

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Percepción de los estudiantes de una universidad privada de la ciudad de
Chiclayo sobre la enseñanza remota de emergencia**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

FLOR DE MARIA DE LA CRUZ ORDOÑEZ

ASESOR

DIOGENES JESUS DIAZ RIOS

<https://orcid.org/0000-0002-0955-7994>

Chiclayo, 2023

**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO SOBRE LA ENSEÑANZA
REMOTA DE EMERGENCIA**

PRESENTADA POR:

FLOR DE MARIA DE LA CRUZ ORDOÑEZ

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Jessica Karin Solano Caveró

PRESIDENTE

Maria de las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez

SECRETARIO

Diogenes Jesus Diaz Rios

VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por el esfuerzo y sacrificio que realizan para ayudarme a salir adelante.

Agradecimientos

Agradezco a mi asesor Diógenes Jesús Díaz Ríos, por su tiempo y la excelente orientación brindada, por sus conocimientos y servir de guía para esta tesis.

Percepcion de los estudiantes de una universidad privada de la ciudad de chiclayo sobre la enseñanza remota de emergencia

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

www.researchgate.net

Fuente de Internet

1%

4

www.theflippedclassroom.es

Fuente de Internet

1%

5

doaj.org

Fuente de Internet

<1%

6

redemc.net

Fuente de Internet

<1%

7

Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica

Trabajo del estudiante

<1%

8

mafiadoc.com

Fuente de Internet

<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	9
Materiales y métodos	13
Resultados y discusión	16
Conclusiones	23
Recomendaciones	23
Referencias.....	25
Anexos	28

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la percepción de los estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Chiclayo sobre la enseñanza remota de emergencia, consecuencia de la crisis del Covid-19. Esta investigación utilizó un enfoque de naturaleza cualitativa de tipo exploratorio; debido a que no existen investigaciones locales sobre la variable estudiada. Primero se elaboró un cuestionario exploratorio para determinar los factores de análisis, que fueron: calidad de enseñanza, tecnología, tiempo y costos los cuales se usaron para desarrollar una entrevista semiestructurada, donde conto con 23 preguntas de acuerdo a los cuatro factores de análisis previamente determinados. Se tomó como muestra a 24 estudiantes universitarios pertenecientes a las Escuelas de Administración de Empresas e Ingeniería Civil del 5to al 10m ciclo, matriculados en el semestre 2020 II. Los resultados mostraron que la calidad de enseñanza se vio afectada por la falta de comunicación e interacción entre profesor – alumno, asimismo los estudiantes percibieron que la tecnología fue uno de los principales inconvenientes para llevar las clases remotas por la falta de conexión a internet, sin embargo, el tiempo y los costos se manifestaron de manera positiva, ya que los estudiantes afirmaban que al realizar esta modalidad incurrían en menos gastos y mayor tiempo familiar.

Palabras claves: Percepción, Enseñanza remota de emergencia, Aprendizaje, Educación superior

Clasificación JEL: M1, M15, M59

Abstract

This research aimed to analyze the perception of students from a private university in the city of Chiclayo about emergency remote teaching, a consequence of the Covid-19 crisis. This research used an exploratory-type qualitative approach; because there is no local research on the variable studied. First, an exploratory questionnaire was used to determine the analysis factors, which were: teaching quality, technology, time and costs, which were used to develop a semi-structured interview, which has 20 questions according to the four previously analyzed factors. determined. A sample was taken of 24 university students belonging to the Schools of Business Administration and Civil Engineering from the 5th to the 10th cycle, enrolled in the 2020 II semester. The results show that the quality of teaching was affected by the lack of communication and interaction between teacher - student, students also perceived that technology was one of the main drawbacks to carry out their remote classes due to the lack of internet connection, without However, time and costs were manifested in a positive way, since the students affirmed that by doing this modality they incurred less expenses and more family time.

Keywords: Perception, Emergency remote teaching, Learning, Higher education

Introducción

En la actualidad tanto la educación a distancia como la enseñanza y aprendizaje en línea necesitan del uso de equipos informáticos con acceso a internet, de modo que, sirven como centro de expansión y comunicación abierta, por lo tanto, la educación a distancia se transforma en un medio de aprendizaje y transmisión del conocimiento para el estudiante (Chalela, Valencia, Bermúdez y Ortega, 2017).

Cabe resaltar que la educación a distancia es una educación planificada, por tanto, el efecto de la intercomunicación entre el maestro y el estudiante se da de buena manera, por medio de las herramientas tecnológicas que se utilizan en el proceso de enseñanza (Carranza & Caldera, 2018), asimismo, ha ido cambiando en forma significativa teniendo en cuenta una serie de factores individuales, tecnológicos e institucionales, que otorgan los recursos y contenidos de interacción y comunicación necesaria en cualquiera de sus plataformas virtuales que se llegue a utilizar para su adecuada aceptación.

Por otra parte, (Chalela et al., 2017) mencionan que en varios casos de estudios se vio reflejado las experiencias de las universidades sobre la educación a distancia, lo cual, vio reducido su utilización, pues tuvo como propósito reducir costos en infraestructura permaneciendo en segundo término los factores que indican en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

A diferencia de las ya mencionadas, la enseñanza remota de emergencia (ERDE) es un cambio temporal de la entrega de instrucción a una forma de entrega alternativo debido a una circunstancia de crisis, lo cual, involucra el uso de soluciones de enseñanza remota para la educación que de otro modo se impartirían presencialmente una vez que la crisis o la emergencia hayan disminuido (Hodges et al, 2020). En relevancia, aunque es un concepto nuevo, es el que más se asemeja a la realidad experimentada por los países en el desarrollo de la crisis COVID-19, pues a pesar de su pertinencia son muy pocos los estudios al respecto.

En el Perú no se han reportado publicaciones acerca de las percepciones estudiantiles sobre la enseñanza remota de emergencia por lo que queda mucho por explorar en este tema. Sin embargo, a causa de, la crisis sanitaria COVID-19, los colegios y universidades afrontan el dilema de cómo continuar impartiendo sus cursos, mientras mantienen a sus docentes y estudiantes a salvo de una emergencia de salud pública. Diversas instituciones han preferido cancelar todas sus clases presenciales, y han optado por los profesores que impartan sus cursos en línea para ayudar a prevenir el contagio del virus COVID-19 (Hodges et al, 2020).

Por tanto, las universidades fueron autorizadas para cumplir con sus clases usando servicios virtuales, como servicios en línea que permiten al estudiante acceder a clases con herramientas de colaboración, lo que abarca salas de video para grupos pequeños, intercambio de contenidos en varias redes en un solo clic y chats grupales, a pesar de, la enseñanza no es la misma debido a la falta de contacto personal y comunicación e interacción entre profesor – alumno ((Hodges et al, 2020).

Asimismo, la universidad particular de la ciudad de Chiclayo decidió impartir sus clases en línea, donde, los estudiantes se vieron afectados, ya que, muchos no se encontraban en la ciudad de Chiclayo por lo que no contaban con sus herramientas necesarias para llevar a cabo sus clases, además, al no tener la universidad experiencia en cursos en línea hay falta de conocimiento y habilidades por parte del profesorado en la gestión del entorno de aprendizaje

remoto, el cual, representa una gran amenaza para los estudiantes, debido a que en su mayoría son productos del entorno de aprendizaje tradicional (Álvarez, 2020), por tanto esto supone un cambio para los alumnos, ya que todos están acostumbrados a las clases presenciales porque prefieren utilizar otros canales para la comunicación y discusión entre ellos mismos.

Para ello, se ha formulado la siguiente pregunta de investigación ¿cuál es la percepción de los estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Chiclayo, sobre la enseñanza remota de emergencia?

En relación con eso, se planteó como objetivo general: analizar la percepción de los estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Chiclayo, sobre la enseñanza remota de emergencia, asimismo, como objetivos específicos se consideró determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de enseñanza, determinar la percepción de los estudiantes sobre la tecnología, determinar la percepción de los estudiantes sobre el uso del tiempo y determinar la percepción de los estudiantes respecto a los costos implicados en la enseñanza de emergencia.

