeo “HS Mentoría 140222”].

Este extracto de la participación del profesor es coherente con las respuestas de las siguientes dos preguntas que se realizaron en una encuesta al finalizar el curso. Con respecto a la pregunta acerca del ambiente del curso el 81.8% de participantes mostró estar satisfecho con el mismo. En cuanto a la disponibilidad para responder inquietudes el 68.9% afirmó recibir este espacio brindado por el instructor del curso.

Gráfico 4. ¿El ambiente del curso te permite compartir tus ideas y opiniones?

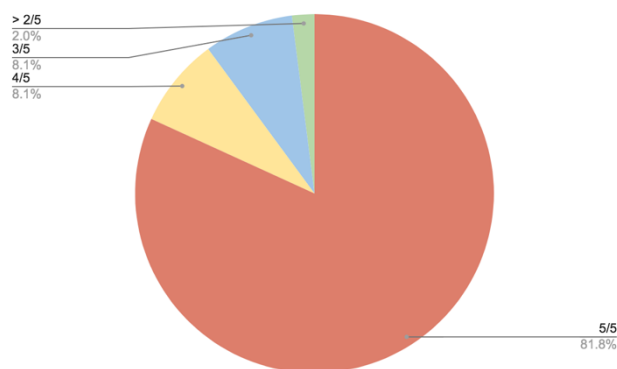


Figura 13: ¿El ambiente del curso te permite compartir tus ideas y opiniones? [Laboratorio de Innovación Educativa]

Gráfico 5. La disponibilidad para responder inquietudes

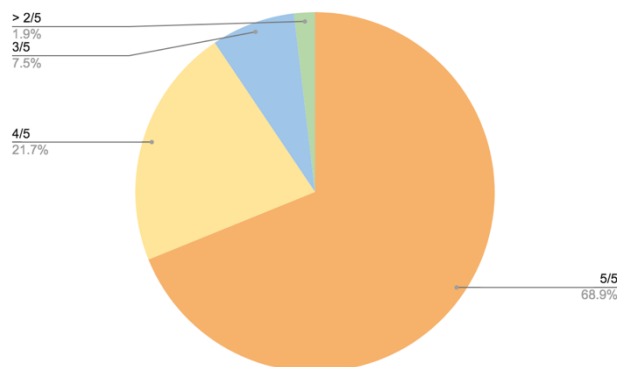


Figura 14: La disponibilidad para responder inquietudes [Laboratorio de Innovación Educativa]

El que los estudiantes se sientan cómodos con el ambiente de la clase promueve un aprendizaje colaborativo y significativo para todos los que se ven involucrados. Es importante mencionar, que al hablar del ambiente hacemos referencia a la apertura, respeto y transparencia que los docentes deben promover dentro del aula virtual (Dinh, et al. 2020). Los gráficos observados ponen en evidencia la satisfacción de los usuarios al ver que estos factores se cumplen dentro de los cursos recibidos.

Es importante recalcar que el utilizar actividades dinámicas no es lo mismo que implementar metodologías que aporten al aprendizaje en el aula virtual. La metodología hace referencia al método de enseñanza que utilizan los docentes para impartir sus cursos. Las actividades se enfocan en momentos específicos de la clase mientras que una metodología es la manera en que el curso es llevado a cabo en su totalidad (Rueda-Barrios, et al. 2021). Se pudo observar mediante las grabaciones de las sesiones sincrónicas que la metodología utilizada fue monótona y la interacción entre pares fue casi nula.

Gratitud.

