



Sede Guayaquil

Carrera de Administración de Empresas

Artículo académico previo a la obtención del título de Licenciada en
Administración de Empresas.

TEMA:

**“Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en
la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020”**

AUTORA:

María Fernanda Fuentes Vera

TUTOR:

Christian Guerra

GUAYAQUIL - ECUADOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, María Fernanda Fuentes Vera, con documento de identificación 0603745878, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de grado intitulado: **“Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020”** mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, jueves 08 de julio de 2021.



María Fernanda Fuentes Vera
C.I. 0603745878

CERTIFICACIÓN

Yo, Christian Enrique Guerra Villalta declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020”** realizado por **María Fernanda Fuentes Vera** obteniendo el *Artículo Académico*, que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, jueves 08 de julio de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christian Enrique Guerra Villalta', with a stylized flourish at the end.

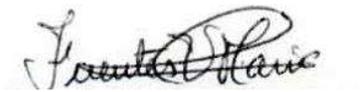
Christian Enrique Guerra Villalta

C.I. 0917770737

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, María Fernanda Fuentes Vera con documento de identificación N° 0603745878, autor del trabajo de titulación: **“Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020”** certifico que el total contenido del *Artículo Académico* es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, jueves 08 de julio de 2021.



María Fernanda Fuentes Vera

C.I. 0603745878

“Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020”

"Teleworking applied to university faculty in Guayaquil and its impact on student satisfaction, 2020-2020 period"

María Fernanda Fuentes Vera Estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)
(mfuentesv@est.ups.edu.ec)

Christian Enrique Guerra Villalta Profesor de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)
(cguerra@ups.edu.ec)

Resumen

La educación superior ha sufrido cambios ante la llegada del Covid-19 obligando a crear ajustes e innovarse ante nuevos desafíos. El principal objetivo de esta investigación es analizar los efectos de la aplicación del Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil. Además, muestra la percepción por parte de los docentes ante esta nueva modalidad en la cual se han visto expuestos a reinventarse en los métodos de enseñanza, identificando las ventajas y desventajas del mismo. La metodología empleada fue descriptiva y correlacional con un enfoque mixto, en donde se evidenció el tipo de modalidad por la que se inclinan los estudiantes midiendo la satisfacción del servicio utilizando el método cualitativo para las entrevistas y cuantitativo para las encuestas. Se detectó que los principales problemas que tienen los estudiantes universitarios al recibir clases por vía online se deben a una mala conexión de internet, limitaciones en equipos tecnológicos y falta de coordinación en grupos de estudios. Por otro lado, los docentes se muestran satisfechos ante la aplicación del teletrabajo y las constantes capacitaciones que reciben, sin embargo, consideran que tienen un aumento en la carga laboral. Las principales conclusiones son: los docentes ven el teletrabajo como una nueva opción de trabajo, los alumnos se encuentran satisfechos en relación a las clases vía online, optando a un futuro por una modalidad virtual.

Palabras claves

Teletrabajo, satisfacción, modalidad de estudio, tecnología, innovación, capacitación, aprendizaje.

Abstract

Higher education has undergone changes due to the arrival of Covid-19, forcing it to create adjustments and innovate in the face of new challenges. The main objective of this research is to analyze the effects of the application of Teleworking among university teachers in Guayaquil and its impact on student satisfaction, it also shows teachers' perception of this new modality in which they have been forced to reinvent their teaching methods, identifying the advantages and disadvantages of teleworking. The methodology used was descriptive and correlational with a mixed approach. It showed the type of modality students are inclined for by measuring the satisfaction of the service. The qualitative method was used for the interviews and the quantitative method for the surveys. It was detected that the main problems that university students have when receiving classes online is due to poor internet connection, limitations in technological equipment, and lack of coordination in study groups. On the other hand, teachers are satisfied with the application of telework and the constant training they receive, however they consider that they have an increase in their workload. The main conclusions are: teachers see teleworking as a new work option, students are satisfied with online classes, and showed their preference for a future virtual modality.

Keywords

Telework, teleworking, telecommuting, satisfaction, study modality, technology, innovation, training, learning.

1. Introducción

La presente investigación busca analizar los efectos de la aplicación del Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020.

Las instituciones de educación superior son evaluadas por los procesos que al interior de estas se desarrollan, la calidad del servicio ofrecido y calidad del producto que se brinda al mercado, en un mundo cada vez más globalizado, que exige productos competentes, eficientes y eficaces que estén orientados a responder a las necesidades de su entorno e instituciones en constante proceso de cambio, esto es, que persigan mejorar la misión institucional involucrando al personal administrativo, docente y los servicios generales, sin desconocer la necesidad de empoderarse de la gestión de los modelos de dirección actuales basados en la planificación y gestión del conocimiento. (Cadena Martínez, Almanza Vides, & Ustate Perez, 2018, pág. 2)

El ecosistema digital en el que la sociedad actual se desarrolla ha cambiado los objetivos del aprendizaje, ahora no basta con que los estudiantes sepan una determinada cantidad de conocimientos, más bien es necesario que adquieran unas competencias que les permita desenvolverse en ese entorno digital cambiante, por ende, el rol del docente también ha sufrido cambios, no debe limitarse a ser solo un trasmisor de contenidos, ahora está llamado a fomentar hábitos intelectuales en sus estudiantes (Sumba Nacipucha, Cueva Estrada, Conde Lorenzo, & Mármol Castillo, 2020, pág. 172)

Fruto del proceso de globalización, del momento histórico en el que se vive actualmente, la accesibilidad, interactividad y flexibilidad de las TICs ha llevado a un mayor uso de internet, redes sociales y videojuegos en las últimas décadas, cambiando la manera de trabajar, pensar y tomar decisiones. (Garrote Rojas, Jiménez-Fernández, & Serna Rodríguez, pág. 109)

Las TICs representan una de las principales fuerzas impulsoras detrás de los cambios económicos, sociales y culturales, de lo moderno a lo posmoderno, de los mercados locales a los globales, de la producción al consumo y de las economías industriales a las informativas. Con la disponibilidad de las TICs prácticamente en todo el mundo, las experiencias de consumo y el marketing se encuentran cada vez más representados a través del concepto de datos. (Bonilla-Jurado & Robles-Salguero, 2021).

La característica fundamental del teletrabajo es la modificación de ideas clásicas de tiempo y lugar de trabajo. Gracias al uso de las telecomunicaciones, el teletrabajador puede realizar su actividad profesional en el sitio y momento que más le convenga, pues ya no es necesaria su presencia física durante un periodo concreto en la empresa. Esto quiere decir así mismo que el teletrabajador puede vivir donde él elija y tener una flexibilidad enorme respecto a dónde y cuándo trabajar. (García & Burgos, 2001)

Se puede definir el e-learning como “una enseñanza apoyada en las tecnologías de la información y la comunicación donde no es necesario el encuentro físico entre profesores y alumnos y cuyo objetivo es posibilitar un aprendizaje flexible (a cualquier hora y en cualquier lugar), interactivo (con comunicaciones síncronas y asíncronas) y centrado en el alumno” (Martínez Caro, 2008, pág. 153)

La emergencia sanitaria provocó que las Instituciones de Educación Superior tengan que adaptarse ante la situación en medio la pandemia por Covid-19 donde se efectuaron cambios e implementaron estrategias para seguir formando académicamente, se comenzó a implementar propuestas a través de entornos digitales por medio de herramientas que permiten dar continuidad al proceso de enseñanza y aprendizaje, a pesar de los estragos que está causando, esta crisis obligó a avanzar positivamente con resultados hacia la tecnología e innovación, de no ser por esta situación se hubiera postergado más en implementar la modalidad de teletrabajo como primera opción.

1.1 Marco conceptual

1.1.1 *Teletrabajo*

Se ejecuta a distancia junto la implementación de las TICs, de manera más explícita se trata de trabajar en cualquier lugar que no sea su área habitual, por lo que se hace uso de diferentes equipos tecnológicos para cumplir con sus actividades. (Buirra, 2012, pág. 23)

El teletrabajo es una modalidad en el cual se desarrolla una ocupación y demanda de una modificación en las actividades que realice laboralmente. Las tecnologías de la información y de la comunicación son herramientas importantes ante la innovación de la manera de trabajar de manera autónoma o en alguna empresa. (Mesa Elneser, 2017)

1.1.2 *Definiciones de docencia universitaria*

La docencia universitaria no consiste en enseñar los conocimientos de una ciencia sino en explicarlos, y en la medida que dichos conocimientos son comprendidos por el estudiante, de la docencia universitaria puede

decirse que “enseña a pensarlos”; así como también sí quien comprende tales conocimientos puede aplicar sus resultados. (Sánchez Parga, 2006, pág. 8)

El docente es un profesional que forma en competencias, es decir en conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, que van a permitir a sus educandos tener competencias y capacidades para investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento (I+D+i+e). Les compete, entonces -a nuestros docentes-, especializarse y capacitarse en forma permanente y sostenida, lo que envuelve un gran esfuerzo. (Bazán Zurita)

1.1.3 Satisfacción

La satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. (KOTLER & KELLER, 2012, pág. 152)

Para Hoffman y Bateson, la satisfacción del cliente contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad, por cuanto las percepciones de los clientes se basan en sus experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez sus expectativas e intenciones de compra. (Hoffman & Bateson, 2012, pág. 563)

1.2 Marco teórico

En Latinoamérica, Colombia fue el relacionado a una región en la oferta, necesidad y el fomento del teletrabajo a partir del año 2008. A comparación de los diseños que se han tratado de optimizar en Estados Unidos y Australia, el de Colombia está pensado como para la zona público como el privado. Al igual, el método estima la ayuda en la fabricación de habilidades organizacionales y personales para un desarrollo del teletrabajo por medio de clases o estudios de formación especialmente diseñados de acuerdo con el perfil de los usuarios existentes (escala micro, pequeñas y medianas organizaciones; trabajadores ya sean independientes y delegados a administración de personas), material de educación propia o por terceros y apoyo tecnológico a las empresas que busquen ingresarlo.