Finalmente, este estudio se realizó con la finalidad de ayudar a las universidades a determinar qué tan factible es la implantación de la enseñanza remota de emergencia y a través de lo cual podrán obtener información que permita aportar conocimiento para la implementación y gestión de la ERDE como una forma adicional para brindar el servicio educativo. Considerando que las nuevas tecnologías y el uso intensivo que hacen los jóvenes de ellas será posible que las universidades formen profesionales bajo este nuevo sistema, que además permite alcanzar a muchas más personas (Álvarez, 2020). Por tanto, las universidades particulares de la ciudad de Chiclayo podrán utilizar los resultados de esta investigación para respaldar en sus planes y programas de estudio el uso de la modalidad virtual, como alternativa de diseño e implementación curricular, por ello estas universidades tendrán un diseño de planes de ERDE para próximas emergencias.

Revisión de literatura

La enseñanza remota de emergencia (ERDE), no es un tema nuevo, sin embargo, ha tomado más relevancia y el interés por los autores en estudiar esta variable debido a la pandemia COVID-19, donde las universidades se han visto obligadas a pasar del aprendizaje presencial a una enseñanza remota (Mohammend y Bashitialshaaer, 2020).

El análisis de la ERDE, basada en una metodología cualitativa con información brindada por los estudiantes, asegura que estos prefieren la instrucción presencial a la educación remota (Aguilera, 2020; Mpungose, 2020). Otras investigaciones determinaron que la débil velocidad de internet, la falta de capacidades para comunicarse de forma remota, la falta de interacción entre profesor- estudiante y entre los mismos estudiantes (Tumen, 2020) tienden a convertirse en los obstáculos para lograr la calidad de enseñanza durante la pandemia COVID – 19 (Mohammend y Bashitialshaaer, 2020; Bahamontes, 2021), dado que los maestros se muestran cansados en el horario de clases (Saldívar, 2020), y utilizaron estrategias de instrucción en línea interactivas limitadas para motivar e incentivar a los estudiantes en el aprendizaje (Zhang, 2020), lo que llevo a los docentes a dejar cantidad de tareas a los alumnos (Rodriguez, 2020), además aprender de forma remota en estos tiempos difíciles es un desafío dado a los problemas existentes sobre la selección de grupos de trabajo en el aula virtual (Bullen,2020), el acceso y las preocupaciones emergentes sobre la estabilidad financiera, donde los estudiantes tenían que comprar datos de internet para ingresar a sus clases (Rahiem, 2020), lo cual todo ello contribuye a la interrupción del compromiso de aprendizaje (Álvarez, 2020). En la misma línea Lokanath, Gupta y Shree (2020) obtuvieron que la mayoría de los estudiantes estaban luchando con

problemas financieros, donde no tenían un ambiente propicio para el aprendizaje en el hogar (Ferry, Grifoni y Guzzo, 2020), además solían compartir con los miembros de la familia el uso del internet dado que sus hermanos estaban llevando una educación remota (Rahiem, 2020; Mae, 2020) por tanto se les asignó tareas domésticas durante el período de encierro, por lo que sus estudios se vieron afectados negativamente. De la misma forma las universidades no estaban preparadas para enfrentar este cambio por lo que tuvieron que pasar las clases presenciales a virtuales a través del uso de Zoom, Google classrrom y Gogle meet (Vidal, 2020; Breu, 2020; Nambiar, 2020).

Por otro lado, algunas investigaciones aseguran que los estudiantes percibieron a la ERDE como muy útil, ya que la mayoría de ellos estaban muy de acuerdo con la efectividad del aprendizaje en línea (Demuyakor, 2020), además estudiar en forma remota significa un ahorro para los estudiantes dado que no habrá gastos de transporte, por tanto, muchos de ellos se regresaron a su lugar origen (Nambiar, 2020; Rodríguez, 2020). Asimismo, esta proporciona una estructura y un orden que permiten a los estudiantes realizar un seguimiento de sus próximas tareas, donde están y cuáles serán sus próximos pasos y que la estructura clara les permite avanzar a su propio ritmo dado que los profesores tienen un alto conocimiento de la asignatura y comodidad en su pedagogía para facilitar el diseño de la enseñanza remota (Saga y Pettersson, 2020).

Enseñanza remota de emergencia

La realidad actual ha marcado un nuevo comienzo tanto en la manera de vivir y convivir, todo esto debido a la crisis sanitaria COVID-19 que hoy en día están viviendo la mayoría de países (Gao, 2020). Por ello los centros educativos cerraron para frenar la propagación de este virus, en consecuencia, las universidades se han enmendado en la obligación de dar una respuesta rápida a esta crisis debido a que no contaban con un plan de acción para afrontar esta situación, así que, los estudiantes se han visto en la obligación de continuar sus estudios a través de medios digitales, por tanto, pasar de una educación presencial a una educación en línea ha dado lugar a la denominada “Enseñanza remota de emergencia” (Alvares, 2020).

Por este motivo, Hodges, Moore, Locke, Trust y Bond (2020) afirman que la enseñanza remota de emergencia (ERDE) es un cambio temporal de la entrega de instrucción a un modo de entrega alternativo debido a circunstancias de crisis, lo cual, implica el uso de soluciones de enseñanza totalmente remotas para la educación, donde los académicos universitarios y los profesionales de la enseñanza se apresuraron a trasladar los cursos planificados para las clases presenciales en línea para mantener los resultados de aprendizaje de las materias existentes.

El servicio educativo se da a través de diferentes modalidades ante una situación de crisis que no permite desarrollarse la educación de una manera adecuada, por ello surge una gran confusión entre la educación a distancia y la enseñanza remota cabe, mencionar que la educación a distancia son aquellas actividades que ya han sido planificadas teniendo así técnicas especiales de diseño de los cursos mientras que la enseñanza remota es un cambio temporal ante una situación de emergencia, se realiza con la finalidad de brindar instrucciones de manera rápida, convirtiéndose en un acceso temporal de instrucciones para los profesorados y docentes (Gao, 2020).

Sin embargo, para llevar a cabo la enseñanza remota es necesario que el profesorado tome más control sobre el diseño del curso, su desarrollo y proceso de implementación. Lo más importante es que se adoptaron diferentes enfoques de enseñanza y canales de comunicación bajo este término general: enseñanza remota de emergencia (Demuyakor, 2020). Por tanto, el

contenido de la asignatura se puede entregar mediante cualquier combinación de estas opciones: 1) transmisión en vivo de una clase; 2) grabar y compartir materiales pregrabados, 3) ejecutar clases en línea en vivo, 4) usar chats basados en texto en foros o blogs, y 5) una variedad de recursos proporcionados en plataformas de aprendizaje (Gao, 2020).

Categorías de la percepción de la ERDE

Calidad de enseñanza:

Moore (1994) afirma que la calidad de enseñanza se refiere a un buen profesor, puesto que al brindar una enseñanza a distancia tiene que lograr que los estudiantes tomen interés y compromiso, asimismo, menciona que la comunicación e interacción en el contexto tecnológico es lo más importante, ya que, es primordial para el comienzo, desarrollo y evaluación del curso, además, debe conocer los contenidos, los medios tecnológicos y acompañar a cada alumno según su ritmo de aprendizaje.

Para lograr la calidad de enseñanza en línea es necesario que los profesores estén capacitados para elaborar materiales instruccionales, retroalimentar al estudiante en forma oportuna y efectiva, dar apoyo académico a través de la evaluación formativa, utilizar varias tecnologías para apoyar el aprendizaje, ayudar al estudiante a aprender a manejar el tiempo, hacer seguimiento al estudiante en su proceso de aprendizaje, estar comprometido con su rol de facilitador, reconocer las habilidades y necesidades e intereses de los estudiantes (Ramos, 2005; Maldonado, 2016).

Cabe resaltar que la ERDE es un cambio temporal y este cambio podría disminuir la calidad de la enseñanza y el aprendizaje ya que actualmente, no hay un plan de diseño de instrucción disponible para maestros en enseñanza remota de emergencia (Zhang, 2020). Por tanto, las universidades que brindan un aprendizaje remoto a causa de la crisis, deben cumplir con una buena calidad de enseñanza, para lograr ello es necesario que las instituciones cuenten con profesores que estén capacitados para brindar dicha enseñanza por medio de una computadora, asimismo fomentar la comunicación e interacción de profesor alumno porque ayuda al estudiante a estar más activo de las participaciones en clase.

Tecnología:

Es una herramienta fundamental para llevar a cabo el aprendizaje remoto en tiempos de emergencia, porque, la tecnología implica que los estudiantes cuenten con los recursos necesarios para la adquisición de dicho servicio ello implica contar con herramientas tecnológicas inteligentes.

