

# LA ENSEÑANZA SUPERIOR ABORDANDO LAS EXPERIENCIAS Y NECESIDADES DEL ESTUDIANTE EN ENTORNOS EN LÍNEA

Verónica Samudio-Fothy, MSc.  
Universidad Tecnológica Oteima  
veronica.samudio@oteima.ac.pa@uto.edu.co  
ORCID N° 0000-0003-4677-9593

## RESUMEN

En el presente artículo de reflexión se abordan las experiencias y necesidades que generan los entornos en línea, con base en la relación, los deseos, los estilos de aprendizaje y la diversidad de los estudiantes, enfocándose en las necesidades individuales de cada estudiante y mirando en su dirección, en esa búsqueda de información que conducirá a formar futuros líderes y a satisfacer las necesidades de la comunidad de aprendizaje desde una institución de enseñanza superior. De esta manera, el campus universitario mantiene la misión de promover el rendimiento y la preparación de sus estudiantes para la competitividad global, fomentando la excelencia educativa y garantizando la igualdad de acceso.

### Palabras clave

Estudiante en línea, comunidad de aprendizaje, experiencia de aprendizaje en línea, encuesta estudiantil.

## ABSTRACT

In this reflection article, the experiences and needs generated by online environments are addressed, based on the relationship, desires, learning styles and diversity of students, focusing on the individual needs of each student and looking at your direction, in that search for information that will lead to training future leaders and meeting the needs of the learning community from a higher education institution. In this way, the university campus maintains the mission of promoting the performance and preparation of its students for global competitiveness, promoting educational excellence and guaranteeing equal access.

**Keywords:** Online student, learning community, online learning experience, student survey.

## 1. INTRODUCCIÓN

La evolución de la tecnología basada en la web, la creciente competencia entre las instituciones de educación superior y la aceptación del aprendizaje a distancia por parte de los alumnos han fomentado un apoyo generalizado para el paradigma de enseñanza y aprendizaje en línea (Dykman, Charles y Davis, 2008; Beaudoin, 2016).

En consecuencia, marzo del 2020 fue un momento tumultuoso, tanto para docentes como para estudiantes. No sólo era el riesgo sino la incertidumbre causada por el brote de la enfermedad COVID-19, lo que obligó a los administradores de educación superior a cerrar los campus universitarios y enviar a sus docentes a "luchar" para trasladar los cursos de semipresenciales y/o presenciales a cursos en línea como única medida de contención de la enfermedad; contando con el apoyo y la disponibilidad de múltiples tecnologías en línea, las cuales permitieron avanzar hacia el modo alternativo del diseño instruccional en línea de emergencia en un muy reducido plazo.

Al mismo tiempo, el diseño de cursos en línea generalmente requiere ajustes que consumen mucho tiempo en el diseño instruccional (Grandzol y Grandzol, 2006), así como en la evaluación del aprendizaje (Dykman, Charles y Davis, 2008), en la comunicación (Gaytan y McEwen, 2007) y en la accesibilidad del soporte técnico.

De esta manera, el uso y la aplicación de encuestas de aprendizaje en entornos en línea revisa sistemáticamente la experiencia de los estudiantes en cuatro aspectos fundamentales: la adecuación de los diseños de instrucción, la eficacia de la tecnología, la idoneidad del material de aprendizaje en línea y la integridad de las herramientas de evaluación y pruebas en línea.

En el mundo de la educación, la innovación se presenta de muchas maneras. Hay innovaciones desde la forma en cómo se organizan y administran los sistemas educativos, ejemplificados a través de las escuelas chárter o los sistemas escolares de rendición de cuentas. Hay también innovaciones en técnicas de instrucción o sistemas de entrega, como el uso de nuevas tecnologías en el aula. También, se cuenta con innovaciones en la forma en que los docentes son reclutados, preparados y compensados. Y la lista no termina.

Recepción: 13-8-2022      Aceptación: 11-12-2022



En este sentido, el presente artículo se pregunta, a partir de lo planteado por el Departamento de Educación de los Estados Unidos (2004): ¿cómo se pueden promover de manera responsable las prácticas no probadas, pero innovadoras? y ¿cómo se puede alentar a los inventores de innovaciones a comenzar a desarrollar una base de evidencia para que, con el paso del tiempo, estas puedan someterse al escrutinio y, con suerte, demostrar su eficacia?