Igualmente, existe un primer modelo institucional fundamental para la idea y la encomienda del procedimiento de teletrabajo, incluyendo reformas y leyes específicas como la Ley número 1221, el Decreto n°884 y la Resolución n°2886; las normas judiciales, de salud y del derecho laboral (Parra Martínez, 2021). Finalmente, el modelo de este país además difiere respecto al de los de Estados Unidos y el país de Australia por el hincapié que se presenta sobre la oferta y demanda de la aplicación del teletrabajo. Existe una plataforma digital en el internet donde se puede observar opciones de teletrabajo y se patrocinan ofertas de trabajo, ya sean públicos o privados, que pueden realizarse bajo este método de trabajo. (Soto, Vera, Fuenzalida, Díaz, & Darville, 2018, pág. 7)

En el 2017, según el informe de la Organización Internacional del Trabajo y EUROFOUND, la media europea del teletrabajo es del 17%, en Estados Unidos 20%, en Japón, 16% e India un 19% (Eurofound and the International Labour Office, 2017). Según el 1er. Informe del teletrabajo de 2017 de la Academia Internacional de teletrabajo para América Latina, Argentina tenía 2000000 de teletrabajadores; Brasil, 7500000; Colombia, 31000; Costa Rica, 20000; Chile, 500000; y México, 2600000. (Fernández-Tapia & Bravo Salazar, 2019)

En este país, se prueba la realidad de un acuerdo referente con el teletrabajo, denominado “Pacto de teletrabajo para Colombia”, el cual ha sido publicado en el año 2016 y prácticamente lo cual menciona es que hay un tipo de unión entre organizaciones públicas y privadas para que se acojan a este modelo, descrito de la siguiente forma, la unión Público – Privada, lo cual posibilita es crear un marco de cooperación para promover el teletrabajo en Colombia, como herramienta para aumentar la productividad en las organizaciones, empresas e instituciones, perfeccionando la calidad de vida de los empleados y fomentar la utilización efectiva de las TIC en el área beneficioso. (Liliana López & Contreras, 2017, págs. 14,15)

Como afirma (García Chávez & Martínez Sánchez, 2016) Los trabajadores mediante el teletrabajo que se encargan en empleos como bancos, universidades y despachos tienen varios modelos para medir la falta de participación:

- La falta de cumplimiento de objetivos y planificaciones.
- El no acceder a una plataforma de comunicación o control que se necesite designar en un espacio de tiempo delimitado por las normas internas con el empleado.
- El no obedecer con la cantidad de “clicks” diariamente necesarios en el sistema. (Consiste en un sistema muy descontextualizado que debe reformularse, no obstante, se encontró una normativa en una empresa que labora a distancia).

El teletrabajo es un método de trabajo de las más actuales transformaciones de la concepción del trabajo, nace de la cualidad flexible laboral y añade los adelantos de las herramientas tecnológicas de información para el uso competitivo y aumento de productividad. (Sánchez, 2012)

Según (Sánchez, 2012) En cuanto al sitio donde se hace el trabajo, muchas veces hace referencia al hogar del trabajador, aun cuando este puede laborar sin importar el sitio que en el cual se encuentre, basta con un acceso al internet estable y un dispositivo (laptop/Pc).

- a) **Teletrabajadores primarios:** dependen exclusivamente del teletrabajo. Además, tienen la posibilidad de tener que pasar ciertos días en sus oficinas, inclusive muchas veces o de manera regular, sin embargo, su vivienda se estima como el punto de su actividad laboral principal. En su vivienda se tienen todos los elementos necesarios para el trabajo cotidiano y actividades a realizar.
- b) **Teletrabajadores fundamentales:** necesitan del teletrabajo, pero también deben realizar sus actividades en las oficinas. Los puestos de trabajo de la organización se siguen tomando en valoración como el sitio de trabajo primordial, empero el teletrabajador importante además se ha realizado una línea de tiempo de trabajo en el hogar y, generalmente, dispondrá de ciertos grupos de departamentos en su hogar.
- c) **Teletrabajadores marginales:** Son las personas que trabajan bastante, por lo tanto, no se les puede catalogar en teletrabajadores, no obstante, la frecuencia en conjunto con la cotidianidad es basta, donde el teletrabajo pase a ser un aspecto cotidiano de su manera de laborar. Comúnmente, el teletrabajador en lo marginal posee pocos recursos tanto en los departamentos como el hogar.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se puede inferir acerca del teletrabajo que ya era una modalidad implementada en varios países alrededor del mundo mucho antes de la llegada de la pandemia, de modo que las empresas tanto públicas como privadas tienen entre sus objetivos optimizar el porcentaje de empleados y de incrementar la productividad en medio de un entorno global mediante la implementación de las herramientas tecnológicas de información y de la comunicación o T.I.C's, a la llegada del Covid-19 se intensificó su implementación como alternativa para mantener constante con las funcionalidades de las empresa puesto que se han visto obligadas a implementar este modelo.

1.2.1 Teletrabajo en Ecuador

El teletrabajo implementado en el Ecuador ha generado un sistema reglamentario en el 2016 adjuntando el Acuerdo del ministerio MDT-2016-190 (Pacheco, 2016). Eso no define que ahora desde la creación del formato comenzó la aplicación de este modo de trabajo en dicho país. (Telégrafo, 2017)

Empresarios consultados observan que el logro de objetivos es lo más provechoso del teletrabajo. La reducción de costos administrativos también es un factor importante, pero no determinante. (Telégrafo, 2017)

El teletrabajo se ha formalizado de forma que se pueda aprovechar de manera exhaustiva las herramientas tecnológicas ya existentes en el país, muchas de las empresas e instituciones del estado están a cargo de implementar y regular la aplicación del modo de trabajo "Teletrabajo" para precautelar la salud de todos y cada uno de los trabajadores que necesitan generar ingresos (Palacios González, 2017)

Hay 2 maneras de ejecución para teletrabajar: (Ministerio de Trabajo)

- **Persistente.** - Cuando el teletrabajo esta de forma externa de las instalaciones del empleador, se implementa recursos y herramientas tecnológicas para la comunicación; el teletrabajador va a poder estar presente al establecimiento laboral de la compañía u organización, una vez que sea solicitado por el gerente.
- **Parcial.** - Cuando el teletrabajo esta externo a las instalaciones del trabajador con un intervalo de tiempo mayor a 24 horas a la semana y lo demás de días, se trabaja bajo las instalaciones de la propia compañía o institución laboral.

1.2.2 Elementos clave del teletrabajo

Teniendo en cuenta a (Castillo Builes, 2010, pág. 3) Algunos elementos clave que se han venido analizando y han propiciado el establecimiento del teletrabajo, son:

- Puestos de trabajo cada día más limitados.
- Generación de flexibilidad laboral, autonomía personal/empoderamiento.
- Puestos de trabajo cada día más limitados
- Trabajo más enfocado al manejo de la información, el conocimiento y énfasis en desarrollo de la inteligencia para el trabajo.
- Aceleración de la globalización.

1.2.3 Beneficios del teletrabajo

De acuerdo con (Ministerio de Trabajo).

Tabla 1 Beneficios de la aplicación del Teletrabajo

Tele empleado	Empresa	Sociedad
<ul style="list-style-type: none">• Optimización el ambiente de su historia personal.• Incremento de la productividad y calidad del trabajo.• Crea responsabilidad.• Optimización la flexibilidad gremial.• Disminuye el estrés y los precios.• Permite la conciliación entre lo familiar y lo gremial.• Trabajo con tranquilidad a partir del hogar.• Más tiempo para proteger de su salud.	<ul style="list-style-type: none">• Disminuye el espacio físico.• Disminución en costos de transporte, ingesta de alimentos y uniformes.• Resultados positivos por logro de metas e indicadores de administración.• Ahorro de recursos económicos en la planta física.• Disminución de papeles por desgracia doméstica.• Personal más beneficioso.	<ul style="list-style-type: none">• Disminución en la congestión del tránsito urbano.• Reducción en la emanación de productos contaminantes.• Mejora del tiempo de movilización.• Se incrementa oportunidades de trabajo para personas con discapacidad y equipos prioritarios.• Crea un parentesco familiar.

Fuente: Ministerio de Trabajo

Elaborado por: La autora

1.2.4 La satisfacción y el cumplimiento de las expectativas.

De acuerdo a (del Molino Cortés, 2010) cita a (Noriaki Kano, 1984) indica que luego de veinte años aproximadamente, en la prestación de algún servicio se tenían tres modelos de requisitos:

- Requisitos básicos o esperados: son los que “deben ser”, es decir, que se van a cumplir su objetivo, su realidad no da sentido a satisfacción al cliente, pero la falta o carencia no es aceptable por parte del cliente.
- Requerimientos normales: son los que el cliente entiende como un estándar de la calidad del producto o servicio. Son los que normalmente se analizan en las encuestas de satisfacción del cliente.
- Requerimientos emocionantes: son los inesperados, los que pueden dar un plus de satisfacción al cliente. Están fuera del estándar del servicio y son un factor determinante en la repetición del cliente.

1.2.5 Teletrabajo relacionado con la docencia

En la época 2.0, iniciada básicamente con el cambio de siglo, el anclaje a un exclusivo sitio de producción de contenidos pasa a la historia. El teletrabajo mediante herramientas tecnológicas asigna las distintas labores maestros a toda la jornada. Además, la atención de forma virtual cambia las bases de interacción antiguas y trata de ajustar mediante un cálculo la presencialidad. Hablamos de una fase caracterizada por la profusión de programa, aplicaciones y la hegemonía de los buscadores.

Los maestros y alumnos comparten ahora la probabilidad de ser gestores y productores de contenidos. La dificultad de abordar la investigación del uso que hace la sociedad de las herramientas tecnológicas y la aparición de las redes sociales influye en el perfil del maestro. Éste se siente obligado a mirar la conducta de las mismas por medio del uso de dispositivos o aplicaciones, pues debería transmitir la dificultad de la labor del comunicador profesional en un rato en que cada individuo es una productora de información y contenidos en potencia. Todo lo mencionado en plena crisis, con efectos claros sobre el cuerpo humano profesor del centro y de la universidad generalmente, que debería dominar a dicta a las plantillas de los apartamentos. El decrecimiento de la contratación de docentes asociados pertenece a los perjuicios colaterales más evidentes.