En este caso la gratitud hace referencia al reconocimiento de los usuarios frente al trato y dedicación recibida dentro del curso en línea por parte de los docentes. El acto de gratitud contribuye a la resiliencia y optimismo, lo que promueve la satisfacción propia frente a todo el

esfuerzo dedicado ante un objetivo previamente establecido (Willard-Holt, 2001). El último factor analizado fue la gratitud que evidencia la satisfacción de los usuarios después de haber concluido el curso. A continuación, se incluyen algunos comentarios que esporádicamente mencionan en clase los usuarios a los instructores: (a) “son unas maestras excelentes y también contar con un grupo tan ameno es satisfactorio” (Extracto del comentario de un participante del vídeo [HSCoaching_160222]) y (b) “Muchas gracias por su amistad, por sus enseñanzas, ustedes saben que cada día es un aprender. Muchas gracias, me siento muy complacida”. (Extracto del comentario de un participante del video [HSMentoría_140322]).

La encuesta realizada permitió al observador recopilar varios mensajes de gratitud hacia los instructores del curso y el aprendizaje recibido, por ejemplo:

“Excelente curso gracias al Ministerio y la Universidad por la oportunidad de mejorar nuestras habilidades para compartir con nuestro entorno. Me gustaría seguir capacitándome y brindando las réplicas para nuestros colegas, ya que, el camino del aprendizaje demanda herramientas innovadoras para mejorar los resultados” [Extracto del comentario de un usuario en la encuesta de satisfacción].

Finalmente, es importante recalcar que uno de los factores internos que se mencionan previamente en la revisión de la literatura es el *burnout*. Sin embargo, este factor es de suma dificultad para ser medido debido a la virtualidad. Por ello, en este caso particular, no pudo ser analizado.

Limitaciones

Como en toda investigación, existen ciertas limitaciones que nos impiden obtener ciertos tipos de resultados. En este caso, la primera limitación que encontramos es que a pesar de tener ciertos parámetros para medir la satisfacción de los usuarios es difícil saber qué tan certera es esta información, ya que la satisfacción es subjetiva. Otra limitación fue la falta de

datos obtenidos acerca del burnout de las personas, debido a que en la encuesta realizada no existían preguntas acerca de su carga emocional y laboral, por la que pueden estar atravesando. Asimismo, la virtualidad es un factor que impide conocer de manera directa el comportamiento de los estudiantes, lo que limita conocer a profundidad la satisfacción del mismo.

Conclusión

Después de analizar todos los datos, se puede concluir que la retroalimentación es un factor que influye en los usuarios al hacerles sentir más involucrados en su aprendizaje. El recibir recomendaciones y estrategias genera una motivación en querer superarse en su trabajo y por ende una satisfacción con el resultado del mismo. De la misma forma, la conexión a internet juega un rol importante como factor para alcanzar la satisfacción que un curso en línea te pueda llegar a brindar. Se evidencio que no todos los participantes contaban con una buena conexión a internet, lo que afectó su participación voluntaria en clase, la posibilidad de encender su cámara y por ende el intercambio de los diferentes puntos de vista de todos los participantes de la misma..

Asimismo, se observó que el interés que tenían la mayoría de los usuarios acerca del curso era alto. Esto se evidenció debido al esfuerzo reflejado en sus diarios de aprendizaje en donde se encontró que el 53% de estudiantes lo realizó de manera ordenada, completa y visualmente atractiva. El interés también se vió reflejado, ya que el 79.4% de los participantes estaban satisfechos con lo aprendido en el curso, de acuerdo a la recopilación de datos adquiridos por medio de la encuesta realizada al final del curso. Sin embargo, centrarse en la puntuación de los trabajos para medir la satisfacción puede ser un factor que altere su resultado.

Por otra parte, los docentes utilizaron ciertas actividades que fomentaban la participación y conexión de los estudiantes con el tema del curso. A pesar de, es importante recalcar que utilizar actividades dinámicas no es lo mismo que usar metodologías que incentiven la participación y se observó que las mismas no estuvieron presentes. Igualmente,

la plataforma Moodle tuvo un peso significativo en la satisfacción de los usuarios, ya que era una plataforma académica a la cual debían acceder todos los días. No obstante, no se pudo conocer con certeza qué tan satisfactorio fue el uso de la misma, debido a que los resultados de la encuesta se contradicen con los comentarios de la encuesta.