## 2. ¿Quién es nuestro aprendiz?

Existe un beneficio palpable al desarrollar una buena relación con los estudiantes en línea. Al establecer un terreno común no sólo se desarrolla el respeto mutuo, sino que se gana en otras áreas al fomentar una relación y un rendimiento académico sólido.

Cuando se sabe que el trabajo a realizar será valorado, esto conlleva a que se quiera desarrollar un trabajo más productivo, de mayor valor. Esto funciona en doble vía, por un lado, el estudiante deseará producir un trabajo académico de mejor calidad, y a su vez el docente se esforzará por brindar una experiencia de aprendizaje de alto valor no sólo académico sino interactivo.

Para que el proceso sea exitoso en el desarrollo de esta relación bidireccional se hace necesario que el docente o facilitador aprenda acerca del estudiante, que se pregunte qué lo impulsa a tener el deseo de aprender, cómo aprende mejor, y cómo, teniendo un conjunto diverso de estudiantes, puede adaptar el entorno de aprendizaje en línea y satisfacer sus necesidades (Vestermark, 2020).

## 3. ¿Qué impulsa el deseo de aprender en nuestro estudiante en línea?

El conocer a un estudiante en línea pareciera ser una cita a ciegas, un tanto irreal. Por su similitud, el estudiante regularmente sólo ofrece una breve biografía y una imagen en algunos casos; sin embargo, el docente puede preguntarse si existe algún aspecto de la persona que resultaría útil conocer y que se deja de lado o no presentado. Por tanto, se hace necesario e importante que el aprendizaje en línea se pueda sentir más orgánico, natural y acogedor, como si la clase se estuviera dictando presencial.

La primera pregunta que se hace un docente en su sesión introductoria es: ¿cómo descubrir aquello que motiva a mis estudiantes?

Para contestarlo, vale la pena formular algunas preguntas abiertas e introspectivas, tales como:

- ¿Cómo está compuesto tu núcleo familiar y cómo te sientes respecto a tus actividades académicas?
- ¿Cuándo supiste que querías estudiar esta carrera? ¿Cómo fue esa primera vez que lo descubriste?
- ¿Te apasiona o solo te gusta leer libros, o prefieres mejor escucharlos? ¿Por qué?
- ¿Has tomado cursos en línea anteriormente? ¿Cuántos y en qué áreas temáticas?
- ¿Qué tipo de trabajo realizas? ¿Cómo te será útil este curso en tu carrera profesional?

Estos pequeños detalles, conocimientos e información resultarán relevantes y de gran ayuda al momento de motivar a los estudiantes, permitiendo evaluar su nivel de interés, si cuentan o no con el apoyo en su hogar, si le ven ese valor agregado al tomar la materia o el curso como parte de su formación profesional o crecimiento personal. Aquí, resultará muy útil fijar un límite de palabras para cada pregunta, ya que lo que se busca es obtener una descripción general del estudiante y no un ensayo largo y extenso. Como docente sólo se debe tener el debido cuidado al momento de recibir una respuesta, dedicarle el suficiente tiempo a leerla y responder a cada estudiante, utilizando esta información con la finalidad de mejorar las instrucciones del curso o de la materia, ajustándose y ajustándola a las motivaciones reales de los estudiantes (Vestermark, 2020).

## 4. ¿Cómo aprende mejor el estudiante en línea?

Al conocer si a los estudiantes ¿les gusta leer o escuchar libros?, ¿cuántos cursos en línea han tomado antes?, entre otras interrogantes, el docente o formador logra encontrar esta información, pudiendo solo así suministrar materiales acordes a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. Al momento de diseñar el contenido de un curso, el docente debe considerar que hay estudiantes que prefieren escuchar materiales de lectura o viendo videos instruccionales (inclusive así aprenden mejor); en tanto que otros prefieren leer los materiales y escribir sus propias notas. Incluso, habrá otros que, siendo más interactivos, aprecian contar con una experiencia tangible dentro de lo posible. Bajo este enfoque, sería permitido repetir una encuesta o un cuestionario como parte de los materiales a utilizar en una demostración dentro de una conferencia, siendo esta práctica totalmente válida.



Desde este ángulo, un formador o docente creativo buscará incorporar todas estas formas posibles, con diferentes modalidades enlazadas, a fin de poder ofrecer un contenido del curso lo más integral posible (Vestermark, 2020).

