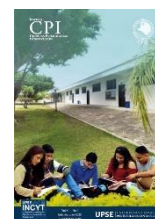


## Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa

### *Student satisfaction as an indicator of educational quality*

Pedro Marcano Molano <sup>1</sup>Ana María Uribe Veintimilla <sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0001-5266-6793> <https://orcid.org/0000-0001-8674-3275>

Universidad Estatal Península de Santa Elena UPSE | La Libertad – Ecuador | CP 240350

 [pmarcano@upse.edu.ec](mailto:pmarcano@upse.edu.ec)<http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>

Páginas: 79-84

### RESUMEN

La satisfacción estudiantil es útil para las instituciones educativas ya que condiciona varios elementos como el éxito escolar, rendimiento académico, permanencia y permite implementar políticas que mejoren los servicios y la calidad educativa. Se realizó un estudio exploratorio con enfoque cualitativo cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de nivelación, aspirantes a las carreras Educación Inicial y Educación Básica de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, en el periodo 2019-2 con relación a las condiciones institucionales, construcción del conocimiento y desarrollo de habilidades cognitivas, relación docentes-estudiantes, recursos educativos y metodologías. Se aplicó una escala tipo Likert de cinco puntos con la finalidad de abordar el nivel de satisfacción en cuatro parámetros. Entre los resultados más relevantes destacan un nivel de satisfacción elevado con respecto al desarrollo de habilidades cognitivas, el proceso de construcción del conocimiento y la implementación de estrategias evaluativas novedosas por parte de los docentes. Un nivel de satisfacción no favorable se refiere a las condiciones institucionales: mantenimiento y equipamiento de las aulas, número de bancas en las mismas, el mantenimiento de proyectores, ventilación y tamaño de las aulas.

**Palabras clave:** condiciones de las instituciones educativas; servicio educativo; bienestar estudiantil; percepción estudiantil.

### ABSTRACT

An exploratory study with a qualitative approach was conducted to determine the level of satisfaction of the students of the leveling course. The applicants to the Initial Education and Basic Education careers of the Peninsula State University of Santa Elena, Ecuador, in the period 2019-2 about institutional conditions, construction of knowledge and development of cognitive skills, teacher-student relationship, educational resources, and methodologies. Student satisfaction is helpful for educational institutions since it conditions several elements such as school success, academic performance, and permanence. It allows the implementation of policies that improve services and educational quality. A five-point Likert-type scale was applied to address the level of satisfaction in four parameters. Among the most relevant results, a high level of satisfaction stands out concerning developing cognitive skills, building knowledge, and implementing novel evaluation strategies by teachers. An unfavorable level of satisfaction refers to the institutional conditions: Maintenance and equipment of the classrooms, number of benches, the maintenance of projectors, ventilation, and size of the classrooms.

**Keywords:** conditions of educational institutions; educational service; student welfare; student perception.

Recepción: 30 noviembre 2022 | Aprobación: 14 junio 2022 | Publicación: 30 junio 2022

<sup>1</sup> Máster en Educación, Universidad Federal Rural Do Río de Janeiro - Brasil<sup>2</sup> Magister en Gerencia Educativa, Universidad Estatal de Bolívar

## 1. INTRODUCCIÓN

Los estudios sobre la satisfacción estudiantil en la educación superior han cobrado notoriedad en los últimos años; algunos autores consideran que la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas (Surdez Pérez *et al.*, 2018). En ese sentido, los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades como indicadores para evaluar la calidad educativa son sumamente importantes, ya que, a mayor satisfacción estudiantil, mayor podría ser el rendimiento académico de los estudiantes (Garbanzo, 2017).

Realizar sondeos sobre la satisfacción estudiantil en el contexto universitario ayuda al mejoramiento de la calidad de los servicios educativos; contribuye a obtener datos para satisfacer la necesidad de hacer mejoras en los servicios educativos y resalta la relevancia de realizar trabajos de investigación que correlacionen la satisfacción con la calidad y competitividad de dichas instituciones y permitan analizar la satisfacción que tienen los usuarios de las Instituciones de Educación Superior (Álvarez *et al.*, 2015).

El proceso de gestión educativa al interior de las Instituciones de Educación Superior (IES) ayuda a promover cambios beneficiosos, siendo cuatro componentes básicos los sujetos a cambios y mejorías: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales (Álvarez y Topete, 1997).

