

REPÚBLICA DOMINICANA

Niveles de satisfacción en los estudiantes de Orientación Académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, durante la COVID-19

LA EDUCACIÓN, ES UNO DE LOS ÁMBITOS DONDE SE HAN OBSERVADO CAMBIOS SENSIBLES PARA LOS CUALES SUS ACTORES NO ESTABAN PREPARADOS



Rafael Robles Castillo

Universidad Autónoma de Santo Domingo
rafaelaugustorobles37@gmail.com

La investigación es de carácter descriptivo, transversal, cuantitativo y de campo, el objetivo determinar los niveles de satisfacción en estudiantes de Orientación académica, Universidad Autónoma de Santo Domingo. (UASD), durante la COVID-19 Abril 2021. La muestra se constituyó por 35 participantes, 34 femenino y un masculino. El método utilizado para la selección de la muestra fue el muestreo probabilístico aleatorio simple por tómbola y de muestreo no probabilístico casual. Se aplicó una ficha sociodemográfica y una escala Likert, para medir los niveles de satisfacción en: proceso de enseñanza-aprendizaje, servicio institucional, educación virtual y experiencia. Los resultados

muestran que una tercera parte presenta niveles entre satisfecho y muy satisfecho con relación a los diversos procesos durante el COVID-19.

La pandemia del COVID-19 ha delineado un inesperado rumbo en todos los escenarios de los países a nivel mundial. La educación, es uno de los ámbitos donde se han observado cambios sensibles para los cuales sus actores no estaban preparados, una serie de aciertos y desaciertos en una modalidad virtual y no presencial donde se evidencian condicionantes propias por un uso no intensivo y rutinario de estas herramientas tecnológicas y dispositivos electrónicos para recibir docencia.

En República Dominicana, la pandemia del COVID-

19 obliga a la restricción del libre tránsito y el día 19 de marzo 2020, se declara el estado de emergencia en todo el territorio nacional mediante la Ley Orgánica 21-18 contenida en el decreto presidencial No. 134-20. Esta realidad hace de las plataformas virtuales y redes la vía expedita para que universidades continúen sus actividades académicas, la tecnología resulta ser un aliado imprescindible para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, la educación no presencial a través de modalidades sincrónicas y asincrónicas se dinamiza y el entorno educativo se trasladada a cualquier lugar y tiempo.

Satisfacción

La satisfacción es entendida como un estado cognitivo y emocional gratificante en el que se materializa la percepción del ser humano frente al cumplimiento de sus expectativas, se evidencia cuando el producto o servicio satisface o cumple en algún grado o nivel las expectativas del cliente. (Sánchez, et al. 2015).

La satisfacción del estudiante está contemplada como un aspecto clave en la valoración de la calidad de la educación y se considera uno de los indicadores más importantes, para determinar la calidad de la enseñanza, tiene que ver con el grado de estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisito, o aún más, se puede definir también como la confirmación o desconfirmación de expectativas previas. (Zas, 2002).

Teorías acerca de la satisfacción

El significado conceptual de la palabra satisfacción parece estar asociada directa y cercanamente a las nociones de cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite. El término satisfacción también se asocia con sentimientos o emociones de felicidad, contentamiento con algo, el placer derivado del cumplimiento o solución de necesidades, deseos y expectativas. (Thomas y Cunningham, 2009).

La satisfacción no solamente está referida a la solución o superación de necesidades, deseos y expectativas, sino también al interés humano. Según Habermas (citado por Carretero, 2006), el interés se define, como las orientaciones básicas que son inherentes a determinadas condiciones fundamentales de la reproducción y la auto constitución posible de la especie humana, es decir, al trabajo y a la interacción.

Teoría de la satisfacción de Frederick Herzberg.

Los estudios acerca de la satisfacción inician con el psicólogo Frederick Herzberg en el año 1956, cuando

se incorpora a la Case Western Reserve University como director del Departamento de Psicología. Durante su estadía le ocupó el dirigir un intenso programa de investigaciones sobre salud mental en la industria. El problema que captaba la atención de Herzberg era que, tanto en el campo de la salud física como psicológica, a la fecha, se disponía de un amplio conocimiento en relación con las causas por las cuales las personas enfermaban, pero muy poco se sabía respecto de lo que hacía que la gente se conservara sana.