## 5. La diversidad en nuestros estudiantes

El docente encontrará la hora y el momento de abordar y analizar las necesidades individuales de cada estudiante, solo cuando tenga idea de las motivaciones reales y luego de haber adaptado el contenido hacia un entorno de aprendizaje mucho más dinámico.

El conocer a los estudiantes lo convertirá en un instructor eficaz y efectivo en línea, ya que podrá predecir y reaccionar rápidamente frente a un estudiante que requiera ayuda. No existen estudiantes iguales, ni dos, ni tres idénticos, ya que sus diferencias pueden residir en sus experiencias de aprendizaje en línea, las cuales pueden variar desde un nivel básico a intermedio o contar con diferencias relacionadas a asuntos sociales, económicos o culturales.

Dentro de las diversas poblaciones estudiantiles, especialmente aquellas en línea, éstas demandan que el instructor sea sensible a todos aquellos factores que puedan entrar en juego, en donde la comunicación deberá venir acompañada del beneficio de la inflexión, cuidando de la expresión facial y el tono de voz empleado. El entorno de aprendizaje proporcionado deberá ser cómodo y proactivo, que pueda satisfacer las demandas y necesidades individuales de los estudiantes, y a su vez las necesidades globales de la comunidad de aprendizaje; esto logrará fomentar la sensibilidad, la pertenencia y el relacionamiento entre los estudiantes. El aprendizaje se potenciará cuando el estudiante reciba en versión mejorada la experiencia en su curso (Vestermark, 2020). Prestándole la atención que se merece a todos estos factores, es como el estudiante no sólo superará, sino que prosperará en sus cursos y en su experiencia de vida.

## 6. ¿Qué significa para el estudiante la calidad en el aprendizaje en línea?

Considerando los planteado por Adair (2013), al emitirse cualquier juicio acerca de la calidad en un programa de aprendizaje en línea, lo primero que se debe analizar es si los cursos satisfacen o no las necesidades de los estudiantes. En este sentido, la pregunta sería: ¿qué significado tiene la expresión “calidad en el aprendizaje en línea”?

Por tanto, resulta interesante el cuestionamiento, si lo que se busca es definir la calidad, pues en este escenario se pueden encontrar múltiples propósitos y generar respuestas cruzadas. Por ende, no se puede avanzar sin delimitar a quién se hace referencia cuando se habla de la calidad dentro de un curso o programa, ¿se estaría refiriendo sólo a resultados como calificaciones, competencias, títulos y puestos de trabajo?

Al publicitar como Institución de Educación Superior, que tiene una oferta académica de alta calidad, ¿se estaría realmente hablando de insumos o se trataría de la experiencia y la reputación a nivel nacional de la institución? O, por el contrario, ¿se referiría al dinero gastado o al valor de producción de videos u otros contenidos académicos? También, podría tratarse de la modernización en la plataforma tecnológica y de su alta capacidad de soporte y servicio técnico, lo que le permitiría atender un mayor número de estudiantes. Finalmente, cabría la pregunta ¿se está realmente hablando de manera específica respecto a la experiencia del estudiante?

Siendo explícitos y transparentes respecto a estas definiciones, ¿para quién y en qué contexto definiría el tipo de experiencia o resultados considerados de calidad? ¿Cuándo se habría logrado la calidad? ¿Qué definiciones son importantes? y ¿qué estándares la miden?

En este sentido la experiencia práctica, transaccional y transformadora en cada curso es importante para los estudiantes, así como sus resultados académicos, que son palpables más allá del curso.

De la misma forma, el curso en línea y su formato se han podido observar y adaptar bastante bien a los estudiantes no tradicionales, con motivaciones y prioridades específicas. Como es de esperarse, estas necesidades e intereses se reflejan no solo en estos estudiantes sino en la población total de estudiantes en línea; donde, desde adentro, las barreras entre los estudiantes tradicionales y los no tradicionales se difuminan, indicando ambos las mismas preocupaciones respecto a la calidad.

Por consiguiente, los estudiantes que optan por cursos en línea se inscriben debido a su conveniencia, ya que cuentan con ritmos flexibles para la finalización del programa, y en muchos casos también los estudiantes mantienen horarios de trabajo rotativos, lo que les imposibilita acceder a cursos presenciales dado los exigentes requisitos de estos programas. Los elementos y la forma en cómo están diseñados y respaldados los cursos en línea resultan muy importantes para los estudiantes, más que cualquier otro factor determinante, exceptuando los relacionados directamente con el docente o formador, pues en este contexto, los estudiantes demandan que los estándares considerados para el diseño del curso sean importantes para su éxito y que contribuyan a la calidad de su experiencia.