Con la finalidad de abordar elementos como el papel de la percepción del estudiantado en las evaluaciones institucionales, el rol de bienestar estudiantil, los mecanismos de evaluación y cómo se concibe este proceso en Ecuador, se realizó una búsqueda simple en Google Académico, Gale Academic One File, Directory of Open Access Journals (DOAJ) y EBSCO utilizando los descriptores “satisfacción estudiantil” y “calidad académica”. Se pudo apreciar en el último trimestre del 2021 que lideraban las publicaciones autores con afiliación institucional en España, Perú, Venezuela, México y Colombia; Ecuador no presentaba publicaciones que correlacionaran ambas variables. Así mismo, los tópicos más abordados en las publicaciones fueron la creación y validación de instrumentos, mejora de indicadores, bienestar académico y estudio de casos en distintas carreras y universidades de habla hispana.

La noción de satisfacción está asociada directamente con varios elementos como el cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite (Sánchez Quintero, 2018). Así mismo, este autor refiere que los diccionarios asocian el término satisfacción con

sentimientos o emociones de felicidad, contentamiento con algo, el placer derivado del cumplimiento o solución de necesidades, deseos y expectativas. Se pudo comprobar que el diccionario de la Real Academia de la lengua española concibe la satisfacción como una acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (Real Academia Española, 2014).

Gracias al estudio de la satisfacción estudiantil en el ámbito universitario se puede realizar un diagnóstico sobre el estado de la calidad de los servicios que se ofrecen, sirviendo además como una fuente de información válida para realizar ajustes y mejoras. Diferentes autores señalan que la satisfacción del estudiante en la educación superior ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia (Alves y Raposo, 2004).

El papel de los estudiantes es de vital importancia para los procesos de evaluación y acreditación de las universidades, ya que el diagnóstico del nivel de satisfacción de las condiciones institucionales y las funciones sustantivas posibilita que las universidades mejorar la calidad de los servicios. Con los datos obtenidos sobre la satisfacción de los estudiantes, se pueden obtener múltiples elementos para realizar mejoras al interior de las IES. El nivel de satisfacción de los estudiantes va a repercutir en varios indicadores de calidad como el éxito escolar, rendimiento académico, permanencia, referencia y una valoración positiva por parte de los estudiantes sobre su centro de estudios. Parece existir cierto consenso sobre la importancia de la indagación de la satisfacción estudiantil; en este sentido, Cadena-Badilla *et al.*, (2016) señalan que, que es importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción en la enseñanza universitaria ya que permite a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

En Ecuador, existen pocos datos empíricos sobre el nivel de satisfacción en estudiantes universitarios y su relación con la calidad. Los artículos encontrados en el país han sido publicados en revistas nacionales, sin embargo, la afiliación de los autores no es ecuatoriana. Destacan algunas investigaciones recientes, como una revisión teórica sobre la satisfacción estudiantil en la educación virtual (Díaz-Camacho *et al.*, 2022) y estudios correlacionales que analizan el grado de satisfacción que tienen los estudiantes universitarios en determinado programa de educación superior, a partir de la adaptación de la encuesta SEUE de Gento y Vivas (2003), Bernate *et al.*, (2020).

### **Gestión y aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Ecuador.**

Para comprender el estado actual del proceso de gestión y aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Ecuador, es necesario analizar el Mandato Constituyente No. 14 del año 2008, el modelo propuesto

en esa época se denominó "Método de Decisión Multicriterio" (MDM), en donde los parámetros para la evaluación propuestos en ese entonces presentaban ambigüedad (CEAACES, 2013).

Desde el año 2009 se implementó un sistema de evaluación al interior de las IES que atendía a la disposición de la Asamblea Nacional y cuyo objetivo fundamental fue mejorar la calidad educativa en Ecuador a partir de la evaluación, diagnóstico y mejoras constantes. El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador (CONEA), garantizó la ejecución de las evaluaciones con fines de mejoras desde sus inicios hasta el año 2011.