Uno de los principales hallazgos de dicho programa de investigación le permitió establecer la idea eje, en función de la cual habría que girar todos sus aportes al conocimiento de las causas de la motivación y satisfacción laboral. De acuerdo con Herzberg, la enfermedad mental y la salud mental no actúan como dos aspectos contrapuestos de un mismo continuum, como tradicionalmente se sostenía, sino que, por el contrario, lo hacen en planos diferentes, como el dolor y el placer.

En el año 1959 publicó su tesis *motivación at work*, en la cual expone formalmente su conocida teoría de la *Motivación- Higiene*. Esta investigación iba dirigida a determinar los factores de motivación y sentimientos negativos o de insatisfacción experimentadas por los profesionales en las industrias. Este hallazgo le permitió a Herzberg establecer uno de los principios más importantes en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción son dos conceptos distintos e independientes. (Manso, P. 2002).

Teoría de la calidad atractiva

El modelo de Kano. Nace de las investigaciones del Noriaki Kano y colaboradores, en el 1984 desarrollaron la teoría de la calidad atractiva que luego se conoció como modelo Kano. Este se basa en la teoría Higiene Motivación de Herzberg, el cual postula la presencia de un continuo doble, donde lo opuesto de satisfacción es la no satisfacción y lo opuesto de insatisfacción es la no insatisfacción. De ella Kano, concluyó que la relación entre el cumplimiento de una necesidad y la satisfacción o insatisfacción experimentada por el cliente no es necesariamente lineal. Además, encontró que podían agrupar los requerimientos de los clientes en distintas clases y que cada clase exhibía una diferente relación con respecto a la satisfacción. (Torrecilla, 2000).

Teorías de la percepción de expectativas.

La satisfacción es una actitud del cliente hacia el proveedor del servicio. Esto se traduce en una reacción emocional entre las expectativas, lo que los clientes esperan y las perspectivas, lo que los clientes re-

La satisfacción no se refiere solamente a la superación de necesidades, deseos y expectativas, sino también al interés humano

ciben en cuanto al cumplimiento de alguna necesidad o deseo.

Por ser la satisfacción un fenómeno que proviene del individuo, de su percepción, y de sus intereses, se considera como un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está con relación a un cierto resultado de un juicio de valor, por ello se establece que es el usuario quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia. McDougall, (1996), como se citó en Cohen, (2000).

Las expectativas, como anticipaciones o predicciones de un evento futuro, señala que un consumidor, lo que puede predecir es el resultado de la ejecución, pudiendo focalizarse en diferentes grados de abstracción, lo que anticipa el consumidor es la satisfacción, abriéndose la pregunta acerca de ¿qué aspecto del producto o servicio anticipa como satisfacción? Una de las posibles respuestas está asociada a la experiencia afectiva que predice como resultado de la ejecución. (Torrecillas, 2000).

La calidad educativa, una ayuda para quienes se benefician de ella, lleva implícita dos conceptos básicos, la eficacia y la eficiencia

Teorías de las necesidades humanas

El hombre tiende, de manera espontánea, a la satisfacción de las necesidades de su supervivencia, así, la alimentación, la reproducción y la defensa a su integridad física, constituye formas concretas de satisfacción de las múltiples necesidades inherentes a la especie humana. Al hablar de motivación, necesariamente tenemos que referirnos a las necesidades como componentes imprescindibles de la motivación, puesto que la persona estará más motivada cuanto más desee satisfacer una necesidad.

Abraham Maslow, ha propuesto una clasificación de motivos cuyo enfoque es realista y dinámico, planteando la existencia de hasta ocho niveles de motivación que el individuo va alcanzando progresivamente, en la medida en que va satisfaciendo los niveles anteriores: Nivel de necesidades fisiológicas, de estimulación, de seguridad, de pertenencia, de autoestima, de autorrealización, cognitiva y estéticas. (Mejía-Ricart, T. 2017).

Las necesidades se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ellas produce la necesidad. Por ello, se puede definir como necesidad al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener el ideal.

En la clasificación de las necesidades, algunos autores se han centrado sobre todo en las necesidades de

tipo fisiológico y en las necesidades de orden social. Las primeras son clasificadas como necesidades primarias, ya que se presentan en todos los individuos y si no se satisfacen pueden hacer peligrar su vida o la de la especie. Las segundas, son las que aprendemos como respuesta a nuestro ambiente, como un resultado subjetivo de nuestra relación con otras personas, entre ellas se encuentran la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros. Esta teoría afirma que los individuos tratan de satisfacer primero sus necesidades de nivel más bajo, antes de que puedan surgir otras necesidades de nivel más alto. (Arellano, R. 2002).

