

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**SATISFACCIÓN DE LA MODALIDAD DE EDUCACIÓN
PRESENCIAL EN LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO DE
EDUCACIÓN ALTERNATIVA – CEA “21 DE
SEPTIEMBRE”**

**Artículo Científico para la obtención del grado de Licenciatura en
Administración de Empresas y Gerencia Financiera**

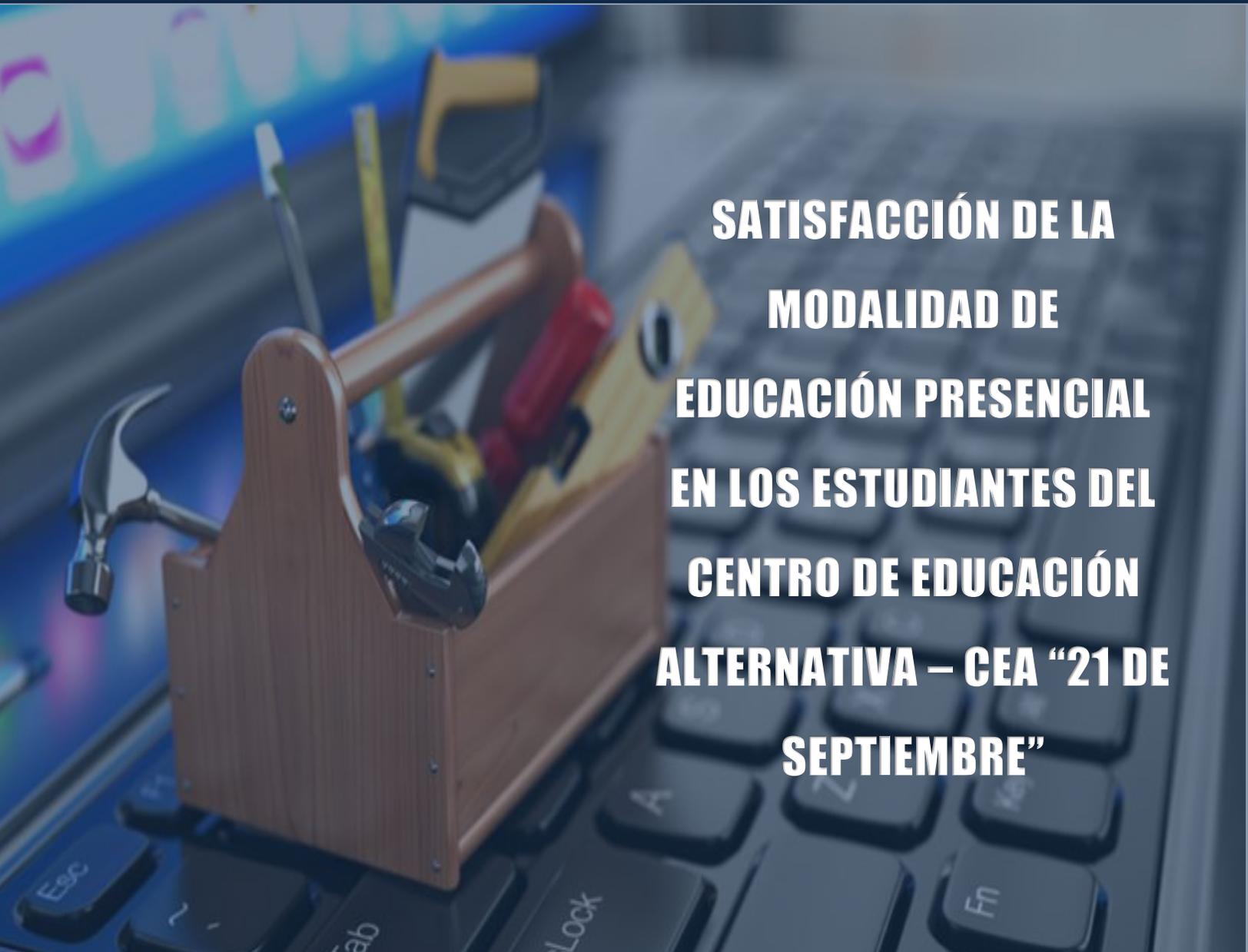
AUTOR (A): ELIANA JHUDITH CALLISAYA QUISPE

BAJO LA TUTORÍA: MSC. JORGE RICARDO RIVEROS SALAZAR

LA PAZ - BOLIVIA

2023

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**SATISFACCIÓN DE LA
MODALIDAD DE
EDUCACIÓN PRESENCIAL
EN LOS ESTUDIANTES DEL
CENTRO DE EDUCACIÓN
ALTERNATIVA – CEA “21 DE
SEPTIEMBRE”**

*El propósito entero de la educación es convertir los espejos en
ventanas.*

Sydney J. Harris – Periodista.

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios, por las bendiciones recibidas y fortaleza a lo largo de la carrera, al Lic. Jorge Riveros por la orientación en la realización del trabajo y al Centro de Educación Alternativa – CEA “21 de Septiembre” por brindarme la información necesaria para la realización de la investigación.

Agradezco a cada uno de los docentes por ser parte de mi formación profesional, tanto personal como académica, a mi familia por el apoyo brindado y amigos por ser el soporte a lo largo de la carrera y fuente de admiración.

SATISFACCIÓN DE LA MODALIDAD DE EDUCACIÓN PRESENCIAL EN LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO DE EDUCACIÓN ALTERNATIVA – CEA “21 DE SEPTIEMBRE”

SATISFACTION OF THE PRESENTIAL EDUCATION MODALITY IN THE STUDENTS OF CENTRO DE EDUCACION ALTERNATIVA – CEA “21 DE SEPTIEMBRE”

Eliana Jhudith Callisaya Quispe
Universidad Mayor de San Andrés
Facultad de Ciencias Económicas y Financieras
Carrera de Administración de Empresas
ejcallisaya7@umsa.bo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objeto conocer el nivel actual de satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa- CEA “21 de Septiembre” en la modalidad de educación presencial, en el primer periodo de la gestión 2022. Para el mismo se realizó un estudio exploratorio y descriptivo, no experimental – transversal, donde se utilizó la encuesta como herramienta para la obtención de datos, la muestra estuvo conformada por 243 estudiantes encuestados de manera aleatoria en la institución. De esta manera, para conocer la satisfacción de los estudiantes en la modalidad presencial, se basó en tres dimensiones que son: espacios de aprendizaje, docencia y enseñanza-aprendizaje.

Después de analizar e interpretar los datos se determinó que existe gran aceptación de los estudiantes respecto a 2 dimensiones que son docencia y enseñanza-aprendizaje, sin embargo, respecto a la dimensión de espacios de aprendizaje existe gran insatisfacción en cuanto al mobiliario y equipamiento de la institución.

Palabras clave: Satisfacción, modalidad presencial, espacios de aprendizaje, docencia, enseñanza-aprendizaje.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to know the current level of satisfaction of the students of the Centro de Educación Alternativa - CEA "21 de Septiembre" in the face-to-face education modality, in the first period of the 2022 administration. an exploratory and descriptive, non-experimental - cross-sectional study, where the survey was used as a tool to obtain data, the sample consisted of 243 students, randomly surveyed in the institution. In this way, to know the satisfaction of the students in the face-to-face modality, it was based on three dimensions that are: learning spaces, teaching and teaching-learning.

After analyzing and interpreting the data, it was determined that there is great acceptance of the students regarding 2 dimensions that are teaching and teaching-learning, however,

regarding the dimension of learning spaces, there is great dissatisfaction regarding the furniture and equipment of the school. institution.

Keywords: Satisfaction, face-to-face modality, learning spaces, teaching, teaching-learning.

1. Introducción

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de conocer el nivel actual de satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” en la modalidad de educación presencial, en las diferentes especialidades cursadas el primer periodo de la gestión 2022.

Según Alves y Raposo (2004), la satisfacción de los estudiantes es fundamental para “alcanzar el éxito escolar y lograr la permanencia de los mismos dentro de la institución”. Por lo tanto, una medición fiable de la satisfacción en el ámbito académico puede indicar cómo se está generando el proceso de enseñanza-aprendizaje en la institución. (Pérez Valduciel & Pereyra G., 2015).

La educación en Bolivia respecto a la satisfacción de los estudiantes ha quedado relegada, ya que la calidad de educación es altamente cuestionada, siendo que Bolivia no ha participado en ninguno de los exámenes de estándares internacionales (SIMECAL, PISA, TIMSS) desde 1997 y es poco probable que haya mejorado estos últimos años. (SDSN Bolivia, 2018)

La Educación Técnica ha sido una de las necesidades menos atendidas por el sistema educativo y respecto a la organización es bastante desorganizada, funcionando de manera muy anárquica, si bien se fue avanzando en el desarrollo de nuevas leyes y decretos, la implementación está quedando relegada. (Contreras, 2013)

También Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) mencionan que: la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, es decir, cómo se sienten los estudiantes respecto a las unidades de aprendizaje, instalaciones, equipamiento e interacciones con el profesor y compañeros de clase y la infraestructura. (ALVAREZ, CHAPARRO, & REYES, 2015).

Por consiguiente, la investigación se basará en estudiar la satisfacción de los estudiantes en la modalidad presencial¹ en base a 3 dimensiones que son: espacios de aprendizaje², docencia³ y enseñanza-aprendizaje⁴.

¹ **Modalidad de educación presencial:** Contempla impartir conocimiento en los entornos físicos de una institución escolar, tiempos y edades predeterminados para el aprendizaje, métodos de enseñanza y contenidos de planes y programas de estudio, cuya actualización se realiza, por lo general, sin considerar tiempos preestablecidos (GARDUÑO, 2005).

² **Espacios de aprendizaje:** Se define a la infraestructura como el conjunto de espacios, medios técnicos, instalaciones físicas que permiten el desarrollo del proceso de enseñanza (MARTINEZ & LIVINGSTON, 2018)

³ **Docencia:** La docencia es un proceso creativo a través del cual los sujetos que enseñan y los que aprenden interactúan con un objeto de conocimiento, develando así su propia lógica de construcción y transformándose mutuamente. (MORÁN, 2004)

El docente es el actor principal en la modalidad presencial; asumiendo, en la mayoría de los casos, la responsabilidad de proveer contenidos, disminuyen las posibilidades participativas del estudiante y crecen en la práctica verbal para transmitir el conocimiento, el docente se convierte en la fuente y recurso principal para resolver dudas y preguntas. Desarrolla modelos evaluativos largos y tareas de consulta básica. (DIAZ, 2012)

⁴ **Enseñanza - aprendizaje:** La enseñanza es el proceso mediante el cual se comunican o transmiten conocimientos especiales o generales sobre un material. El aprendizaje es el proceso por el cual una persona es entrenada para dar una solución a situaciones. (EDEL, 2004)

Además, la teoría del constructivismo menciona, que el conocimiento se construye a partir de experiencias que se tiene con el ambiente que los rodea, momentos por los que pasan y personas con las que se interrelacionan en la vida. (JERÍ, 2020)

De esta manera, relacionando esta teoría en el ámbito de nuestra investigación, el estudiante podrá generar un conocimiento respecto a la satisfacción, dependiendo a experiencias que tenga con el ambiente y con las personas que se interrelacione en la institución.