Incluir las TIC en el proceso de enseñanza y aprendizaje se ha transformado en una necesidad educativa, es decir, una necesidad que se hace más significativa a causa de la gran variedad de información que se encuentra en la web, además, las TIC introducen gran variedad de innovaciones tecnológicas y herramientas con impactos sobre la humanidad, por tanto, su uso va a depender de la calidad y modo de cómo los contenidos son producidos, transmitidos y recibidos por los estudiantes (Martínez, 2008). Por otra parte, de acuerdo con Granados (2015) la utilización de las TIC implica romper con los recursos tradicionales, lapiceros, cuadernos, pizarra, etc; y conceder el paso a los profesores, quienes se encargarán de formarse y actualizarse en función al conocimiento tecnológico, y el uso de este en los distintos aspectos del estudiante, con el fin de mejorar la comunicación e interacción entre profesor alumno.

Si bien es cierto las tecnologías permiten a los estudiantes promover alternativas de uso de información, sin embargo, es difícil para las universidades brindar una enseñanza en entornos virtuales debido que deben contar con docentes que cumplan con las competencias necesarias en TIC, así mismo, deben estar capacitados para diseñar actividades por medio de estas tecnologías, con el fin de guiar a los alumnos en la construcción de su aprendizaje (Gómez, 2008).

Por ello, la tecnología ayuda al estudiante a hacer uso de sus materias cuantas veces sea necesario, pues estos quedan grabados en sus plataformas, de esa manera el estudiante no podrá perder momentos importantes sobre la exposición del profesor (Piccoli et al., 2001).

Por otro lado, la tecnología no solo soluciona problemas educativos en tiempos de emergencia, sino también en el ámbito empresarial, pues, pueden llegar a diferentes lugares por muy lejos que estén siempre que cuenten con los medios tecnológicos, así como solucionar problemas de tiempo (Martínez, 2008).

Tiempo:

El tiempo es otro de los factores de suma importancia durante los tiempos de emergencia para ello se debe considerar el tiempo de la persona que brindará y recibirá el servicio de modo que se puedan realizar las adaptaciones pertinentes ante dicha emergencia, para satisfacer y contribuir ante dicha necesidad.

El tiempo resulta ser factible para gran parte de la población debido a que tienen mayor tiempo para sí mismo y estar en familia, permitiéndoles entablar una mejor comunicación y reflexión sobre sus actos, sin embargo, el entorno del hogar no es adecuado para la educación remota, debido al caos de los niños, la estrechez de la casa y la presencia de un número significativo de estudiantes en la misma familia con un solo ordenador (Lassoued, 2020).

Por ello, una educación en línea depende de los estudiantes, ya que, son ellos quienes pueden lograr sus objetivos de aprendizaje en el tiempo que el estudiante lo disponga, por lo tanto, esto favorece a la capacitación y el perfeccionamiento, en particular a los estudiantes que trabajan y no pueden alejarse de sus puestos de trabajo (Piccoli et al., 2001).

Por otra parte, el tiempo es una herramienta manejable, depende de la organización que le das a cada una de tus actividades, para ello es necesario gestionar y cumplir con un horario, ello te conllevará a seleccionar lo que quieres hacer en cada momento de tu vida además de ello te permitirá alcanzar las metas establecidas durante un periodo determinado (Mengual, 2012).

Costos:

Esta es la demanda por la que la mayoría de la población se encuentra preocupada durante tiempos de emergencia debido a que no todos generan los mismos ingresos que solían tener antes de dicha emergencia, razón por la cual se vuelve en una de los factores conflictivos para una parte de la población.

Del mismo modo, el costo de un servicio educativo en tiempos de crisis suele tener ventajas y desventajas, una de ellas es el tema de las pensiones las cuales no son reducidas ni el 50% a pesar de la emergencia en la que se encuentran, el acceso al internet, ya que, no todos cuentan con un plan, sin embargo, los beneficios ante dicha emergencia son el ahorro de pasajes, materiales solicitados en algunos de los cursos dependiendo la carrera en la que se encuentran, impresiones, entre otros.

Si bien es cierto, una educación a distancia se da a través de videoconferencias, también, se ha demostrado que se puede reducir los costos y aumentar el número de estudiantes que reciben las clases (Córdoba, 2015), sin embargo, las universidades que dictan clases a distancia buscan la flexibilidad en la entrega del servicio educativo y el fortalecimiento de la enseñanza, por ello, quedan en segundo plano la importancia de la reducción de los costos, esto debido, a que las universidades de hoy en día se diferencian por su calidad de enseñanza (Micheli y Armendáriz, 2020).

Materiales y métodos

La investigación muestra un enfoque de naturaleza cualitativa de tipo exploratorio (Hernández Fernández y Baptista, 2006) ; debido a que no existen investigaciones respecto a la percepción estudiantil sobre la enseñanza remota de emergencia, por ende, se elaboró un cuestionario exploratorio preliminar, el cual fue repartido a los estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Chiclayo y en función a sus respuestas se determinaron dichos factores de análisis que se muestra en el cuadro de operacionalización de variable, asimismo, ostenta un diseño de tipo de caso de estudio porque es una sola institución que tiene sus propias características (Escudero, Delfín y Gutiérrez, 2008).

La población de este estudio estuvo conformada por estudiantes universitarios, que llevaron una educación remota de emergencia, en una universidad privada de la ciudad de Chiclayo. Se tomó como muestra a 24 estudiantes universitarios pertenecientes a las Escuelas de Administración de Empresas e Ingeniería Civil del 5to al 10mo ciclo, matriculados en el semestre 2020 II.

Asimismo, se empleó como técnica la entrevista exploratoria de tipo semiestructurada. El instrumento, en relación con la técnica, fue el guion de entrevista, que ayudó ordenar la secuencia de las preguntas que se realizó, pues estas fueron establecidas de acuerdo a los factores planteados anteriormente. El diseño de la entrevista se proyectó con 23 preguntas, en que, se desarrolló de acuerdo a los cuatro factores de estudio. Donde la duración de la entrevista para cada uno de los estudiantes tuvo un promedio de 30 minutos durante el mes de setiembre.

Para el procedimiento de recolección de datos la entrevista se ejecutó través de la realización de llamadas, las cuales se quedó registradas mediante el aplicativo CallApp. En esta etapa de recolección de datos se dio a conocer, desde la iniciación, a nuestra población los objetivos que persigue este proyecto; se les indicó sobre la técnica a aplicarse y que la entrevista sería grabada, transcrita y al finalizar esta investigación la grabación sería destruida; asimismo se garantiza que los datos obtenidos no serán alterados, a fin de mantener una total transparencia con la información recogida. Cabe resaltar que esta investigación respeta y mantiene en el anonimato a los participantes cuidando siempre que la divulgación de dicha información sea solo para fines de carácter científicos.

Finalmente, la información recogida a través de la entrevista fue constituida para responder a los objetivos de la investigación, para comenzar todas las entrevistas grabadas fueron transcritas a Word. Luego estas se revisaron y se promovió analizar cuidadosamente cada entrevista para agruparlos según el factor de análisis, para dicho proceso se revisó la transcripción de cada entrevista.