En el 2012 se evaluaron 26 universidades categoría E, de este proceso, 3 IES se catalogaron como "Aceptables", 8 como "Parcialmente Aceptables", y 14 IES fueron catalogadas como "No Aceptables", el Consejo de Educación Superior (CES) dispuso la suspensión de este último grupo de instituciones. Posteriormente, se acreditaron 46 universidades, ubicándose 5 en categoría A, 23 en categoría B y 18 en categoría C; ocho IES se ubicaron en categoría D, es decir, se catalogaron como "En Proceso de Acreditación" (CEAACES, 2014). Entre los años 2015 y 2016 se realizó la recategorización voluntaria de 12 universidades y escuelas politécnicas, este proceso permitió a algunas IES mejorar su categoría. Para el año 2017 se llevó a cabo la evaluación de las ocho (8) universidades ubicadas en categoría D, tres (3) pasaron a categoría B y 5 a categoría C (CACES, 2019).

En el año 2018, la Ley Orgánica de Educación Superior modifica el nombre del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad (CEAACES) por Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) (LOES, 2018). A partir de este momento el CACES tiene facultad regulatoria y de gestión, debiendo garantizar los procesos de regulación, planificación y coordinación del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior. El 16 de agosto de ese mismo año, con la Resolución No. 181-SE-10-CACES-2018, se aprueba la "Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior", quedando bien delimitada la metodología de evaluación de universidades y escuelas politécnicas en el país (CACES, 2019).

Desde el mismo año 2018, la (LOES) incorpora en su reforma algunos elementos relativos a la calidad educativa como el Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) cuyo objetivo fue garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad que se sustentará, principalmente, en la autoevaluación permanente que las IES realicen sobre el cumplimiento de sus propósitos, orientados a la construcción de la cultura de la calidad institucional y sus funciones principales. El (CACES) en lo consecutivo, gracias al SIAC, será el ente encargado de

apoyar el aseguramiento interno de la calidad de las IES a partir de la evaluación externa y la acreditación.

Otros elementos en la reforma de la (LOES) relativos a la calidad en las instituciones de educación superior ecuatorianas son la eliminación de la categorización académica y agrega la cualificación que será el resultado de la evaluación sin fines de acreditación efectuada por el CACES, a las instituciones de educación superior, carreras y programas, en referencia al cumplimiento de su misión, visión, fines y objetivos (AMIR, 2018). El modelo de evaluación del CACES incluye ejes de la evaluación institucional: la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad, y las condiciones institucionales (CACES, 2019)

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del curso de nivelación, modalidad presencial, aspirantes a las carreras Educación Inicial y Educación Básica de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador en el periodo 2019-2 con relación a las condiciones institucionales y las funciones sustantivas de la educación superior.

## 2. METODOLOGÍA

La presente investigación tiene un alcance exploratorio, ya que no hay reportes de la relación existente entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil en cuanto condiciones institucionales en el Ecuador. Son escasos en la actualidad artículos o publicaciones en revistas científicas nacionales que correlacionen las variables propuestas en esta investigación, mientras que en otros países de Iberoamérica se considera como un parámetro más para realizar mejoras en los procesos educativos. Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. La investigación desarrollada es de tipo exploratoria no experimental, transeccional y el análisis de los resultados se realizará a partir del modelo cualitativo (Hernández-Sampieri *et al.*, 2018).

### Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento para la recolección de datos se aplicó una encuesta utilizando la plataforma *Google Forms*. El formulario contenía un total de 20 ítems, constaba de preguntas dicotómicas y de opción múltiple para caracterizar la muestra (edad, sexo, procedencia, escolaridad de los padres, estrato socioeconómico percibido, entre otros) y una escala tipo Likert de 5 puntos para obtener datos sobre su percepción con relación al nivel de satisfacción. Se elaboraron los ítems de la escala a partir de los fundamentos teóricos arrojados en la elaboración del estado del arte y del modelo de evaluación de la calidad académica vigente en Ecuador. Se detallan a continuación los parámetros:

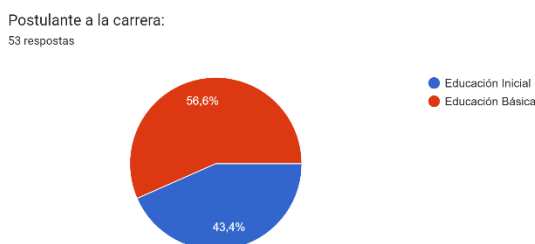
- a) Condiciones institucionales: tamaño y adecuación de aulas, espacio físico general, tamaño de los espacios comunes, áreas verdes, salón de estudio, bibliotecas físicas y virtuales, mobiliario, ventilación, aire acondicionado, uso de TIC, plataformas virtuales, Entornos Virtuales de Aprendizaje, iluminación natural y artificial, bienestar universitario, entre otros.
- b) Construcción del conocimiento y desarrollo de habilidades cognitivas: contenidos del micro diseño curricular, el abordaje del pensamiento universal, metodologías implementadas, conferencias, seminarios y debates.
- c) Relación docente – estudiante: comunicación efectiva, canales y medios de comunicación, interacción, aclaración de dudas, tutorías, clima favorable.
- d) Recursos educativos y metodología de enseñanza: Uso de recursos didácticos, material de apoyo, textos complementarios, técnicas e instrumentos de evaluación.