Según el reglamento de los Centros de Educación Alternativa – R.A. N°235 en Bolivia, define a los mismos como redes, espacios y servicios destinados(as) a desarrollar acciones educativas en las modalidades de Educación de personas jóvenes y adultas, especial y permanente. El Viceministerio de Educación Alternativa y Especial de 2012 da cuenta de 655 Centros de Educación Alternativa (CEA), 405 de los cuales ofrecen Educación Técnica de Adultos. Las carreras ofertadas se encuentran mayoritariamente en los sectores de la industria y servicios (95%). En el sector industrial se trata, generalmente, de carreras relacionadas a la elaboración de artesanías, tejidos, etc., y no a carreras ligadas al sector industrial moderno. Esto se debe al limitado equipamiento y especialización de las carreras. (Poma, 2018)

El Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” es un Institución Educativa de formación Técnica Tecnológica orientada a personas jóvenes y adultos, promoviendo la formación profesional para contribuir al desarrollo del campo laboral en el país; en áreas industriales, comerciales y de servicio. (C.E.A. 21 DE SEPTIEMBRE, 2020).

1.1. Justificación

El interés en realizar esta investigación radica en que los resultados encontrados permitirán conocer la situación actual de la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” en la modalidad de educación presencial que se da actualmente.

Además, contribuirá a identificar aspectos positivos y negativos de la modalidad presencial según la percepción de satisfacción de los estudiantes, lo que permitirá a la institución a tomar medidas proactivas frente a estos resultados y mejorar aspectos débiles.

Cabe resaltar que esta investigación aportara una nueva perspectiva en la calidad de educación en Bolivia, ya que mediante la revisión documental se pudo notar que existe varios estudios de satisfacción de los estudiantes en universidades, colegios, etc., pero no existen estudios en institutos de formación técnica tecnológica, o en Centros de Educación Alternativa como es el caso, siendo que este segmento es muy importante en la educación ya que según Zamora (2011) en Bolivia representa el segundo lugar, donde los estudiantes recurren para formarse profesionalmente. (ZAMORA, 2011).

1.2. Situación problemática

El problema planteado surgió de la observación en el Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre”, donde se notó que existe poca asistencia de los estudiantes en las clases

Por medio de este aprendizaje los estudiantes asimilan ciertas normas sociales que regulan su comportamiento. (Aguilar, 2020)

presenciales de las diferentes especialidades, es por eso que se ahondó en el tema de satisfacción, para poder encontrar una vía de solución a este problema, dando como resultado la siguiente cuestionante:

1.3. Problema científico

¿Cuál es el nivel actual de satisfacción de la modalidad presencial en los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre”?

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo general

Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” en la modalidad de educación presencial.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar el grado de satisfacción actual de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” respecto a los espacios de aprendizaje en la modalidad de educación presencial.
- Examinar la satisfacción actual de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” respecto a la actuación del docente en la modalidad de educación presencial.
- Analizar el grado de satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” respecto a la enseñanza-aprendizaje en la modalidad de educación presencial.

1.5. Alcance o campo de acción

Para el presente trabajo de investigación se focalizó en estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” en sus 10 especialidades, comprendiendo mediante la percepción de los mismos el grado de satisfacción actual frente a la modalidad de educación presencial que se impartió en la institución.

Las 10 especialidades que se tomaron en cuenta para esta investigación fueron:

Ilustración 1: Especialidades del Centro de Educación Alternativa- CEA "21 de Septiembre"



Fuente: Elaboración propia

2. Metodología

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) definieron a este enfoque, como aquel que se utiliza para la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

2.1. Diseño de investigación

El alcance del trabajo de investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo, no experimental – transversal. Exploratorio porque el tema de investigación es novedoso, se debe recalcar que, si bien se han realizado varios estudios de satisfacción según la revisión bibliográfica, este trabajo de investigación fue abordado desde una nueva perspectiva, en este caso centrándose en estudiantes de una institución técnico-tecnológica tomando como protagonista al Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre”.

Es Descriptivo ya que, según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, en este caso la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” en la modalidad presencial. Y No experimental – transversal porque se observó el fenómeno, en este caso la satisfacción de los estudiantes, frente a diferentes dimensiones sin alterar ningún efecto y recopilando datos en un momento único. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

2.2. Población

Comprendió a todos los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” de las 10 especialidades, que cursaron clases presenciales en la gestión 2022. Dicha cantidad ascendió a 659 estudiantes inscritos en la institución.

2.3. Determinación del tamaño de la muestra

Para el trabajo de investigación se determinó una muestra finita, con un intervalo de 95% y un error permitido del 5% y la probabilidad de éxito del 50%.

La fórmula para hallar el tamaño de la muestra finita fue:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Símbolo	Definición	Valor numérico
<i>N</i>	Tamaño de la población	659
<i>Z</i>	Intervalo de confianza 95% =1,960	1,960
<i>e</i>	Error de estimación	0,05
<i>p</i>	Probabilidad de éxito	0,50
<i>q</i>	Probabilidad de fracaso	0,50

$$n = \frac{659 * (1,960^2) * 0,50 * 0,50}{(0,05^2) * (659 - 1) + (1,960^2) * 0,50 * 0,50}$$

n = 243 estudiantes encuestados

Se procedió a encuestar la cantidad total de la muestra de forma aleatoria en cada especialidad de la institución en la gestión 2022.

2.4. Instrumentos de Recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó 2 herramientas, la primera fue una encuesta estandarizada con las siguientes características:

- La encuesta estuvo referida a evaluar la educación presencial (que llevan todas las especialidades) en base a 3 dimensiones que son: espacios de aprendizaje, docente y enseñanza-aprendizaje. Fueron 2 preguntas en la dimensión de espacios de aprendizaje, 2 preguntas en la dimensión de docente y 5 preguntas en la dimensión de enseñanza-aprendizaje, de las cuales todas las preguntas fueron cerradas.
- Existió 2 preguntas abiertas la primera referida a evaluar la adaptación de la institución frente a la pandemia para las clases presenciales y la segunda fue la elección de la modalidad de educación con la que los estudiantes se sintieron más satisfechos.

La segunda herramienta que se utilizó fue el análisis documental en el cual se recopiló y revisó documentos afines al tema a investigar. Se recolecto revistas, documentos, artículos, libros, etc.

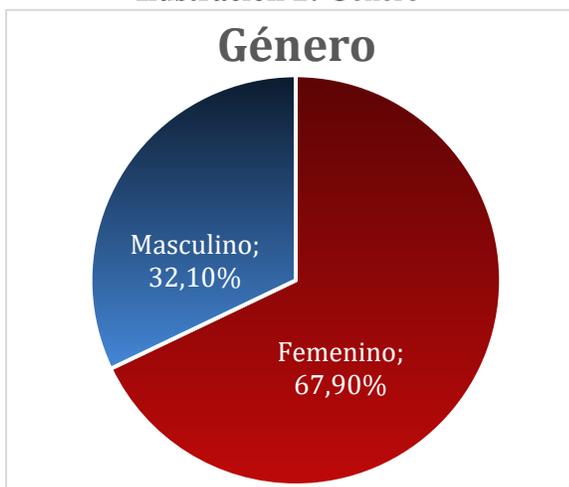
3. Resultados

En este apartado se presenta los resultados obtenidos de los estudiantes encuestados en el Centro de Educación Alternativa- CEA “21 de Septiembre”. Se describió los resultados en concordancia a datos relevantes y objetivos anteriormente expuestos.

Se tomó en cuenta para la descripción de los resultados a 3 dimensiones, las mismas que se utilizaron para estructurar la encuesta, que son: espacios de aprendizaje, docencia y enseñanza- aprendizaje en la modalidad de educación presencial.

Se encuestó a 243 estudiantes de forma aleatoria, de los cuales se obtuvo los siguientes datos generales:

Ilustración 2: Género



Fuente: Elaboración propia

Tabla 1: Datos Generales

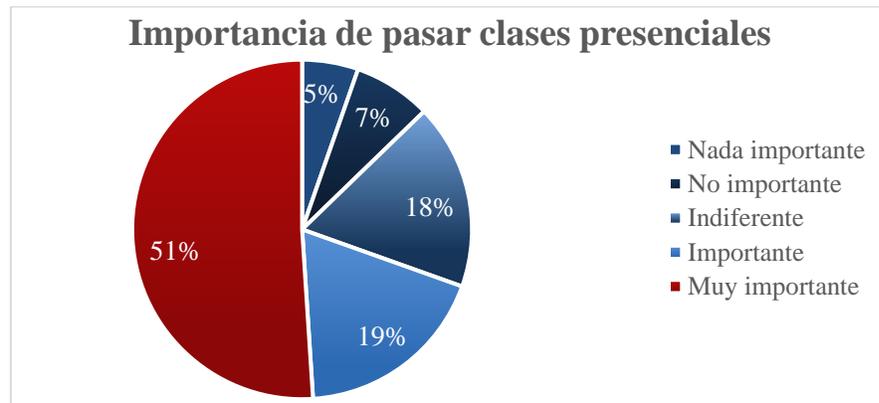
EDAD	
15-25	203
26-36	33
37-47	7
NIVEL DE ESTUDIO	
Técnico Medio	25
Técnico Básico	218
ESPECIALIDAD	
Gastronomía y Alimentación	32
Sistemas Computacionales	44
Tejido Industrial	15
Contabilidad	38
Belleza Integral	22
Electricidad e Instalaciones	13
Electrónica	10
Confección Textil	13
Secretariado Ejecutivo	48
Confección de Ropa Típica	8