Teoría de la satisfacción en el campo educativo

El campo educativo, en los últimos tiempos, es más presencial, en la medida que la tecnología avanza, estas instituciones de servicios anteriormente no exhibían sus logros hacia la sociedad, pues eran círculos cerrados donde solo se accedía por vínculos familiares de economías robustas, a puertas cerradas, tal vez sus alumnos no tenían el agrado de pertenecer a las mismas, sino que eran imposiciones de sus padres, por la muestra estándares de logros, competitividad y la calidad de sus egresados, colocados en posiciones de liderazgo, en funciones, tanto privadas como públicas, siendo garantía de mantenimiento de sus riquezas.

La satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación.

Dentro de la satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes, es importante tomar en cuenta que la calidad educativa se entiende como una ayuda que se presta a quienes se benefician de ella, la misma lleva implícita dos conceptos básicos, la eficacia y la eficiencia. El ámbito universitario demanda el establecimiento de prestaciones para cubrir necesidades de los estudiantes, pues existen aspectos ligados con el servicio percibido como lo es la calidad, para que el estudiante sienta satisfacción, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades. (Gento, 2003).

Factores psicológicos que intervienen en el proceso de satisfacción

Factores cognitivos. Desde la psicología cognitiva, la expectativa es definida como la evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar una meta concreta, constituyendo una estructura de conocimiento basada en la experiencia que permite predecir la probabilidad de que se dé un acontecimiento o una consecuencia. En la anticipación de resultados están implícitas las evaluaciones subjetivas de la probabilidad de conseguir tal meta. (Peralta, M. J. 2006).

Factores conductuales. La conducta es resolutiva y dirigida por metas en la medida en que las personas se esfuerzan por conseguir objetivos valorados positivamente y evitan objetos valorados negativamente, así, la tendencia de aproximación a un estímulo está en función de la multiplicación de los constructos cognitivos de expectativa y valor; donde el constructo valor corresponde a la satisfacción que la persona puede potencialmente derivar de un estímulo ambiental. (Mejía-Ricart, T. 2017).

Factores actitudinales. La actitud en el sentido conceptual ha sido definida como una reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracta o concreta, las actitudes son aprendidas y pueden ser diferenciadas de los motivos biopsicosociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. (Mejía-Ricart, T. 2017).

Satisfacción en los estudiantes universitarios según indicadores.

La satisfacción de los alumnos se orienta hacia la atención de las necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de expectativas obtenidas de la institución académica de cara a la sociedad, comunidad y su futuro inmediato.

La calidad en el servicio dentro del ámbito educativo, sin lugar a duda, se ha convertido en un indicador de buenas prácticas a nivel global, además de las competencias implícitas en la misión y visión de las academias, la evaluación periódica de los servicios ofrecidos se convierte en aspectos fundamentales a nivel de satisfacción estudiantil, los mismos que son el resultado de los esfuerzos que se realizan a nivel directivo, administrativo y académicos en búsqueda de una mejora de la calidad, mediante el intercambio de conocimientos y experiencias ganados a través del tiempo. (Babo y Azevedo, 2012).

Se ha puntualizado que el único enfoque válido para evaluar la calidad de la educación se basa en el valor agregado, esta perspectiva asume que la calidad está relacionada con la capacidad de desarrollar las capacidades o conocimientos de los estudiantes como resultado de su educación. De esta manera, las universidades se diferenciarían en cómo contribuyen con la formación, sin desconocer otros enfoques de la evaluación de la calidad. (Bennett, 2001).

Satisfacción en referencia a la necesidades básicas. Comprueba si los estudiantes consideran que las condiciones que le ofrece la institución académica dan garantías para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente. Infraestructuras, acceso, vías, personal, comunicación.

Satisfacción en referencia a su seguridad. Es la satisfacción de los estudiantes por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, están ga-

rantizadas ahora y en lo sucesivo. La seguridad puede ser de carácter físico, económico y emocional.

Satisfacción en referencia al personal docente. Los estudiantes presentan su satisfacción de acuerdo con: Formación del docente, relación docente-estudiante, accesibilidad al docente, comunicación asertiva, dominio de los contenidos, calidad y cantidad del contenidos, metodología enseñanza aprendizaje, procesos de evaluación, tiempo en clases, puntualidad, planificación, documentación de apoyo, buen trato, aprendizajes significativos, experiencia acerca de lo enseñado.

