



Satisfacción educativa pública de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19

Public Educational Satisfaction of College Students in Times of Pandemic COVID-19

Satisfação educacional pública de estudantes universitários em tempos de pandemia de COVID-19

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i35.860>

Kevin Arturo Ascoy Flores 
kascoy@ucvvirtual.edu.pe

Jorge Antonio Hernández Vela 
jhernandezv@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Artículo recibido 4 de abril 2023 | Aceptado 9 de mayo 2023 | Publicado 21 de octubre 2024

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo caracterizar el nivel de satisfacción educativa pública de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19, enfocándose en la calidad educativa. El diseño fue cuantitativo, de tipo descriptivo simple, no experimental y transversal. La muestra consistió en 148 estudiantes de una universidad nacional de Lima Provincias. Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE). Los resultados mostraron que el 73.6% de los estudiantes reportaron una satisfacción educativa de nivel medio, destacando aspectos como las condiciones físicas (62.5%), los servicios estudiantiles (68.2%), el proceso de enseñanza y aprendizaje (67.6%), la inserción al contexto (66.9%), la accesibilidad económica a los servicios (65.5%) y las relaciones personales (65.5%). Se concluye que los estudiantes perciben una satisfacción general con la educación pública, aunque ésta aún requiere mejoras en sus estándares educativos.

Palabras clave: Calidad educativa; Educación pública; Educación universitaria

ABSTRACT

The objective of this study was to characterize the level of public educational satisfaction of university students in times of the COVID-19 pandemic, focusing on educational quality. The design was quantitative, simple descriptive, non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of 148 students from a national university in Lima Provinces. The Satisfaction Questionnaire of University Students with their Education (SEUE) was used. The results showed that 73.6% of the students reported a medium level of educational satisfaction, highlighting aspects such as physical conditions (62.5%), student services (68.2%), the teaching and learning process (67.6%), insertion into the context (66.9%), economic accessibility to services (65.5%) and personal relationships (65.5%). It is concluded that students perceive a general satisfaction with public education, although it still requires improvement in its educational standards.

Key words: Educational quality; Public education; University education

RESUMO

Este estudo teve como objetivo caracterizar o nível de satisfação educacional pública dos estudantes universitários em tempos de pandemia da COVID-19, com foco na qualidade educacional. O desenho foi quantitativo, descritivo simples, não experimental e de corte transversal. A amostra foi composta por 148 alunos de uma universidade nacional nas províncias de Lima. Foi utilizado o Questionário de Satisfação de Estudantes Universitários com sua Educação (SEUE). Os resultados mostraram que 73,6% dos alunos relataram um nível médio de satisfação educacional, destacando aspectos como condições físicas (62,5%), serviços estudantis (68,2%), processo de ensino e aprendizagem (67,6%), integração ao contexto (66,9%), acessibilidade econômica aos serviços (65,5%) e relações pessoais (65,5%). Conclui-se que os alunos percebem uma satisfação geral com a educação pública, embora ela ainda precise de melhorias em seus padrões educacionais.

Palavras-chave: Qualidade educacional; Educação pública; Educação universitária

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad de la educación se basa en gran medida en la satisfacción de los estudiantes con su experiencia educativa. Desde la perspectiva del estudiante y aquellos que los representan, su opinión se ha convertido en un factor crucial para determinar qué es considerado como educación de calidad y qué no lo es (Bracho 2021).

Por ende, las metas de las reformas educativas se centran en lograr la satisfacción de todos los miembros de la comunidad educativa. Por lo tanto, uno de los indicadores más fiables para evaluar la calidad de la enseñanza se relaciona con el nivel de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Surdez et al., 2018). Además, Los estudiantes son los receptores de la educación y son quienes pueden evaluarla de manera más efectiva, aunque su perspectiva puede ser parcial, su opinión ofrece un punto de referencia significativo; es a través de la percepción de los usuarios de la educación que se implementaron las medidas y estrategias para atender el problema (Melcer 2020). Por ello, se requiere una estrategia clara para abordar el problema de la calidad educativa, la UNESCO destacó el impacto que la pandemia tuvo en los diversos actores de la educación superior, incluyendo estudiantes, profesores, personal no docente y políticas públicas. Además, se analizaron las medidas adoptadas por las instituciones en respuesta al contexto pandémico (Ordorika 2020).

