



Veritas & Research
ISSN 2697-3375
Vol. 6 | N° 2 | 2024

Edita:

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
Sede Ambato

Recibido: 28/02/2024

Aceptado: 16/07/2024

Publicado: 31/07/2024

Citar como:

Lligüisupa-Pastor, D.M.
& Bonilla-Roldán, M.A.
(2024). Satisfacción de los
servicios universitarios en
estudiantes de una carrera
de educación básica en la
modalidad "online" en
Ecuador. *Veritas &
Research*, 6(2), 191-202.

Contacto:

dlliguisupa@ueb.edu.ec

Licencia:

Creative Commons
Atribución-No
Comercial-Sin Derivadas
4.0 Internacional (CC BY-
NC-ND 4.0)



Los autores mediante el documento "Declaración de originalidad y Cesión de derechos de autor transfieren a la revista los derechos patrimoniales que tienen de la obra para que se puedan realizar copias y distribución de los contenidos por cualquier medio disponible y en Acceso Abierto, siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores y no se haga uso comercial de la obra.

Satisfacción de los servicios universitarios en estudiantes de una carrera de educación básica en la modalidad "online" en Ecuador

Dora Marcela Lligüisupa-Pastor^a & María de los Ángeles Bonilla-Roldán^a

^a *Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador*

Resumen

Las universidades en Ecuador ofrecen el programa de Educación Básica en modalidad 100% virtual, mediado por una plataforma digital de aprendizaje y recursos electrónicos de apoyo a la docencia. El objetivo de este estudio fue evaluar la calidad percibida y la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos recibidos en la carrera de Educación Básica en línea de una universidad de Ecuador. Para ello, se aplicó y analizó el instrumento SERVQUAL. La metodología consistió en un estudio no experimental, con diseño descriptivo, correlacional-causal y transversal. Se aplicó una encuesta a una muestra de 485 estudiantes activos de la carrera, mediante una adaptación del cuestionario SERVQUAL que consta de 22 ítems en escala Likert distribuidos en 5 dimensiones. Se realizaron análisis estadísticos descriptivos, correlacionales y diferenciales entre percepciones y expectativas. Los resultados corroboraron la estructura teórica penta-dimensional de SERVQUAL y mostraron que las dimensiones de confiabilidad, seguridad y empatía fueron las más valoradas por los estudiantes. Aunque se identificó una alta conformidad con los recursos digitales de apoyo al aprendizaje. En conclusión, el instrumento SERVQUAL resultó de utilidad para caracterizar integralmente la calidad en servicios educativos virtuales, detectando áreas deficitarias sobre las cuales la institución focalizan mejoras prioritarias.

Palabras clave: *Calidad educativa, educación superior, educación virtual, satisfacción estudiantil, SERVQUAL*

Satisfaction of Students with University Services in an Online Basic Education Program in Ecuador

Abstract

The universities in Ecuador offer the Basic Education program in a 100% virtual modality, mediated by a digital learning platform and electronic resources to support teaching. The objective of this study was to assess the perceived quality and satisfaction of students with the educational services received in the online Basic Education program at a university in Ecuador. For this purpose, the SERVQUAL instrument was applied and analyzed. The methodology consisted of a non-experimental study, with a descriptive, correlational-causal, and cross-sectional design. A survey was applied to a sample of 485 active students in the program, through an adaptation of the SERVQUAL questionnaire consisting of 22 Likert-scale items distributed in 5 dimensions. Descriptive, correlational, and differential statistical analyses were performed between perceptions and expectations. The results corroborated the five-dimensional theoretical structure of SERVQUAL and showed that reliability, safety, and empathy were the most valued dimensions by students. Although high compliance with digital learning resources was identified, significant gaps also emerged in the connectivity of academic staff and tutoring actions. In conclusion, the SERVQUAL instrument was useful to comprehensively characterize the quality of virtual educational services, detecting deficient areas on which the institution can focus priority improvements.

Keywords: *Educational Quality, higher education, virtual education, student satisfaction, SERVQUAL*

Satisfacción dos alumnos com os serviços universitários em um programa de educação básica on-line no Equador