Satisfacción en referencia a la institución académica. En términos generales, el valor agregado de una institución de educación superior debe estar asociado con la formación profesional y humana de cada estudiante. Para una universidad, el valor agregado en términos académicos incluye conferencias y tutoriales, diapositivas de presentación, documentos o materiales complementarios, el texto del módulo recomendado, entre otros. (Zamorano, et, al. 2013).

Virtualidad y aprendizaje significativo

El aprendizaje significativo corresponde a la construcción del conocimiento. Por lo tanto, para que se produzca un verdadero aprendizaje, es decir, un aprendizaje a largo plazo que no sea sometido al olvido es necesario conectar los conocimientos nuevos con los previos, por lo que se hace imprescindible presentar estos conocimientos al alumno de manera coherente y no arbitraria, «construyendo» de manera sólida los conceptos, interrelacionándolos unos con otros en forma de red de conocimiento. (Bolívar, 2009).

Según la Organización de Estados Americanos (OEA). (2010). Presenta los siguientes propósito para realizar esos aspectos positivos, las actividades didácticas que se planteen deben desarrollar el aprendizaje significativo y tener al menos las siguientes características:

- Que partan de conocimientos previos y fomenten que el participante relacione lo que aprenderá.
- Que permitan relacionar el contenido con la propia experiencia.
- Que sean interesantes y novedosas.
- Que sean dinámicas y motivadoras para retarlos en el proceso de aprendizaje.
- Que los alumnos puedan generar nuevas actividades de aprendizaje.
- Que permitan tomar del aprendizaje autónomo y sea colaborativo.

Para que haya verdadero aprendizaje, a largo plazo, no sometido al olvido, hay que conectar los conocimientos nuevos con los previos

La metodología en la educación virtual

Las TIC deben utilizarse para conseguir que el proceso de enseñanza-aprendizaje coadyuve en la adquisición del pensamiento crítico de los estudiantes, llevándolos al desarrollo de sus propias habilidades y a cooperar en el logro del fin último del aprendizaje: aprender a aprender. La flexibilidad de los medios digitales permite combinar y aplicar distintas metodologías. La incorporación de la modalidad virtual presupone una serie de ventajas de carácter académico.

En este el estudiante dedica más tiempo a pensar en profundidad, dado que dispone de más tiempo para meditar sus respuestas y organizarlas en períodos más largos, se estimula su pensamiento crítico y la capacidad de resolver problemas prácticos, existe una relación costo-beneficio a favor; en vista de que no requiere grandes inversiones en infraestructura, traslado, alimentación y mobiliario. (Moore, M. 2011).

La gestión del tiempo en un entorno virtual

La virtualidad trasciende las referencias temporales tradicionales, pues no confina la actividad educativa a un único momento o espacio. El participante puede tener acceso al curso en el momento que así lo desee y realizar sus actividades sin necesidad de coincidir en tiempo o espacio con los demás participantes. Es así como, dadas las particularidades de los entornos virtuales –

más flexibles y tal vez menos estructurados que los contextos presenciales– el manejo y la regulación de los recursos disponibles podría resultar sensiblemente diferente. Es el estudiante el que distribuye su tiempo, define cuándo

ingresa a la plataforma virtual, durante cuánto tiempo permanece en línea y la cantidad de veces que participa en una actividad, de acuerdo con sus necesidades, habilidades e intereses.

El espacio virtual está disponible las 24 horas y se puede tener acceso a él desde cualquier lugar donde haya conexión en red. Resulta crucial que el participante sea riguroso con el manejo de su tiempo y la dedicación a las actividades, con un adecuado seguimiento del planeamiento diseñado por el tutor. En el caso del tutor, se espera que sea motivador y observador del proceso. (Chiecher, A. 2008).

Marco metodológico

Tipo de estudio y tipo de investigación

Se realizó un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo con el objetivo de determinar los niveles de satisfacción en los estudiantes de la carrera de Orientación académica de la UASD durante la COVID-19 noviembre 2020-marzo 2021.

El tipo de investigación descriptiva permite describir, explicar, analizar, comparar y evaluar característi-

cas de una población o situación en particular; su objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. En nuestra investigación buscamos determinar los niveles de satisfacción en los estudiantes de la carrera de Orientación educativa de la UASD durante la COVID-19 noviembre 2020-marzo 2021 inscritos en el semestre académico 2021-I. (Hernández Sampieri, 2014).