Los maestros supervivientes deben dedicar más con menos. De las 37,5 horas semanales que debería asignar a su tarea profesor un maestro titular, 12 tienen que estar designadas a la docencia y 6 a la atención de estudiantes (según el Reglamento de Personal Académico de la UAB, aprobado en Consejo de

Régimen, 25/4/2012). Esta iniciativa convierte en un sudoku de magnitudes extraordinarias el cálculo del proyecto maestro, una vez que se diseccionan cada una de y todas las labores que tienen que hacerse en las diferentes asignaturas de nivel y de máster. (Blanco I Pont & Lázaro Pernias, 2013)

Dentro de la educación la implementación de las TIC a las instituciones crea altas expectativa en el desarrollo del teletrabajo, logrando un aumento del rendimiento y mejora del bienestar físico como emocional. Sin embargo, pese a las ventajas demostradas, la modalidad del teletrabajo en el mundo estuvo por abajo de las expectativas, por lo que territorios en vía de desarrollo su adopción de fue realmente lenta. (Tapasco Alzate & Giraldo García, 2016)

1.2.6 Educación online: retos que enfrentan los docentes para adaptarse a la "nueva normalidad"

1.2.7 Aprender a transformar un programa de curso presencial a uno online

A lo largo de las sesiones de instrucción, los maestros tienen que considerar que las clases impartidas no son parte del programa analítico de los cursos en línea, sino la manera de recibir las clases, las asignaturas que anteriormente se dictaban de manera presencial a la modalidad virtual a raíz del Covid-19.(ESAN)

Frente a este nuevo escenario, los educadores tienen que tener en cuenta que los alumnos poseen realidades diversas. Por eso mismo, tienen que llevar a cabo novedosas tácticas de enseñanza que complemente a las antes manejadas. (ESAN)

- Planear las actividades a realizar y el método a utilizar mediante las diferentes plataformas.
- Segmentar a los estudiantes que presenten problemas de aprendizaje y realizar refuerzos.
- Designar, de preferencia, los trabajos finales en segmentos pequeños que logren ser más simples de desarrollar y eludir cargar de labores a los alumnos.
- Unirse a sociedades de profesores online donde logren participar y comparar experiencias respecto al cambio que ha sufrido la enseñanza.

1.2.8 Frustración y desencanto del estudiante en línea

1.2.9 ¿Qué importancia tiene la frustración del estudiante en línea?

En la formación en línea el panorama es el siguiente: (Borges, 2005, pág. 2)

- El estudiante se considera el único ser para la formación (Duart y Sangrà, 2000), aplicando destrezas y actitudes de comunicación autónomas por autoaprendizaje.
- El docente es presentado como guía e instructor del aprendizaje, ya no se considera el encargado de dar el conocimiento, sino un medio de transmisión.
- La organización de la formación ayuda con un ambiente virtual para el aprendizaje de estudiantes que estén externos a sus hogares, y compite con otras instituciones en un contexto cada vez más global.

1.2.10 La frustración del estudiante en línea

La frustración se considera un sentimiento que puede ocasionar desmotivación y desamparo de las metas planteadas por los estudiantes, es un sentimiento bastante general en los estudiantes que aplican esta modalidad ya que no disponen de herramientas adecuadas y necesarias.

El E-Learning, es una modalidad para el aprendizaje de actual aplicación, nos da variadas y novedosas oportunidades, empero además implica problemas que tienen la posibilidad de desaprovechar a los propios alumnos online; ocasionando rechazo o incumplimiento de las metas de aprendizaje.

La frustración del alumno online es un tema que explica Federico Borges (2005), desde una averiguación donde se analizó que la frustración está dada por actividades y carencias a causa de los diversos agentes que intervienen en la educación, como, por ejemplo: la formación en la compañía u organización, la táctica de aprendizaje, el individuo que genera la educación o el mismo alumno. (ESCAMILLA)

Tabla 2 Causas y agentes de frustración en E-learning

Estudiante	Diseñador de Instrucción	Empresa o Institución
<ul style="list-style-type: none"> • Tener expectativas equivocadas. • Seleccionar un curso que no cumpla los propósitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • no aplica estudiante en línea • No contestar o contestar bastante tarde 	<ul style="list-style-type: none"> • No se conoce de canales de apoyo • No poseen presente recursos tecnológicos

	<ul style="list-style-type: none"> • No ofrecer instrucciones claras • Sobrecargar a los alumnos • No promover la relación y colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de herramientas tecnológicas • Tener ideas equivocadas.
--	--	---

Fuente: SHIFT E-Learning Needs

Elaborado por: La autora

1.2.11 ¿De qué forma se puede interactuar positivamente en el nuevo sistema pedagógico aplicado para lograr aprendizajes funcionales?

Al conocer acerca de lo cual está ocurriendo en el país de China y varios territorios del continente europeo, se notaba con tristeza como muchas personas tenían que pasar por esta horrible patología, no obstante, era tan apartado del caso y se necesitaba preparar frente a cualquier situación que puede pasar en la región. Ha sido entonces ese 17 de marzo, una vez que el régimen hizo saber de forma oficial que las personas tenían que aislarse en sus hogares por el coronavirus por lo cual escogió aplicar el reglamento sanitario que se había informado antes, a las diferentes familias que se realizaría a partir de los domicilios incluso la educación.

Se debería instruir y explicar la utilización de las tecnologías de forma idónea para laborar en equipos con los alumnos, auto entrenarse y entender que aun cuando varios no poseen conexión a la red de internet, se debe aprender a distinguir la información verdadero de la ficticia, a concientizar y no aceptar toda información que se publica en las redes sociales para evitar trastornos, ansiedad, etc. La correcta educación debe enfocarse en uno mismo y el bien de los demás. (Mora Aristega, Mora Aristega, Calderón Angulo, & Huilcapi Masacón, 2021)

1.2.12 ¿Qué significa estudiar en un entorno virtual?

Nos acercamos a un alumno que aprende en un ámbito Virtual. Es tarde y el alumno pone en marcha el ordenador con el propósito de conectarse a una de sus salas. Está sentado en la silla de constantemente, tiene todos los papeles necesarios (que son pocos) para comenzar la labor que tiene prevista para esta noche. Aún rememora el día en que alguien le mencionó que cursar unos estudios a distancia online era la posibilidad de progresar profesionalmente. De ingreso, pensaba que estaría solo y aislado. Con una sonrisa en los labios rememora esos instantes de dudas e incertidumbres. Se equivocaba enteramente. Jamás había estado tan reportado con el planeta: lectura de los mensajes de la instructora, dialogo con compañeros, trámites administrativos por medio de la red, contacto con novedosas perspectivas y formas de hacer. En definitiva, una realidad distinta a la esperada, un torrente de noticias, de modalidades, de posibilidades que le podían llevar a sentirse algo sobrepasado por el caso. (Gros Salvat, 2011, pág. 27)

1.2.13 La educación a nivel superior frente a la pandemia

El impacto más inmediato ha sido, obviamente, que el cese temporal de las actividades presenciales de las IES ha dejado a los estudiantes, particularmente a los estudiantes de pregrado y los que están en proceso de titulación de la secundaria superior y aspiran a ingresar a la educación universitaria, en una situación totalmente nueva y sin una idea clara de cuánto tiempo vaya a durar con impactos inmediatos sobre su vida cotidiana, los costes soportados y sus cargas financieras y, por supuesto, la continuidad de sus aprendizajes. (UNESCO - IESALC, 2020, pág. 15)

Hacer frente al efecto de la pandemia es particularmente complicado para las universidades, puesto que ellas sirven a la sociedad desde varias aristas. Son instituciones educativas con la misión de enseñanza y formación a individuos que depositan su aprendizaje en el entorno laboral; al mismo tiempo, la universidad tiene la responsabilidad, a través de sus docentes, de investigar los problemas de la sociedad y plantear soluciones que beneficie al desarrollo del país. (VISTAZO, 2020)

Una vez que las instituciones de enseñanza preeminente han tenido que transportar su actividad educativa a ámbitos virtuales, asumieron que, ya que dichos ámbitos muestran actualmente propiedades que aceptan el tipo de relación que vemos en el aula presencial, se podía usar la pedagogía tradicional), sin tener que ajustar sus propuestas educativas para adaptarlas al entorno online. (Herrera Pavo, Amuchástegui, & Balladares Burgos, 2020, pág. 1)

2. Materiales y método

El Marco Metodológico de la presente investigación permite recolectar información sobre la problemática y

definir el análisis de calidad de servicios por los estudiantes.

- Tipo de investigación: Para el análisis de este artículo académico se identifica el sector de Educación Superior donde los métodos a utilizar son analítico, deductivo.
- Nivel de investigación: El nivel de investigación a utilizar en este artículo es correlacional y descriptivo con un enfoque mixto, ya que se aplicará un enfoque cuantitativo y también enfoque cualitativo.
- Técnicas de investigación: Para el presente trabajo de investigación se utilizará la siguiente técnica de investigación:
- Encuesta: Al no poder obtener un dato exacto de la población universitaria de Guayaquil se ha optado por trabajar con la fórmula de población infinita tomando en consideración las siguientes instituciones: Universidad Politécnica Salesiana, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Universidad Estatal de Guayaquil, Escuela Superior Politécnica del Litoral, entre otras.

Análisis de la muestra.

La muestra estuvo compuesta por estudiantes de las siguientes instituciones: Universidad Politécnica Salesiana, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Universidad Estatal de Guayaquil, Escuela Superior Politécnica del Litoral, entre otras, conformado por hombres y mujeres solteras(o) entre 17 - 32 años, los cuales se encuentran cursando los primeros semestres, seguido de aquellos que están por culminar su carrera universitaria, donde gran parte del alumnado presenta una tasa de desempleo alta y otros cuentan con un empleo.

En base a la investigación realizada en las fuentes oficiales como en los organismos de control de Educación Superior la población de estudiantes es de 149.583 por lo que se considera el uso de la fórmula de muestreo infinita.

2.1 Muestra

Para esta investigación se utilizará la fórmula de muestreo probabilístico infinita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 pq}{e^2}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

e= Error muestral

1- α = 95%, (Z_{α} = 1.96); e= 0.05; p= 0.5; q= 0.5

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2} = 384.16 \cong 384$$

El tamaño de la muestra sería de 384 estudiantes universitarios de Guayaquil.