Por otro lado, si se sigue teniendo en cuenta la opinión del estudiante y lo que dice sobre la calidad, se podrán desarrollar nuevas herramientas, con la finalidad de extraer datos acerca del comportamiento de los estudiantes en los cursos en línea, lo que se traduce en un mayor enfoque hacia los problemas de calidad en la educación en línea dentro del aula virtual. Hasta este momento, en los estudios revisados para este artículo, los estudiantes indican que no se está cumpliendo con las expectativas en algunas de las experiencias educativas de mayor valor para ellos, tales como: asignaciones definidas claramente, instrucciones de excelencia y capacidad de respuesta oportuna del cuerpo docente, entre otras. En este sentido, la institución no requeriría de tecnología, sino de atención y rigor, por tratarse de elementos muy importantes, que merecen el enfoque inmediato, siendo componentes de calidad que necesitan mejoras continuas (Adair, 2013).

En conclusión, si se le presta más atención a lo que los estudiantes tienen para decir sobre la calidad y esto se evaluará más rigurosamente, se podría realizar un mejor proceso.

## **7. El uso aplicado de encuestas de experiencia de aprendizajes en entornos en línea**

Las encuestas de experiencia de aprendizajes en línea para estudiantes se utilizan con la finalidad de explorar la experiencia, las necesidades, las expectativas y los desafíos de los estudiantes en el entorno de aprendizaje en línea.

La encuesta centrada en el estudiante evalúa la experiencia del estudiante, identifica sus necesidades y obstáculos, y evalúa sus expectativas, además de medir la preparación de dicha conversión en línea. De esta forma, la encuesta se convierte en una herramienta efectiva que revisa sistemáticamente la experiencia de los estudiantes en cuatro aspectos del aprendizaje en línea: (1) la adecuación de los diseños de instrucción; (2) la eficacia de la tecnología; (3) la idoneidad del material de aprendizaje en línea, y (4) la integridad de las herramientas de evaluación y prueba en línea. Un ejemplo de ello ocurre en el aprendizaje de idiomas en línea, donde se han observado algunas barreras y necesidades específicas que enfrentan los estudiantes, en donde están incluidos sus antecedentes, su género, la propiedad de la computadora y la asignación mensual, así como la relación directa que existe entre la aptitud informática, las barreras y las necesidades de los estudiantes en línea.

Es así como la encuesta de experiencia de aprendizaje en línea para estudiantes se debe realizar con el objetivo de evaluar las modalidades de instrucción, detectar las ventajas y desventajas de las modalidades de enseñanza e identificar los factores que influyen directamente en la satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación en línea. Aquí, resulta muy importante prestar atención a las secciones de comentarios abiertos, donde se solicitan las respuestas de los alumnos para explicar los resultados analíticos, y permitir así la exploración de la eficacia en el diseño, las características impactantes del entorno de aprendizaje en línea y las pedagogías innovadoras empleadas.

De esta forma, los resultados sensibles obtenidos deben permitir evaluar la preparación de la conversión de los cursos en línea, y los datos demográficos deben posibilitar la exploración, indicando cómo éstos influyen en la experiencia de aprendizaje en línea de los estudiantes. De este modo, las instituciones de educación superior podrán emular estos hallazgos basados en evidencias reales para promover y fomentar avances pedagógicos innovadores, que apoyen la mentalidad de aprendizaje permanente de todos los estudiantes. Los resultados basados en evidencias reales ofrecen recomendaciones pedagógicas innovadoras para la educación superior (Chen et al., 2021).

## 8. Abordando los informes de prioridades de los estudiantes en línea

Según Adair (2013), el informe de prioridades de los estudiantes en línea, publicado por Noel-Levitz (2012), arroja aspectos relevantes a considerar como marco de referencia en la importancia de la evaluación de la satisfacción de los estudiantes. Dicho informe menciona como elementos importantes:

- La experiencia como prioridad de los estudiantes en línea para alcanzar su aprendizaje.
- Mirar los resultados como parte de las fortalezas institucionales y los desafíos a los que se enfrentan, de cara a alcanzar las perspectivas del alumno en línea.
- Trabajar en obtener resultados separados para estudiantes, matriculados principalmente en línea, y para aquellos matriculados presencialmente o semipresencial en el campus universitario.
- Colateralmente, obtener también resultados separados para pregrado en línea y para los estudiantes de posgrado.
- Considerar la revisión de la demografía de los estudiantes matriculados en línea.
- Identificar qué aspectos influyen en la decisión de inscribirse bajo la modalidad en línea.