Este estudio utilizó el tipo de diseño no experimental, transaccional o transversal, ya que los datos fueron recolectados en un periodo de tiempo determinado sobre una población definida. Esta investigación es transversal porque los datos fueron recolectados en el período noviembre 2020 a marzo 2021, ya que abarca de manera conjunta la fecha del inicio en la investigación y cuantitativo, porque se medirá la cantidad de estudiantes. (Baena, 2017).

La investigación es cuantitativa puesto que el análisis de los datos obtenidos fue en base en la medición numérica y al análisis estadístico con los estudiantes objeto de estudio. (Hernández Sampieri, 2014).

Esta investigación es de campo porque se recoge la información directamente de la realidad que se investiga, en el lugar, área, espacio, ambiente, institución, comunidad, donde ocurre el fenómeno o donde está ubicado el hecho u objeto; para posteriormente ser procesada. El investigador se dirige al sitio para recolectar los datos que luego procesará, (Chávez, 2007).

Descripción de la población

La población estudiada correspondió a estudiantes universitarios de la carrera de Educación mención Orientación Académica de la Facultad de Ciencias de la Educación. La población total de estudiantes de grado inscritos en la Escuela de Orientación Educativa y Psicopedagógica para el semestre 2021-I es de 4,429 estudiantes. Los estudiantes pertenecientes a la Carrera de Orientación Académica inscritos en el semestre 2021-I es de 4,109 estudiantes.

Muestra.

En esta investigación se trabajó con un total de 35 participantes, cifra total de estudiantes de la sección.

Instrumento.

Se elaboró para la investigación una ficha de datos sociodemográficos para recabar información de los participantes, la misma servirá a los propósitos de la investigación para comparar, analizar y realizar síntesis en la presentación de los resultados. Utilizamos un cuestionario tipo Likert para medir los niveles de satisfacción en los estudiantes de la carrera de Educación mención Orientación Académica de la UASD durante la COVID-19 noviembre 2020-marzo 2021.

El instrumento consta de 24 reactivos en total, distribuidos en cuatro secciones con sus indicadores referidos a los distintos tipos de satisfacción, la primera sección se refiere a: satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje, la segunda se refiere a: satis-

El espacio virtual está disponible las 24 horas y se puede tener acceso a él desde cualquier lugar donde haya conexión en red

facción en los procesos brindados por la institución, la tercera se refiere a: satisfacción de la educación en virtualidad, la cuarta se refiere a: personal de acuerdo con la experiencia durante la virtualidad. El instrumento fue diseñado tomando en cuenta las variables a investigar, objetivos, justificación, planteamientos y descripción misma del problema y respondían a los propósitos de la investigación.

Para el análisis de los datos se trabajó con el Programa Microsoft Excel en su versión 2013. Se utilizó la estadística descriptiva, los datos fueron tabulados en una matriz y luego lo presentamos en tablas, la medida utilizada fue frecuencia y porcentaje.

Consideraciones éticas

Los instrumentos fueron administrados luego de solicitar la autorización. La participación de los sujetos fue anónima y voluntaria, además de recibir el formulario de consentimiento informado explicando la finalidad, alcance de la investigación y consideraciones éticas.

Resultados

Tabla 1

Datos demográficos de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de Orientación académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo durante la COVID-19, periodo Noviembre 2020 - Abril 2021

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	1	2.9
Femenino	34	97.1
Edad		
Menor de 19	7	20
20-24	17	49.2
25-29	4	11
30-34	5	14
35-39	1	2.9
Más de 40	1	2.9
Estado Civil		
Soltero	16	45.7
Casado	5	14.3
Unión Libre	14	40
Situación de Empleo		
Sí	15	42.9
No	20	57.1
Dispositivo utilizado para acceder a las clases.		
Smartphone	21	60
PC	7	20
Laptop	4	11
Tablet	3	9

Fuente: Ficha de datos demográficos.
n= 35

La tabla 1 presenta las variables sociodemográficas de los diferentes participantes de nuestra investigación, en referencia al sexo de los participantes, 34 corresponden al femenino para un 97.1% mientras el 1 de los participantes es masculino, siendo esto el 2.9%.