Fuente: Elaboración propia

3.1. Modalidad de Educación presencial

3.1.1. Dimensión 1: Espacios de aprendizaje

Ilustración 3: Importancia de pasar clases presenciales

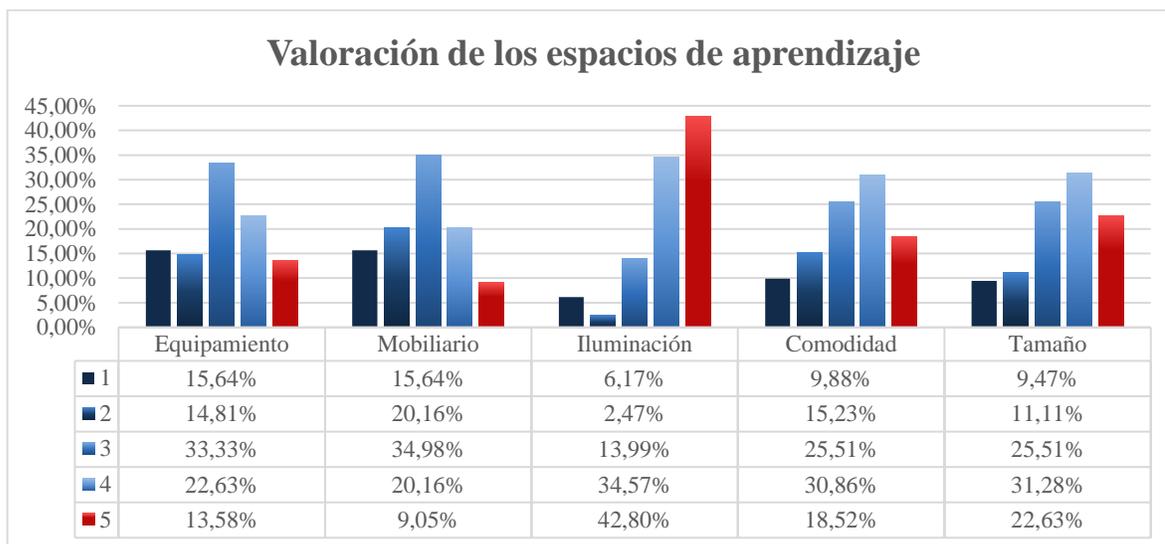


Fuente: Elaboración propia

Como se pudo observar, la mayoría de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa – CEA “21 de Septiembre” consideró que es muy importante pasar clases presenciales en la institución, ya que en muchas de las especialidades la práctica es muy importante, también se puede resaltar que existió un porcentaje del 18% que consideró indiferente asistir de manera presencial, esto pudo deberse a que la mayoría de estudiantes inscritos en la

institución provienen de las especialidades de Sistemas computacionales y Secretariado ejecutivo, las cuales son especialidades catalogadas de servicio, en las cuales la adaptación a clases virtuales no sería demasiado complicado, en comparación a especialidades que en su 95% son prácticas como tejido industrial o confección textil, entre otras.

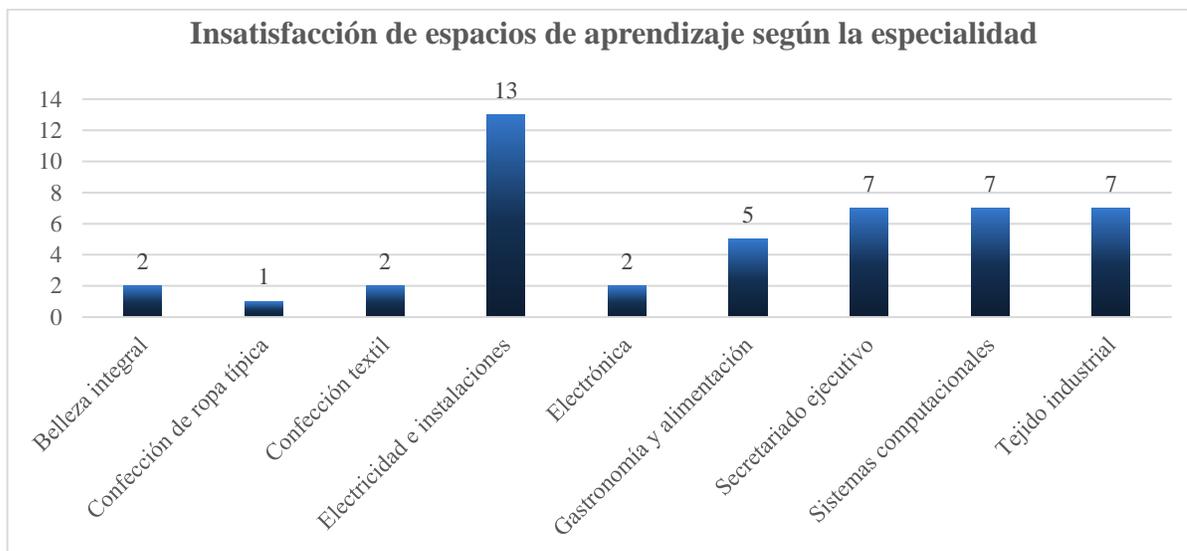
Ilustración 4: Valoración de espacios de aprendizaje



Fuente: Elaboración propia

Si bien la mayoría de los estudiantes concordó que es importante pasar clases presenciales, no se encuentran satisfechos en cuanto a los espacios de aprendizaje, específicamente por el equipamiento y mobiliario de cada una de las aulas de las diferentes especialidades.

Ilustración 5: Insatisfacción de espacios de aprendizaje según la especialidad

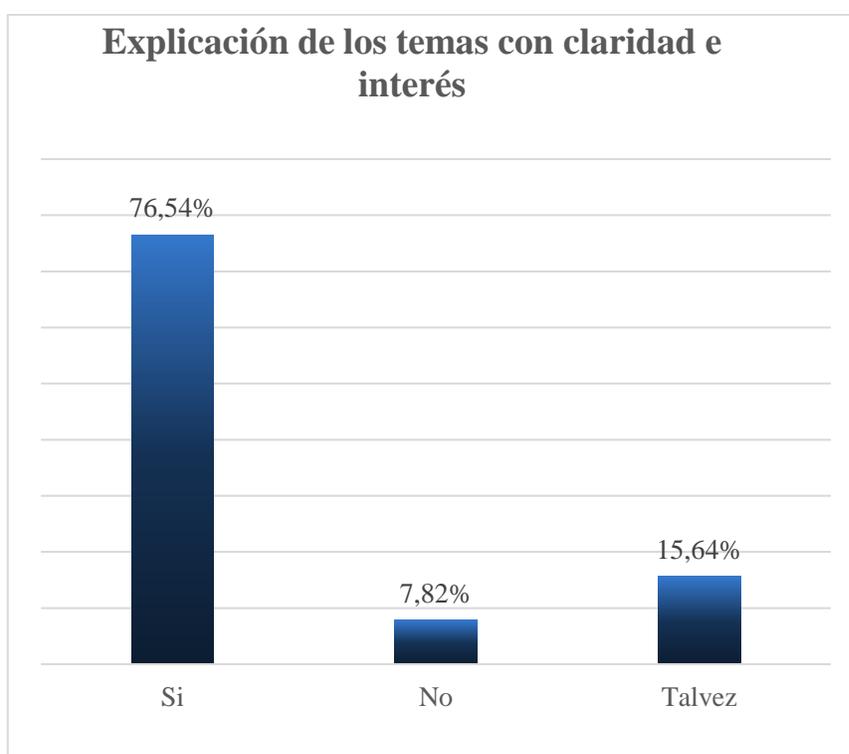


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a cada especialidad se observó, que la especialidad más insatisfecha respecto a los espacios de aprendizaje, fue la especialidad de Electricidad e instalaciones, ya que la totalidad de los encuestados concordó en esta respuesta. La especialidad de tejido industrial denota que también existe una insatisfacción respecto a esta dimensión, ya que, en comparación de los 13 estudiantes encuestados de esa especialidad, 7 estudiantes se encuentran insatisfechos. Respecto a las especialidades de Secretariado ejecutivo y Sistemas computacionales, si bien existió una insatisfacción de los estudiantes respecto a los espacios de aprendizaje, la mayoría de los mismos rescató algunos aspectos positivos de la institución en cuanto a esta dimensión.

3.1.2. Dimensión 2: Docencia

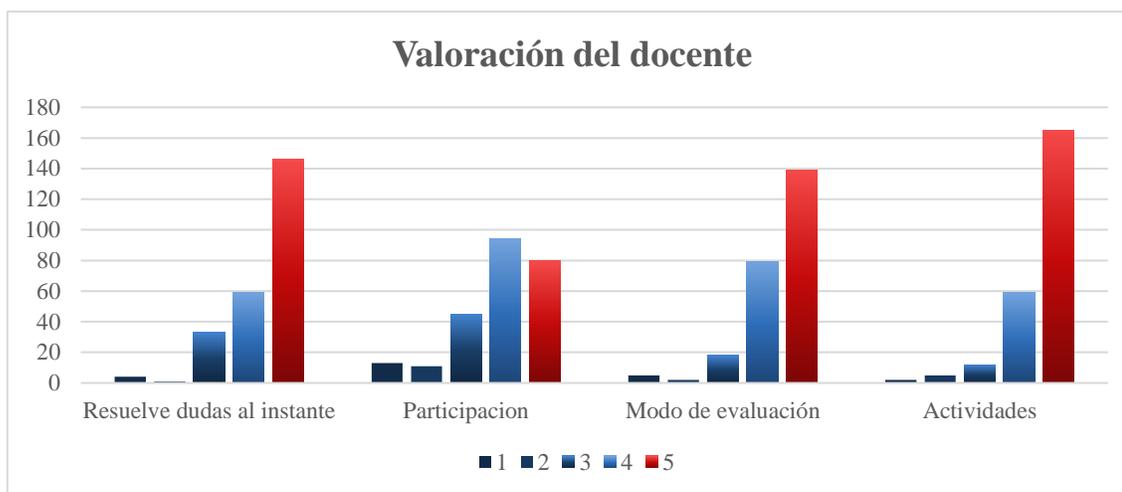
Ilustración 6: Explicación de los temas con claridad e interés



Fuente: Elaboración propia

Se pudo observar que, respecto a la dimensión de docencia impartida en la institución, a nivel general, los estudiantes concuerdan en que las explicaciones de los temas que se abarcaron son desarrolladas con claridad e interés por parte del docente, siendo que el 76,54% de los estudiantes están de acuerdo, es decir, que a pesar de las limitaciones que tienen los docentes en cuanto a los espacios de aprendizaje, ellos se esmeran para transmitir el conocimiento requerido. Sin embargo, hay un 15,64% de los estudiantes que no están satisfechos.

Ilustración 7: Valoración del docente



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la valoración del docente en cuanto a resolver dudas, modo de evaluación y las actividades que realiza en el aula, se observó que hay una gran aceptación de los estudiantes de las diferentes especialidades. Se pudo notar que los estudiantes se encuentran satisfechos con la labor del docente, a pesar de las condiciones de los espacios de aprendizaje.