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables

Definición conceptual	Concepto	Categorías	Sub factores de análisis
Percepción de enseñanza remota de emergencia	la enseñanza remota de emergencia (ERM) es un cambio temporal de la entrega de instrucción a una forma de entrega alternativo debido a una circunstancia de crisis hayan disminuido (Hodges, et al, 2020).	Calidad de enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> - Profesores - Metodología - Interacción - Comunicación - Trabajo en equipo
		Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso - Calidad
		Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> - Familia - Continuidad
		Costos	<ul style="list-style-type: none"> - Gastos - Pensión universitaria

Fuente: Tabla elaborada en base a un cuestionario exploratorio para determinar los atributos

Tabla 2 Matriz de consistencia

PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO SOBRE LA ENSEÑANZA REMOTA DE EMERGENCIA			
Problema General	Objetivo General	Variable	
¿Cuál es la percepción de los estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Chiclayo, sobre la enseñanza remota de emergencia?	Analizar la percepción de los estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Chiclayo, sobre la enseñanza remota de emergencia.	Percepción de la enseñanza remota de emergencia.	
	<p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de enseñanza.</p> <p>OE2: Determinar la percepción de los estudiantes sobre la tecnología.</p> <p>OE3: Determinar la percepción de los estudiantes sobre el uso del tiempo.</p> <p>OE4: Determinar la percepción de los estudiantes respecto a los costos implicados en la enseñanza de emergencia.</p>	<p align="center">Dimensiones/ Indicadores</p> <p>Calidad de enseñanza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profesores - Metodología - Interacción - Comunicación - Trabajo en equipo <p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso - Calidad <p>Tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Familia - Continuidad <p>Costos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gastos - Pensión universitaria. 	
Población, muestra y Muestro	Instrumentos /Técnicas	Procedimiento	Procesamiento
<p>- La población estuvo conformada por estudiantes universitarios de una universidad privada de la ciudad de Chiclayo que llevan una educación virtual remota de emergencia, pertenecientes a las escuelas académicos profesionales de administración de empresas e ingeniería civil que cursan entre el 5to al 10mo ciclo.</p> <p>- Muestra: 12 estudiantes universitarios de cada escuela académica profesional.</p> <p>- Se aplicó el muestreo no probabilístico por cuotas.</p>	<p>Guías de entrevista</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas Semiestructuradas <p>Fichas técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión bibliográfica 	<p>Las entrevistas se dieron mediante llamadas telefónicas las cuales fueron grabas por el aplicativo CallApp Los estudiantes universitarios a quienes se les aplico la entrevista se contactaron por medio de conocidos a quienes se les informo sobre los fines y objetivos del proyecto de investigación y de acuerdo a su aceptabilidad y disponibilidad de tiempo se fijó la hora y fecha para ser establecida.</p>	<p>Terminada la recolección de información hasta la saturación, se comenzó a transcribir los datos que han sido grabados mediante un celular a través del aplicativo CallApp, a un Word.</p> <p>Del mismo modo, se analizaron detalladamente los documentos de relevancia para complementar la información recogida en las entrevistas, teniendo en cuenta los factores de análisis.</p>

Resultados y discusión

El objetivo general de esta investigación se alcanzará cumpliendo los objetivos específicos.

Determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de enseñanza

Desde la perspectiva de los estudiantes, en un contexto de educación remota de emergencia, la realidad académica está caracterizada por la calidad individual de los docentes, la metodología que estos llegan a desarrollar, la interacción que se tienen con los alumnos, la comunicación y el trabajo en equipo colaborativo, que podrá desarrollarse dentro del área de trabajo.

Haciendo referencia a los docentes, los estudiantes señalaron que la disposición o estado de ánimo de los profesores en algunos es la mejor y en otros se perciben cansado, ya que depende del horario de estudios, sin embargo, siempre se han mostrado muy activos, muy animados, entusiasmados contagiando alegrías a los estudiantes. Asimismo, se ha notado el esfuerzo que estos han desarrollado, por mantener las condiciones normales de desarrollo de las labores.

“Su estado de ánimo al inicio fue un poco difícil pero aun así ellos se mostraban motivados para llevar las clases de buena manera y tratar de que se aparezcan a las clases presenciales” (P N°3)

A pesar de las condiciones adversas que se encuentran viviendo al día de hoy, sólo algunos docentes han pasado por un nivel de comprensión de las condiciones particulares que también viven los estudiantes. Esto se ha visto generado por el hecho que muchos alumnos suelen aprovechar la situación actual, con la finalidad de librarse de alguna labor educativa.

“Algunos docentes no muestran mucha comprensión ante problemas que puedan tener los estudiantes (como pérdida de la conexión de internet o problemas con los dispositivos electrónicos que se utilizan para conectarse a las sesiones)” (PN°5)

Pese a los acontecimientos, los docentes de la carrera de administración de empresas han demostrado su empeño para poder promover nuevas estrategias de aprendizaje y de esta forma, mejorar la calidad de la educación remota, dentro de estas, se ha podido alcanzar el desarrollo de reuniones por zoom, grabaciones de vídeo, o alguna característica de la metodología.

“Aplican estrategias como la metodología DHIN, talleres, grabaciones de video y actividades grupales dentro de las sesiones, lo cual permite que los estudiantes puedan familiarizarse más con los temas expuestos y aplicar lo aprendido en clase.” (P N°10)

Por otro lado, las percepciones de los estudiantes de la carrera de Ingeniería civil, referente a las estrategias de aprendizaje, manifestaron que los docentes llegan a utilizar hojas de cálculo para el desarrollo de sus ejercicios, vídeos y maquetas de construcción, esto debido a que no pueden acceder a laboratorios de manera presencial.

“Utilizan varios métodos como una hoja de cálculo ahí se pueden resolver ejercicios, videos y maquetas de construcción porque en nuestro caso hace falta laboratorios, nos explican por ese medio” (P N°12)

En relación a la metodología que los docentes han empleado, a pesar de que los estudiantes han experimentado diferentes técnicas que los docentes utilizan, ninguna de estas ha tenido el nivel de eficiencia óptimo, generando que estos no lleguen a entender las clases. Asimismo, se

ha llegado al punto de poder señalar que los docentes, sólo se centran en leer las diapositivas que les exponen, dejando toda la carga de comprensión lectora y auto aprendizaje al alumno. Esto se ha relacionado de forma directa, con lo abrumado que se han sentido los estudiantes, al verse recargados de tareas, que no han hecho más que limitar la posibilidad de comprender las actividades desarrolladas en clase. Esto al parecer, suele ser una práctica común que desarrollan todos los docentes. Sin embargo, los estudiantes opinan que las metodologías con las que actualmente se cuenta, siendo correctamente aplicadas, podrían desarrollar un ambiente académico más apto para la actual realidad problemática que se vive, en cuanto a la posibilidad de desarrollar clases más didácticas y obtener mejores resultados, en la capacidad de respuesta y comprensión de los alumnos.

“No me gusta la forma de cómo enseñan porque siento que hay bastantes inconvenientes que se presentan por el mismo uso del internet” (P N°8)

“Los profesores se han puesto de acuerdo en dejar bastantes trabajos donde son evaluados a través de una rúbrica que muchos no toman en cuenta las justificaciones del alumno cuando les dicen que se les fue la luz o su conexión a internet fue inestable” (P N°17)

En relación a la interacción entre los docentes y los estudiantes, se ha podido evidenciar que esta suele ser fluida, cuando las cámaras se encuentran encendidas; sin embargo, algunos cursos suelen dificultar este tipo de relaciones, principalmente por la calidad del internet o demás elementos externos, que escapan de las manos, no solo de los mismos docentes, sino de los alumnos. Asimismo, otra de las formas en las que la interacción ha resultado ser de gran ayuda, ha sido en los debates académicos o las exposiciones orales, vía web. Sin embargo, todo este trabajo, ha alcanzado un nivel de eficacia medio, ya que, en muchas ocasiones, los estudiantes suelen quedarse callados, cuando se lanza una pregunta, por parte del docente o algunos comentarios, por parte de estos, que carecen de importancia.

“Si existe la interacción entre los docentes y los estudiantes mediante las preguntas o las exposiciones o los debates y si es fluida con una parte de los estudiantes porque el estudio remoto hay más alumnos de los que estarían en lo presencial” (P N°9)

“Varía, por ejemplo, el curso que es de seminario de tesis la interacción con mi docente es bajo porque no participamos todos, sino que ella nos llama por lista para que le muestres lo que has avanzado en otros cursos el profesor está continuamente preguntando al azar a ver que opinar al respecto del tema” (P N°5)

En cuanto a la comunicación, se ha encontrado muy relacionada con la calidad de esta, en donde la brecha digital de las diferentes regiones o zonas del país, pone en evidencia, cómo es que la educación al día de hoy, no se ha preparado para salvaguardar la calidad educativa. Asimismo, en términos de comunicación interpersonal, la realidad pandémica, ha generado que los estudiantes no puedan comunicarse de forma óptima entre los mismos, si es que se hace una comparación, en cuanto al nivel de comunicación que era alcanzado, cuando se contaba con interacción personal directa. Este hecho es comprendido a la perfección por los docentes, en los que algunos de los casos, se han mostrado empáticos, para temas de alta complejidad, que han escapado de las manos de los mismos alumnos. De esta forma, ha sido que, hasta en los pequeños actos desarrollados por estos, en relación a emitir una pregunta para consultar si es que han comprendido las clases, o la posibilidad de desarrollar preguntas de forma activa, hace que el alumno pueda asumir la empatía de los mismos.