Para finalizar, es importante mencionar que una de las maneras más efectivas de evidenciar la satisfacción es mediante la gratitud que muestran los usuarios hacia el curso recibido y hacia los instructores que lo impartieron. La encuesta realizada permitió conocer de manera directa las opiniones de los usuarios hacia el curso y la gran mayoría de ellos reflejaba gratitud hacia el mismo. A pesar de ciertos factores que no estuvieron a favor de los usuarios, tales como, el internet o la plataforma Moodle, se puede concluir que los estudiantes sintieron satisfacción hacia todo lo aprendido y compartido en los distintos cursos.

Recomendaciones

Se proponen ciertas recomendaciones las cuáles pueden ser aplicadas en un curso a futuro. Estas recomendaciones están planteadas en base a la revisión de la literatura y al análisis de la información previamente recolectada con el objetivo de promover la satisfacción en los usuarios que reciban los cursos próximamente.

Tanto los instructores como los usuarios necesitan conocer el uso correcto de herramientas educativas sin importar que tan elaboradas o sencillas sean las mismas. Es importante conocer muy bien como usar y cómo manejar la herramienta seleccionada para el curso virtual. El conocerla profundamente hará más satisfactoria la experiencia tanto para el instructor al impartir su clase, como para el estudiante acceder y conectarse con la misma, creando así un aprendizaje significativo. Se sugiere para un próximo curso plantear como primera tarea, revisar videos explicativos de cómo funciona la plataforma virtual "Moodle" y las distintas herramientas digitales que se utilizarán a lo largo del curso. Algunas de las

herramientas que se pueden utilizar en un futuro son: Vision Board, Padlet, NearPod, entre otros.

Se recomienda el uso de más actividades grupales para fomentar la utilización de pequeños grupos a partir de los cuáles los estudiantes pueden trabajar de manera conjunta con el fin de desarrollar distintas actividades, escuchando diferentes puntos de vista, interactuando más en sus sesiones y profundizando el aprendizaje (Serrano, 2019). Todo esto con el objetivo de que los estudiantes obtengan una perspectiva más amplia y se sientan más cómodos al interactuar con sus compañeros.

También se recomienda el uso de un cronograma adecuad al inicio para dar a conocer con claridad el cronograma completo para que todos los participantes sepan con anticipación las distintas fechas de entrega de trabajos y puedan cumplir con las mismas sin ningún inconveniente. Es importante que el docente les brinde esta información con anticipación con el objetivo de que los estudiantes logren organizar su tiempo y se vuelvan tareas significativas (Cañas & Hernández, 2019).

Incluir metodologías de aprendizaje en las cuales el estudiante sea el centro de aprendizaje y el contenido no se vuelva un monólogo por parte del profesor es importante para que los usuarios puedan trabajar más con el currículo tratado, es decir, trabajar con ellos lo que en un futuro deberán aplicar con sus estudiantes, como por ejemplo realizar un ABP. Existen diferentes metodologías de aprendizaje tales como: Aprendizaje Experiencial, Flipped Classroom, Aprendizaje Colaborativo, etc. que se pueden utilizar para esta recomendación.

Nuestra última recomendación es que se debe transmitir a los usuarios la manera en que las tareas pueden aportar a su crecimiento personal y profesional haciendo énfasis que el objetivo de realizar estos trabajos es, que ellos interioricen más su propio aprendizaje. Para que esto suceda, es recomendable motivar a los participantes que los realicen por estos motivos y evitar hacer énfasis en el valor final del trabajo (el porcentaje de nota).

Referencias.