Como consecuencia, que este grupo se convierta en un segmento mucho más grande de la población estudiantil en general, hace importante incluir también a los estudiantes en línea dentro de las actividades de evaluación sistemática. En donde, la evaluación de la satisfacción permitirá a las instituciones de enseñanza superior enfocarse estratégicamente y tácticamente en áreas que necesitan de una mejora inmediata. También, les facilitará el desarrollo de la planificación y sus prioridades de intervención específicas, sobre todo para los estudiantes en línea, ayudando a las instituciones a examinar las transacciones realizadas con todos los aspectos principales ligados a su experiencia, incluyendo lo académico, lo de registro y la atención al cliente.

Al recopilar los datos de satisfacción de los estudiantes en línea de manera regular, los campus universitarios podrán determinar dónde están sirviendo mejor a estos estudiantes y dónde hay áreas de mejora que atender. Esto se afirma porque los estudiantes satisfechos han demostrado que tienen más probabilidades de ser estudiantes exitosos. La investigación al respecto indica que las instituciones con estudiantes más satisfechos a su vez tienen tasas de graduación más altas, menos incumplimiento en los préstamos educativos, más bajas tarifas y mayores donaciones de ex-alumnos. En tal sentido, la satisfacción de una institución educativa no sólo incluye una combinación de factores académicos, sino de otras áreas relacionadas con los servicios del campus.

Es así como una institución educativa de nivel superior necesita identificar todos los temas que le son relevantes e importantes para los estudiantes. Estos incluyen su interacción personal con la facultad, así como el servicio que reciben y perciben del personal y administradores. Cabe considerar, por otra parte, también los recursos proporcionados a los estudiantes, las políticas institucionales que existen y los sentimientos generales de los estudiantes acerca del valor de la experiencia.

De esta manera, la evaluación de la satisfacción se podría refinar aún más capturando los niveles de importancia o las expectativas de los estudiantes. Las calificaciones de importancia brindan a las instituciones datos valiosos sobre las áreas que más les importan a los estudiantes. Desde esta perspectiva, las instituciones pueden celebrar sus puntos fuertes: aquellas áreas que tienen más alta satisfacción y a su vez más alta importancia. Adicionalmente, las instituciones también pueden centrar sus esfuerzos de mejora en aquellas áreas donde la satisfacción es baja y la importancia resulta alta, evitando distraerse en áreas de baja satisfacción que podrían no importarles a los estudiantes en línea.

En esta dirección, Noel-Levitz (2012) asegura que la respuesta de la institución educativa es la clave. Una evaluación de la satisfacción es la mejor forma de mostrarles a los estudiantes en línea que existe la preocupación por sus percepciones y por su experiencia educativa. Luego, de manera activa y significativa para el estudiante, la institución debe demostrar que éste le importa, respondiendo a los problemas identificados por los estudiantes, a partir de los datos recopilados, revisados minuciosamente y compartidos en todas las instancias del campus, desde donde entonces las iniciativas podrían ser identificadas a fin de poder responder a las preocupaciones de los estudiantes en línea.

Y es que los datos sin analizar, archivados, no tienen poder, pues solo los datos empleados activamente pueden impulsar la toma de decisiones, que es lo que hará la diferencia, ya que éstos tienen el poder de aumentar y mejorar el éxito de la institución.

Para todos es sabido que el mundo de la educación superior, en el ámbito actual, es un complejo entorno, y el realizar una evaluación de la satisfacción debe ser vista como una manera de asegurar la vitalidad y sobrevivencia de la institución.

Por lo anterior, la evaluación de la satisfacción debe ser periódica y la respuesta deberá ser activa de frente a los problemas detectados atendidos por las partes interesadas a nivel institucional, acciones que se traducirán en una buena administración de los escasos recursos disponibles tras la pandemia, y que deben ser invertidos en una forma óptima. Este tipo de prácticas inspiran confianza entre las partes interesadas, incluidos los estudiantes en línea, los consejos administrativos, e inclusive las legislaturas estatales y regulatorias.