En referencia a la edad, 17 de los participantes dicen encontrarse en un rango de 20 a 24 años, para un 49.2% siendo este el dato más representativo, 7 de los participantes dicen tener una edad menor a 19 años, representando esto un 20%, según 5 de los participantes corresponden al rango de edad entre 30 a 34

años, siendo esto el 14%, según 2 participantes se encuentran en un rango de edad entre 35 y más de 40 años siendo esto 5.9 %.

En referencia al estado civil se observa que 16 de los participantes dicen ser solteros para un 45.7%, y 14 participantes dicen estar en unión libre para un 40% y el 5 restantes dicen estar casado representando al 14.3%.

Referente a la condiciones de trabajo, 20 de los evaluados equivalente al 57.1% dicen que no están empleados y el 42.9% restante equivalente a 15 evaluados, dicen estar empleado.

En cuanto al uso de dispositivos electrónicos utilizados para acceder a las clases por parte de los evaluados se evidencia que 21 participantes expresan utilizar Smartphone, representando un 60%, este dato es relevante pues indica, que la mayoría de participantes se conecta a sus clases a través de un dispositivo que tal vez no les ofrece las mejores garantías para el aprendizaje, 7 participantes dicen utilizar PC, siendo esto el 20%, 4 participantes indica utiliza laptop, equivalente al 11%, mientras que 3 participantes señalan utilizar la tablet equivalente al 9%.

Tabla 2

Determinar los niveles de satisfacción en los estudiantes de la carrera de Educación mención Orientación académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) durante la COVID-19 noviembre 2020-abril 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	9
Satisfecho	27	77
Normal	4	11
Insatisfecho	1	3

Fuente: Encuesta para medir los niveles de satisfacción en los estudiantes.
n= 35

La tabla 2 muestra el nivel general de satisfacción presentado por los estudiantes de la carrera de Orientación Académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, según lo expresado 27 participantes mantienen niveles de satisfecho para un 77%, representando esto la mayoría, 4 de los participantes refiere una condición normal, esto representa el 11%, 3 de los participantes dice estar muy satisfecho para el 9%, mientras 1 participante dice estar insatisfecho para el 3%.

Tabla 3

Satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje brindado por los profesores de los estudiantes de la carrera de Orientación académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	14
Satisfecho	23	66
Normal	4	11
Insatisfecho	3	9

Fuente: Encuesta para medir los niveles de satisfacción en los estudiantes.
n= 35

La tabla 3 presenta el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación al proceso de enseñanza aprendizaje, en la misma 23 de los participantes se muestra satisfecho con este proceso, representando un 66%, 5 de los participantes está muy satisfecho, siendo esto el 14%, mientras 4 de los evaluados respondió estar en condiciones de normal respecto a la situación presentada, esto es el 11% y por último, 3 de los participantes se encuentra insatisfecho representando el 9%.

Tabla 4

Satisfacción en los servicios brindados por la institución académica a los estudiantes de la carrera de Orientación académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	23
Satisfecho	18	52
Normal	5	14
Insatisfecho	4	11

Fuente: Encuesta para medir los niveles de satisfacción en los estudiantes.
n= 35

La tabla 4 corresponde al nivel de satisfacción de los estudiantes en referencia a servicios brindados por la institución académica, en este apartado 18 de los participantes respondió como satisfecho representando un 52%, mientras 8 de los participantes contestó muy satisfecho para un 23%, mientras 4 participantes se muestran insatisfecho con los servicios brindados por la institución académica, esto representa un 11%, 5 de los participantes se mantuvo normal en su posición, situándose en un 14%.

Tabla 5

Satisfacción estudiantil de acuerdo con el proceso de virtualidad durante este tiempo de pandemia en los estudiantes de la carrera de Orientación académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	16	45.7
Satisfecho	14	40
Normal	4	11.4
Insatisfecho	1	2.9

Fuente: Encuesta para medir los niveles de satisfacción en los estudiantes.
n=35

La tabla 5 corresponde al nivel de satisfacción de los estudiantes de acuerdo con el proceso de educación virtual, en este apartado 16 de los participantes respondió como muy satisfecho representando esto un 45.7%, mientras 14 estudiantes contestó satisfecho para un 40%, 4 de los participantes contestó como normal este proceso de virtualidad para un 11.4% y un participante dice estar insatisfecho al respecto de este proceso de virtualidad y esto representa un 2.9%.