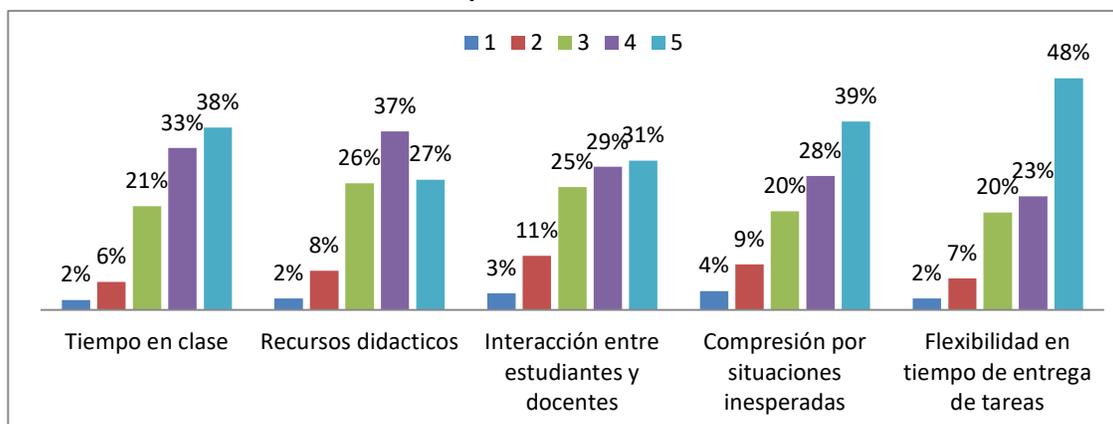
- Entrevista: Se espera la recolección de información por medio de entrevista a directivos de las siguientes instituciones superiores: Universidad Politécnica Salesiana, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Universidad Estatal de Guayaquil, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Universidad Tecnológica ECOTEC.

3. Resultados

Análisis de encuestas

1. Según sus criterios califique los siguientes aspectos de la educación online. Considerando una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno.

Ilustración 1 Aspectos de la educación online.



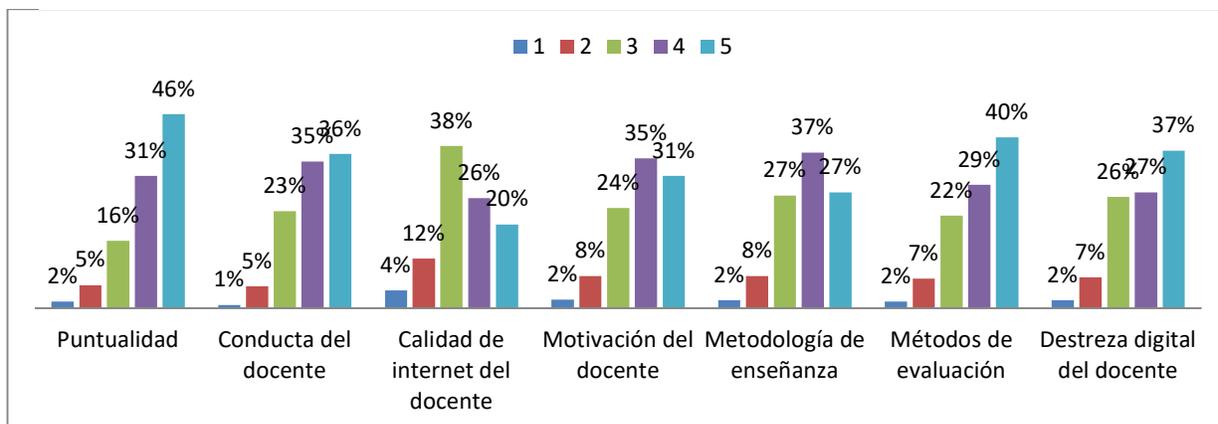
Elaborado por: La autora

Análisis.

Analizando los criterios evaluados por los encuestados se observa entre los aspectos con mayor calificación se encuentra la flexibilidad en tiempo de entrega de tareas que ven como algo muy bueno, seguido de comprensión por situaciones inesperadas evidenciando una actitud comprensiva por parte del docente, por el contrario de recursos didácticos que obtuvo una menor puntuación mostrando un nivel inconformidad por lo que se puede evidenciar la existencia de un mal manejo del material de trabajo o las instituciones no se encuentran debidamente capacitadas.

2. ¿Cómo calificaría usted de manera general los siguientes aspectos de desenvolvimiento de los docentes en la educación online? ¿Considerando una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno?

Ilustración 2 Aspectos de desenvolvimiento de los docentes en la educación online.



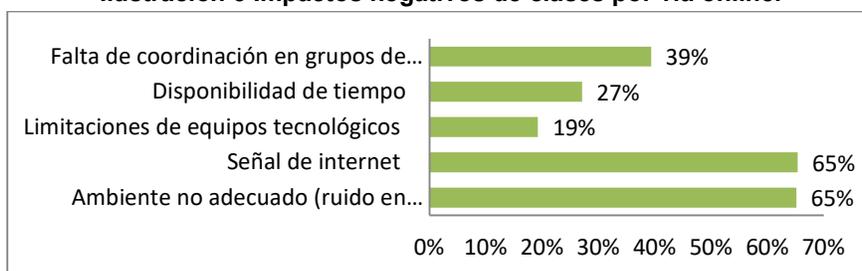
Elaborado por: La autora

Análisis.

De acuerdo con el gráfico se puede observar que la mayoría de los encuestados respondieron positivamente ante la motivación del docente, ya que cuenta con un buen nivel de aceptación teniendo en consideración que al reconfortar al estudiante existe un ambiente ameno y de comunicación constante facilitando al profesor el poder abordar temas y llegar al alumno, seguido de métodos de evaluación obteniendo una alta puntuación donde se concluye que utiliza procedimientos flexibles para evaluar, por último en cuanto a la calidad de internet del docente se puede asumir que no cuentan con una red estable, creando incomodidad ante el estudiante al recibir clases con una baja señal.

3. Para usted, ¿Cuáles han sido los mayores obstáculos para aprovechar las clases por vía online?

Ilustración 3 Impactos negativos de clases por vía online.



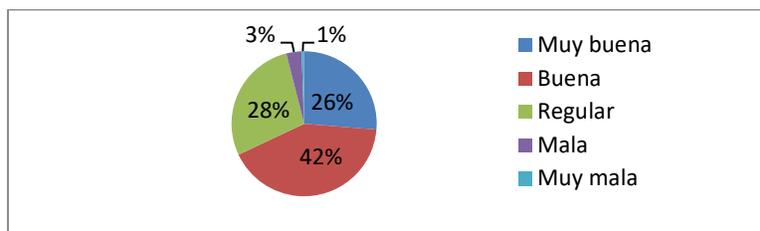
Elaborado: La autora

Análisis

Se puede identificar que uno de los mayores obstáculos que enfrentan los estudiantes al momento de recibir clases vía online es una señal de internet defectuosa, por lo que se deduce que al no tener buena cobertura se crea una dificultad en la rapidez de entrega de información o material de estudio, seguido de un ambiente no adecuado para recibir clases, siendo esto un factor de desconcentración a causa de ruidos externos no competentes a la clase, por último existe una falta de coordinación en grupos de estudios debido al no conocer a muchos de sus compañeros.

4. Cómo calificaría la preparación del docente frente a la educación online.

Ilustración 4 Preparación del docente frente a la educación online.



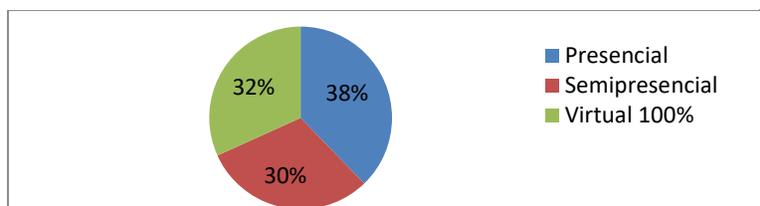
Elaborado por: La autora.

Análisis

De acuerdo con el gráfico se puede observar que los estudiantes encuestados consideran una buena preparación del docente al impartir clases vía online debido a las constantes capacitaciones impartidas por la instituciones, además una parte de la población encuentra regular el desarrollo de las mismas y un pequeño grupo indica que es mala encontrándose insatisfecho con el servicio ya que limita la participación del estudiante ante la falta de conocimiento de las plataformas virtuales.

5. Si usted tuviera elección, ¿Qué modalidad prefería?

Ilustración 5 Tipo de modalidad.



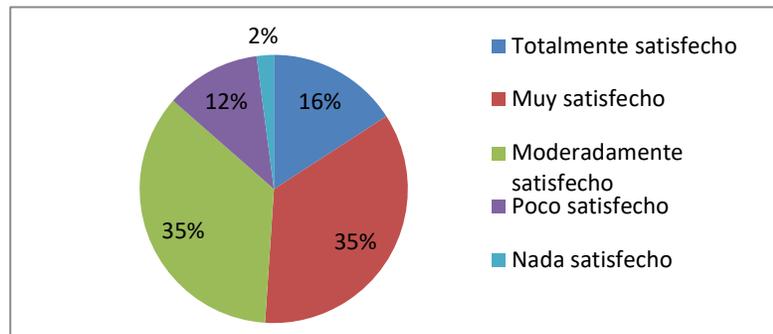
Elaborado por: La autora.

Análisis

Se puede observar que la mayoría de los encuestados sienten preferencia por recibir clases de manera presencial ya que existe una mejor metodología de aprendizaje donde hay una constante interacción entre estudiante/docente, seguido de la modalidad virtual ofreciendo flexibilidad horaria que se adapta a sus necesidades respecto a su vida laboral, familiar y universitaria, por último con una mínima diferencia quedando en tercer lugar la opción semipresencial debido a que no necesita un desplazamiento diario.

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a recibir clases por vía online?

Ilustración 6 Nivel de satisfacción respecto a clases vía online.



Elaborado por: La autora

Análisis

Con respecto a la satisfacción de los estudiantes al recibir clases por vía online, se puede observar que existe una igualdad entre las opciones muy satisfecho y moderadamente satisfecho, cumpliendo con las expectativas de los estudiantes ante el constante desarrollo e innovación, por otro lado existe un grupo que no se encuentra satisfecho con la implementación por esta vía debido a posibles problemas como: débil señal de internet, dificultades de aprendizaje, limitaciones en equipos tecnológicos, entre otros.

Análisis de entrevistas

Se realizó entrevistas a autoridades de universidades de Guayaquil como: Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Universidad Estatal de Guayaquil, con la finalidad de conocer la situación que atravesaron las instituciones superiores en el periodo 2020-2020.