- Afrouz, R., & Crisp, B. R. (2020). Online Education in Social work, effectiveness, benefits, and challenges: A Scoping Review. *Australian Social Work*, 74(1), 55–67.
<https://doi.org/10.1080/0312407x.2020.1808030>
- Aikina, T. Y., & Bolsunovskaya, L. M. (2020). Moodle-Based Learning: Motivating and Demotivating Factors. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, 15(02), 239. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i02.11297>
- Bracho Pernalet, L. C. (2021). Validación cualitativa y cuantitativa de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil universitaria. *Innovaciones Educativas*, 23(35), 55–72. <https://doi.org/10.22458/ie.v23i35.3590>
- Canabal, C., & Margalef, L. (2017). La retroalimentación: La clave para una evaluación orientada al aprendizaje. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación Del Profesorado*, 21(2), 149–170. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v21i2.10329>
- Cañas, D. C., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143–165.
<https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Díaz De Rada, V. (2012). Ventajas e inconvenientes de la encuesta por internet. *Papers. Revista de Sociologia*, 97(1), 193. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v97n1.71>
- Dinh, L. P., & Nguyen, T. T. (2020). Pandemic, social distancing, and social work education: students' satisfaction with online education in Vietnam. *Social Work Education*, 39(8), 1074–1083. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1823365>
- Dinh, L. P., & Nguyen, T. T. (2020). Pandemic, social distancing, and social work education: students' satisfaction with online education in Vietnam. *Social Work Education*, 39(8), 1074–1083. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1823365>

- Fernández Droguett, F. (2017). Discusiones de metodología La observación en la investigación social: la observación participante como construcción analítica. *Revista Temas Sociológicos, 13*, 49–66. <https://doi.org/10.29344/07196458.13.228>
- Hernández Godoy, V. L., Fernandez Morales, K., & Pulido, J. E. (2018a). La actitud hacia la educación en línea en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa, 36*(2), 349–364. <https://doi.org/10.6018/rie.36.2.277451>
- Jafari Navimipour, N., & Zareie, B. (2017). A model for assessing the impact of e-learning systems on employees' satisfaction. *Computers in Human Behavior, 53*, 475–485. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.07.026>
- Jenaro Río, C., Castaño Calle, R., Martín Pastor, M. E., & Flores Robaina, N. (2018). Rendimiento académico en educación superior y su asociación con la participación activa en la plataforma Moodle. *Estudios Sobre Educación, 34*, 177–198. <https://doi.org/10.15581/004.34.177-198>
- López-Collazo, Z., Robaina-Santander, M., & Guzmán-León, y. (2018). Validación de instrumentos de medición para la variable proceso de formación de profesionales de pregrado. *Identidad Bolivariana, 2*(2), 38–48. <https://doi.org/10.37611/ib2ol238-48>
- Ministerio de Educación. (2021). Capacitación docente. <https://mecapacito.educacion.gob.ec/capacitacion2020/>
- Muganga, L., & Ssenkusu, P. (2019). Teacher-Centered vs. Student-Centered. *Cultural and Pedagogical Inquiry, 11*(2), 16–40. <https://doi.org/10.18733/cpi29481>
- Primicias. (2021, May 8). Ecuador: uso de Internet creció 11,5% debido al teletrabajo y clases virtuales. <https://www.primicias.ec/noticias/tecnologia/uso-internet-ecuador-aumento/>
- Raman, A., Thannimalai, R., Rathakrishnan, M., & Ismail, S. N. (2022). Investigating the influence of intrinsic motivation on behavioral intention and actual use of technology