“Es media, porque no es como en lo presencial que estamos ahí sentados al lado, hablamos muy poco, salvo cuando nos dejan trabajos en grupo, eso es fuera del zoom, pero dentro del aula zoom es muy pero muy baja porque todos estamos con cámaras y micros apagados.” (P N°2)

“Sí, la mayoría de profesores cada vez que terminan de exponer todos los grupos o en cada exposición retroalimentan una cierta parte de lo que no supo explicar el grupo, además brindan retroalimentación a través de foros o de las correcciones en el documento que se le envía” (P N°15)

De acuerdo a la percepción de los estudiantes sobre el trabajo en equipo, el principal problema se ha visto alcanzado, cuando se ha desarrollado el agrupamiento aleatorio de los alumnos, debido a que no se suele contar con el conocimiento de los compañeros con los que se agrupan, generando complicaciones en el desarrollo de tareas o de actividades grupales. Sin embargo, los docentes que han dado la posibilidad de poder establecer grupos conformados por alumnos escogidos por los mismos compañeros de clase, no solo han contado con alta aceptación, sino que han generado que los estudiantes puedan desenvolverse de forma más eficiente y desarrollar una mejor calidad, en cuanto a trabajos.

“Con esta nueva opción de enseñanza los profesores nos agrupan al azar y para mí es muy desventajoso porque muchas veces los trabajos son a la hora en momento y no todos trabajan iguales” (P N°8)

“Sí, se está dando nosotros estamos escogiendo nuestro propio equipo y creo que eso es mejor porque como que uno ya conoce con los que trabaja y se nos hace más fácil” (P N°24).

Determinar la percepción de los estudiantes sobre la tecnología.

Los estudiantes en relación a la tecnología mencionaron que el acceso al internet, normalmente no ha generado una influencia negativa, en las labores cotidianas de clase, que se suelen desarrollar. Sin embargo, esto solo ha sucedido en algunos de los casos, ya que muchos de estos, suelen contar con los recursos para llevar a cabo la educación remota, pero tienen problemas de conectividad de red porque viven en la sierra o comparten internet con sus hermanos que también llevan sus clases de modo virtual, generando de esta forma, que se alcance un nivel de calidad educativa y tecnológica deficiente.

“Sí, afortunadamente mi conexión a internet siempre ha sido estable y cuenta con la rapidez necesaria para soportar las clases online, por ello, casi nunca tengo problemas durante el desarrollo de las sesiones.” (P N°10)

“Cuento con los recursos, pero mi conexión es inestable, porque vivo en la sierra además en mi casa no soy solo yo quien lleva clases remotas mis hermanos también entonces tengo que compartir con ellos.” (P N°21)

Por otro lado, los estudiantes mencionaron que, a pesar de que la conexión a internet es inestable, el uso de las TIC's sí les permite información de calidad ya que pueden acceder a diversas fuentes, estudios, revistas científicas, el cual les permite nutrir y complementar la información brindada en clase por el docente. A pesar que los alumnos revelaron que no han recibido cursos de capacitación en el uso de las TIC para llevar cursos a distancia, mencionaron que todo lo que saben, lo han adquirido por su propia experiencia en vista que desde pequeños han aprendido a interaccionar con estos.

“Claro, porque hay distintas plataformas en donde uno puede acceder y explotar toda la información valiosa y de calidad.” (P N°4)

“Nunca recibí capacitación, pero sí tengo experiencia en el uso de las TIC's” (P N°18)

Determinar la percepción de los estudiantes sobre el uso del tiempo.

A pesar del amplio beneficio que ha demostrado tener la conectividad web, en relación al desarrollo de las clases virtuales y la posibilidad de que se pueda combatir de este modo, la realidad pandémica, ha generado desventajas, donde ellos informaron que había muchos distractores como: miembros de la familia, ruido y quehaceres domésticos, además los estudiantes no cuentan con un salón de estudios en casa por lo que la concentración era difícil.

“Sí, existe muchas distracciones quizás en la presencialidad tu ibas solamente y te enfocas en la clase en cambio acá en la casa tienes a todo el miembro de tu familia haciendo distintas cosas que distrae” (P N°6)

“Sí, influye bastante en mi caso yo tengo hermanos pequeños y mi casa es de solo un piso entonces no cuento con un salón que solo sea para estudios entonces eso dificulta en mi aprendizaje ya que a veces te piden participación y pues uno quizá esta con todo el ruido” (P N°14)

Por parte de los mismos estudiantes, otras de las opiniones negativas, se han visto relacionadas con el tiempo con el que se cuenta, para poder desarrollar las labores cotidianas y el efecto que se ha tenido en cuanto a la familia. Esto se ha visto reflejado en que los estudiantes, no suelen tener tiempo disponible, para poder desarrollar sus trabajos, compartir tiempo con la familia y poder asistir a las clases virtuales a tiempo. Es más, la gran preocupación por parte de los estudiantes, se ha encontrado relacionada con la gran cantidad de tareas que los profesores suelen dejar en las clases, contando con un tiempo justo, como para poder culminar las clases, tomar un descanso, y continuar desarrollando deberes, para ello, los alumnos han elaborado un horario o una agenda virtual donde de lunes a viernes se dedican únicamente a la universidad, sábados y domingos se dedican a su familia utilizando ese tiempo como un descanso de la virtualidad.

“Parece que los profesores se han puesto de acuerdo en dejar bastantes trabajos, no solo tenemos un curso tenemos varios” (P N°3)

“De lunes a viernes estoy todo el día en la laptop realizando todos los trabajos que tengo que presentar y bueno sábado y domingo ayudo en casa” (P N°13)

Con respecto al indicador continuidad, solo algunos de los estudiantes, han podido alcanzar una adecuada organización de sus tiempos, debido a que han sabido cómo sobrellevar las clases virtuales y las serias dificultades que se han alcanzado al momento de verse sometidos a una cantidad de trabajos abrumadores. A pesar de estas adversidades y/o complicaciones, se puede señalar el hecho que la respuesta de la universidad, ha demostrado haber sido eficiente y rápida, generando de esta forma, una brecha poco significativa, entre el desarrollo de clases presenciales y el desarrollo de clases virtuales.

“Actuó de una manera rápida porque fue una de las primeras universidades en la región en contratar la plataforma zoom para no perder las clases.” (P N°12)

“Actuó como todas las universidades, institutos y colegios, al pasar de clases presenciales a clases virtuales. Y capacitar tanto a los alumnos como profesores a utilizar el programa por donde tenemos las clases virtuales.” (P N°24)

Determinar la percepción de los estudiantes respecto a los costos implicados en la enseñanza de emergencia.

Ha sido bien comprendido que la realidad actual, ha demostrado haber tenido un efecto negativo en muchas familias peruanas, principalmente en relación al gasto que estas solían alcanzar a fin de mes, y los ingresos que los compensaban. Los estudiantes revelan, que las clases virtuales han generado el ahorro económico, en cuanto a la menor disposición de pasajes, con los que estos tienen que disponer, el gasto en alquiler de viviendas, para aquellos estudiantes que habitan en un departamento o provincia diferente, o la movilidad que se tenía que asumir, para poder asistir a las clases presenciales.

“No lo creo, y es más esto se ha visto en el importe de pago que todos hacemos. Hubo una disminución insignificante en las pensiones, y eso no es debido ya que no estamos haciendo Uso de los recursos que tiene la universidad a excepción de la plataforma (programa de videollamada) y de los profesores.” (P N°1)

Sin embargo, esta ventaja en ahorro de gastos, los alumnos consideran que no se ha visto reflejada en el cobro de las pensiones, por parte de la universidad, generando el descontento de muchos estudiantes, quienes han demostrado desconformes por la poca facilidad de pago que se les ha dado, por el mínimo descuento en la pensión, por no valorar la afectación económica de muchos de los padres, quienes se han podido ver afectados, en menor o mayor medida por la pandemia actual.

“No estoy de acuerdo, porque la universidad tiene que ser más empática con sus alumnos. Incluso hay estudiantes que no están estudiando por temas económicos y específicamente porque el tema de las pensiones no ha disminuido con en otros centros educativos.” (P N°23)

El análisis de la percepción de los estudiantes, acerca de la calidad de la enseñanza impartida en condiciones remotas, producto de la pandemia, ha podido evidenciarse que estos, se han centrado en condiciones de desempeño individual de los docentes, principalmente en cuatro aspectos relevantes como: metodología de enseñanza, la comunicación, la interacción con el alumno y el trabajo en equipo.