Por otra parte, es necesario evitar la disminución de la calidad educativa en su transición a la virtualidad, considerando que no todos los alumnos cuentan con la capacidad económica para costear el acceso a la tecnología, lo que no se toma en cuenta al calcular el beneficio de clases en línea que no tienen la misma calidad que las presenciales (UNESCO-IESALC 2021).

En consecuencia, la existencia de un cambio de modalidad emergente debido a la situación ocasionada por las medidas sanitarias; fue que se inició el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para afrontar la situación (García et al., 2020). Siendo de esa forma, el proceso de formación ha evolucionado de ser presencial a virtual, preservando su estructura en términos de sincronización de tiempo y espacio, actividades y retroalimentación. Se han mantenido horarios rígidos y se ha mantenido el mismo volumen de contenidos (Tejedor et al., 2020). En este mismo orden de ideas, Amaya et al., (2021) consideró que la educación en tiempo de pandemia podría mantener su nivel luego del ajuste a lo virtual, sobreponiéndose a los obstáculos, retos y qué competencias se necesitan desarrollar.

Del mismo modo, a los profesores universitarios les resultó más desafiante alcanzar sus objetivos de enseñanza debido a la limitación de no estar físicamente frente a sus estudiantes para observarlos. En otras palabras, su proceso de enseñanza y aprendizaje se ve influenciado por el

uso de tecnología como mediador (Guevara et al., 2020). De esta manera, garantizar la satisfacción del servicio brindado, requiere que la infraestructura tecnológica (app y plataforma) y la conectividad a Internet de las universidades vaya a la par de la adaptación a la nueva enseñanza virtual en los programas de estudio, no deberían perder su calidad del servicio brindado a la comunidad (Ivonne et al., 2020). De esta manera se asocia el crecimiento de la educación a distancia en consecuencia a la pandemia; por lo que no debe perderse de vista que se debe garantizar la satisfacción de los alumnos, para compensar que los aspectos de la presencialidad que no pueden resolverse con la virtualización de la educación (UNESCO-IESALC 2021).

Además, la pandemia por COVID-19 y las medidas adoptadas por los gobiernos para contenerla, han terminado por afectar a la educación universitaria, siendo un duro golpe para sus objetivos institucionales (Lovón y Cisneros, 2020). Por otro lado, muchas universidades en el mundo suspendieron la modalidad presencial e iniciaron un proceso de adaptación rápida a la modalidad virtual, procurando mantener los niveles de calidad y lidiando con la pobreza digital de la mayoría de los usuarios de los servicios educativos (Huanca et al., 2020). Se considera que, en países latinoamericanos como el peruano, su sistema educativo actual se vio afectado con procesos como el licenciamiento y de la pandemia, lo cual terminó generando mejoras de calidad

educativa universitaria que antes no habían sido posibles de aplicar, previo a la reforma de las leyes universitarias (Chacón 2021).

Por consiguiente, es importante supervisar la calidad en la implementación de la modalidad virtual de enseñanza e implementar estrategias de apoyo integral a las universidades y sus comunidades universitarias durante el proceso de adaptación a la nueva modalidad (Torres 2020). Por eso, es necesario asegurar las condiciones básicas de calidad, que permitan a las entidades y actores involucrados intervenir a la brevedad para aliviar los efectos de la crisis, construyendo un sistema universitario con mayor calidad, equidad, sostenible y resiliente (Rodríguez et al., 2021), y reconocer las debilidades digitales en la educación, trabajo y economía de la comunidad y la necesidad de disminuir esta brecha económica y educativa (Benites 2021).