Tabla 6

Satisfacción estudiantil de acuerdo con la experiencia personal durante el tiempo de pandemia en los estudiantes de la carrera de Orientación académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	6	17
Satisfecho	20	57
Normal	7	20
Insatisfecho	2	6

Fuente: Encuesta para medir los niveles de satisfacción en los estudiantes.
n= 35

La tabla 6 corresponde a la satisfacción personal durante este proceso de pandemia de la COVID-19, en este apartado 20 de los participantes se muestra satisfecho con la experiencia vivida en este proceso de virtualidad, esto representa un 57%, mientras 7 de los participantes se mantuvo normal, siendo esto el 20%, 6 de los participantes se muestra muy satisfecho para un 17%, y 2 de los participantes se encuentra insatisfecho con relación a su experiencia para un 6%.

Análisis y discusión de los resultados

En el primer objetivo, se planteó valorar el nivel de satisfacción de los/as estudiantes de la carrera de Orientación académica durante la COVID-19 con relación al proceso de enseñanza-aprendizaje docente, fue alcanzado, se pudo concluir que la mayoría de los estudiantes se presentan satisfechos, este resultado es coherente con los hallazgos presentados en la investigación de Vásquez, I. (2020), la cual concluyó que la mayoría de los estudiantes estuvo satisfecho con la metodología de enseñanza y aprendizaje del docente.

El segundo objetivo, buscó estimar el grado de percepción en la satisfacción de los/as estudiantes relacionado con los servicios recibidos por la institución académica, fue alcanzado, la investigación presenta como resultado que más de la mitad de los estudiantes encuentra satisfactorios los servicios brindados por la institución académica, la misma difiere de la investigación de Botello, J. (2014), su objetivo evaluar la satisfacción de los estudiantes por los servi-

cios brindados, los participantes manifestaron una satisfacción inferior por los servicios de la institución.

El tercer objetivo, tuvo como finalidad verificar el grado de satisfacción de los estudiantes y el proceso de virtualidad. El mismo fue alcanzado, los estudiantes respondieron como muy satisfecho y satisfecho, coincidiendo con Nobario, M. (2018), su objetivo determinar la satisfacción estudiantil en los entornos virtuales, presentó un resultado de satisfecho en el uso de los entornos virtuales y la virtualidad.

El cuarto objetivo, señalar el grado de percepción de la satisfacción en la experiencia de los estudiantes durante el COVID-19, fue alcanzado, la mayoría de los estudiantes presentó un nivel satisfactorio cuanto a la percepción de su experiencia, corroborando los hallazgos de Valdez, E. (2018), su objetivo determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante, el resultado presentó un coeficiente de correlación de 0.827 dando por resultado una correlación alta.

El objetivo general tuvo como finalidad determinar los niveles de satisfacción en los estudiantes de la carrera de Educación mención Orientación académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) durante la COVID-19 noviembre 2020-abril 2021. El mismo ha sido alcanzado, ya que los niveles de satisfacción en los estudiantes ha sido descrito como satisfactorio en un alto porcentaje de acuerdo con los diversos procesos experimentados en los aspectos relacionados con la metodología de enseñanza-aprendizaje, los servicios de la institución académica, la educación virtual y la experiencia personal durante este periodo de pandemia del COVID-19.

Conclusiones

Al efectuar la investigación sobre los niveles de satisfacción en los estudiantes de la carrera de Educación mención Orientación académica de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) durante la COVID-19 noviembre 2020-abril 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos en referencia a los objetivos planteados, se observó que más de la mitad de los estudiantes está ubicada en el rango de satisfacción con relación al proceso de enseñanza-aprendizaje brindado por los profesores en los aspectos que conciernen a la metodología del docente, la retroalimentación en los procesos de aprendizaje, el desenvolvimiento del maestro/as en esta modalidad virtual y los contenidos académicos recibidos en las clases.

En cuanto a la satisfacción percibida por los estudiantes de los procesos y servicios brindados por la institución académica encontramos que la mitad de los participantes se encuentra satisfecho con los servicios brindados, el trato de los servidores universitarios, la plataforma utilizada por la academia y se sienten identificados con la institución.

En los aspectos de satisfacción con el proceso de vir-

tualidad tenemos que menos de la mitad de los estudiantes expresó sentirse satisfecho con relación a la habilidad en los recursos tecnológicos durante este proceso de virtualidad, esto puede ser un reflejo de que gran parte pertenece a una población joven entre 20 a 24 años.