- in Moodle platforms. *International Journal of Instruction*, 15(1), 1003–1024.
<https://doi.org/10.29333/iji.2022.15157a>
- Ressler, M. B., Apantenco, C., Wexler, L., & King, K. (2022). Preservice teachers' mental health: Using student Voice to inform pedagogical, programmatic, and curricular change. *Action in Teacher Education*, 1–17.
<https://doi.org/10.1080/01626620.2021.1997832>
- Rivera, L. Armada, J.M. Sinche, F. Olivera J. (2021). Síndrome del Burnout derivado del trabajo virtual en docentes universitarios: ¿Percepción o efecto del COVID- 19? Ministerio del poder Popular para la Salud.
<https://doi.org/10.52808/bmsa.7e5.612.025>
- Roque-Hernández, R. V., Díaz-Roldán, J. L., López-Mendoza, A., & Salazar-Hernández, R. (2021). Instructor presence, interactive tools, student engagement, and satisfaction in online education during the COVID-19 Mexican lockdown. *Interactive Learning Environments*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/10494820.2021.1912112>
- Rose, A. V., & Rimes, K. A. (2018). Self-criticism self-report measures: Systematic review. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 91(4), 450–489.
<https://doi.org/10.1111/papt.12171>
- Rueda-Barrios, G., & Rodenes-Adam, M. (2016). Factores determinantes en la producción científica de los grupos de investigación en Colombia. *Revista Española de Documentación Científica*, 39(1), e118. <https://doi.org/10.3989/redc.2016.1.1198>
- Serrano, P. D. R. L. (2019). Herramientas digitales en la práctica docente para la implementación de blended learning. *Estudio de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Celaya*, 9(2).
- Sierra-Díaz, J., González-Víllora, S., Toledo-Guijarro, J. A., & Bermejo-Collada, C. (2021). Reflexiones sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje en Educación Física durante

- la pandemia por COVID-19. Un caso real (Reflections on the teaching and learning process in Physical Education during the COVID-19 pandemic. A real case). *Retos*, 41, 866–878. <https://doi.org/10.47197/retos.v41i0.85946>
- Soriano Rodríguez, A. M. (2015). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Diálogos*, 14, 19–40. <https://doi.org/10.5377/dialogos.v0i14.2202>
- Trinidad, J. E. (2021). Teacher satisfaction and burnout during COVID-19: what organizational factors help? *International Journal of Leadership in Education*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/13603124.2021.2006795>
- Vivanco-Saraguro, A. (2020). Teleducación en tiempos de COVID-19: brechas de desigualdad. *CienciAmérica*, 9(2), 166. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.307>
- Willard-Holt, C. (2001). The impact of a short-term international experience for preservice teachers. *Teaching and Teacher Education*, 17(4), 505–517. [https://doi.org/10.1016/s0742-051x\(01\)00009-9](https://doi.org/10.1016/s0742-051x(01)00009-9)
- Wolor, C. W., Solikhah, S., Fidhyallah, N. F., & Lestari, D. P. (2020). Effectiveness of E-Training, E-Leadership, and work life balance on employee performance during covid-19. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 443–450. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.443>
- Zambrano Barcia, A., & Peña Vélez, I. (2020, December 17). Vista de entorno virtual y su nivel de satisfacción en los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia. *Journal Business Science*. https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science/article/view/54/54
- Zambrano R., J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2), 217. <https://doi.org/10.5944/ried.19.2.15112>

ANEXO A: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Retroalimentación curso en línea Laboratorio (satisfacción) - 2021-141IN**Comienzo de bloque: Bloque de preguntas por defecto**

Al finalizar este curso, le pedimos unos pocos minutos de su tiempo para compartir su opinión sobre el curso y así mejorar su experiencia en futuras capacitaciones.

Califique con una X del 1 al 5 las siguientes preguntas, donde 1 es el más bajo y 5 el más alto

Por favor marque su perspectiva respecto al proceso administrativo:

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)
La información recibida para el inicio del curso fue de utilidad (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La plataforma Moodle (aula virtual) es amigable (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La atención por parte del equipo IDEA(Isabel) fue apropiada (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor marque su opinión con respecto al aprendizaje del curso:

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (6)
Lo aprendido en el curso es aplicable a la realidad laboral (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que la información del curso fue útil (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El curso me hizo reflexionar de manera crítica en mi función de facilitador (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El material del curso fue relevante (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La metodología del curso me pareció adecuada (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las videoconferencias aportaron en mi proceso de aprendizaje (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor marque su perspectiva respecto a la instructora del curso:

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (6)
Disponibilidad para responder inquietudes (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dominio respecto al material del curso (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variedad en el uso de recursos (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los encuentros sincrónicos fueron activos y promovían la interacción (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La instructora logró conectar su conocimiento con la parte práctica (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Salto de
página

¿Recomendaría este curso a otros colegas?