Se debe garantizar la satisfacción del usuario en educación, por lo que el contexto percibido a raíz de la pandemia COVID-19 puede llegar a afectar a la percepción de los usuarios finales del servicio y a los usuarios indirectos, aquellas personas que recibirán los futuros servicios profesionales brindados por los egresados que se preparan en este contexto de virtualización y enseñanza remota (Román, 2020); incluso después de que la pandemia haya culminado y se regrese a la presencialidad, puesto que los estudiantes tendrán altas expectativas de las condiciones para su educación.

Por otra parte, la satisfacción de los estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19 se vio afectada por el traslado de la educación presencial a la virtualización, se hace evidente la necesidad de evaluación, verificación y control que dé sostenibilidad a la calidad a largo plazo y lograr una efectividad de los procesos educativos propuestos (Morales 2021). Así que, la satisfacción es el producto de un proceso de evaluación en el que una persona expresa su conformidad o insatisfacción con respecto a algo. Al hacerlo, está emitiendo un juicio de valor basado en una evaluación que se apoya tanto en aspectos objetivos como en su percepción subjetiva, que combina elementos cognitivos y emocionales (Bracho 2021).

Por lo tanto, en concordancia con lo mencionado anteriormente, se puede definir la satisfacción educativa de los alumnos como la valoración positiva que los estudiantes realizan de los resultados obtenidos y las experiencias asociadas con su educación y percibidas durante sus años estudiantiles, en función de la atención a sus propias necesidades como alumnos y al logro de sus expectativas en cuanto a logros educativos alcanzados y su futuro profesional, el que debería de asegurar su inserción en el mundo laboral por medio de un perfil de egreso competente.

En algunos casos, la satisfacción, se refiere a que se solventan las necesidades que como personas tienen los empleados de la organización; receptivo a las expectativas y preferencias, necesidades y

requisitos del destinatario, los estudiantes, con su proceso educativo y si cumple con las expectativas, beneficios y las necesidades de ese grupo en particular (Gento y Vivas 2003). Además, evaluar la satisfacción de los estudiantes ayuda a tomar decisiones adecuadas en la administración enfocada en la calidad educativa (Surdez et al., 2018).

La satisfacción puede incluir aspectos tales como las características físicas del contexto, que es uno de los factores más investigados, y entre sus elementos se hallan las condiciones ambientales, así como diferentes aspectos del ambiente físico y los servicios estudiantiles, que se refieren a todos los procesos administrativos que se desarrollan dentro de la universidad complementarios al aspecto académico (Pecina 2017). Además, la accesibilidad económica a servicios, que se refiere a la posibilidad de los estudiantes para acceder a los servicios de la institución y poder cumplir con las exigencias hechas, muchas veces en clase, las cuales generan un impacto económico en los discentes (Bracho 2021). Así también, las relaciones personales, referido a que involucra no sólo al trato con sus compañeros, sino también con profesores, personal administrativo y todos aquellos quienes forman parte del entorno universitario (Pecina 2017).

El proceso de enseñanza y aprendizaje se refiere a la manera en la cual se imparten las actividades académicas y como perciben los estudiantes la forma en la que adquieren sus conocimientos, por lo tanto, se puede indicar que constituye el aspecto

medular de las instituciones educativas. Inserción al contexto mundial, se refiere no solo a la enseñanza de técnicas modernas que se usan en el mercado laboral, que cada vez es más competitivo, sino también al empleo de herramientas actualizadas que faciliten los procesos académicos (Bracho 2021).

Es por lo expuesto, es que se pretende describir si los estudiantes universitarios se encuentran satisfechos con los cambios a las políticas educativas y la implementación de nuevas herramientas virtuales a su currículo educativo.

MÉTODO

La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo y se clasificó como un estudio descriptivo. La muestra estuvo constituida por 148 estudiantes de una universidad nacional de Lima Provincias, de los cuales 100 eran del género femenino y 48 del género masculino, con edades comprendidas entre los 20 y 35 años, que cursaban semestres superiores al sexto.