Dentro del aspecto de la satisfacción personal de acuerdo con la experiencia, durante este proceso más de la mitad de los estudiantes presenta un nivel de Satisfacción elevado, esto podría ser debido al estar recibiendo la docencia en sus viviendas, estar cerca de sus familiares y no estar exponiéndose ante una situación que inquiete su salud como este tiempo de pandemia.

El objetivo general que buscó determinar los niveles de satisfacción en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación mención Orientación Académica, el hallazgo indica que una tercera parte de los estudiantes se muestran satisfecho y muy satisfecho con relación al proceso de enseñanza-aprendizaje, servicios prestados por la institución académica, la experiencia personal y la educación virtual durante este periodo de pandemia del COVID-19.

Referencias bibliográficas

- Arellano, R. (2002). Comportamiento del Consumidor: Enfoque América Latina.
- Babo, R. y Azevedo, A. (2012). Higher education institutions and learning management systems: Adoption and standardization. Hershey PA: Information Science Reference.
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación científica. 3era. Edición. e-book. Grupo Editorial Patria. México. D.F.
- Bennet, D. (2001). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. Unidad académica. Revista internacional de ciencias sociales y humanidades. SOCIOTAM, 17 (1), 163-192
- Bolívar, M. (2009). ¿Cómo fomentar el aprendizaje significativo en el aula? Revista digital para profesionales de la enseñanza, 03.
- Botello, J.A. & Chaparro, E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Universidad Autónoma del Estado de México. 13(2), 5-26.
- Carretero, A. (2006). Jürgen Habermas y la primera teoría crítica: encuentros y desencuentros. Cinta de Moebio: Revista de Epistemología de Ciencias Sociales, 27, 230- 247. Recuperado de www.moebio.uchile.cl/27/carretero.html
- Chávez, R. (2007). Metodología de la investigación. 3era. Edición. Editora Mc Graw Hill Interamericana, Impreso en México. D.F.
- Chiecher, A. (2008). Manejo del tiempo y el ambiente en una experiencia didáctica con instancias presenciales y virtuales. Revista de Educación a Distancia, 20.
- Cohen L. (2000). "Despliegue de funciones de cali-

dad: Cómo hacer que QFD funcione para usted". Addison-Wesley Publishing Company.

Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios. *Revista El Aula: Práctica y Reflexión*. http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubele/articulo_2.pdf.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 4ta. Edición. Editora Mc Graw Hill Interamericana, Impreso en México. D.F.

Manso, P.J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista de la Universidad EAFIT*. Octubre, nov, dic. Núm. 128. pp. 79-86. Medellín Colombia. Martes 17 de marzo 2020.

Mejía-Ricart, T. (2017) *Psicología Social Básica*. Tomo I. 6ta. Edición. Editora Búho. Santo Domingo. Rep. Dom.

Moore, M. & Kearsley, G. (2011). *Distance Education: a systems view of on line learning*. Wadsworth, Cengage Learning.

Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Lima, Perú: Trabajo especial de grado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia para optar al título de Maestro en Docencia Profesional Tecnológica.

Ley Orgánica No. 21-18 sobre regulación de los Estados de Excepción contemplados por la Constitución de la República Dominicana. G. O. No. 10911 del 4 de junio de 2018.

Organización de Estados Americanos (OEA). (2010). Portal Educativo de las Américas. Curso de Formación en Tutoría Virtual Bloque II. 42 ed. Obtenido de

<http://www.educoas.org/>

Peralta, M.J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite Revista de Filosofía y Psicología*. Volumen I, Núm. 14, pp. 195-214, Universidad de Tarapacá, Arica-Chile.

Sánchez, J. (2015). Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición. Ediciones de la Universidad Sergio Arboleda. Bogotá. Colombia

Thomas, J. L., & Cunningham, B. J. (2009). Clients' satisfaction with monopolistic services and commitment to the organization: A university context. *Journal of Marketing for Higher Education*, 19(2), 179-190.

Torrecilla J. M. (2000). "Identificar la Necesidad del Cliente: Su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa". *Revista de Economía Industrial*, No. 330, pág. 101-112.

Valdez, E. (2018). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Lima. Perú.

Vásquez, I. (2020). Estudio de Satisfacción y Adaptación, con Estudiantes del Primer Año de la Carreras en UCATECI. República Dominicana.

Zamorano, C. O. C., Rodríguez, M. E. G., Acosta, A. M. y Ávila, L. C. F. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industria Engineering*, 5(9), 261-274.

Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista Psicología Científica*.