Sí (1)

No (2)

¿Siente que necesité más apoyo de IDEA durante el curso?

Sí (1)

No (2)

¿Volvería a tomar cursos en línea?

Sí (1)

No (2)

En caso de que su respuesta a la pregunta anterior haya sido afirmativa ¿qué tema le interesaría?

Comentarios o sugerencias sobre el curso

Fin del bloque: Bloque de preguntas por defecto

ANEXO B: CUADROS DE OBSERVACIÓN

Habilidades Socioemocionales Coaching 14/02/22

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.		X		4 de 6 participantes prenden la cámara
Participa activamente.	X			-Un estudiante comenta que esta muy dispuesto a cumplir con todo lo que el curso ofrece -Agradece por la oportunidad -Comenta experiencias previas relacionadas con lo aprendido y el cambio que ha podido observar
El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.	X			No se evidenció lo contrario
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.		X		2 participantes toman nota durante la sesión
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.			X	No se evidencia mucha conexión entre la clase y las lecturas previas

Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.	X			<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades permiten analizar la importancia de las habilidades sociales -Espacio adecuado para comparar con su experiencia -Estudios de caso para conocer distintos puntos de vista
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.	X			<ul style="list-style-type: none"> -PowerPoint -Mentimeter (No se logra ver la pantalla y cada uno debe utilizarlo desde su propio dispositivo)

Habilidades Socioemocionales Coaching 21/02/22

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.		X		4 estudiantes de 7 prenden la cámara
Participa activamente.		X		<ul style="list-style-type: none"> -Algunos participan unicamente cuando el instructor menciona su nombre - Su participación voluntaria es unicamente para hacer preguntas puntuales de actividades

El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.		X		<p>-Docentes que tratan de contestar, no lo pueden hacer de manera exitosa debido al ruido que hay a su alrededor</p> <p>-El instructor menciona que ve algunos de los estudiantes vindo a otro lado y desconcentrados</p>
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.		X		<p>-Parece que 3 estudiantes estan tomando nota, no es información tan certera</p>
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.		X		<p>-Preguntan factores relacionados con cosas que leyeron previamente a la clase</p> <p>-Sin embargo, solo algunos responden correctamente preguntas de sesiones pasadas</p>
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.	X			<p>-Actividades para que piensen en su experiencia propia</p> <p>-Vincular lo que aprenden con objetos a su alrededor y compartir</p> <p>-Imágenes que representan</p>

				distintos sentimientos -inventivan a plantearse metas
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.	X			-PowerPoint (Sin muchas palabras, utiliza imágenes) -Herramientas digitales a las cuales los estudiantes no pueden acceder lo que hace que se pierda mucho tiempo y conexión con la clase -Mencionan que es mejor si utilizan la plataforma en una computadora y no en el celular

Habilidades Socioemocionales Mentoría 07/07/22

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.		X		De 5 personas solo prende la cámara 4. Un participante prende su cámara pero muestra solo el techo.
Participa activamente.		X		Solo participan si el instructor menciona sus nombres o por preguntas.

El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.		X		De los 4 que prenden la cámara se puede evidenciar que están en un lugar de silencio y sin interrupciones.
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.		X		
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.	X			
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.	X			La instructora a lo largo de la sesión hice muchas preguntas de reflexión sobre le contenido que esta compartiendo, incentivando el dialogo.
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.			X	Solo utiliza presentaciones digitales.