Abstrato

As universidades do Equador oferecem o programa de Educação Básica na modalidade 100% virtual, mediado por uma plataforma digital de aprendizagem e recursos eletrônicos de apoio ao ensino. O objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade percebida e a satisfação dos alunos com os serviços educacionais recebidos no programa de Educação Básica online de uma universidade no Equador. Para tanto, foi aplicado e analisado o instrumento SERVQUAL. A metodologia consistiu em um estudo não experimental, com desenho descritivo, correlacional-causal e transversal. Foi aplicada uma pesquisa a uma amostra de 485 estudantes ativos no programa, por meio de uma adaptação do questionário SERVQUAL composto por 22 itens da escala Likert distribuídos em 5 dimensões. Foram realizadas análises estatísticas descritivas, correlacionais e diferenciais entre percepções e expectativas. Os resultados corroboraram a estrutura teórica pentadimensional do SERVQUAL e mostraram que confiabilidade, segurança e empatia foram as dimensões mais valorizadas pelos estudantes. Embora tenha sido identificada uma elevada conformidade com os recursos de aprendizagem digitais, também surgiram lacunas significativas na conectividade do corpo docente e nas ações de tutoria. Concluindo, o instrumento SERVQUAL foi útil para caracterizar de forma abrangente a qualidade dos serviços educacionais virtuais, detectando áreas deficientes nas quais a instituição pode focar melhorias prioritárias.

Palavras-chave: *Qualidade Educacional, ensino superior, educação virtual, satisfação estudantil, SERVQUAL*

Introducción

La satisfacción estudiantil se ha convertido en un indicador primordial de la calidad educativa y del éxito de las instituciones de educación superior (Molina et al., 2021). Esto cobra especial relevancia en la modalidad de educación en línea, que ha experimentado un crecimiento sin precedentes debido a la pandemia de COVID-19 (Díaz et al., 2021). Según un estudio realizado por Nápoles y otros (2016), en Ecuador también se ha evidenciado una acelerada transición del sistema universitario hacia la virtualización, generando beneficios en términos de accesibilidad y flexibilidad, pero también desafíos en asegurar estándares de calidad desde la experiencia subjetiva de los estudiantes. En este contexto, resulta fundamental evaluar la calidad percibida y satisfacción de los usuarios con los servicios educativos recibidos (Sumi & Kabir, 2021). Como plantean Galindo y Vásquez (2018), esto permite identificar fortalezas y brechas en la provisión de dichos servicios, orientando mejoras continuas centradas en las necesidades cambiantes de los estudiantes. Si bien existen antecedentes de aplicación de instrumentos como SERVQUAL en la educación superior presencial de Ecuador (Baquero et al., 2020), son aún escasos en modalidades virtuales.

Según el estudio de Barquero, la satisfacción del estudiante debe constituir una prioridad para las universidades, dado su impacto sobre la motivación, el compromiso con los estudios y los resultados de aprendizaje. En la misma línea, Bolliger y Halupa (2018), plantean que comprender las percepciones de los estudiantes sobre sus experiencias educativas virtuales es esencial para mejorar la retención y el éxito estudiantil. El objetivo de este estudio es evaluar la calidad percibida y la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de la carrera de Educación Básica en línea de una universidad ecuatoriana, utilizando el instrumento SERVQUAL para su aplicación y análisis. Los resultados de la aplicación del instrumento proveerán información empírica para que las instituciones educativas puedan formular e implementar estrategias focalizadas, invirtiendo recursos en las áreas identificadas como más deficientes y fortaleciendo aquellas valoradas positivamente por los estudiantes universitarios (Uquillas et al., 2022). Como sostienen Peters y otros (2022), comprender cabalmente sus necesidades y satisfacción con los entornos virtuales de aprendizaje es una condición indispensable para garantizar su bienestar, aprendizaje efectivo y permanencia exitosa durante sus estudios de nivel superior.

Estado del arte y la práctica

La satisfacción de los estudiantes con los servicios universitarios ha sido un área de creciente interés para las instituciones de educación superior, dada su importancia en la experiencia educativa y el bienestar general del estudiante. Este interés surge de la comprensión de que los estudiantes satisfechos no solo tienen una mejor experiencia académica,

sino que también contribuyen positivamente al entorno educativo y al prestigio de la institución. La teoría de la expectativa, propuesta por Vroom en 1964 citada por (Moreno, 2019), proporciona un marco útil para comprender esta dinámica, ya que sugiere que la satisfacción es el resultado de una comparación entre las expectativas y las

percepciones de los resultados obtenidos. En un entorno universitario, la satisfacción de los estudiantes se evalúa en función de cómo los servicios son percibidos (Al Ajmi et al., 2023).

La satisfacción del estudiante surge como resultado directo de los esfuerzos colaborativos y la dedicación de los equipos de liderazgo, administrativo y académico de una institución. Estos grupos trabajan para cumplir y superar los estándares académicos establecidos, fomentando un ambiente de aprendizaje que es a la vez enriquecedor y alentador. La búsqueda de la calidad en la educación requiere un intercambio dinámico de conocimientos y experiencias que se han ido acumulando y perfeccionando a lo largo del tiempo (Zambrano et al., 2019).