Ilustración 8: Mayor satisfacción en espacios de aprendizaje según especialidad



Fuente: Elaboración propia

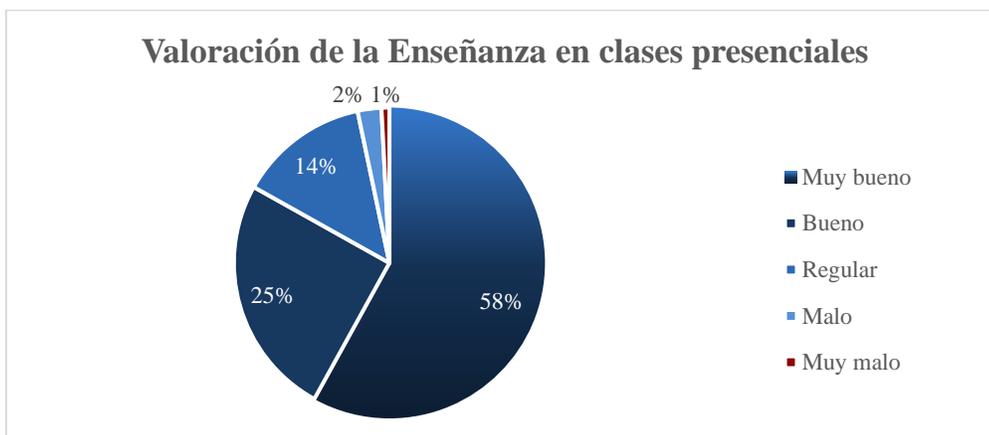
La especialidad que se encontró más satisfecha respecto al papel del docente en las clases presenciales, en el modo de evaluación, participación, etc. fue la de Electricidad e instalaciones, que fue una de las especialidades más insatisfecha respecto a la calidad de los espacios de aprendizaje, aquí se pudo notar algo muy importante que la labor del docente es muy buena, a pesar de las limitaciones de la infraestructura.

En las especialidades de Secretariado ejecutivo y Sistemas computacionales hubo estudiantes que se encuentran satisfechos en todas las categorías, sin embargo, son la minoría respecto a

la totalidad de estudiantes encuestados, es decir que la mayoría de los estudiantes todavía no están totalmente satisfechos respecto a otras categorías.

3.1.3. Enseñanza- aprendizaje

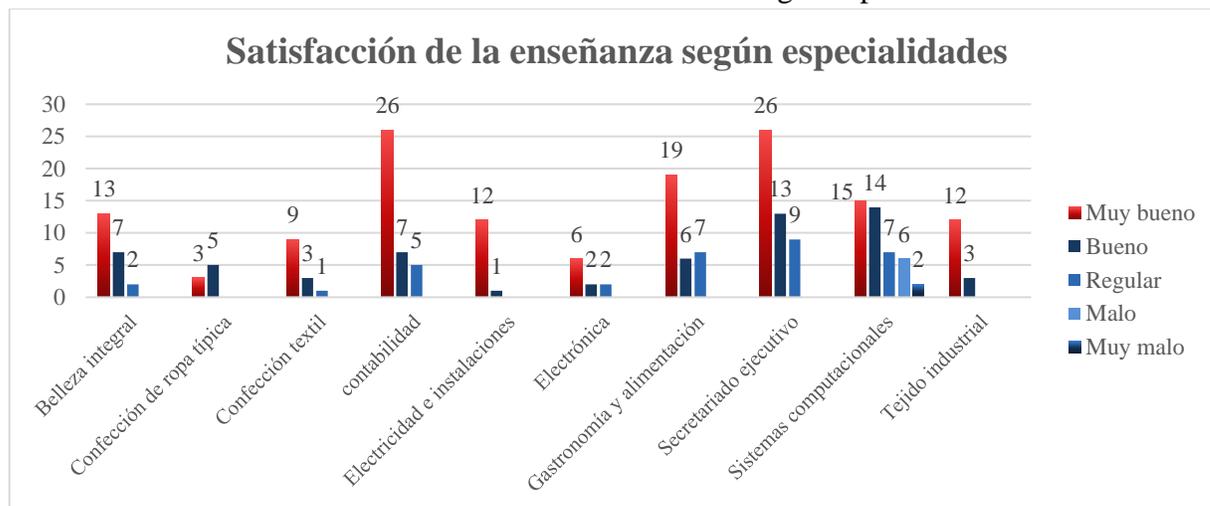
Ilustración 9: Enseñanza en clases presenciales



Fuente: Elaboración propia

La satisfacción de los estudiantes respecto a la enseñanza de los docentes en las clases presenciales, denota que el 58% de los estudiantes a nivel general la considera muy buena, sin embargo, se debe lograr que este porcentaje se acrecenté. También existió un aspecto muy positivo, que es la insatisfacción respecto a la enseñanza del docente siendo este del 17%, mostrando ser un porcentaje pequeño, debiendo lograr reducirlo al mínimo posible.

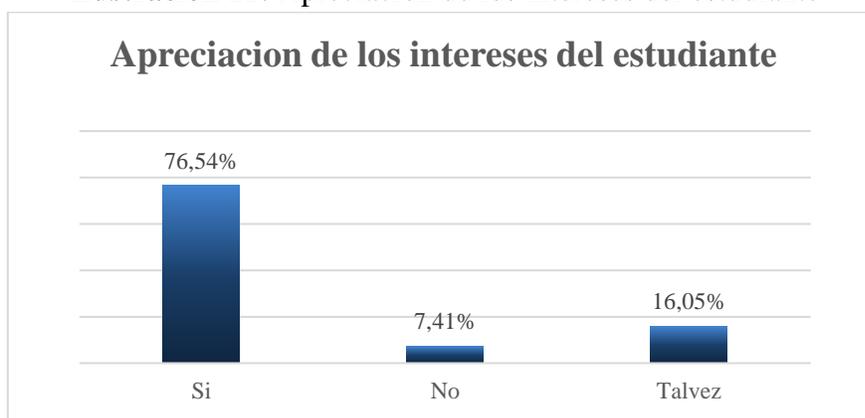
Ilustración 10: Satisfacción de la enseñanza según especialidades



Fuente: Elaboración propia

Si bien se señaló, que el desarrollo de la enseñanza del docente hacia los estudiantes es relativamente satisfactorio a nivel general, acerca de las diferentes especialidades más satisfechas con la labor de enseñanza del docente, fueron las especialidades de Contabilidad, Gastronomía y alimentación, Tejido industrial, Sistemas computacionales, Electricidad e instalaciones respecto al totalidad de estudiantes encuestados.

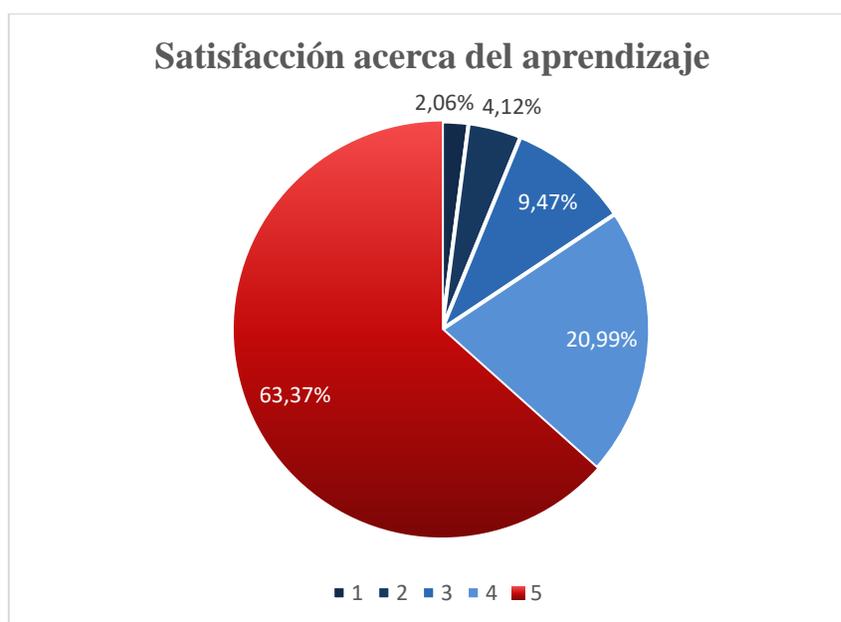
Ilustración 11: Apreciación de los intereses del estudiante



Fuente: Elaboración propia

Se pudo observar, que el 76,54% de los estudiantes de diferentes especialidades consideró, que cuando se explican los temas se tienen en cuenta sus intereses respecto a lo que quieren aprender. Sin embargo, existió un 16,05% de estudiantes que todavía no están totalmente satisfechos respecto a esta situación.

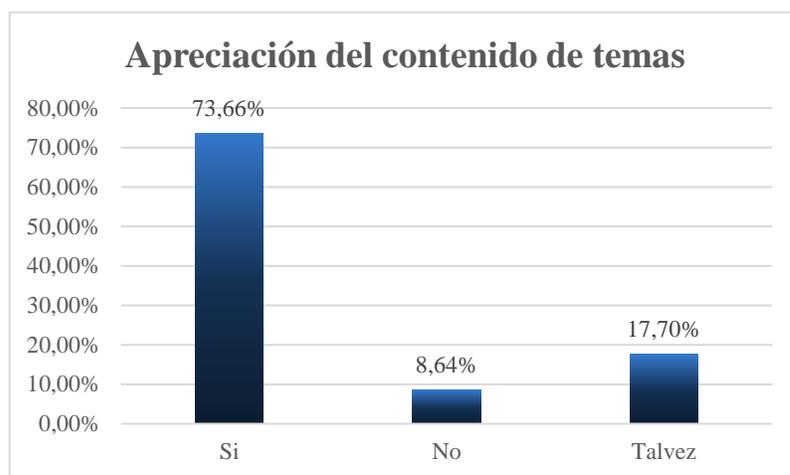
Ilustración 12: Satisfacción acerca del aprendizaje



Fuente: Elaboración propia

Se observó que la mayoría de los estudiantes de las diferentes especialidades consideró que los contenidos impartidos hasta el momento, contribuyó a su formación profesional, es decir que todos los temas, prácticas, etc. que los docentes impartieron en diferentes especialidades en clases presenciales, satisficieron a los estudiantes, y consideran que todo el contenido es importante para su aprendizaje.