Habilidades Socioemocionales Mentoría 14/03/22

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.		X		De los 8 estudiantes conectados solo prendieron la cámara 3 durante todo el tiempo y un participante prendía y apagaba.
Participa activamente.	X			

El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.	X			
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.		X		
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.	X			A lo largo de la sesión los instructores hacen preguntas a sus estudiantes y ellos inmediatamente comparten su opinión.
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.	X			Aparte de tener contenido visual como presentaciones digitales tiene una actividad de desarrollo aplicadno lo aprendido.
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.			X	

Ciencias Socioemocionales Coaching

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.		X		-Empiezan prendiendo 2 y terminan prendiendo 4 de 6
Participa activamente.		X		Hay momentos de silencio largos hasta que alguien por insitnto decide responder

El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.		X		Se evidencia que no todos están en un espacio adecuado para recibir el curso
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.		X		Toman nota únicamente de consejos acerca de cómo aplicar distintas estrategias en la clase
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.		X		Relacionan lo aprendido previamente en los cursos con su experiencia
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.		X		-Preguntas introspectivas que les permiten reflexionar acerca de su rol como docente, comportamientos y actitudes propias
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.			X	N/A

Ciencias Socioemocionales Mentoría

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.		x		Prenden durante el curso 3 personas la cámara
Participa activamente.		X		Si se evidencia participación pero no todos

El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.	x			Se evidencia que no todos están en un espacio adecuado para recibir el curso
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.		x		Solo se puede evidenciar de personas con la cámara encendida
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.		x		Relacionan lo aprendido previamente en los cursos con su experiencia
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.		x		Participan mediante ejemplos por la sesión de zoom o el chat del grupo.
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.			X	N/A

Ciencias Socioemocionales Mentoría

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.		x		Prenden durante el curso 3 personas la cámara
Participa activamente.		X		Si se evidencia participación pero no todos
El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un			x	Se evidencia que no todos están en un espacio adecuado para recibir el curso

espacio para trabajar o es un lugar silencioso.				
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.	x			Solo se puede evidenciar de personas con la cámara encendida
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.	x			Relacionan lo aprendido previamente en los cursos con su experiencia
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.		X		Participan mediante ejemplos por la sesión de zoom o el chat del grupo.
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.			X	N/A

Ciencias Socioemocionales Mentoría

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.			x	Prenden durante el curso 3 personas la cámara
Participa activamente.		x		Si se evidencia participación pero no te toso
El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.	x			Se evidencia que no todos estan en un espacio adecuado para recibir el curso
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.		x		Solo se puede evidenciar de

				personas con la cámara encendida
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso por sus aportes activos a lo largo de la clase.	x			Relacionan lo aprendido previamente en los cursos con su experiencia
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.	x			Participan mediante ejemplos por la sesión de zoom o el chat del grupo.
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.			x	N/A

Ciencias Socioemocionales Mentoría

Preguntas	Todos	Algunos	Nadie	Comentario (si es necesario)
Prende la cámara.		x		Prenden durante el curso 3 personas la cámara
Participa activamente.		x		Si se evidencia participación pero no te toso
El ambiente en el que se encuentra el estudiante recibiendo sus clases no tiene distracciones alrededor, tiene un espacio para trabajar o es un lugar silencioso.		x		Se evidencia que no todos estan en un espacio adecuado para recibir el curso
Toma nota o hace preguntas que evidencian su atención.		x		Solo se puede evidenciar de personas con la cámara encendida
Se evidencia que el estudiante se preparó con las lecturas del curso		x		Relacionan lo aprendido

por sus aportes activos a lo largo de la clase.				previamente en los cursos con su experiencia
Las actividades de los instructores estimulan el diálogo y participación de los estudiantes.	x			Participan mediante ejemplos por la sesión de zoom o el chat del grupo.
El instructor utiliza distintas herramientas digitales para sus actividades.	x			N/A