Los datos se recolectaron mediante un diseño de campo, utilizando la técnica de la encuesta. El instrumento empleado fue el Cuestionario para Estimar la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación (SEUE), desarrollado por Bracho (2021). Este cuestionario se estructuró en las siguientes dimensiones: condiciones físicas, servicios estudiantiles, accesibilidad económica a los servicios, relaciones personales, proceso de enseñanza y aprendizaje e inserción al contexto mundial.

La recolección de datos se realizó durante el semestre académico correspondiente al periodo 2020-2021, en plena pandemia de COVID-19, lo que permitió abordar la situación educativa en un contexto de educación virtual. Se procedió a seleccionar a los participantes mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta la disponibilidad de estudiantes que cumplieran con los criterios de inclusión establecidos: ser estudiantes de semestres superiores al sexto y estar matriculados en la universidad durante el período mencionado.

Una vez identificados los estudiantes que cumplieran con los requisitos, se les invitó a participar en la encuesta de manera voluntaria a través de un enlace digital, dado el formato virtual de las clases en ese periodo. El cuestionario SEUE se envió por correo electrónico y se completó en línea. Se explicó claramente el propósito de la investigación y se garantizó la confidencialidad de las respuestas, destacando que la participación era anónima y los datos se utilizarían exclusivamente con fines académicos.

El cuestionario consistió en 30 ítems distribuidos en las seis dimensiones previamente mencionadas: condiciones físicas, servicios estudiantiles, accesibilidad económica a los servicios, relaciones personales, proceso de enseñanza y aprendizaje e inserción al contexto mundial. Los ítems fueron respondidos mediante una escala de Likert de cinco puntos, donde los estudiantes indicaban su grado de acuerdo o

desacuerdo con cada afirmación, con opciones que iban desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo".

Se estableció un plazo de dos semanas para la recolección de las respuestas, lo que permitió obtener una tasa de respuesta adecuada para los fines del estudio. Posteriormente, los datos obtenidos fueron organizados, codificados y analizados utilizando el software estadístico SPSS. Los resultados fueron procesados de manera descriptiva para calcular las frecuencias, porcentajes y medias de las variables de satisfacción educativa en cada una de las dimensiones del cuestionario.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación arrojó los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación (SEUE), los cuales permitieron determinar el nivel general de satisfacción de los

estudiantes en el momento de la aplicación de las encuestas, así como la satisfacción en las diversas dimensiones contempladas en el instrumento. Estas dimensiones incluyeron: condiciones físicas, servicios estudiantiles, accesibilidad a los servicios estudiantiles, accesibilidad económica a los servicios, relaciones personales, proceso de enseñanza y aprendizaje, e inserción al contexto mundial.

Según los resultados presentados en la Tabla 1, se observó que un 73.6% de los estudiantes manifestaron una satisfacción educativa de nivel medio, mientras que un 17.6% indicaron una satisfacción de nivel alto. Por otro lado, un 8.8% de los estudiantes expresaron una satisfacción de nivel bajo. Estos datos sugieren que, en general, la transición hacia la educación virtual durante la pandemia de COVID-19 no fue completamente satisfactoria desde la perspectiva de los estudiantes universitarios.

Tabla 1. Nivel de satisfacción con la educación pública de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19.

Variable	Alto (n=26)	Medio (n=109)	Bajo (n=13)	Total (n=148)
Satisfacción con su educación	17.6%	73.6%	8.8%	100%

En la Tabla 2, se muestra que el 63.5% de los estudiantes universitarios reportaron una satisfacción de nivel medio con respecto a las condiciones físicas, mientras que un 25% manifestó una satisfacción de nivel alto. Un 11.5%

de los estudiantes, por otro lado, expresaron una satisfacción de nivel bajo. Estos resultados reflejan las percepciones de los estudiantes sobre las condiciones físicas de su educación durante la pandemia de COVID-19.

Tabla 2. Nivel de satisfacción con la educación pública COVID-19, dimensión condiciones físicas de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia.