Se analizó las acciones tomadas por las autoridades de las instituciones, lo que reveló que la mayoría se acogió a la decisión de suspender las actividades académicas y administrativas, en el transcurso del tiempo las universidades optaron por capacitar a su personal docente con base en la utilización de herramientas y recursos tecnológicos para continuar brindando sus servicios mediante la modalidad de teletrabajo, mismo que ha sido complejo su aplicación ya que existen carreras que necesitan ser dictadas presencialmente para un mejor aprendizaje debido a que es necesario una interacción entre estudiante/profesor, también se evidenció un aumento en la carga de trabajo, dificultades en el desarrollo de actividades por poco conocimiento en medios y herramientas tecnológicas, problemas de conectividad por parte de los estudiantes.

Sin embargo, comentan que existen beneficios en esta modalidad ya que evitan tiempo en la movilización de un lugar a otro, se practica distanciamiento social y cuidado de salud, poder compartir con la familia y capacitaciones constantes en el hogar sobre herramientas tecnológicas. Por otro lado, los estudiantes se han mostrado de manera positiva ante este cambio, por lo que resultó más fácil adaptarse, evidenciándose esto en su rendimiento.

Finalmente se puede deducir que el mayor desafío tecnológico que las instituciones enfrentan es contar con un personal debidamente capacitado en habilidades tecnológicas y docentes, ya que constantemente se debe estar innovando para crear diversas metodologías que permitan llevar el aprendizaje significativo al estudiante.

4. Conclusiones

La educación superior vía online se ha convertido en un aspecto primordial en el desarrollo del aprendizaje, el cual se ha visto envuelto en una transformación digital acelerada, mediante este artículo se ha obtenido conclusiones interesantes analizando la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Esta investigación ha estudiado aspectos de la educación online y el uso de recursos didácticos al momento del aprendizaje entre estudiantes/docentes facilitando la comunicación en este nuevo entorno educativo utilizando plataformas como: zoom, teams, google meet, etc.

La investigación arrojó respuestas tanto positivas como negativas que ayudaron a reconocer las falencias en la implementación de clases vía online con aplicación de teletrabajo en los docentes,

evidenciando uno de los mayores problemas es la conexión de internet. El presente estudio concluye que el grupo más vulnerable ante esta problemática fueron estudiantes de la Universidad Estatal, ya que muchos de los hogares contaban con una red de internet básica más no para un uso laboral o educativo, por lo que al no estar preparado para ello provocó colapsos al momento de su uso, también se puede observar un mínimo grupo de estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana que presentaron fallas en su red, por el contrario los alumnos de las universidades Católica Santiago de Guayaquil, Universidad Estatal de Guayaquil, Escuela Superior Politécnica del Litoral no mostraron tener mayor problema, por último los encuestados opinan que existe una falta de coordinación en los grupos de estudios ya que al no interactuar personalmente se presentan barreras de comunicación.

Respecto a la preparación del docente frente a la educación online se puede observar que ha tenido un nivel de aceptación bueno debido a las capacitaciones recibidas por parte de las instituciones, por lo que entre mejor capacitado se encuentren habrá un óptimo manejo de las clases; sin embargo, una parte de la población perteneciente a la universidad de Guayaquil considera que sus docentes requieren de mayor preparación ante esta nueva implementación.

Por otro lado, se puede identificar que los encuestados tienen mayor preferencia por la modalidad presencial al recibir clases, de igual forma se evidencia que las opciones semipresencial y virtual arrojaron resultados positivos con una mínima diferencia entre ambas, lo cual hace que sean tomadas en cuenta para su aplicación en los siguientes periodos académicos.

El presente estudio concluye que la aplicación del teletrabajo en los docentes universitarios de Guayaquil requiere por parte de las instituciones superiores brindar constantes capacitaciones, ya que al momento de su aplicación no se encontraban suficientemente preparados, por lo que esta modalidad muestra que deben existir programas en donde se fortalezca habilidades y competencias digitales para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por otro lado, gran parte de la población estudiantil se encuentra satisfecha ante las clases virtuales y desempeño del docente ya que les ha permitido disponer de mejor manera del tiempo y utilizarlo de modo más conveniente, material de estudio accesible como grabaciones de audio y video, los cuales podrán ser usados las veces que sea necesario logrando un mayor nivel de interactividad. Sin embargo, se debe tener en cuenta que no todos los hogares se encuentran preparados para afrontar esta modalidad (tanto docentes como estudiantes).

Finalmente, mediante las entrevistas realizadas a las autoridades de las instituciones superiores uno de los puntos que más se resaltó es la necesidad de estar capacitándose constantemente en el uso de herramientas tecnológicas. Además, se cuestiona el modelo de aprendizaje de los estudiantes y si la vía online cumple todos los parámetros de enseñanza con respecto a las carreras donde ciertas materias requieren de horas de clases presenciales dentro de un aula o laboratorio.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta las conclusiones anteriores, se sugiere las siguientes recomendaciones a partir de los resultados del estudio desde una realidad actual y futura de la educación virtual ya que llegó para quedarse en el sector educativo.

Diseñar malla curricular apta para modalidades semipresencial y virtual garantizando el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos a largo plazo.

Adquirir software de simulación y plataformas educativas con base en las carreras ofertadas.

Uso de softwares de simulación en materias que requieran laboratorios de acuerdo a las necesidades de las instituciones.

Crear aulas de trabajo adecuadamente amobladas para la implementación de clases vía online de uso docente en las que se puedan desarrollar con éxito sus presentaciones.

Además, se recomienda la adquisición de equipos tecnológicos y plataformas digitales que permitan diseñar clases didácticas e interactivas, dinamizando un mejor desarrollo de la educación ya que se va adaptando a las necesidades que se presentan en la actualidad.

Crear talleres de capacitación para los estudiantes con la finalidad de que manejen de forma correcta las herramientas tecnológicas a usar durante el proceso de aprendizaje.

Se recomienda realizar capacitaciones constantes para que los docentes adquieran habilidades tecnológicas brindándoles la información necesaria para un buen desempeño a la hora de impartir sus clases cumpliendo con los objetivos del programa analítico.

Implementación de clases semipresenciales en carreras ofertadas, las cuales deben cumplir con los

requisitos de cierto número de horas en materias prácticas dentro de la institución y fuera de la misma.

Además, se recomienda reducción de costos de matrículas y pensiones para la modalidad virtual.

Bibliografía

- ACADEMIA INTERNACIONAL DE TELETRABAJO PARA AMÉRICA Y EL CARIBE. (s.f.). *ITA-LAC*. Obtenido de <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Bazán Zurita, H. (s.f.). *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*. Obtenido de <https://upagu.edu.pe/es/que-es-ser-docente-universitario/>
- Bonilla-Jurado, D. M., & Robles-Salguero, R. E. (2021). Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor. *RETOS*.
- Borges, F. (2005). *La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas*. Digithum [artículo en línea].
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo: entre el mito y la realidad*. Barcelona: Editorial UOC.
- Blanco I Pont, J. M., & Lázaro Pernias, P. (2013). Tecnología y transformación de la práctica docente en la formación en Comunicación en la era 2.0: un caso de estudio. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 19(Special Issue), 623-631. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2598/scholarly-journals/tecnología-y-transformación-de-la-práctica/docview/1499024335/se-2?accountid=32861>.
- Cadena Martínez, L., Almanza Vides, K., & Ustate Perez, M. (2018). MARKETING EDUCATIVO COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *REVISTA BOLETÍN REDIPE*, 11.
- Castillo Builes, E. (Septiembre-Diciembre de 2010). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194214587001>
- del Molino Cortés, J. P. (2010). *Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. España: AENOR Ediciones.
- Díaz, V. (2016). *Revista IDEIDES*. Obtenido de <http://revista-ideides.com/teletrabajo-una-buena-practica-un-enfoque-diferente/>
- EL TELETRABAJO EN COSTA RICA*. (s.f.).
- ESCAMILLA, Y. (s.f.). *SHIFT eLearning needs*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2020, de <https://www.shiftlearning.com/blogshift/por-que-se-frustra-el-estudiante-en-linea>
- ESAN, U. (s.f.). *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/06/educacion-online-retos-que-enfrentan-los-docentes-para-adaptarse-a-la-nueva-normalidad/>
- Fernández-Tapia, J., & Bravo Salazar, R. G. (2019). El teletrabajo en América Latina: derecho de segunda y cuarta generación y de ciudadanía digital. *Revista de conflictos sociales latinoamericanos*, 17-38.
- García Chávez, V., & Martínez Sánchez, R. (2016). Ausentismo Laboral y Salud: Estudio de su importancia en el teletrabajo. *RETOS*.
- García, M., & Burgos, C. (2001). *Teletrabajo y discapacidad*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Garrote Rojas, D., Jiménez-Fernández, S., & Serna Rodríguez, R. M. (s.f.). GESTIÓN DEL TIEMPO Y USO DE LAS TIC EN ESTUDIANTES. *Revista de Medios y Educación*, 109-121.
- Gros Salvat, B. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual: construyendo el e-learning del siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC.
- Herrera Pavo, M. Á., Amuchástegui, G., & Balladares Burgos, J. (2020). La educación superior ante la pandemia. *Revista Andina de Educación*, 3.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México: Cengage Learning.
- KOTLER, P., & KELLER, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Liliana López, J., & Contreras, P. A. (2017). *LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2461&context=administracion_de_empresas
- Margalef, F., Valverde, M., Gorjup, M. T., Gerard, R., & Pàmies, M. d. (2011). *OBJETIVO*