Abordando la metodología de enseñanza utilizada por el docente, muchos de los estudiantes no se han encontrado a gusto con la enseñanza remota en el actual contexto, dado que se ha demostrado que los docentes no se han mostrado tan preparados para poder desempeñar su labor en el contexto de la educación remota, relucen comportamientos como la lectura total de las diapositivas, o la falta de conexión que se llega a tener con el material que es expuesto, llegando al punto de únicamente pasar diapositivas, lo que implica ser poco pedagógicas, se puede inferir como un obstáculo para lograr la calidad de enseñanza en la educación remota, ya que para lograr dicha calidad el comportamiento de los docentes deberá estar acorde con la comunicación en la era digital y la didáctica dinámica, que tiende a ser necesaria, al momento de impartir las clases (Aguilera, 2020; Zhang, 2020).

Asimismo, una parte de los estudiantes mencionaron que las interacciones de las clases a través de la enseñanza remota fueron sólidas, ya que se utilizan materiales complementarios de clase que les dan independencia en el trabajo, es decir no hacen ningún tipo de consultas o

dudas para no mantener más tiempo de lo necesario la clase virtual, por tanto, esto evidencia un rechazo al contexto global de la ERDE, porque la interacción en el aula y en posturas para familiarizarse unos con otros parecen ser indispensables para crear una comunidad que pueda ir más allá de los límites del aula (Bahamondes y Millan, 2021). Sin embargo, algunas respuestas de los estudiantes indicaron que la interacción suele ser fluida cuando las cámaras se encuentran encendidas en chat de grupos pequeños, dado que la expresión de opiniones en la sala de chat permite interacciones con el profesor (Tae y Song, 2020; Lokanath, Gupta y Shree, (2020). A pesar de, la comunicación entre profesor - alumno y entre los mismos alumnos no se ha dado de buena manera, puesto que los docentes no desarrollaban actividades del curso para compartirlos con los estudiantes, dado que tienen un tiempo limitado para responder las preguntas de los alumnos (Tumen, 2020). Con esto se hace referencia a que los estudiantes en estos momentos llegan a percibir en mayor medida condiciones: como el estado de ánimo de los profesores, donde afirman que este suele ser cansado de acuerdo a horario de enseñanza (Saldívar, 2020).

Por otro lado, los estudiantes percibieron al trabajo grupal como dificultoso, debido a que algunos docentes suelen seleccionar los grupos de trabajo de forma selectiva, sin considerar la afinidad de cada estudiante, práctica que no hace más que complicar la coordinación y labor del grupo (Bullen, 2020). Sin embargo, entre otros de los casos, docentes con características mucho más pedagógicas y con empatía llega a tomar más interés a sus clases, además el alumno y el docente deben de establecer esfuerzos para mejorar el rendimiento dentro del salón de clase virtual (Mpungose, 2020).

Desde la percepción de los estudiantes sobre la tecnología, se ha podido destacar que los estudiantes no han tenido problemas para conectarse a internet, porque todos cuentan con ello, ya sea móvil o en casa. Sin embargo, el internet que suelen tener es limitado, ello se debe a tres aspectos relevantes:

En primer lugar, los hábitos de uso del internet, dado a que los estudiantes necesitan compartir con los miembros de la familia, ya sea con sus hermanos que llevan una educación remota y padres que trabajan desde casa, lo que implica que los estudiantes no puedan aprovechar las oportunidades de aprendizaje en la instrucción remota, ya que los alumnos no siempre pueden entender lo que dice el profesor puesto que se le escucha entre cortado (Rahiem, 2020; Álvarez, 2020; Mae, 2020), en segundo lugar el aspecto económico, a causa de que hay estudiantes que provienen de familias con bajos ingresos, el cual esto supone que muchos de ellos tienen que comprar planes de datos de internet para ingresar a sus clases, además no todos los estudiantes tienen suficiente dinero para comprar datos de internet, lo que conlleva a que los estudiantes no entreguen a tiempo sus trabajos debido a la precariedad de sus ingresos (Rahiem, 2020; Lokanath, Gupta y Shree, 2020). Y en el último lugar el aspecto geográfico, visto que muchos de los estudiantes regresaron a sus lugares de origen porque las universidades cerraron a causa de la pandemia Covid-19, por tanto, la red de internet en zonas rurales a veces no es nada buen visto que la señal se corta rápidamente lo que supone una dificultad en el proceso de aprendizaje, pues la exposición del profesor no está bien transmitido (Mae, 2020).

Además, existen diferencias significativas en el uso digital de internet en zonas urbanas y rurales, donde el mejor servicio de celular y Wifi está en las ciudades y el peor en zonas rurales dado que es difícil tener acceso inalámbrico en regiones remotas debido a la necesidad de construir redes que puedan superar obstáculos físicos en zonas rurales (Mae, 2020; Lokanath, Gupta y Shree, (2020); Rahiem, (2020).

Por otra parte, los alumnos mencionaron que no han recibido capacitación por parte de la universidad para llevar cursos en forma remota, debido a que solo se centraron en dar una

respuesta rápida a esta crisis dejando toda la carga a los profesores, por tanto estudiar forma remota es una experiencia nueva ya que hay muchas aplicaciones y programas de estudio que los estudiantes nunca habían usado, en vista a ello, varios de los estudiantes carecían de las habilidades en el manejo de TICs, por lo cual les fue difícil operar los programas requeridos como: Zoom, Google Meet, Google Classroom, así que esto supone un retraso en el aprendizaje (Rahiem, 2020).

Asimismo, tomando como punto de partida a la percepción de los estudiantes respecto al uso del tiempo se ha podido demostrar que las clases remotas han llegado evidenciar diferentes desventajas, tales como: el incremento de distractores, dentro de los que se han podido señalar a la presencia de los miembros de la familia alrededor del estudiante, durante sus clases, la responsabilidad de la realización de quehaceres domésticos con lo que el estudiante tiene que vivir día a día, ello debido a que no todos los alumnos cuentan con un ambiente propicio para el aprendizaje en el hogar, además si todos los miembros de la familia trabajan o estudian desde casa existe el problema de espacio físico donde cada persona pueda recibir tranquilamente sus clases o realizar un trabajo, pues no todas las familias tienen suficientes habitaciones para ser utilizadas (Ferri, Grifoni y Guzzo, 2020; Lokanath, Gupta y Shree, 2020). También otras de las desventajas que mencionaron los estudiantes fue el tiempo que le dedicaban a la cantidad de tareas que solían dejar los docentes, esto sucedió por que los profesores no llegaban a interactuar con todos los alumnos, lo que implica que los estudiantes no participen activamente a las clases por lo que les es difícil a los docentes conocer el proceso de aprendizaje de los alumnos, es por ello que los docentes dejaban tareas para verificar si el estudiante llegó entender lo explicado en clase (Rodríguez, 2020).

Por otra parte, las universidades no se encontraban preparadas para enfrentar un cambio tan repentino provocado por la pandemia Covid-19 (Vidal, 2021), ante ello los estudiantes revelación que la universidad particular de la ciudad de Chiclayo ha dado una respuesta rápida a esta pandemia, ello debido a que las instituciones tuvieron poco tiempo para adaptarse rápidamente todo lo que se hace en clase presencial en Zoom, Google Meet, Google Classroom, lo que conlleva a las reuniones entre profesores y estudiantes con clases largas en salas de videoconferencia, pues programaron demasiadas asignaturas para el mismo día (Nambiar, 2020), el cual esto genera un escenario pesimista donde los estudiantes tendrán una mala experiencia, ya que lo que están haciendo las universidades es usar Zoom para reproducir la enseñanza tradicional centrados en el maestro (Abreu, 2020).