La encuesta fue dirigida a 72 estudiantes del curso pre-universitario, aspirantes a ingresar a las carreras Educación Inicial y Educación Básica de la Facultad de Ciencias de la Educación e Idiomas de la Universidad Península de Santa Elena, Ecuador, matriculados en el periodo académico ordinario 2019 – 2. Los aspirantes matriculados en este curso no pertenecen aún a la institución, cuyo ingreso estará condicionado por la aprobación del curso de nivelación y admisión.

### 3. RESULTADOS

De los 72 estudiantes que recibieron el formulario, respondieron 54, representado un 75%. La participación de los encuestados utilizando esta estrategia, está por encima de la media relatada por algunos autores que refieren que el retorno de cuestionarios respondidos es de aproximadamente 25% (Marconi y Lakatos, 2012).

Las edades de los estudiantes está inmersa en los siguientes rangos: 17 años o menos, 6 estudiantes (11%); de 18 a 24 años, 41 estudiantes (77%), 25 años o más, 6 estudiantes (11%).



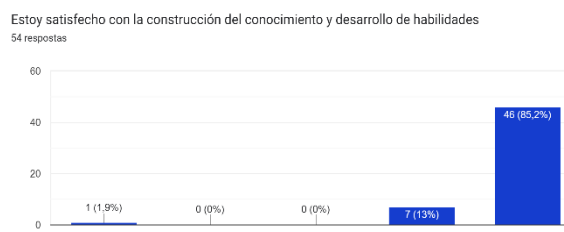
**Figura 1.** Elección de carrera de los aspirantes

En la Figura 1 se aprecia la distribución de la muestra en cuanto elección de carrera, un 56.6% de la muestra

opta por la carrera Educación Básica, mientras que un 43.3% aspira ingresar a la carrera Educación Inicial. En cuanto al sexo, un 77.4% de la muestra es de sexo femenino y un 22.6% masculino y son en su mayoría oriundos de la Provincia de Santa Elena, Ecuador (85.2%).

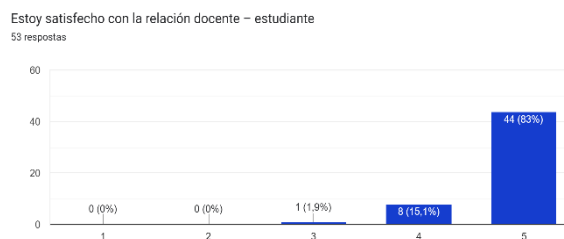
### Satisfacción estudiantil y calidad educativa

Atendiendo a la noción de satisfacción propuesta por Sánchez Quintero (2018), en donde se asocia a satisfacción de necesidades, expectativas, deseos, bienestar, confort y felicidad, se puede afirmar que los estudiantes se encuentran muy satisfechos con respecto a las funciones sustantivas. Se detallan a continuación algunos elementos relevantes: el ítem construcción del conocimiento y desarrollo de habilidades cognitivas, presentó un 85.2% de satisfacción percibida por la muestra, Figura 2.



**Figura 2.** Satisfacción con relación a la construcción del conocimiento y desarrollo de habilidades.

Jerárquicamente, el segundo elemento con una mayor satisfacción percibida es el ítem “relación docente – estudiante” en donde un 83% de la población encuestada percibe que las relaciones (canales de comunicación e intercambio de ideas) con los docentes resultaron excelentes, siendo estos parámetros los que presentan mayores niveles de satisfacción percibidos, Figura 3.