- SATISFACCIÓN: CONCEPTOS Y EVIDENCIAS DEL IMPACTO DE LA SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR EN LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR.* España: Asociación de Licenciados en Ciencias Económicas por la Universidad Comercial de Deusto.
- Martínez Caro, E. (2008). E-LEARNING: UN ANÁLISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL ALUMNO. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 151-168.
- Mesa Elneser, A. M. (2017). *EL TELETRABAJO: NUEVA FORMA DE EMPLEO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS.* Medellín, Colombia: UNAULA.
- Ministerio de Trabajo.* (s.f.). Recuperado el 6 de Enero de 2021, de <https://www.trabajo.gob.ec/beneficios/>
- Mora Aristega, A. M., Mora Aristega, J. E., Calderón Angulo, R. J., & Huilcapi Masacón, M. R. (2021). Enseñar y aprender en tiempos de Covid-19. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E*, 8.
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud.* Recuperado el 7 de Enero de 2021, de https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Pacheco, P. O. (2016). Teletrabajo, ¡menos presencia, más autogestión!. *ESPAE.*
- Palacios González, M. A. (2017). *El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://hdl.handle.net/10644/5821>
- Robalino, J. (s.f.). *PICHINCHA COMUNICACIONES.* Recuperado el 28 de Diciembre de 2020, de <http://www.pichinchacomunicaciones.com.ec/alertan-sobre-desercion-de-estudiantes-de-las-universidades-por-problemas-de-conectividad/>
- Sánchez Parga, J. (2006). LA DOCENCIA UNIVERSITARIA: ESPECIFICIDAD, COMPLEJIDAD Y ALCANCES. *Universitas: Revista de Ciencia Sociales y Humanas.*
- Sánchez Quintero, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición.* Santa Marta, Bogotá: Universidad Sergio Arboleda. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Sánchez, R. M. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado. *RETOS. Sistema de Información Legislativa.* (s.f.). Obtenido de Secretaría de Gobernación: <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
<https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Soto, T., Vera, C., Fuenzalida, J., Díaz, R., & Darville, P. (2018). Teletrabajo en el Estado de Chile: Efectos y desafíos para su diseño e implementación. *Serie de Sistemas Públicos.*
- Sumba Nacipucha, N., Cueva Estrada, J. M., Conde Lorenzo, E., & Mármol Castillo, M. (2020). Enseñanza superior en el Ecuador en tiempos de COVID 19 en el marco del modelo TPACK. *REVISTA SAN GREGORIO.*
- Tapasco Alzate, O., & Giraldo García, J. (2016). Factores Asociados a la Disposición por el Teletrabajo entre Docentes Universitarios. *Ciencia & Trabajo*, 87-93.
- Telégrafo, E. (27 de Febrero de 2017). *El Telégrafo.* Recuperado el 6 de Enero de 2020, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-teletrabajo-mejora-el-rendimiento-del-empleado>
- Telégrafo, E. (1 de Mayo de 2018). *El Telégrafo.* Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/desde/1/trabajar-sin-ir-a-la-oficina-es-posible-por-las-bondades-de-la-tecnologia>
- UNESCO - IESALC. (2020). Obtenido de <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Universidad Ecotec. (21 de Agosto de 2020). *VISTAZO.* Obtenido de <https://www.vistazo.com/seccion/unidos-por-ecuador/los-desafios-de-la-educacion-superior-frente-los-efectos-de-la-pandemia>

Anexo 1

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020

Autor: María Fernanda Fuentes Vera

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Cuestionario dirigido a estudiantes universitarios de Guayaquil.

Objetivos General: Analizar los efectos de la aplicación del Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument o P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1 Según sus criterios califique los siguientes aspectos de la educación online. Considerand o una la escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno.	X			X				X	
2 Cómo calificaría usted de manera general los siguientes aspectos de desenvolvim iento de los docentes en la educación online. Considerand o una la escala del 1 al 5, donde 1 es muy	X			X				X	

malo y 5 muy bueno.									
3 Para usted, ¿Cuáles han sido los mayores obstáculos para aprovechar las clases por vía online?									
4 Cómo calificaría la preparación del docente frente a la educación online	X		X				X		
5 Si usted tuviera elección, ¿Que modalidad prefería?	X		X				X		
6 ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a recibir clases por vía online?	X		X				X		
7 ¿A qué institución superior pertenece?	X		X				X		
8 Edad	X		X				X		
9 Genero	X		X				X		
10 Estado civil	X		X				X		
11 Tiene hijos	X		X				X		
12 Situación laboral.	X		X				X		
13 Ciclo de estudio	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 9/MARZO/2021						Firma:  C.I. 0910621465		

Observaciones Generales _____

Anexo 2

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020

Autor: María Fernanda Fuentes Vera

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Entrevista dirigida a directivos de instituciones superiores de Guayaquil

Objetivos General: Analizar los efectos de la aplicación del Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrume nto P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACION ES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1 ¿Qué acciones tomó la universidad con respecto a las clases y el personal docente ante la emergencia sanitaria?	X			X				X	
2 según su experiencia como ha sido tomado el teletrabajo por parte del personal docente.	X			X				X	
3 ¿Cuáles han sido las mayores complicaciones del	X			X				X	

teletrabajo para los decentes?									
4 ¿Cuáles han sido los mayores beneficios del teletrabajo para los decentes?	X		X				X		
5 luego de haber pasado un año de la pandemia cómo considera que los estudiantes han recibido la propuesta de clases en modalidad virtual	X		X				X		
6 ¿Cuáles han sido y continúan siendo los mayores desafíos tecnológicos para la institución tanto al inicio de la pandemia como actualmente?	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADÍSTICA Cargo: DOCENTE Fecha: 9/MARZO/2021						Firma:  C.I. 0910621465		

Observaciones Generales _____



ENCUESTAS CORREGIDAS



Marcelo Javier Bastidas Jimenez

Mar 9/3/2021 22:07

Para: Est. María Fernanda Fuentes Vera

CC: Karina Anabella Ascencio Burgos



FORMATO PARA VALIDACIÓ...

26 KB



FORMATO PARA VALIDACIÓ...

26 KB

2 archivos adjuntos (52 KB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Universidad Politécnica Salesiana

ADJUNTO VALIDACIONES

Saludos cordiales,



Ing. Marcelo Bastidas Jiménez

Jefe de Área Profesional

Carrera de Administración de Empresas

Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador

Sede: Guayaquil Campus: Centenario | Chambers 227 y 5 de Junio

Oficina Virtual: <https://cedia.zoom.us/j/92979164868>

Tel.: (593) 4 2590-630 Ext. 4568

Cel.: (593) 986969069 | email: mbastidas@ups.edu.ec

Anexo 3



Preguntas de encuesta aplicada a estudiantes universitarios de Guayaquil

Buenos días/ tardes, mi nombre es María Fernanda Fuentes Vera estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana, me encuentro realizando un trabajo de investigación con el tema "Teletrabajo aplicado a docentes universitarios de Guayaquil y su incidencia en la satisfacción estudiantil, periodo 2020-2020", mediante la presente le invito a participar de este estudio que no le llevará más de 3 minutos de su tiempo.

Su colaboración es muy valiosa. Agradezco sinceramente su ayuda.

- 1 Según sus criterios califique los siguientes aspectos de la educación online. Considerando una la escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno.

	1	2	3	4	5
Tiempo de clase					
Recursos didácticos(Zoom)					
Interacción entre estudiantes y docentes					
Compresión por situaciones inesperadas					
Flexibilidad en tiempo de entrega de tareas					

- 2 Cómo calificaría usted de manera general los siguientes aspectos de desenvolvimiento de los docentes en la educación online. Considerando una la escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno.

	1	2	3	4	5
Puntualidad					
Conducta del docente					
Calidad de internet del docente					
Motivación del docente					
Metodología de enseñanza					
Métodos de evaluación					
Destreza digital del docente					

- 3 Para usted, ¿Cuáles han sido los mayores obstáculos para aprovechar las clases por vía online?

- Ambiente no adecuado (ruido en casa, externo)
- Señal de internet
- Limitaciones de equipos tecnológicos
- Disponibilidad de tiempo
-

Falta de coordinación en grupos de estudio

Otros

4 Cómo calificaría la preparación del docente frente a la educación online.

- () Muy buena
- () Buena
- () Regular
- () Mala
- () Muy mala

5 Si usted tuviera elección, ¿Que modalidad prefería?

- () Presencial
- () Semipresencial
- () Virtual 100%
- () Otros _____

6 ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a recibir clases por vía online?

- () Totalmente satisfecho
- () Muy satisfecho
- () Moderadamente satisfecho
- () Poco satisfecho
- () Nada satisfecho

7 ¿A qué institución superior pertenece?

- () Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil
- () Universidad Estatal de Guayaquil
- () Universidad Católica Santiago de Guayaquil
- () Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
- () Universidad Tecnológica ECOTEC
- () Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
- () Otras _____

8 Ciclo de estudio

- () Primer a tercer semestre
- () Cuarto a sexto semestre
- () Séptimo a decimo semestre

9 Edad

- () Entre 17 y 23
- () Entre 24 y 32
- () Entre 33 y 40
- () 40 en adelante

10 Genero

- () Femenino
- () Masculino

11 Estado civil

- () Soltero
- () Casado
- () Divorciado

Viudo

12 Tiene hijos

Sí

No

13 Situación laboral.

Dependiente

Independiente

Ambas

Desempleado

Anexo 4



Preguntas de entrevista a directivos de universidades de Guayaquil

Nombre: Francisco José Herrera Avellán, Docente y Jefe de Área de la Carrera de Administración de Empresas

Institución de educación superior a la que pertenece: Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil

1. ¿Qué acciones tomó la universidad con respecto a las clases y el personal docente ante la emergencia sanitaria?

La Universidad ha sido muy eficiente ante la situación, se establecieron indicaciones y parámetros para la utilización de herramientas digitales tales como zoom, avac y salir adelante con las clases virtuales.

2. Según su experiencia como ha sido tomado el teletrabajo por parte del personal docente.

Debemos comprender que la situación mundial ha cambiado la forma de trabajar, no sólo en el ámbito docente, sino en todos los aspectos laborales, a mi criterio los docentes hemos tenido que adaptarnos al igual que todo el mundo, creo que de alguna manera ya estábamos adaptados con el AVAC al manejo virtual con los estudiantes.

3. ¿Cuáles han sido las mayores complicaciones del teletrabajo para los docentes?

Creería que ninguna, los docentes en la UPS, hemos recibido capacitaciones constantes de las herramientas digitales para el desarrollo en la educación adaptada a la virtualidad. Quizás el hecho de estar todos los miembros de la familia en la casa, y es un poco complicado encontrar un espacio físico y de tiempo para no ser interrumpido.

4. ¿Cuáles han sido los mayores beneficios del teletrabajo para los docentes?

El hecho de no tener de trasladarse a ningún lado, con el teletrabajo se maneja reuniones, clases, capacitaciones sin movilizarse dentro de la ciudad, al mismo tiempo practicando el distanciamiento social.

5. Luego de haber pasado un año de la pandemia cómo considera que los estudiantes han recibido la propuesta de clases por vía online.

Creería que de manera favorable, tanto estudiantes y docentes están en el hogar con los miembros de la familia, no hay que tomar medios de transporte, algunos estudiantes aprovechan de manera correcta el tiempo tanto laboral como de estudios, todo desde un dispositivo sea portátil o fijo.