A pesar de lo mencionado en líneas anteriores, los estudiantes han percibido a la ERDE como una ventaja (Demuyakor, 2020), a causa de que ha generado un ahorro económico, dado que no hay gastos en cuanto a los pasajes de transporte para llegar a la Universidad, materiales solicitados en algunos de los cursos dependiendo la carrera en la que se encuentran, impresiones, entre otros (Nambiar, 2020), asimismo muchos de los estudiantes regresaron a su lugar de origen, lo que implica un ahorro para ellos, visto que no seguirán pagando un alquiler de vivienda, puesto que las clases se llevaron desde su hogar (Rodríguez, 2020; Nambiar, 2020; Arifiati, 2020). A pesar de, esta ventaja de ahorro económico no se ha visto reflejado en el cobro de pensiones por parte de la universidad, esto debido a que las universidades no han tenido experiencia en una educación a distancia, buscan la flexibilidad en la entrega del servicio educativo y el fortalecimiento de la enseñanza, por ello, quedan en segundo plano la importancia de la reducción de los costos, en razón de que las universidades de hoy en día se diferencian por su calidad de enseñanza (Micheli y Armendáriz, 2020).

Por otra parte, al ser una institución privada se paga una pensión y pasar de una enseñanza presencial a una enseñanza remota supone que demandan menos costos a los padres, ya que las

clases se llevaron desde el hogar, por tanto, los estudiantes no utilizaron los servicios que brinda la universidad, en vista a ello cualquier cambio se percibía como un ahorro para la institución, debido a que no había gastos en personal de limpieza u otros gastos que genere la universidad en modo presencial (Armendáriz, 2020).

Debido a la naturaleza oportuna de este estudio durante la pandemia Covid-19 de 2020, cuando se trabajaba la enseñanza remota de emergencia al inicio no se encontraba literatura amplia sobre este tema y con el paso del tiempo comenzó a salir más investigaciones, sin embargo, este tema se seguirá estudiando dado que hubo la posibilidad de trabajarlo y estudiarlo en forma real porque ha existido de manera masiva en todo el mundo (Rakushin, 2020; Urus, Cosculluela, y Toledo, 2020).

Conclusiones

Esta investigación busco responder a la pregunta de la problemática existente sobre la percepción de los estudiantes sobre la enseñanza remota de emergencia en la ciudad de Chiclayo, donde se encontraron las siguientes dimensiones: calidad de enseñanza, tecnología, tiempo y costos.

Haciendo referencia a la calidad de enseñanza, se pudo evidenciar aspectos determinantes para tal dimensión, tales como: metodología, trabajo en equipo, interacción y comunicación, todo ello contribuye a que desde la perspectiva de los estudiantes tienden a convertirse en los obstáculos para lograr la calidad de enseñanza en una educación remota.

En lo que respecta a la tecnología, se identificó como un elemento limitante la falta de capacidad del servicio de acceso a internet para absorber la demanda, haciendo que la conexión se vuelva deficiente; además de ello, las limitaciones económicas familiares han impedido la adquisición de planes de internet para el hogar, y en lugar de ello se ha optado por la compra de paquetes de datos para dispositivos móviles; del mismo modo, las dificultades en zonas rurales y la nula capacitación en relación a las TIC's reflejaron un retraso en la formación de los universitarios.

En relación al tiempo, ha quedado demostrado que la utilización del tiempo no ha sido óptima dado que el recibir cursos de manera remota ha traído consigo un incremento de distractores, esto debido a que el estudiante goza de mucha más independencia en comparación al ámbito presencial, también se ha revelado que distintos estudiantes no cuentan con los ambientes adecuados para recibir clases virtuales; además, la falta de interacción entre docente y alumno provocó que los maestros opten por aumentar el número de actividades académicas, con el fin de asegurar el aprendizaje de cada estudiante.

Por último, los costos han reflejado que, para muchos de los estudiantes, la ERDE representa una ventaja puesto que ya no han incurrido en gastos relacionados con pasajes de transporte, impresiones, adquisición de materiales, copias, alquileres o alimentación, sin embargo, la comunidad estudiantil manifestó que, a pesar del contexto pandémico, la reducción de costos por concepto de los servicios educativos ha quedado en segundo plano para las casas de estudio.

Recomendaciones

La temática de la ERDE es poco estudiada, generalmente se enfocan en estudiar la educación virtual, además que, cuyos resultados y conocimientos no se adaptan a las necesidades reales que viven los estudiantes en una situación de crisis y con el diagnóstico realizado se recomienda

estudiar más afondo la ERDE para proporcionar conocimiento más detallada para que ocurran cambios dentro del diseño y metodología de clases remotas, por ello sirva de modelo para próximas emergencias.

Por tanto, es necesario que SUNEDU oriente a las universidades hacia la adopción de cada uno de sus planes de estudios en relación a contextos de crisis o emergencias, ya que es vital que toda institución cuente con información estructurada y planificada en compañía de plataformas educativas adecuadas, además de ello que contarán con un plan de contingencia para futuras emergencias.

Asimismo, con la finalidad de mejorar la calidad de las clases remotas para la implementación de la ERDE, se sugiere que las autoridades de las universidades inviertan en plataformas de enseñanza virtual con el propósito de mejorar la estructura y diseño de las clases.

Por último, la autoridad de la universidad debe de capacitar a los docentes y estudiantes en esta adaptación de nuevas competencias.

Referencias

- Abreu, J. (2020). Times of Coronavirus: Online Education in Response to the crisis. *International Journal of Good Conscience*, 15(01), 1-15. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v15-n1/A1.15\(1\)1-15.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n1/A1.15(1)1-15.pdf)
- Aguilera, P. (2020). Use and Acceptance of Emergency Online Learning by College Students due to COVID-19. *International journal of open educational research*, 20(5), 1-34. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2020.100011>
- Alvarez, A. (2020). The phenomenon of emergency distance learning Remote teaching amid the pandemic crisis. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), 1-10. Doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3881529>
- Archambault, L., Borud, J. (2020) Coming Together as a Research Community to Support Educators and Students in K-12 online and Emergency Remote Setting. *Journal of online Learning*. Recuperado de: <https://www.learnchild.org/primary/p/216154/>
- Bahamondes, R. & Millan, R. (2021). First year students experience in higher education in Chile in times of Covid-19, 50(3/4), 209-235. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/350910166_first-year_students%27_experience_in_higher_education_in_chile_in_times_of_covid-19
- Blaine, A. (2019). Interaction and presence in the virtual classroom: An analysis of the perceptions of students and teachers in online and blended Advanced Placenment. *Computers & Education*, 132(1), 1-13. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.01.004>
- Cacheiro, M., Medina, A., Dominguez, M. & Medina, M (2019) The learning platform in distance higher education: student's perceptions. *Turkis online Journal of distance education*, 20 (1). Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ201882.pdf>
- Carranza, M. & Caldera, J. (2018). Percepción de los estudiantes sobre el aprendizaje significativo y estrategias de enseñanza en el Blended Learning. *Iberoamérica sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 16(1), 1-16. Doi: <https://doi.org/10.15366/reice2018.16.1.005>
- Córdoba, O. (2015). Tendencias educativas para el siglo XXI educación virtual, Online y learning elementos para la discusión. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/542-1703-1-10-20-2015>
- Chalela, S., Valencia, A., Bermúdez, J & Ortega, C. (20016). Percepciones estudiantiles acerca del uso de nuevas tecnologías en instituciones de Educación Superior en Medellín. *Lasallista de investigación*, 13(2), 1-12. Doi: <https://doi.org/1022507/rli.v13n2a14>
- Daher, W., & Shahbari, J. (2020) Secondary Student' Identities in the Virtual Classroom. *Educational Sciences*, 12(11), 1-14. Doi: <https://doi.org/10.3390/su12114407>
- Demuyakor, J. (2020). Coronavirus (COVID-19) and online learning in educational institutions higher: a survey on the perceptions of international students Ghanaians in China. *Revista en línea de tecnologías de comunicación y medios*, 10(3), 1-9. Doi: <https://doi.org/10.29333/ojcm/8286>