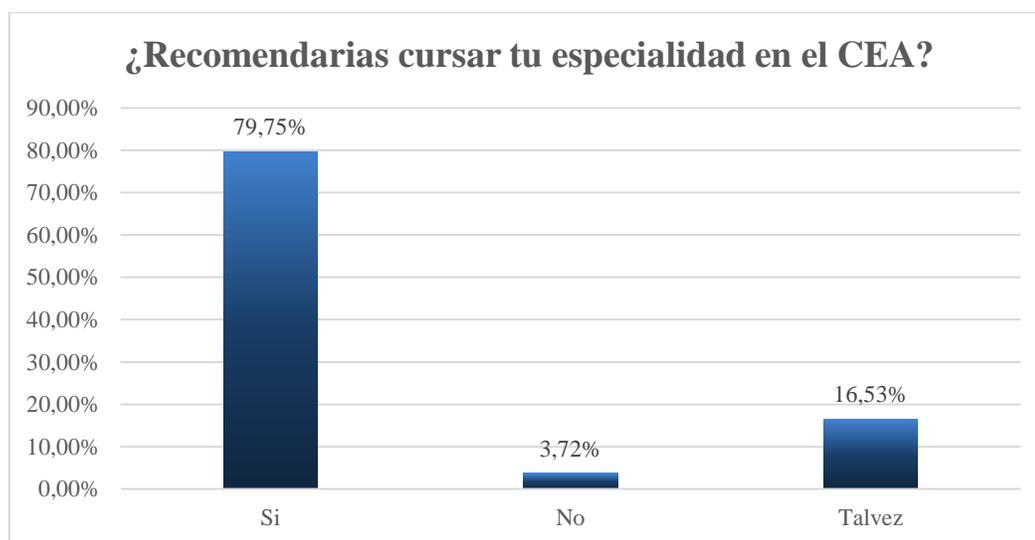
Ilustración 13: Apreciación del contenido de temas



Fuente: Elaboración Propia

El 73,66% de los estudiantes del CEA “21 de Septiembre” consideró que los temas, practicas, etc. que abarcaron en las diferentes especialidades fueron interesantes, sin embargo, el 17,70% no se encuentran totalmente satisfechos, y el 8,64% consideró que los temas, prácticas no son nada interesantes.

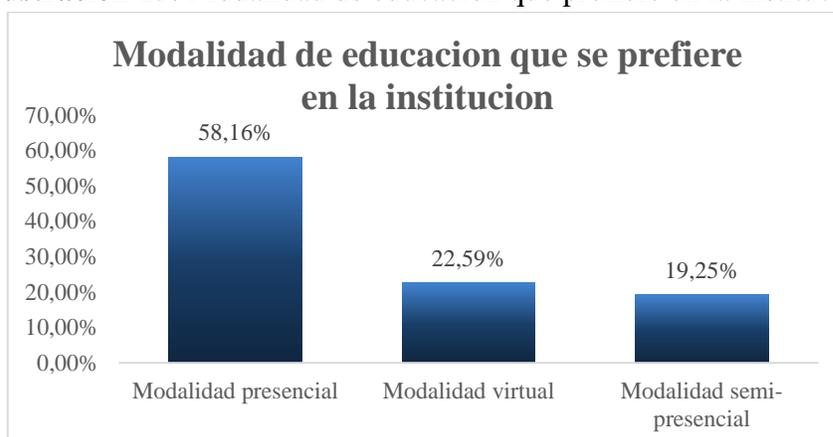
Ilustración 14: ¿Recomendarías cursar tu especialidad en el CEA?



Fuente: Elaboración propia

Muchos de los estudiantes del CEA “21 de Septiembre” específicamente el 79,75% recomendó a otros estudiantes pasar su especialidad en la institución, este es un aspecto muy positivo ya que pese a las limitaciones que tienen los espacios de aprendizaje, los estudiantes si recomendarían a la institución y una de las razones por las cuales tomarían esta decisión, es por la labor que hacen los docentes que se esfuerzan por transmitir conocimientos en cada una de sus especialidades.

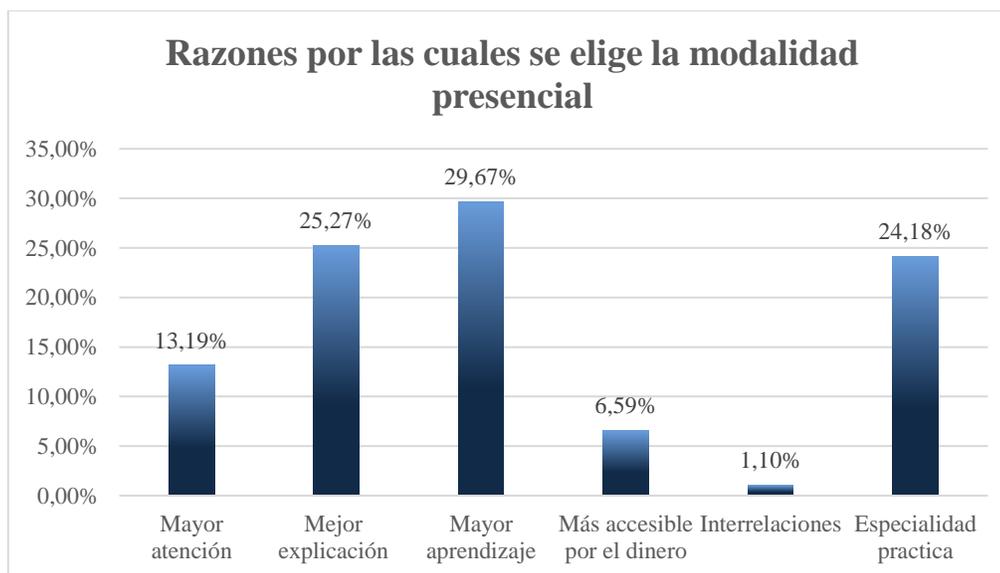
Ilustración 15: Modalidad de educación que prefiere en la institución



Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes eligieron la modalidad presencial con un 58,16% de estudiantes a nivel general, la modalidad virtual solo un 22,59% de estudiantes y la combinación de ambas modalidades solo el 19,25%, se notó algo muy importante, que si bien existió más estudiantes que quieren cursar de modo presencial, existe una minoría que, si lo puede aceptar, ya que se esperaba un resultado diferente siendo esta una institución técnica tecnológica.

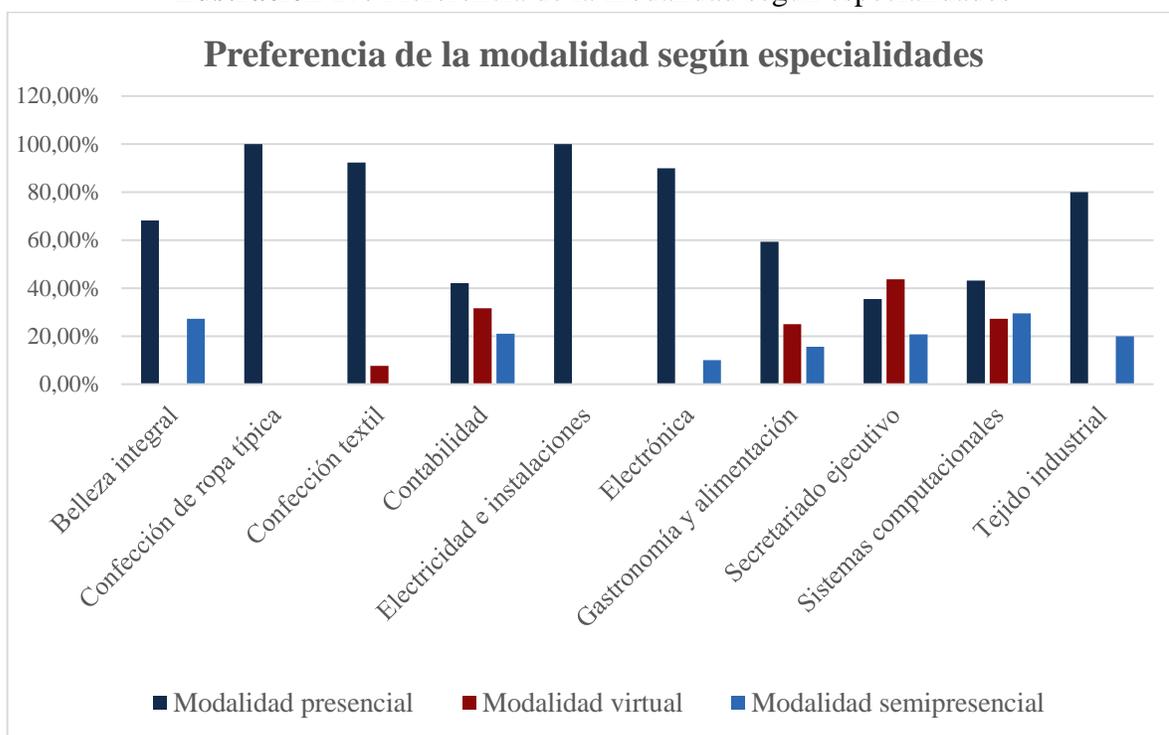
Ilustración 16: Razones por las cuales se elige la modalidad presencial



Fuente: Elaboración propia

Una de las razones predominantes para la elección de la modalidad presencial, es el mayor aprendizaje, la mejor explicación del docente y también que la mayoría de las especialidades son prácticas. En la modalidad virtual la principal razón fue la buena adaptación que puede tener la especialidad en esa modalidad, ya que la cantidad donde mayor estudiantes existe es en 3 especialidades, sistemas computacionales, secretariado ejecutivo y contabilidad. Y eligieron la modalidad semipresencial, porque existe mayor flexibilidad y se aprovecha ambas modalidades.

Ilustración 17: Preferencia de la modalidad según especialidades



Fuente: Elaboración propia

Se observó que la modalidad de preferencia, es la presencial en todas las especialidades, sin embargo, en la especialidad de Secretariado ejecutivo, la modalidad que la mayoría de los estudiantes prefiere es la virtual.

4. Discusión

Estudiar la satisfacción es muy importante en cualquier tipo de organización, y en el ámbito de la educación debe ser indispensable, ya que según Alves y Raposo (2004) la satisfacción puede convertirse en una medida de calidad del proceso de enseñanza, es decir, que gracias a diferentes análisis de satisfacción realizadas en diversas instituciones, se lograría diagnosticar aspectos positivos y negativos, los mismos que conducirán a mejorar la calidad de la educación, que se brinda a nivel nacional y también de manera global.

El trabajo de investigación se realizó en base a tres dimensiones que fueron: los espacios de aprendizaje, la docencia y la enseñanza- aprendizaje que se da en las diferentes especialidades del CEA - “21 de Septiembre”.

La primera dimensión son los espacios de aprendizaje, en donde se pudo apreciar que la mayoría de los estudiantes se encuentran insatisfechos respecto al equipamiento y el mobiliario de la institución, sin embargo, se sintieron satisfechos respecto a la iluminación de la institución y el tamaño. Hay que señalar un aspecto importante, los estudiantes del CEA “21 de Septiembre” se encuentran cómodos en la institución y esto se debe, a que como existe falta de mobiliario y equipamiento, los docentes de la institución organizan grupos de estudiantes para que ingresen en diferentes turnos y alternan los días de clase, lo que dió como resultado que los estudiantes se sientan más cómodos en sus aulas, pero eso, no debe

significar que deben tomar esta medida todos los años, se debe empezar a trabajar como institución para mejorar esta situación y que los estudiantes pasen los horarios completos y puedan generar mejor conocimiento. También hay que señalar que la especialidad más insatisfecha respecto a los espacios de aprendizaje es Electricidad e instalaciones respecto al mobiliario, equipamiento, comodidad, etc.(Anexo 4)

Según un estudio realizado por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) (2011) la infraestructura tiene un vínculo directo con la educación, ya que esta influye de manera significativa en el aprendizaje de los estudiantes, en esta investigación se dió a conocer severas carencias de infraestructura y servicios básicos en gran parte de los establecimientos educativos latinoamericanos y en las escuelas con mayores necesidades, y de estas escuelas los estudiantes obtuvieron los peores resultados en diferentes pruebas de aprendizaje que realizaron.