6. ¿Cuáles han sido y continúan siendo los mayores desafíos tecnológicos para la institución tanto al inicio de la pandemia como actualmente?

La UPS cuenta con importantes herramientas tecnológicas que ayudan con el desenvolvimiento académico, seguramente la universidad está en total capacidad de incluir nuevas y mejores herramientas o aplicativos para poder llevar la virtualidad de manera apropiada. Todo esto sumado al compromiso y predisposición de los docentes de adaptarse a la vía online.

Nombre: Gustavo Daniel Vargas Prias, director de Carrera de Artes

Institución de educación superior a la que pertenece: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

1. ¿Qué acciones tomó la universidad con respecto a las clases y el personal docente ante la emergencia sanitaria?

Claro, mira, cuando fue la pandemia nos encontramos fuera de clases, pero cerrando un semestre con notas de subir, entonces fue sencillo en el sentido que no teníamos estudiantes, entonces no había clases y estábamos preparándonos para entrar a un siguiente semestre en mayo, por ese lado no hubo afectación ante un movimiento como si paso un cambio en el régimen de la Sierra, lo que tuvimos fueron apenas dos meses, menos de dos meses para prepararnos para esta situación de continuar, nunca se pensó en detenernos, sino en avanzar y continuar, pero nuestros docentes a pesar de que ya teníamos una plataforma

pues era muy bajo el porcentaje de uso que lo docentes le daban, lo que la universidad hizo fue capacitar a los docentes en el manejo de la plataforma MOODLE, se hicieron varios cursos, la universidad también financió cursos con universidades expertas en ese sentido, yo saque un certificado de tutor online con la Universidad de la Rioja de España y otros hicieron varios grupos, o sea la universidad si invirtió en ese sentido inicial para comenzar esto y mejorar también la cuestión de conectividad porque íbamos a estar todos a través de este sistema, mejoraron las herramientas para acceder a las diferentes actividades y distintos componentes tanto de evaluación como de actividades para los estudiantes, eso es lo que yo puedo decir de la Universidad Católica.

2. Según su experiencia como ha sido tomado el teletrabajo por parte del personal docente.

Bueno, es como dividido, el teletrabajo si bien cierto es complejo porque lo que más se dice del teletrabajo es que uno trabaja más en definitiva, ese es el comentario general pero realmente tiene una ventaja que evitas todo el desgaste del tiempo que uno antes lo tenía movilizándose a su lugar de trabajo por ejemplo, vivimos en una ciudad calurosa por lo que era complicado el movilizarse y el no tener que movilizarse nos ahorramos mucho por ese lado, creo yo igual que las dificultades fueron en casa por las conectividades, lo que tenías en ese momento, no se tenía el mejor internet pero sin embargo con ese podías pasar pero al depender netamente del internet todo el tiempo para tu trabajo hubo esa necesidad de que los docentes cada uno mejore su condición en casa, sus redes, conectividades, equipos, fueron gastos y costos que no los podía asumir la universidad y en épocas de pandemia habían bastantes dificultades, pero creo yo que se salió adelante.

3. ¿Cuáles han sido las mayores complicaciones del teletrabajo para los docentes?

Básicamente la falta de ese contacto físico en un principio, las reuniones al pasar a ser virtuales eran diferentes, en cuanto a sensaciones más que nada, no tener ese contacto y calor humano, el confraternizar también porque no todo es trabajo en un ambiente educativo, nos reuníamos mucho con los profesores en momentos del almuerzo y al no tener eso creo que todas las personas se fueron afectando no solo físicamente, emocionalmente, entonces había que lidiar con todo eso y sabiendo que los docentes también tienen que estar bien, tienen que transmitir una sensación para producir estas situaciones de enseñanza.

4. ¿Cuáles han sido los mayores beneficios del teletrabajo para los docentes?

Creo que el mayor beneficio que presento esta virtualidad, es básicamente mejorar nuestras herramientas, migrarlas, ser virtuales, tecnológicos, estar un poco más en contacto con los avances de la tecnología en cada una de las áreas, existen programas especializados para cada una de las áreas que existen: la arquitectura, medicina, música, entonces el estudiar, para entrar en detalle los docentes nos convertimos en diseñadores multimedia, diseñadores gráficos, en tener que tener que adquirir otras herramientas pues todo influía para podernos mostrar de una mejor manera y llegar a nuestros estudiantes, creo que hemos aprendido ciertas competencias en otras áreas que ahora son un poco más versátiles que antes y tenemos que seguir aprendiendo, creo que esa es la mayor ventaja ya que no solo ha sido un aprendizaje para nuestros alumnos sino que también para nosotros mismos.

5. Luego de haber pasado un año de la pandemia cómo considera que los estudiantes han recibido la propuesta de clases por vía online.

Creo que ha sido positiva, para los estudiantes fue más fácil adaptarse que nosotros los docentes, sin embargo hay tipos y tipos de personas, si hemos tenido estudiantes que han dicho “yo no puedo con el sistema”, “no me gusta esta ausencia de contacto” en carreras muy difíciles como por ejemplo la que yo dirijo, es una carrera artística y yo necesito estar en contacto con personas para poder tocar y ejecutar un tema, hemos pasado todo a la virtualidad, creo que hemos tenido pocos estudiantes, yo diría un 2% o 3% de todos nuestros estudiantes que realmente se les ha dificultado, quitando las dificultades técnicas porque así como nosotros la han tenido ellos, algunos no tenían computadoras, solo sus celulares o programas de internet, algunos son de provincia, algunos están el oriente por ejemplo donde es más difícil el acceso, entonces se recurría a grabar las clases, que las puedan consultar, o sea se fue solucionando todas las situaciones que se han ido presentando, pero creo que lo han tomado bastante bien, con decirte que los estudiantes que entraron bajo esta modalidad no conocen otra manera de estudio que no sea esta.

6. ¿Cuáles han sido y continúan siendo los mayores desafíos tecnológicos para la institución tanto al inicio de la pandemia como actualmente?

La capacitación, esto es constante, hay que seguir, cada día sale algo nuevo, cada día los programas mejoran, salen actualizaciones, la ciencia también cambia de un modo más lento, hay que tratar de ir a la par, el docente tiene que capacitarse en su área y en habilidades docentes, en este caso en habilidades tecnológicas y docentes, todo lo que te pueda servir, siempre estar innovando, el docente de por sí es un artista, el artista que tiene que ver cómo llegar al estudiante, crearse de distintas metodologías para abordar, además de cada estudiante es diverso, estudiantes que antes tenían dificultades de aprendizaje ahora con la virtualidad hemos tenido que continuar con ellos, con esas dificultades, trabajar esas dificultades en la virtualidad.

Nombre: María Nela Pastuizaca Fernández, SubDecana de Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas.
Institución de educación superior a la que pertenece: Escuela Superior Politécnica del Litoral.

1. ¿Qué acciones tomó la universidad con respecto a las clases y el personal docente ante la emergencia sanitaria?

La emergencia sanitaria se declara el 15 de marzo, yo no estaba como autoridad en aquella ocasión, debo decirte que mi nombramiento como autoridad fue reciente, recién llevo dos semanas en el cargo como SubDecana de la Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas, pero como personal docente se cuáles fueron las instrucciones que nos dieron, en ese momento justo estábamos terminando clases, nosotros tenemos dos semestres normales que van del 1 de mayo hasta inicios de octubre, siguiente semestre comienza finales de octubre y termina mediados de febrero, justo habíamos terminado segundo parcial y estábamos empezando un periodo que lo llamamos "periodo extraordinario", eso es en lo que son las clases normales y en lo que son las clases que están muy relacionados con nosotros que son los procesos de admisión, esos estaban a mitad, habían tenido dos meses y medio que es en el periodo de vacaciones que es corto estaban a mitad de curso, entonces lo que también se decidió dada esta cuarentena fue pasarnos al modo online, se suspendieron las clases que estaban en marcha, el periodo extraordinario todavía no había comenzado para las clases normales, para lo que es admisiones se suspendieron las clases por dos semanas y en esas dos semanas hubo un entrenamiento para los profesores intensivos, para nosotros fue realmente fuerte y la carga, ya que tuvimos que aprender a usar herramientas que no se habían usado, habían profesores que ya la habían utilizado, lo que se hizo fue suspender clases y todos los cursos para ese periodo extraordinario se tomó la terminación de ponerlos de formas virtual, lo primero que realizó la universidad fue salvaguardar la gente, pues dijimos que si no se va a poder todo lo que se da en clases vamos a mantenerlo de forma virtual.

2. Según su experiencia como ha sido tomado el teletrabajo por parte del personal docente.

Creo que es algo que tiene diferentes aristas, porque al final somos personas y no a todas nos viene bien, si yo puedo mirar del lado de los profesores yo extraño el contacto con mis alumnos, yo doy clases que tienen que ver con números, con matemáticas, también hay cosas implícitas en una clase presencial, hay una cierta química que tiene el profesor con los estudiantes y hay una cierta conexión, entonces tú necesitas o por lo menos a mí pasa muy personalmente que necesito un poco mirar cómo están reaccionando mis alumnos ante lo que les estoy diciendo, porque tú miras esas caras de que no están entendiendo nada o las que están siguiendo el tema, todo es la parte que yo extraño más porque también es cierto que yo no los puedo tener obligados a que me prendan sus cámaras y por más que yo organice actividades que de pronto me muestren que están trabajando no es igual, no es igual que yo los esté viendo, yo por ejemplo hacía muchos talleres, los ponía a trabajar y miraba también como cambiar ciertas personas, entre los que saben mucho y aquellos que necesitaban ayuda, hemos estado aprendiendo herramientas, yo creo que también ha sido un proceso de continuo aprendizaje estos dos semestres que pasamos esta modalidad, al principio estábamos todos enredados, todos nos pasó esos memes del zoom, problemas de conexión, ha sido un poco un difícil, muchos se han adaptado pero ha habido casos a los que les ha gustado, también depende del nivel del estudiante, de la facilidad que tenga el profesor para manejar todas estas herramientas digitales, pero en el caso de los estudiantes muchos lo vieron como una oportunidad para trabajar, hacer prácticas porque de pronto manejaban mejor sus horarios, nosotros en la ESPOL una cosa que siempre nos critican nuestros estudiantes es que no les damos esa libertad, el chico que viene a la ESPOL sabe que va estar ahí casi que esclavo y es muy difícil combinar un trabajo con el estudio, esta modalidad si le ha ayudado algunos en ese aspecto, no te puedo decir que es bueno o malo, pero sí que todos hemos ido aprendiendo, para algunos ha sido beneficioso una parte y para otros molesta.