- Escudero, Delfín & Gutiérrez (2008). Metodología de investigación. 1(14), 140-160. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/munoz_m_m/capitulo3.pdf
- Ferri, F., Grifoni, P, & Guzzo, T. (2020). Online Learning and Emergency Remote Teaching: Opportunities and Challenges in Emergency Situations, 10(4), 1-18. Doi: <https://doi.org/10.3390/soc10040086>
- Fidalgo, P., Thormann, J., Kulyk, O & Lencastre, J. (2020). Students' perceptions on distance education: A multinational study. International Journal of educational technology in higher education, 17(1), 1-18. Doi: <https://doi.org/10.1186/s41239-020-00194-2>
- García, J. (1986). Un modelo de análisis para la evaluación del rendimiento académico en la enseñanza a distancia, Madrid, OEI.
- Granados, A. (2015). Las TIC en la enseñanza de los métodos numéricos. Sophia Educación, 1(2), 143-154. Recuperado de: <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/sophia/article/view/347>
- Greenberg, G. (1998). Distance learning technologies: best practices for K-12 environments. IEEE Technology and Society Magazine, (Environ) 36-40
- Gómez, G. (2008). Uso de la tecnología de la información y la comunicación y el diseño curricular. Revista Educación, 32(1), 77-97. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/4432107>
- Hernández, Fernández & Baptista (2006). Metodología de investigación cualitativa exploratoria 1(2), 159-189. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/munoz_m_m/capitulo3.pdf
- Hodges, Moore, S., Lockee, B., Trust. & Bond, T. (2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. Educase Review. Recuperado de: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Lassoued, Z & Alhendawi, M. (2020). An Exploratory Study of the Obstacles for Achieving Quality in Distance Learning during the COVID-19 Pandemic. Revista educación, 10(9), 1-14. Doi: <https://doi.org/10.3390/educsci10090232>
- Lokanath, M, Gupta, T & Shree, A. (2020). Teaching-learning online in higher education during the lockdown period of the COVID-19 pandemic. International Journal of Open Educational Research, 15(3), 1-15. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2020.100012>
- Mae, C. (2020). Emergency remote education experiment amid Covid-19 pandemic in learning institutions in the Philippines, 15(10), 1-15. Doi: <https://doi.org/10.46661/ijeri.5113>
- Martínez, C. (2008) La educación a distancia: sus características y la necesidad en la educación actual. Educación, 17(33), 1-21. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/dialnet-LaEducacionADistancia-5057022%20>
- Mengual, A, Juarez, D., Sempere, F. & Rodríguez, A. (2012). Gestión del tiempo como habilidad directiva. Revista de investigación: 3 ciencias. Recuperado de: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/10M/Gestion-de-tiempo>

- Mpungose, B. (2020). Emerging transition from face-to-face learning to online learning in a South African university in the context of the coronavirus pandemic. *Revista de tecnología*, 7(1), 1-10. Doi: <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00603-x>
- Micheli, J. & Armendáriz. (2011). Estructuras de la educación virtual en la organización universitaria. *Un acercamiento a la sociedad del conocimiento*, 4(6), 1-12. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062011000600006>
- Moore (1990): *Contemporary Issues in American Distance Education*. Pergamon Press, Nueva York.
- Nambiar, D. (2020). The Impact of Online Learning During Covid-19: Students and teachers Perspective, 8(2), 1.11. Doi: [10.25215 / 0802.094](https://doi.org/10.25215/0802.094)
- Piccoli, G., Rami, A., Blake, I. (2001) Virtual learning environments on the web: a research framework and a preliminary assessment of the methodology in basic training in IT skills. *Mis Quarterly*, 25 (4), 1-26. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/3250989>
- Rahiem, M. (2020). Technological barriers and challenges in the use of ICT during the Covid-19 emergency remote learning. *Universal journal of educational research*, 8(11), 1-10. Doi: [10.13189 / ujer.2020.082248](https://doi.org/10.13189/ujer.2020.082248)
- Rivero, M. (2018). Percepción estudiantil sobre la calidad de un ambiente de aprendizaje mixto apoyado por Moodle. *Medios y educación*. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/65662/39878>
- Rodriguez, E. (2020). Analytical Chemistry Teaching Adaptation in the Covid-19 Period: Experiences and Students Opinions, 97(9), 1-9. Doi: <https://dx.doi.org/10.1021/acs.jchemed.0c00923>
- Stenman, S & Pettersson, F (2020). Remote teaching for an equal education and inclusive in rural areas? An analysis of teacher's perspectives on distance learning. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 37(3), 87-98. Doi: <https://doi.org/10.1108/IJIL-10-2019-0096>
- Tae, S. & Song, L. (2020). Emergency remote teaching college students experience due to Covid-19. *Child youth serv rev*. Doi: [10.1016 / j.chilyouth.2020.105578](https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105578)
- Tumen, A. (2020). University students' views on distance education pandemic: a focus group discussion. *International journal of technology in education and science*, 4(4), 1-14. Doi: [10.46328 / ijtes.v4i4.150](https://doi.org/10.46328/ijtes.v4i4.150)
- Zhang, T. (2020). Learning from the emergency remote teaching learning in China when primary and secondary schools were disrupted by COVID-19 pandemic. *Revisit de education*, 10(4), 1-15. Doi: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-40889/v1>

Anexos

Anexo n°1: instrumento de recolección de datos: entrevista

Entrevista sobre la percepción de los estudiantes de una universidad privada sobre la enseñanza remota de emergencia



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela de Administración de empresas

CALIDAD DE ENSEÑANZA

1. ¿Qué opina de la disposición o estado de ánimo de los profesores en el ámbito de enseñanza de la educación remota?
2. ¿El docente es sensible y muestra flexibilidad ante los problemas que presentan los alumnos derivados de las condiciones de la enseñanza remota de emergencia?
3. ¿En la educación remota, los docentes aplican estrategias de aprendizaje hacia los estudiantes? ¿Cómo lo hacen?
4. ¿Es adecuada la metodología empleada para la enseñanza y el aprendizaje en la educación remota? ¿Por qué?
5. ¿Cuál es su opinión acerca de la elaboración y evaluación de los trabajos en la educación remota?
6. ¿Cómo facilita la metodología utilizada al logro de los aprendizajes en esta modalidad de enseñanza remota?
7. ¿Existe interacción entre el docente y los estudiantes? ¿es fluida?
8. ¿Cuál es la calidad de interacción con tu profesor?
9. ¿Cuál es la calidad de comunicación con tus compañeros
10. ¿Qué opina acerca de la empatía que muestra el docente con sus alumnos?
11. ¿Cómo se da la comunicación con tu profesor? ¿Te brinda retroalimentación?
12. ¿Cree que se debe mejorar la comunicación entre el docente y el alumno para un mayor entendimiento de la clase?
13. ¿Qué opina acerca de la organización y funcionamiento de trabajos en equipo en el ámbito de la educación remota?
14. ¿Cómo se desarrolla el trabajo en equipo mediante las plataformas digitales? ¿Le parece adecuado?

TECNOLOGIA

15. ¿Es segura y estable la conexión a internet y cuentas con recursos tecnológicos para afrontar la educación remota?
16. ¿El uso de las TIC te permite información de calidad para lograr los aprendizajes que se proponen en las asignaturas? ¿Por qué?
17. ¿Has recibido cursos de capacitación o tienes experiencia en el uso de las TIC para llevar cursos a distancia

TIEMPO

18. ¿Influye la presencia de su familia en el desarrollo de la educación remota? ¿De qué manera?
19. ¿Cómo organizas tu tiempo para equilibrar el apoyo al hogar y las actividades académicas de los cursos por el medio virtual cada día?
20. ¿influye la organización de su tiempo para desarrollar los cursos de modo virtual?
21. ¿Cómo consideras que actuó tu universidad ante las adversidades de esta crisis?

COSTOS

22. ¿Crees tú que llevar cursos de modo virtual significa ahorro? ¿Por qué?
23. ¿Está de acuerdo con la pensión universitaria que se le cobra?



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Diógenes Jesús Díaz Ríos**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas** titulado "**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO SOBRE LA ENSEÑANZA REMOTA DE EMERGENCIA**", elaborado por la Est. **DE LA CRUZ ORDOÑEZ FLOR DE MARIA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2020.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual: PROFESOR



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Miguel Torres Rubio**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas** titulado "**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO SOBRE LA ENSEÑANZA REMOTA DE EMERGENCIA**", elaborado por la Est. **DE LA CRUZ ORDOÑEZ FLOR DE MARIA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2020.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:.

Cargo Actual: Docente



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Fiorela Anai Fernández Otoyá**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas** titulado "**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO SOBRE LA ENSEÑANZA REMOTA DE EMERGENCIA**", elaborado por la Est. **DE LA CRUZ ORDOÑEZ FLOR DE MARIA**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fiorela Anai Fernández Otoyá', is written over a light-colored rectangular background.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Dra. Fiorela Anai Fernández Otoyá

Cargo Actual: Docente universitaria