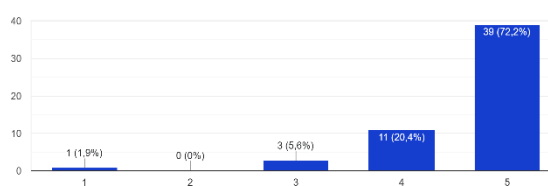
**Figura 3.** Satisfacción con la relación docente – estudiante.

En ese sentido, los contenidos del micro diseño, el abordaje del pensamiento universal y cómo estos elementos contribuyen a su desarrollo personal, presentan un 79.6% de satisfacción máxima percibida, observándose en la muestra un nivel de satisfacción elevado con respecto a elementos culturales dentro del contexto del curso de nivelación 2019-1, Figura 4: la participación en manifestaciones artísticas que reconocen la cultura y las artes como fuentes para la producción del conocimiento, lo relativo a la interculturalidad y diversidad cultural, además de la forma en que se abordan en el Sílabo los contenidos y



elementos culturales. A partir del instrumento aplicado, se observa en estos primeros ítems analizados que presentan un nivel de satisfacción elevado si los comparamos con otros dentro de la encuesta; los estudiantes perciben una sensación de bienestar al quedar satisfechas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Estos resultados están en concordancia con lo expuesto por Garbanzo (2017) y a su vez desde el punto de vista de Surdez *et al.* (2018), quienes hacen referencia sobre la satisfacción de expectativas a partir de las actividades que realiza la institución para garantizar la educación de los estudiantes.

Estoy satisfecho ya que contribuye al desarrollo personal a través de los contenidos teóricos, debates en clase, foros en MOODLE y trabajo autónomo  
54 respuestas



**Figura 4.** Satisfacción con relación al desarrollo personal a partir del uso de Moodle y trabajo autónomo.

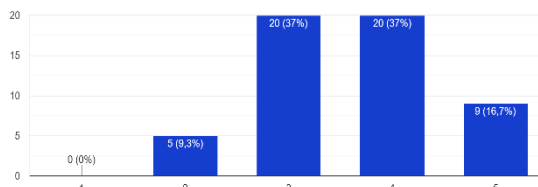
Otros elementos con un alto grado de satisfacción percibida son el uso de la plataforma Moodle para el trabajo autónomo, la plataforma SISWEB, los servicios de bienestar universitario y de bibliotecas (virtuales y físicas). Un 72.2% de la muestra refiere estar totalmente satisfecho con relación a los ítems antes referidos. Atendiendo a lo indicado por el (CACES) sobre las condiciones institucionales, cabe recalcar que todas estas contribuyen significativamente para el desarrollo de las funciones sustantivas relacionadas en apartados anteriores.

Las condiciones institucionales según el (CACES) son escenarios y recursos esenciales para el funcionamiento de una IES y, por ende, para la implementación de sus funciones sustantivas. En ese contexto, se indagó sobre el nivel de satisfacción con relación a bancas, mesas, sillas y equipamiento físico en general, se logró apreciar que, de todas las variables analizadas, este elemento es el que presenta un menor grado de satisfacción, únicamente un 16.7% de la muestra refiere estar totalmente satisfecho con las condiciones institucionales antes referidas, un 37% medianamente satisfecho, mientras que un 37% tiene una percepción neutra y el 9.3% refleja insatisfacción, Figura 5.

Al final del instrumento de medición, se brindó la posibilidad a los estudiantes para que detallen aquellos elementos que, a su juicio, sean susceptibles a mejoras en futuras versiones del curso de nivelación y admisión; se registraron un total de 43 respuestas, cada una contenía más de un elemento. Se ordenaron jerárquicamente según la frecuencia. Entre los más señalados, destacan los relativos a las condiciones institucionales (Tabla 1) y en menor medida los

relacionados con horarios, tareas y flexibilidad por parte de los docentes. Según el (CACES, 2019), las condiciones institucionales deben brindar soporte a las tres funciones sustantivas, es decir que para que se ejecuten cabalmente la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad es necesario que las IES cuenten con buenas condiciones institucionales físicas y académicas.