Dimensiones	Alto (n=37)	Medio (n=94)	Bajo (n=17)	Total (n=148)
Condiciones físicas	25.0%	63.5%	11.5%	100%

En la Tabla 3, se muestra que un 68.2% de los estudiantes universitarios expresaron una satisfacción de nivel medio con los servicios estudiantiles, mientras que un 18.9% reportaron una satisfacción de nivel alto. Por otro lado,

un 12.8% de los estudiantes manifestaron una satisfacción de nivel bajo en relación con los servicios ofrecidos durante la pandemia de COVID-19.

Tabla 3. Nivel de satisfacción con la educación pública - Dimensión servicios estudiantiles de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19.

Dimensiones	Alto (n=28)	Medio (n=101)	Bajo (n=19)	Total (n=148)
Servicios estudiantiles	18.9%	68.2%	12.8%	100%

En la Tabla 4, se muestra que un 65.5% de los estudiantes universitarios manifestaron una satisfacción de nivel medio respecto a la accesibilidad económica a los servicios, mientras que un 18.9% reportaron una satisfacción de

nivel alto. Un 15.5% de los estudiantes indicaron una satisfacción de nivel bajo en relación con la accesibilidad económica a los servicios durante la pandemia de COVID-19.

Tabla 4. Nivel de satisfacción con la educación pública - Dimensión accesibilidad económica a servicios de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19.

Dimensiones	Alto (n=28)	Medio (n=97)	Bajo (n=23)	Total (n=148)
Accesibilidad económica a servicios	18.9%	65.5%	15.5%	100%

En la Tabla 5, se muestra que un 65.5% de los estudiantes universitarios reportaron una satisfacción de nivel medio con respecto a las relaciones personales, mientras que un 18.2%

expresaron una satisfacción de nivel alto. Por otro lado, un 16.2% de los estudiantes indicaron una satisfacción de nivel bajo en cuanto a las relaciones personales durante la pandemia de COVID-19.

Tabla 5. Nivel de satisfacción con la educación pública - Dimensión relaciones personales de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19.

Dimensiones	Alto (n=27)	Medio (n=97)	Bajo (n=24)	Total (n=148)
Relaciones personales	18.2%	65.5%	16.2%	100%

En la Tabla 6, se muestra que un 67.6% de los estudiantes universitarios reportaron una satisfacción de nivel medio respecto al proceso enseñanza y aprendizaje, mientras que un 22.3%

expresaron una satisfacción de nivel alto. Un 10.1% de los estudiantes indicaron una satisfacción de nivel bajo en relación con este proceso durante la pandemia de COVID-19.

Tabla 6. Nivel de satisfacción con la educación pública respecto a la dimensión proceso enseñanza y aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19.

Dimensiones	Alto (n=28)	Medio (n=97)	Bajo (n=23)	Total (n=148)
Accesibilidad económica a servicios	18.9%	65.5%	15.5%	100%

En la Tabla 7, se muestra que un 66.9% de los estudiantes universitarios reportaron una satisfacción de nivel medio respecto a la inserción al contexto mundial (laboral) promovido por sus estudios, mientras que un 19.6% expresaron

una satisfacción de nivel alto. Un 13.5% de los estudiantes indicaron una satisfacción de nivel bajo en relación con su inserción al contexto mundial durante la pandemia de COVID-19.

Tabla 7. Nivel de satisfacción con la educación pública respecto a la inserción al contexto mundial de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia COVID-19.

Dimensiones	Alto (n=29)	Medio (n=99)	Bajo (n=20)	Total (n=148)
Inserción al contexto	19.6%	66.9%	13.5%	100%

Discusión

Los estudiantes reportaron una satisfacción media con los servicios educativos recibidos durante la pandemia, lo que revela insatisfacción

en diversos indicadores evaluados. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Surdez et al., (2018), quienes destacan que la insatisfacción estudiantil persiste en varios aspectos de los

servicios universitarios. Esto subraya la necesidad de implementar estrategias de gestión orientadas a mejorar la calidad educativa, asegurando que los alumnos se sientan satisfechos con el servicio ofrecido. En este contexto, es crucial analizar los factores específicos que influyen en los niveles de satisfacción identificados en las dimensiones evaluadas.