De esta forma, resulta apropiado señalar que la evaluación de la satisfacción debe ser en todo momento un proceso sistemático, no un evento aislado de una sola vez. Los cambios en la satisfacción y las expectativas del estudiantado que se controlan sistemáticamente a lo largo del tiempo permitirán identificar dónde las instituciones están respondiendo adecuadamente y oportunamente, y qué nuevos temas son las prioridades actuales. Datos que no sólo resultan oportunos sino relevantes, y con posibilidad de un mayor impacto.

En este sentido se comprende, que tanto las características como las percepciones de los estudiantes en línea pueden cambiar, y los líderes del campus querrán conocer y comprender estos cambios para poder así cumplir con las necesidades y circunstancias transformadoras que demanda el alumnado (Noel-Levitz, 2012).

## **9. Mirando más allá de los millennials: la próxima generación de estudiantes, una fuente de investigación constante**

La encuesta “Millennials y GenZ”, del 2018, y las subsecuentes realizadas revelan que las dos generaciones exigen un cambio social y de responsabilidad. En dicho instrumento, Global Research and Insights (2018) expone que los resultados procedentes de una muestra representativa y a nivel Nacional en Estados Unidos se ponderaron por edad, género, raza/etnicidad, estado civil estatus, ingresos del hogar y educación, cuando se hizo necesario alinearlos con su proporción actual dentro de la población. Los encuestados fueron seleccionados en función de su edad, educación y calidad de la respuesta de los principales paneles de investigación dentro de la educación en línea. A continuación, se mencionan algunas conclusiones de dicha encuesta:

En cuanto a las perspectivas y valores de GenZ. Si bien ambos grupos, son optimistas en lo concerniente a su futuro, es más probable que GenZ sienta que tienen oportunidades disponibles para ellos que las generaciones anteriores no tuvieron. Resulta más probable que GenZ se entusiasmen también con la toma de riesgos que sus contrapartes Millennials. Siendo su meta llegar a la cima de su profesión y/o futuro algún día, ya que GenZ ve el valor de una educación. Si bien todos ven el valor de la educación en su éxito futuro, es menos probable que GenZ crea que pueden tener éxito en su carrera sin asistir a la universidad. GenZ tiene por su parte una base de amigos más diversa y global, poseen amigos de diferentes orígenes, razas y creencias e inclusive llegan a creer firmemente que tener amigos diversos les hace ser una mejor persona. En esta tarea, la tecnología les ha ayudado y permitido diversas relaciones globales. GenZ usa las redes sociales para desarrollar amistades en todo el mundo. En su plano afectivo familiar, les gustaría tener más tiempo para pasar con su familia, resultando esto muy frecuente en ambos grupos de estudiantes.

En relación con sus modernas experiencias en educación. El comportamiento de los GenZ en línea es mucho más actual que su contraparte los Millennials, sobre todo en el uso de plataformas de redes sociales, en donde YouTube es el rey, especialmente entre GenZ, quienes también usan versiones más modernas de redes sociales como Instagram, Snapchat y Facebook). El promedio de uso semanal en línea indica que GenZ pasa más tiempo en línea en general para el contenido visual y de juegos.

También, se abordaron en el estudio los tipos de usos que se brindan, en donde GenZ usa más a menudo las redes sociales para compartir fotos, videos o música con otros. Mientras que los Millennials se apegan en gran medida al uso de las redes sociales para permanecer conectados con sus amigos.

En las herramientas de aprendizaje predilectas, resulta más probable que GenZ prefiera YouTube o las aplicaciones disponibles para los Millennials, que, por el contrario, prefieren los libros impresos para aprender. YouTube juega un papel muy importante en el aprendizaje de los GenZ, mientras que los Millennials ven un valor en YouTube, pero prefieren los libros de texto tradicionales para complementar su aprendizaje.

En tanto y por ahora, el aprendizaje para GenZ es independiente del dispositivo que se emplee, ya que tienen la misma probabilidad que los Millennials de aprender mejor en su computadora portátil, seguidos de los teléfonos inteligentes. En ambos grupos, es más probable que digan que aprenden lo mismo, independientemente del dispositivo utilizado.