Estoy satisfecho con la infraestructura: aulas, bancas y equipamiento físico  
54 respuestas



**Figura 5.** Satisfacción con relación a la infraestructura.

**Tabla 1.** Condiciones institucionales susceptibles a mejoras desde la percepción de los aspirantes.

Condiciones institucionales	Frecuencia	Porcentaje
Estado, número y comodidad de las bancas	20	47%
Ventilación e iluminación de las aulas	12	28%
Estado, mantenimiento y calibración del proyector	12	28%
Espacio disponible, tamaño, disposición y comodidad de las aulas	11	26%
Uso de tecnología, bibliotecas virtuales y recursos didácticos basados en TIC.	5	12%

## 4. CONCLUSIONES

Los aspirantes encuestados están satisfechos con el desarrollo de habilidades cognitivas y el proceso de construcción del conocimiento. La implementación de estrategias evaluativas novedosas, el aula invertida, los talleres, seminarios y debates fueron percibidos como excelentes.

Los ítems con una mayor satisfacción percibida fueron los contenidos del Sílabo, abordaje de elementos culturales, pensamiento universal, interculturalidad y diversidad cultural. Todo esto favorece el desarrollo personal de los aspirantes y contribuye a la creación de un sentido de pertenencia. Reconocen la cultura y las artes como fuentes para la producción del conocimiento.

Los elementos con una percepción de satisfacción no favorable fueron las condiciones institucionales relacionadas con el mantenimiento y equipamiento. Se destacan otros elementos percibidos como “susceptibles a mejoras”: más espacios para el debate y la reflexión, más oportunidades para realizar investigaciones, prácticas para comprobar elementos teóricos y menos trabajo autónomo.

## 5. REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (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 REICE*, 13(2), 5-26. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/668275>
- Álvarez García, Isaías y Topete Berra, Carlos (1997). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior. *Revista Gestión y estrategia*, (11-12), 125-137. [http://revistastmp.azc.uam.mx/gestionyestrategia\\_BAK/index.php/rge/article/view/382](http://revistastmp.azc.uam.mx/gestionyestrategia_BAK/index.php/rge/article/view/382)
- Alves, H., Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la universidade da beira interior. *Int Rev Public Nonprofit Marketing* 1, 73. <https://doi.org/10.1007/BF02896618>
- AMIR. (18 de Septiembre de 2018). *El CEAACES cambia su denominación por CACES*. Obtenido de AMIR: <https://www.amirecuador.com/el-ceaaces-cambia-su-denominacion-por-caces/>
- Bernate, Guataquíra, Romero, & Reyes. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*, 38(1), 37-50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- CACES. (2019). *Modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas*. Quito, Ecuador: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- Cadena-Badilla, M., Mejías Acosta, A., Vega-Robles, A. y Vásquez Quiroga, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1),9-18. ISSN: 1560-9146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>
- CEAACES. (2013). *Ecuador: el modelo de evaluación del Mandato 14. Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad*. Quito, Ecuador: CEAACES. (2013). Ecuador: el modelo de evaluación del Mandato 14. Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad.
- CEAACES. (2014). *La evaluación de la calidad de la universidad ecuatoriana. La experiencia del Mandato 14*. Quito: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- CEAACES. (2018). *Política de evaluación institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Quito, Ecuador: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, Ecuador. Resolución No. 181-SE-10-CACES-2018, 16 de agosto de 2018.
- CES. (2019). *Reglamento de Regimen Académico*. Quito: Consejo de Educación Superior. Obtenido de [https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3\\_Reformas/r.r.academico.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3_Reformas/r.r.academico.pdf)
- Díaz-Camacho, R., Rivera, J., Encalada, I., y Romani, U. (2022). La satisfacción estudiantil en la educación virtual: una revisión sistemática internacional. *Chakiñan*, (16), 177-193. DOI: <https://doi.org/10.37135/chk.002.16.11>
- Garbanzo Vargas, G. (2017). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>
- Gento Palacios, S. y Vivas Gacía, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana..
- LOES Ley Orgánica de Educación Superior. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito.
- Marconi y Lakatos. (2012). *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados*. (Vol. 7). São Paulo: Atlas, Ed.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. (22 ed.). Madrid, España.
- Sánchez Quintero, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. (U. S. Arboleda., Ed.) Bogotá.
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M., y Lamoyi-Bocanegra, 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>

Artículo escrito en normas APA 7ma. Edición.



Artículo de **libre acceso** bajo los términos de la **Licencia Creative Commons Reconocimiento – NoComercial – CompartirIgual 4.0 Internacional**. Se permite, sin restricciones, el uso, distribución, traducción y reproducción del documento, siempre y cuando se realice sin fines comerciales y estén debidamente citados bajo la misma licencia.