De ahí que, se debe tomar un énfasis en la institución en mejorar esta dimensión ya que, al ser una institución técnica tecnológica, donde la mayoría de sus especialidades son prácticas, se debe de equipar de la mejor manera, en la que no solo se beneficiaría los estudiantes sino también la institución.

En la segunda dimensión acerca del papel del docente en clases presenciales se pudo apreciar que la mayoría de los estudiantes del CEA “21 de Septiembre” se encuentran satisfechos respecto al papel del docente en las diferentes especialidades, en cuanto a la resolución de dudas, modo de evaluación del docente y también las actividades que se realizan, en cuanto a la premiación de la participación, si bien la mayoría de los estudiantes se encuentran satisfechos, todavía existe una barrera que no les permite estar totalmente complacidos. Algo muy importante es que, si bien la especialidad de Electricidad e instalaciones es la más insatisfecha respecto a los espacios de aprendizaje, los estudiantes consideran que el papel del docente es satisfactorio en la resolución de dudas, modo de evaluación, etc. (Anexo 5)

La tercera dimensión abarcó la satisfacción de los estudiantes respecto a la enseñanza-aprendizaje, en la que se pudo observar que los estudiantes se encuentran satisfechos respecto a la enseñanza que se da en la institución, la mayoría de los estudiantes concuerda que, al momento de impartir el contenido de los temas se tomó en cuenta sus intereses, lo que derivó, en que el 63,37% de los estudiantes estuvieron de acuerdo, es decir, que el contenido que se avanzó hasta el momento está contribuyendo a su aprendizaje, a pesar de las limitaciones que tienen docentes y estudiantes respecto a los espacios de aprendizaje.

Además, los estudiantes señalan que, si recomendarían cursar su especialidad en la institución, probablemente la docencia y enseñanza-aprendizaje son dimensiones que ayudaron a que los estudiantes se inclinen por esta decisión.

Las tres dimensiones son de igual importancia para la satisfacción del estudiante, es por eso que se debe reforzar la primera dimensión que son los espacios de aprendizaje y seguir potenciando las otras dimensiones para lograr una mejor calidad de educación en la institución.

En base a las preguntas abiertas sobre la elección de elegir una modalidad de educación, existe un porcentaje minoritario que, si está dispuesto a pasar de manera virtual y esto se



debe principalmente, porque la mayoría de las especialidades son de carácter práctico, y además, se debe señalar que los estudiantes, consideran que es muy importante asistir de manera presencial a las clases, por la mejor explicación del docente, mayor aprendizaje y mejor atención. En cuanto a la virtualidad que representa el 22,59% de estudiantes, es porque consideran que hubo una adaptación adecuada por parte de la institución, esto se debió a que la mayoría de los estudiantes encuestados se sitúa principalmente en 3 especialidades; sistemas computacionales, secretariado ejecutivo y contabilidad, en los cuales la adaptación a la virtualidad sería más factible. Acerca de la modalidad semipresencial que representó el 19,25%, es porque existiría mayor flexibilidad y aprovechamiento de ambas modalidades (virtual y presencial). (Anexo 6)

Además, en base a la adaptación de la institución frente al Covid-19, los estudiantes percibieron que es buena, ya que 92,59% menciona que la institución en general se ha adaptado correctamente, por los cuidados de bioseguridad, métodos de desinfección, etc. Este es un aspecto positivo para la modalidad de manera presencial, ya que la pandemia ha revolucionado, no solo el ámbito de la educación sino muchos otros, y la adaptación frente al mismo es importante para el estudio de la satisfacción de los estudiantes. (Anexo 3)

Por último, se debe recalcar que es muy importante avanzar conjuntamente con los retos de la actualidad, integrando cada vez más las tecnologías en los procesos de enseñanza y en la educación, hay que aprender a mejorar la calidad educativa y afrontar retos para formar estudiantes del siglo XXI, sobre todo para instituciones técnicas, donde la mayor parte del contenido que se brinda requiere práctica, pero, así como la educación académica se va renovando, la educación técnica no debe quedarse atrás.

5. Conclusiones

El objetivo de la investigación fue: conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa-CEA “21 de Septiembre”, el mismo se realizó en base a 3 dimensiones; espacios de aprendizaje, docencia y enseñanza-aprendizaje, que de manera general podemos señalar que: existe satisfacción respecto a la modalidad presencial en 2 dimensiones, la docencia y enseñanza-aprendizaje e insatisfacción respecto a los espacios de aprendizaje.

El 70 % de los 243 estudiantes encuestados están satisfechos en cuanto a la dimensión de docencia y enseñanza-aprendizaje, y esto se debió principalmente, a que la mayoría de los estudiantes valora el actuar de los docentes, lo que repercute en que la enseñanza-aprendizaje sea satisfactoria, pese a las limitaciones de los espacios de aprendizaje.

Respecto a los espacios de aprendizaje existe insatisfacción de los estudiantes, principalmente en el mobiliario y el equipamiento de las aulas, y esto se debe, a que no existe suficientes equipos para realizar las prácticas, mesas y sillas para las actividades, presentaciones, etc. dando como resultado que los estudiantes se encuentren insatisfechos. Si bien los docentes se esfuerzan para dar una buena educación, tomando como solución pasar

por turnos, es importante mejorar esta dimensión para que los estudiantes obtengan una educación más completa y óptima.

Se debe focalizar principalmente en las especialidades donde existe mayor insatisfacción y las que son más prácticas, ya que las mismas necesitan de espacios adecuados bien equipados y con el mobiliario suficiente.

Hay que remarcar algo muy importante que, si bien los estudiantes consideran que pasar clases presenciales es muy importante, las razones por las cuales eligen esta modalidad, es que existe una mejor explicación por parte del docente, mayor atención por parte de los estudiantes y también porque la mayoría de las especialidades son prácticas.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, F. d. (2020). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052020000300213
- ALVAREZ, B. J., CHAPARRO, S. E., & REYES, P. D. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes*. España: Red Iberoamericana de Investigación.
- C.E.A. 21 DE SEPTIEMBRE. (1 de ENERO de 2020). *C.E.A. 21 DE SEPTIEMBRE*. Obtenido de C.E.A. 21 DE SEPTIEMBRE: <https://www.cea21deSeptiembre.org/inicio>
- Contreras, A. C. (2013). *Contexto de la Educación Técnica en Bolivia*. Bolivia: Formación técnica profesional.
- DIAZ, J. P. (2012). *CAMBIO EN LOS ROLES DE LOS DOCENTES Y DISCENTES EN LA EDUCACION VIRTUAL*. COLOMBIA.
- EDEL, R. (2004). *EL CONCEPTO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE*. RED CIENTIFICA.
- GARDUÑO, R. V. (2005). *ENSEÑANZA VIRTUAL SOBRE LA ORGANIZACION DE RECURSOS INFORMATIVOS DIGITALES*. MEXICO: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, P. L. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- JERÍ, C. J. (2020). *SATISFACCIÓN DE LAS CLASES VIRTUALES DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA 2020*. PERÚ.
- MARTINEZ, M. M., & LIVINGSTON, L. C. (2018). *INFRAESTRUCTURA COMO CONDICION DE CALIDAD EDUCATIVA EN EL FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO ACADEMICO ESTUDIANTIL*. Colombia: UNIVERSIDAD DE LA COSTA.
- MORÁN, P. O. (2004). LA DOCENCIA COMO RECREACION Y CONSTRUCCION DEL CONOCIMIENTO. *PERFILES EDUCATIVOS*, 105-106. Obtenido de SCIELO: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982004000100003

- Pérez Valduciel, I., & Pereyra G., E. E. (2015). SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL: UN INDICADOR DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA CELULAR, UCV. *Revista de pedagogía*, 70-71.
- Poma, A. (2018). *Diagnóstico sobre la Educación Técnica Tecnológica en el marco del Modelo Educativo Sociocomunitario Productivo*. Bolivia: Campaña Boliviana por el Derecho a la Educación.
- SDSN Bolivia. (12 de 07 de 2018). *SDSN Bolivia*. Obtenido de SDSN Bolivia: <https://www.sdsnbolivia.org/educacion-de-calidad/>
- ZAMORA, K. L. (2011). *EDUCACION TECNICA Y PRODUCCION EN BOLIVIA*. LA PAZ: PROGRAMA DE INVESTIGACION ESTRATEGICA EN BOLIVIA.



ANEXOS

ANEXO 1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
<p>Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” en la modalidad de educación presencial.</p>	<p>MODALIDAD DE EDUCACIÓN PRESENCIAL</p>	<p>Percepción de los estudiantes del CEA</p>	<p>Calidad de adaptación del CEA para clases presenciales</p>	<p>1.</p>
			<p>Necesidad de cursar una modalidad presencial</p>	<p>2.1.1.</p>
			<p>Recomendación de estudiantes de pasar clases presenciales</p>	<p>2.3.5.</p>
			<p>Motivación respecto a la elección de modalidad presencial, virtual o semipresencial</p>	<p>4</p>
<p>Analizar el grado de satisfacción actual de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” respecto a los espacios e instrumentos de aprendizaje en la modalidad de educación presencial.</p>		<p>Calidad de los espacios de aprendizaje en la modalidad presencial</p>	<p>Los espacios de aprendizaje son adecuados en cuanto a la comodidad, equipamiento, mobiliario, tamaño, etc.</p>	<p>2.1.2.</p>

Examinar la satisfacción actual de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” respecto a la actuación del docente en la modalidad de educación presencial.	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Docencia en la modalidad presencial	Existe claridad e interés en la explicación del tema por parte del docente	2.2.1
			Se resuelven dudas, premian la participación, modo de evaluación es adecuado y se realizan actividades acorde a temas abordados	2.2.2.
Enseñanza y aprendizaje en la modalidad presencial		Enseñanza y aprendizaje adecuado	2.3.1.	
			2.3.3.	
	Explicación del tema con claridad, contenido adecuado.	2.3.2.		
Analizar la relación de la satisfacción de los estudiantes del Centro de Educación Alternativa - CEA “21 de Septiembre” respecto a la enseñanza-aprendizaje en la modalidad de educación presencial.				2.3.4.