En relación con los influenciadores de su desarrollo personal. Aunque GenZ adopta la tecnología, todavía valoran los métodos “tradicionales” de instrucción didáctica. Si bien los GenZ son considerados “nativos digitales” y eluden los métodos de aprendizaje tradicionales, muchos todavía valoran los materiales impresos e interacciones con los maestros como parte de la experiencia universitaria; en cuanto que los Millennials necesitan la flexibilidad de los métodos de aprendizaje en línea, intentando resolver los problemas por su cuenta primero. Lo anterior, es cierto tanto para Millennials como para GenZ, aunque resulta más pronunciado con este último grupo de estudiantes.



En términos de los educadores y los padres, éstos tienen un mayor impacto no sólo en el aprendizaje sino en el desarrollo personal, independientemente de la edad que tengan. Es más probable también que los Millennials tengan otras personas en su red de influencia, como lo son compañeros de trabajo o mentores (Global Research and Insights, 2018).

Así pues, la encuesta "Millennials y GenZ" genera preguntas de análisis e investigación a futuro en lo concerniente a: ¿cómo se pueden promover de manera responsable prácticas no probadas, pero innovadoras? y ¿cómo se puede alentar a los inventores de innovaciones a comenzar a desarrollar una base de evidencia para que, con el paso del tiempo, estas intervenciones puedan someterse al escrutinio y, con suerte, demostrar su eficacia?

## 10. CONCLUSIONES

En conclusión, la satisfacción de los estudiantes se considera un elemento central para la educación superior.

Por supuesto, los líderes de los sistemas educativos y universidades deben entender qué tan satisfechos están los estudiantes en línea con su experiencia educativa, tanto "dentro" como "fuera" del entorno del aula para servir mejor a esos estudiantes.

Desde luego, se identifica la importancia de la congruencia o "ajuste" entre lo que esperan los estudiantes en línea desde su experiencia educativa y su satisfacción con lo que perciben como la realidad de esa experiencia.

En síntesis, los resultados en las investigaciones desarrolladas a través de encuestas de satisfacción e informes de prioridades indican que, al realizar mayores ajustes entre las expectativas y la realidad de los alumnos, mayor será la probabilidad de persistencia, éxito estudiantil y estabilidad del alumno. En todo caso, también se aplica el efecto contrario: con mayor incongruencia o falta de ajuste viene mayor desgaste, bajo rendimiento y fluctuación estudiantil.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adair, D. (2013), Quality in online learning: what does that mean for the online learner? [https://evollution.com/revenue-streams/distance\\_online\\_learning/quality-online-learning-online-learner/](https://evollution.com/revenue-streams/distance_online_learning/quality-online-learning-online-learner/)
- Beaudoin, M. (2016), Issues in distance education: a primer for higher education decision makers. *New Directions for Higher Education*, 9-19. <https://doi.org/10.1002/he.20175>
- Chen, C., Landa, S., Padilla, A. y Yur-Austin, J. (2021). Learners' experience and needs in online environments: adopting agility in teaching. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*, 14(1), 18-31. <https://doi.org/10.1108/JRIT-11-2020-0073>
- Departamento de Educación de los Estados Unidos. (2004). ¿Qué entendemos por 'innovación'? <https://www2.ed.gov/about/offices/list/oii/about/definition.html#:~:text=Innovation%20is%20based%20on%20curiosity,innovation%20comes%20in%20many%20forms>
- Dykman, C., Charles, P. y Davis, K. (2008). Online education forum: part two-teaching online versus teaching conventionally. *Journal of Information Systems Education*, 19(2), 2-7.
- Gaytan, J. y McEwen, B. C. (2007). Effective online instructional and assessment strategies. *American Journal of Distance Education*, 21(3), 117-132. <https://doi.org/10.1080/08923640701341653>
- Global Research and Insights. (2018). Beyond millennials: the next generation of learners. Pearson. [https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/global/Files/news/news-announcements/2018/The-Next-Generation-of-Learners\\_final.pdf](https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/global/Files/news/news-announcements/2018/The-Next-Generation-of-Learners_final.pdf)
- Grandzol, C. J. y Grandzol, J. R. (2006). Best practices for online business education. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 7(1), 1-12. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v7i1.246>
- Noel-Levitz, R. (2012). 2012 National Online Learners Priorities Report. [www.noellevitz.com/Benchmark](http://www.noellevitz.com/Benchmark)
- Vestermark, K. (2020). Addressing the needs of the online learner. *eLearning Industry*. <https://elearningindustry.com/addressing-needs-of-online-learner-students>