3. ¿Cuáles han sido las mayores complicaciones del teletrabajo para los docentes?

La carga es terrible, la carga extra, siempre la hemos tenido porque a veces la gente tiene la percepción de "Ay, solo vas dar una clase" y no es así, hay un montón de preparación previa, pero hay mucho más trabajo después, sobre todo si yo quiero hacer una evaluación continua, hay ciertas herramientas que yo puedo aplicar como un cuestionario y la misma plataforma lo resuelve, pero eso también depende mucho del tipo de materia y de la evaluación, por ejemplo yo enseñé cálculo, yo podre tomar una retroalimentación de preguntas de verdadero y falso, escoja la respuesta, pero yo luego necesito saber de dónde salió esa respuesta, pero luego necesito calificar un procedimiento, el calificar un examen en hoja me tomaba horas, ahora imagínatelos si los tengo por fotos subidas en una plataforma, bajar cada uno de esos archivos, léelos, ahora uso lente que antes no usaba, ha sido la carga terrible, sumado a ese factor humano que se desconecta, porque estas horas hablándole a un monitor que sientes que ya estas medio loco porque hasta que alguien responde o diga "si miss, si le estamos escuchando", la carga emocional por ese lado también ha sido muy fuerte, yo sí creo que sería interesante medir a largo plazo el impacto emocional que ha tenido todo esto por la sobrecarga de trabajo, si antes me tomaba una semana revisar exámenes ahora me toma dos, si antes preparaba la clase y lo desarrollaba en la pizarra, ahora tengo que hacer diapositivas, más documentos, ha habido una carga

terrible, aparte de eso hay que tener en cuenta la edad de nuestros hijos también ha sido carga el teletrabajo, mi esposo por ejemplo se enfermó al inicio de la pandemia, tienes que compartir el teletrabajo con la atención de tu casa, yo no cocinaba porque obviamente pasaba todo el día en la universidad, pero ahora estas en casa y son muchas cosas que se han juntado al teletrabajo.

También creo que es saludable separar tu área de trabajo de tu casa, del que debería ser tu área de descanso, otro factor que veo que es sumamente fuerte es no poder separar esos horarios, te agarra la noche y sigues frente al computador, no es como antes que decías “ya terminé, me voy a casa descansar”, es como no saber cuáles son esos límites, es más difícil poner esos límites, antes por lo menos habían esos límites físicos, aunque igual te traías trabajo a casa, pero ahora es más difícil, creo que son varios factores que hay que considerar como nos ha afectado el teletrabajo.

4. ¿Cuáles han sido los mayores beneficios del teletrabajo para los docentes?

Podría pensar que ya no pierdo ese tiempo de moverme, dependiendo también ya que esa movilización costaba, no sabría de qué lado verla porque podría ser positivo como contraproducente, no lo sé, hay gente que no le gusta salir, que le gusta estar en casa y lo ha tomado bien porque continúan con sus cosas y está bien, por otro lado a mí me gusta estar en contacto con la gente en general, para mí solo podría ser el de estar en casa, pero la percepción puede ser distinta.

5. Luego de haber pasado un año de la pandemia cómo considera que los estudiantes han recibido la propuesta de clases por vía online.

Nosotros medimos algunos factores, sobre todo medimos rendimiento, te diré que el primer parcial fue como que todo el mundo estaba emocionado, lo tomaron bien y la tasa de aprobación fue mejor, el segundo semestre en cambio fue fatal los resultados, no sé si están cansados, si están saturados, en general yo creería que es demasiado tiempo, por último combinemos, yo sí creo que hay cosas que se pueden aprovechar ciertos niveles se podrían mantener en la virtualidad porque al final les permite trabajar o ciertas cosas, pero no creo que absolutamente todo virtual será recomendable.

6. ¿Cuáles han sido y continúan siendo los mayores desafíos tecnológicos para la institución tanto al inicio de la pandemia como actualmente?

Yo creería que la universidad ha tomado muchas medidas que han sido muy buenas, porque la limitación por el lado del profesor no es tanto pero se ha tratado de cubrir, pero la mayor limitación viene por parte de los estudiantes, por ejemplo un programa que fue muy importante para poder mantener las clases y que no se ha afecte a los estudiantes es que aquellos que tienen un factor socioeconómico más bajo les dio una Tablet y acceso a internet, pero también es difícil ya que zoom consume demasiados recursos, la mayor reivindicación ha venido desde los alumnos más que de las instituciones o profesores, la institución ha sido un soporte grandísimo, nosotros tenemos un centro de formación continua y también hay otro centro que se encarga de la formación interna, todo el tiempo estamos recibiendo formación en ese aspecto para el uso de herramientas tecnológicas fue muy importante el soporte que nos da CICE que es esa parte de la universidad que está encargada de darnos esas capacitaciones, también hubieron todo el tiempo charlas en las que se permitió compartir experiencias, todo eso fue un soporte muy grande.

Nombre: MSc. Rosa del Carmen Chenche Jácome

Institución de educación superior a la que pertenece: Universidad Estatal de Guayaquil

1. ¿Qué acciones tomó la universidad con respecto a las clases y el personal docente ante la emergencia sanitaria?

Al conocer de la emergencia sanitaria que atravesamos a nivel mundial y local la Universidad de Guayaquil como primera acción suspende las actividades académicas y administrativas, luego a través de resoluciones aprobadas por el Honorable Consejo Universitario diseñaron una Guía Metodológica con orientaciones y directrices para el desarrollo del Ciclo I período 2020-2021 en modalidad en línea, dicha guía contemplaba capacitar a los docentes en el manejo de herramientas y recursos digitales.

2. Según su experiencia como ha sido tomado el teletrabajo por parte del personal docente.

Al inicio de todo este proceso los maestros tomamos con tranquilidad el trabajo en casa, pero posteriormente las actividades se fueron incrementando, puesto que además de la docencia cumplimos actividades de gestión (administrativas) que llegaron a estresarnos por la cantidad de informes y matrices a llenar y subir en las plataformas para evidenciar nuestros labores.

3. ¿Cuáles han sido las mayores complicaciones del teletrabajo para los docentes?

Las mayores dificultades fueron el poco conocimiento de los medios y herramientas tecnológicas, la conectividad, muchas veces intermitente dificultando el normal desarrollo de nuestras actividades, los dispositivos, las plataformas que en varias ocasiones colapsaron y el irrespeto al horario establecido de trabajo.

4. ¿Cuáles han sido los mayores beneficios del teletrabajo para los docentes?

Uno de los mayores beneficios es el cuidado de la salud, el aprendizaje tecnológico y el compartir en familia.

5. Luego de haber pasado un año de la pandemia cómo considera que los estudiantes han recibido la propuesta de clases por vía online.

Después de un año inmersos en esta modalidad, considero que los estudiantes aprovecharon la misma como una oportunidad de seguir estudiando a pesar de la situación que vivimos, sin embargo, creo que muchos saberes cognitivos, procesuales y afectivos quedaron inconcluso perjudicando la formación del futuro profesional.

6. ¿Cuáles han sido y continúan siendo los mayores desafíos tecnológicos para la institución tanto al inicio de la pandemia como actualmente?

Los mayores desafíos es contar con una planta de docentes debidamente capacitados y preparados para el trabajo en la modalidad en línea, específicamente en la aplicación de diversas herramientas tecnológicas y contar como universidad con servidores modernos que faciliten el trabajo en las plataformas digitales para nuestras clases.

Nombre: Silvia Aguirre Jiménez

Institución de educación superior a la que pertenece: Universidad Tecnológica ECOTEC

1. ¿Qué acciones tomó la universidad con respecto a las clases y el personal docente ante la emergencia sanitaria?

Dada la emergencia sanitaria, se procedió a realizar teletrabajo en todas las áreas de la Universidad. Nosotros habíamos iniciado un periodo de intensivo la semana previa a la pandemia por lo que las acciones se tomaron de inmediato. Iniciamos con clases sincrónicas a través de google meet más el apoyo de nuestro sistema académico. Luego, adquirimos una plataforma propia.

2. Según su experiencia como ha sido tomado el teletrabajo por parte del personal docente.

Fue positivo sobre todo por la tranquilidad de sentirte en un lugar seguro y protegido por todo lo que estaba ocurriendo. Las conexiones se daban en los horarios de trabajo establecidos para no irrespetar los horarios familiares.

3. ¿Cuáles han sido las mayores complicaciones del teletrabajo para los docentes?

Para muchos, los problemas recayeron en fallas en su conexión de internet, tener que compartir computadoras y señal con su esposo, esposa e hijos cuando iniciaron clases. Y no podemos desconocer que desarrollar todos los roles en un mismo lugar abruma si a esto le añadimos toda la ansiedad ya generada por la situación sanitaria.

4. ¿Cuáles han sido los mayores beneficios del teletrabajo para los docentes?

Además de la tranquilidad y seguridad como indiqué anteriormente, la mayoría ha crecido en cuanto al manejo de tecnología, aprendieron sobre la marcha a manejar plataformas hasta ese momento desconocidas.

5. Luego de haber pasado un año de la pandemia cómo considera que los estudiantes han recibido la propuesta de clases por vía online.

Nosotros hicimos una encuesta al respecto y más del 90% opinó positivamente sobre las clases virtuales ya que les ha permitido coordinar con sus trabajos y situaciones familiares. Es importante indicar que nuestra universidad cuenta con aprobación de retorno voluntario a la presencialidad, mismo que aplicamos entre octubre y diciembre y que fue aceptado por un importante porcentaje de estudiantes que prefieren esta modalidad y retornaron con todas las medidas de bioseguridad.

6. ¿Cuáles han sido y continúan siendo los mayores desafíos tecnológicos para la institución tanto al inicio de la pandemia como actualmente?

Consideramos que los desafíos tecnológicos los superamos con la adquisición de nuestra propia plataforma para dar clases, además fortalecimos nuestras bases de datos digitales y estamos incorporando licencias de simuladores para las carreras que lo requieren. Más allá de esto, los desafíos constantes se orientan a lo metodológico es decir cómo mantener el interés de los estudiantes en esta modalidad y a lo emocional porque cada uno vive su propia realidad mientras está conectado en clases y es nuestro desafío como profesores estar pendientes de esto.