Las actividades que se realizan son de acuerdo a los temas
abordados

--	--	--	--	--	--

3. Evaluación de la enseñanza y aprendizaje

2.3.1. El desarrollo de la enseñanza del docente en clases presenciales es:

a) Muy Bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

2.3.2. Cuando se explican los temas se tiene en cuenta los intereses de los
estudiantes.

a) Si b) No c) Talvez

2.3.3. Consideras que lo aprendido en clases presenciales hasta el momento es
fundamental para tu formación profesional en tu especialidad. Elija una
calificación del 1 a 5 siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

2.3.4. Consideras el contenido de los temas, prácticas que se abordan son
interesantes

a) Si b) No c) Talvez

2.3.5. Recomendarías a otras personas cursar tu especialidad en el CEA – “21 de
Septiembre”

a) Si b) No c) Talvez

3. Según tu percepción cual es la modalidad con la que te sientes mas satisfecho para el
desarrollo de tu especialidad? Elija una opción.

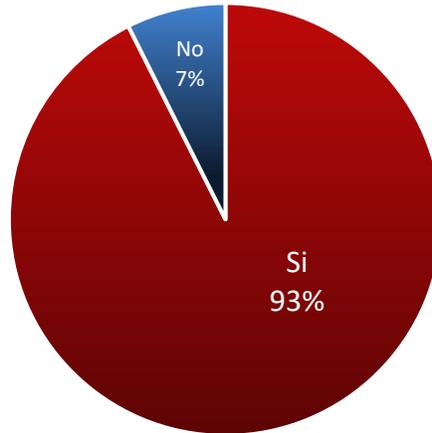
- a) Modalidad presencial
- b) Modalidad virtual
- c) Modalidad semi-presencial

Acerca de la anterior pregunta describa el porque

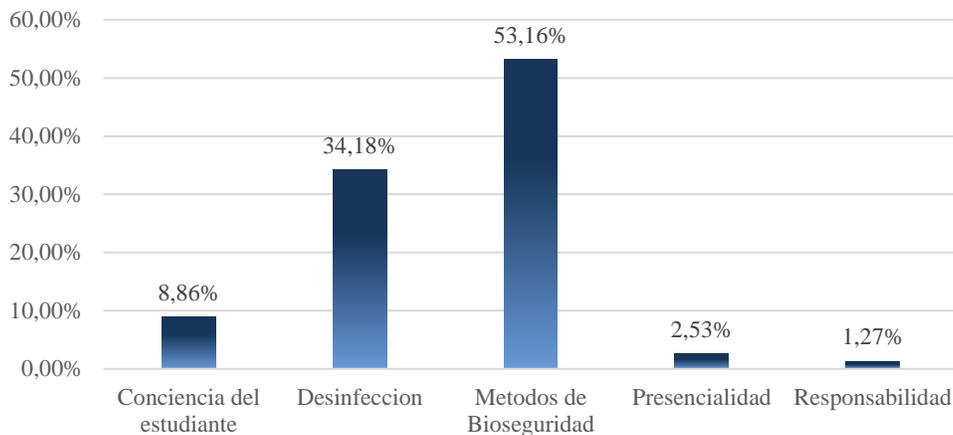


ANEXO 3 CALIDAD DE ADAPTACIÓN AL COVID- 19

¿El Centro de Educación Alternativa – CEA “21 de Septiembre” según tu percepción ha logrado adaptarse a la situación del COVID-19?

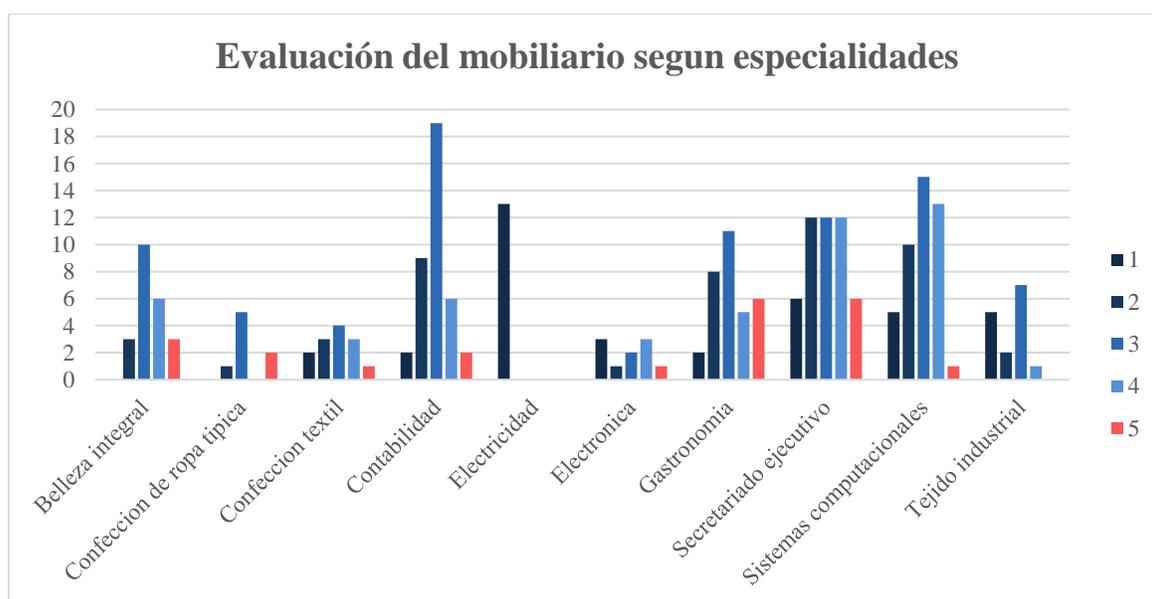
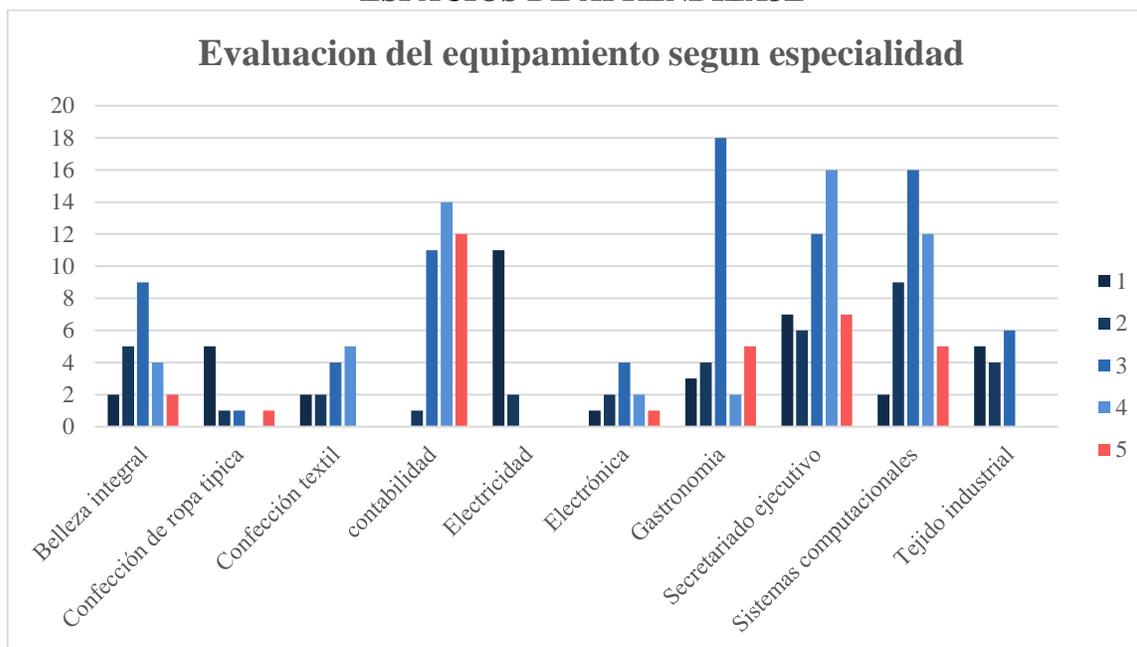