La satisfacción con las condiciones físicas de las instituciones educativas fue valorada como media, con una tendencia hacia niveles altos. Este resultado indica que, aunque durante la virtualidad se implementaron adecuadas herramientas, los estudiantes perciben que las condiciones físicas de la presencialidad eran superiores. Esto se alinea con los resultados de Huanca et al., (2020), quienes concluyen que las condiciones físicas, junto con la disponibilidad de recursos tecnológicos adecuados y plataformas virtuales eficaces, son esenciales para garantizar una enseñanza que cumpla con las expectativas de los estudiantes.

En cuanto a los servicios estudiantiles, los resultados muestran una satisfacción de nivel medio, lo que sugiere que las plataformas virtuales implementadas no lograron suplir las necesidades estudiantiles de forma efectiva. La dificultad de adaptación a las nuevas tecnologías y plataformas contribuyó a esta percepción. García et al., (2020) encontraron que la innovación en los servicios virtuales puede influir significativamente en la

percepción de los estudiantes, lo cual respalda los hallazgos de la presente investigación.

Respecto a la accesibilidad económica a los servicios universitarios, se identificó un nivel de satisfacción medio. Este resultado refleja las dificultades económicas que enfrentaron los estudiantes debido a la recesión económica post-pandemia. Según Román (2020), el impacto económico no solo afectó a las empresas e instituciones, sino también a los estudiantes, quienes, aunque valoraron los esfuerzos de sus universidades para ofrecer soluciones económicas, consideraron que estas no cumplieron completamente sus expectativas.

En cuanto a las relaciones personales, la satisfacción reportada fue de nivel medio. Aunque las herramientas interactivas introducidas permitieron mantener cierta interacción, estas no lograron sustituir plenamente las experiencias presenciales. Rodríguez et al., (2021) señalan que el uso de redes sociales ha facilitado la interacción entre estudiantes, pero destacan la necesidad de fortalecer estas dinámicas para fomentar un sentido de comunidad más sólido en entornos virtuales.

La satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje fue clasificada como media con tendencia a alta. Este resultado indica que los procedimientos académicos implementados durante la pandemia no lograron cumplir completamente con las expectativas de los

estudiantes ni con las metas propuestas por las universidades. Hurtado et al., (2021) señalan que el proceso de enseñanza y aprendizaje tiene un impacto directo en la satisfacción estudiantil, subrayando la importancia de ajustar los métodos pedagógicos para garantizar mejores resultados.

Por último, la satisfacción con la inserción al contexto mundial fue valorada como media con tendencia a alta. Esto refleja que, aunque los estudiantes perciben que su formación académica es adecuada, consideran que las instituciones deben fortalecer aún más las competencias necesarias para su desempeño en el mundo laboral. Chacón (2021) subraya que las universidades deben enfocarse en desarrollar un perfil profesional competitivo en los estudiantes, especialmente en el contexto de la enseñanza virtual, para garantizar su éxito en mercados laborales altamente competitivos.

CONCLUSIONES

Los estudiantes universitarios evaluados durante la pandemia de COVID-19 mostraron un nivel medio de satisfacción con los servicios educativos recibidos. Esto sugiere que, aunque las condiciones ofrecidas fueron consideradas adecuadas desde la perspectiva estudiantil, no alcanzaron los estándares necesarios para garantizar una satisfacción plena. En particular, las condiciones físicas de los centros educativos fueron percibidas como medias con tendencia a altas, lo

que resalta la importancia de un entorno educativo integral, tanto virtual como físico, para cumplir con las expectativas estudiantiles.

La satisfacción con los servicios estudiantiles también fue valorada como media. Esto refleja que, durante la transición hacia la virtualidad impuesta por el aislamiento social, los servicios proporcionados no lograron responder completamente a las necesidades de los estudiantes. En términos de accesibilidad económica, los resultados indican un nivel de satisfacción medio, asociado a las dificultades económicas experimentadas por los estudiantes y sus familias debido al impacto global de la recesión económica.