Razones por las cuales la calidad de adaptación al Covid-19 fue Positiva



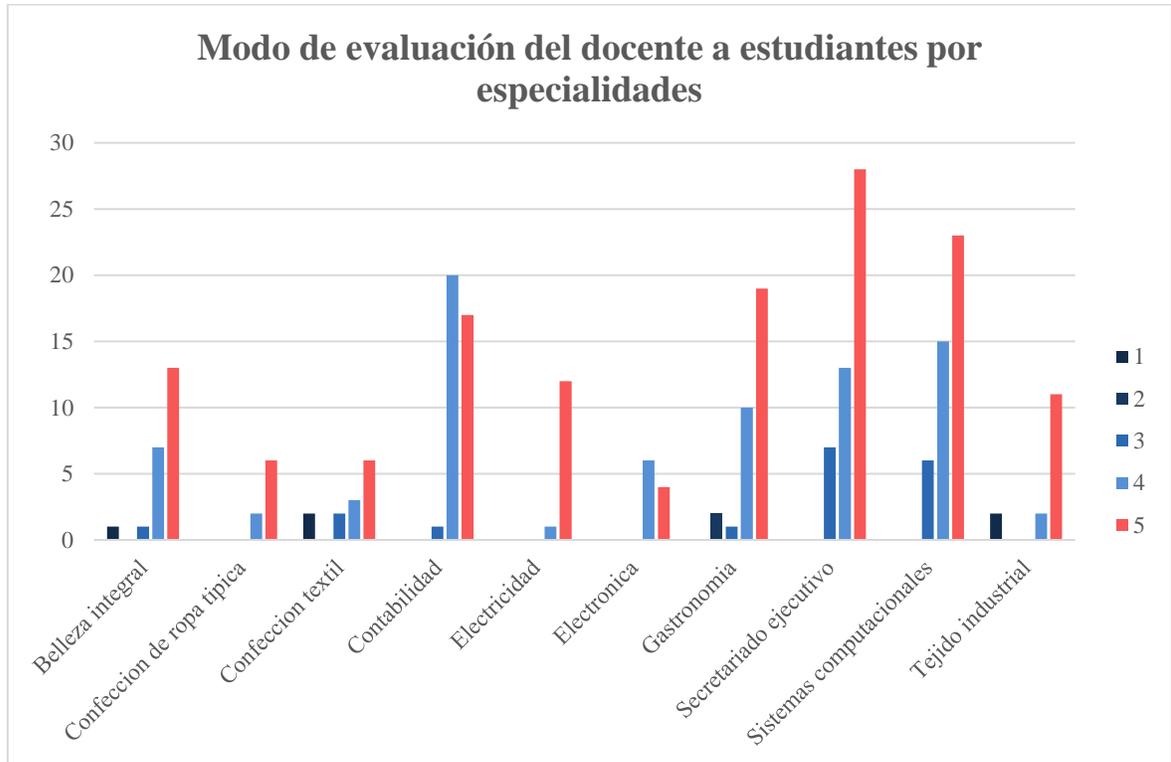
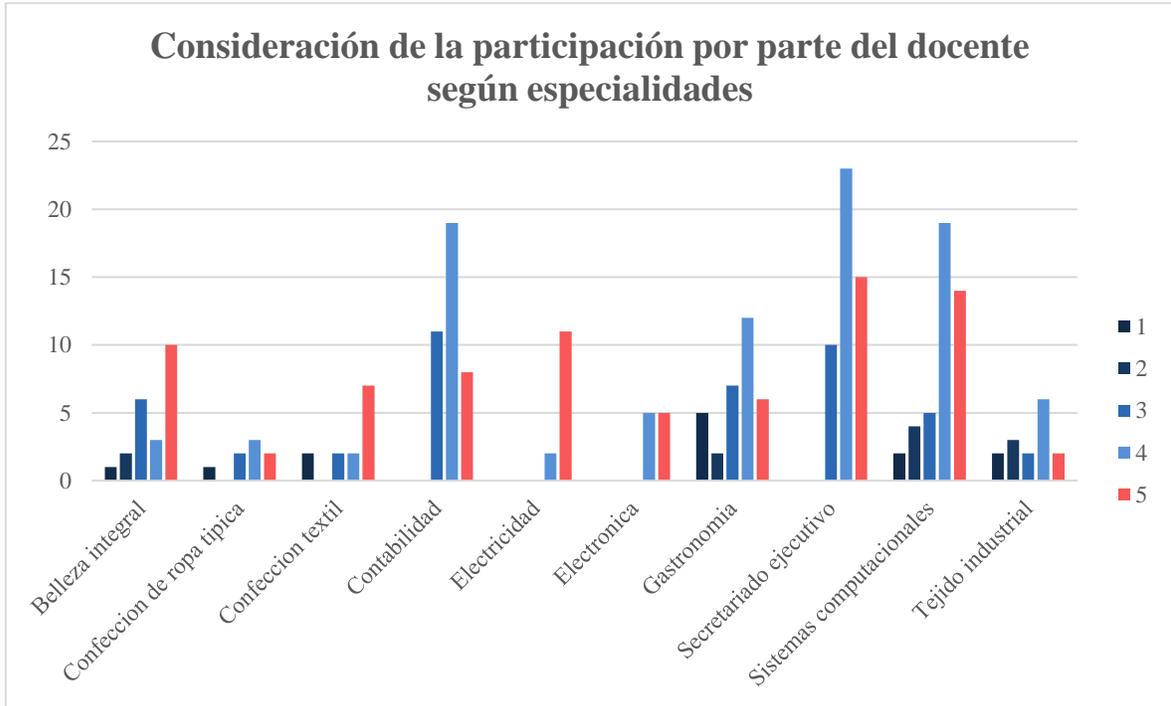
Muchos de los estudiantes consideran que la institución se ha adaptado de manera correcta al Covid – 19 y también una de las principales razones por las cuales predomina esta respuesta es por los métodos de bioseguridad.

ANEXO 4 ESPACIOS DE APRENDIZAJE

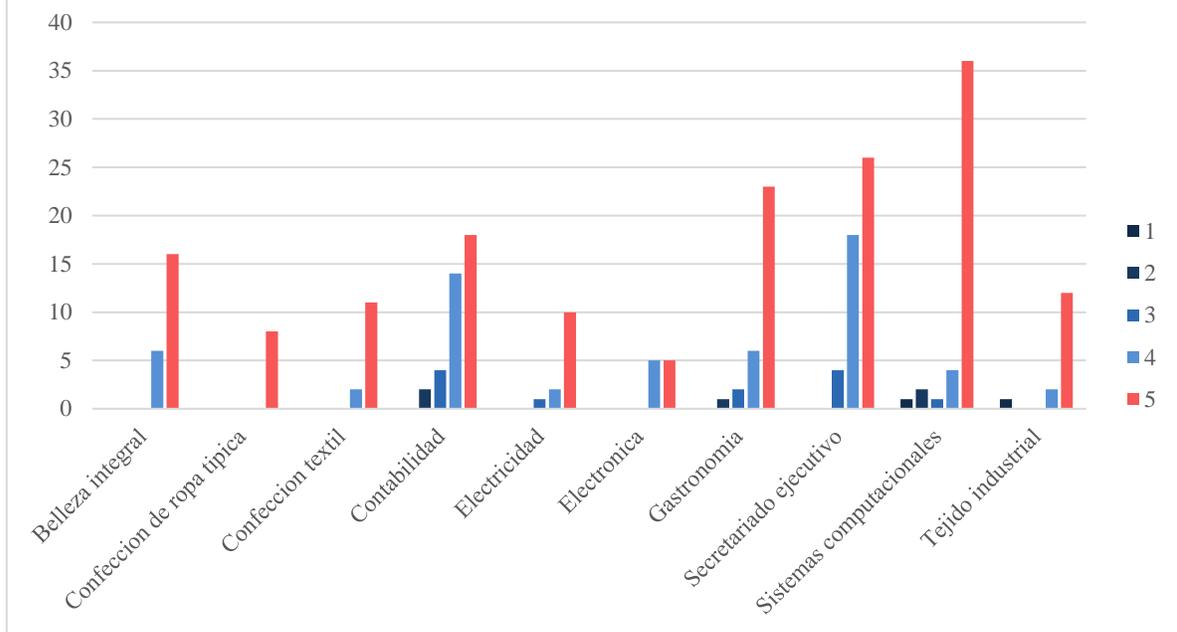


La mayoría de las especialidades se encuentra insatisfecha respecto al equipamiento y mobiliario ya que la calificación va mayormente de 1-3.

ANEXO 5 DOCENCIA

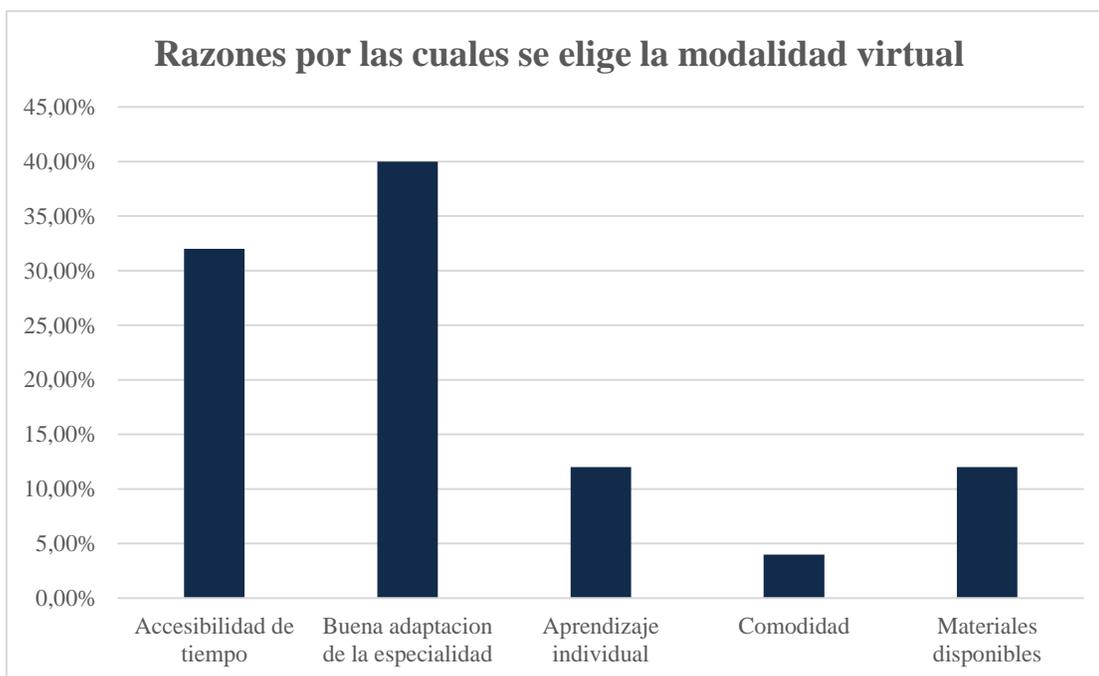
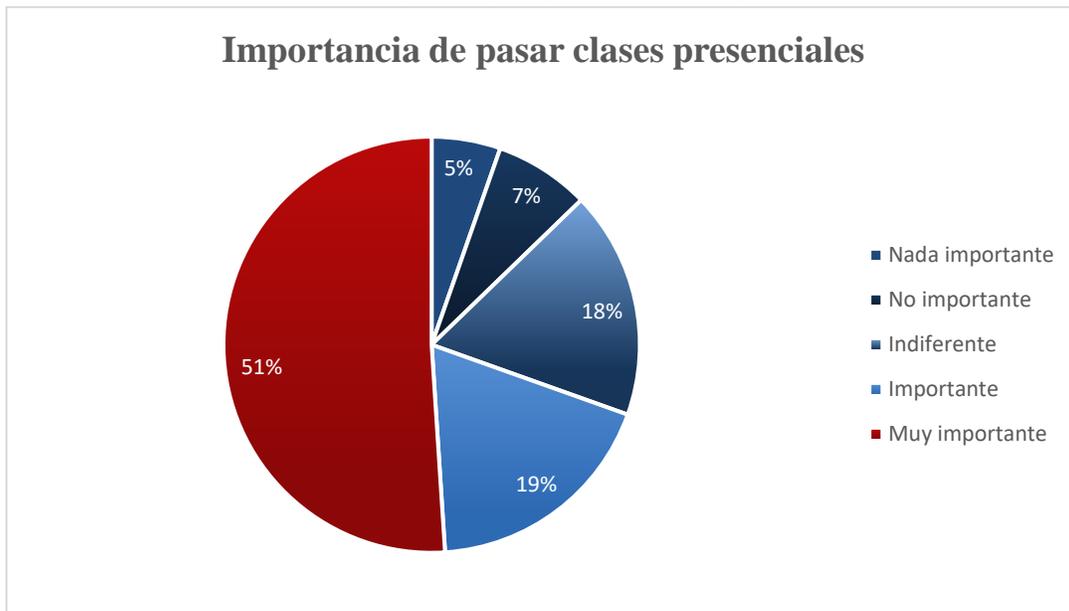


Satisfacción en cuanto a las actividades que se realiza por especialidades



ANEXO 6

IMPORTANCIA DE LAS CLASES PRESENCIALES Y RAZONES DE ELECCION DE OTRAS MODALIDADES



Razones por las cuales se elige la modalidad semipresencial