En cuanto a las relaciones personales dentro del entorno universitario, estas alcanzaron un nivel medio de satisfacción. Aunque se implementaron herramientas interactivas para fomentar la interacción, estas no lograron promover un grado suficiente de vinculación entre los estudiantes y el personal docente y administrativo. Por otro lado, la satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje también fue media, con una tendencia a ser alta. Esto indica que, aunque la capacitación docente en el uso de plataformas virtuales es importante, también es esencial instruir a los estudiantes en el manejo de las nuevas metodologías educativas para mejorar su experiencia de aprendizaje.

Finalmente, la satisfacción relacionada con la inserción al contexto mundial (laboral) alcanzó un nivel medio con tendencia a ser alta. Esto resalta que, aunque los estudiantes perciben mejoras en las herramientas y competencias adquiridas para adaptarse a modalidades de trabajo remoto, aún existen áreas por fortalecer. Es crucial reevaluar las políticas educativas para identificar y corregir las deficiencias que limitan una satisfacción estudiantil plena, especialmente considerando las altas expectativas de los estudiantes en relación con una educación universitaria de calidad.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Bracho, L. (2021). Validación cualitativa y cuantitativa de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil universitaria. *Acción pedagógica*, 23(35), 55-72. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ie.v23i35.3590>
- Chacón, M. (2021). Acción tutorial en el fortalecimiento del perfil profesional universitario: aportes en el desarrollo de competencias a partir de la educación virtual. *Revista Espacios*, 42(5), 1-12. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n05p05>
- García, J., Ruiz, M., y del Pozo, A. (2020). Innovación y aprendizaje-servicio virtual: elementos para una reflexión basada en la experiencia. *RIDAS. Revista Iberoamericana de Aprendizaje-Servicio*, 9(1), 62-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/RIDAS2020.9.4>
- Gento, S., y Vivas, M. (2003). ELSEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Guevara, M., Vértiz, R., Huayama, M., Rivera, R., Vértiz, J., y Damián, J. (2020). La educación universitaria en la era del hombre tecnológico: ¿Quo Vadis? *Revista Científica Pakamuros*, 8(2), 14-24. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i2.124>
- Huanca, J., Supo, F., Sucari, R., y Supo, L. (2020). El problema social de la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia, Perú. *Revista Innovaciones Educativas*, 22(1), 115-128. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ie.v22iEspecial.3218>
- Hurtado, A., Merma, W., Ccorisapra, F., Lazo, Y., & Boza, K. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Comuni@cción*, 12(3), 217-228. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>
- Lovón, M., y Cisneros, S. (2020). Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP. Obtenido de UPC: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653628>
- Melcer, D. (2020). Crisis capitalista y pandemia: reflexiones desde la educación para una reorganización social. *Hic Rhodus. Crisis capitalista, polémica y controversias*, 18(1), 33-44. <https://doi.org/https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/hicrhodus/article/view/5646/4588>
- Ordorika, I. (2020). Pandemia y educación superior. *Revista de la educación superior*, 49(194), 1-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.36857/resu.2020.194.1120>
- Pecina, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7). <https://doi.org/https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/639>

- Rodríguez, K., Gómez, M., y Lao, I. (2021). Modelo didáctico de la dinámica tecno-formativa universitaria en redes sociales educativas. *Didáctica y Educación*, 12(3), 70-82. <https://doi.org/http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1151>
- Román, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista latinoamericana de estudios educativos*, 50(1), 13-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>
- Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tejedor, S., Cervi, L., Tusa, F., y Parola, A. (2020). Educación en tiempos de pandemia: reflexiones de alumnos y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78(1), 1-21. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1466>
- Torres, J. (2020). Propuestas para el mejoramiento de la educación universitaria virtual después del brote del COVID-19. *UVserva*, 9(1), 4-7. <https://doi.org/https://uvserva.uv.mx/index.php/Uvserva/article/view/2700/4585>