Este enfoque holístico de la calidad educativa destaca la necesidad de crear experiencias de aprendizaje que no sólo satisfagan, sino que también superen las necesidades académicas de los estudiantes (Özturgut, 2013). Al hacerlo, Li y Grion (2019) mencionan que las instituciones educativas no sólo se posicionan como líderes educativos, sino que también fomentan un entorno donde los estudiantes pueden prosperar y desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios para tener éxito en un mundo globalizado y en constante cambio.

Varios elementos pueden identificarse como indicadores clave de la calidad en el entorno educativo. La calidad puede medirse a través de varios lentes y metodologías, lo que refleja una rica diversidad de perspectivas y entendimientos (Chiu & Chen, 2023). Entre ellos, el concepto de valor agregado destaca como un enfoque útil para evaluar la calidad de la educación. Esta teoría sugiere que la esencia de la calidad educativa está en la capacidad de una institución para enriquecer y ampliar las habilidades y conocimientos de sus estudiantes. En otras palabras, la calidad está determinada

por la influencia tangible de la educación en el desarrollo intelectual y personal del estudiante (Liu et al., 2023).

Esta visión implica una reevaluación de cómo las universidades contribuyen al proceso de aprendizaje de los estudiantes, enfatizando la importancia de los resultados educativos basados en los insumos o recursos disponibles. La distinción entre instituciones se basa en su eficacia para promover el crecimiento y el aprendizaje (Abouhasera et al., 2023; Quintero, 2020).

Reconociendo la variedad de enfoques disponibles, es crucial evaluar las experiencias educativas de los estudiantes dentro de su entorno institucional. Este enfoque resalta la necesidad de una evaluación que considere no sólo los resultados académicos, sino también el entorno único en el que se generan continua (Peacock et al., 2020). Al hacerlo, se puede obtener una comprensión más completa y matizada de la calidad educativa, una comprensión que refleje con mayor precisión el valor genuino que las universidades aportan a la educación de sus estudiantes (Aristeidou et al., 2023; Wang et al., 2023).

El cambio hacia la educación virtual se ha visto acelerado por circunstancias globales inesperadas, como crisis sanitarias, ataques terroristas, desastres naturales y migraciones masivas, lo que pone de relieve la diversidad de respuestas universitarias a estos desafíos. El entorno digital ha mostrado una disparidad en la implementación de recursos y el desarrollo de competencias necesarias para una educación de calidad. Esto ha impactado las percepciones sobre los servicios universitarios y las clases en línea (Molina et al., 2021; Wen et al., 2023). La experiencia de las instituciones que utilizan modos virtuales sugiere que las percepciones sobre la calidad de los servicios universitarios y las clases en línea varían significativamente (Molina et al., 2021).

Metodología

Diseño

Este estudio se enmarcó en un diseño no experimental, descriptivo y correlacional-causal. Fue no experimental porque no se manipularon o alteraron intencionalmente las variables de interés, sino que se observaron y analizaron en su contexto natural (Sampieri & Mendoza, 2018). El alcance descriptivo implicó caracterizar un fenómeno y sus componentes principales de forma independiente, mediante el registro, análisis e interpretación de sus propiedades y perfiles constitutivos más relevantes (Valdez et al., 2022). En este caso, describir la satisfacción y percepciones estudiantiles sobre los servicios educativos recibidos.

Asimismo, el abordaje correlacional-causal buscó determinar el grado de relación/asociación existente entre variables cuantitativas de interés (puntajes de percepción y expectativa estudiantil). Así como para establecer inferencias causales sobre los efectos de ciertos factores (dimensiones SERVQUAL) sobre uno o más resultados (satisfacción), sustentadas en bases teóricas y antecedentes empíricos

previos (Miranda & Ortiz, 2020). El estudio fue transversal porque la recolección de datos se realizó en un único momento, mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL adaptado y el enfoque fue mixto, al integrar técnicas y análisis tanto cualitativos (pregunta abierta) como cuantitativos (contraste estadístico entre percepciones y expectativas), posibilitando una comprensión más amplia, integral y holística del problema analizado (Sampieri & Mendoza, 2018).

Participantes

La población en estudio la formaron estudiantes activos de la carrera de Educación Básica en la modalidad en línea de una universidad de Ecuador. Según los registros institucionales, el total de estudiantes que participaron fue de 486 para el periodo académico vigente. Para determinar el tamaño de muestra representativa de esta población finita, se aplicó la fórmula de proporciones para universos menores a 100,000 casos. Considerando un nivel de confianza del 95%, un

margen de error del 5% y una variabilidad del 50%, se calculó un tamaño muestral requerido de 366 estudiantes.

Para hacer la muestra más representativa, hubo que aplicar criterios de inclusión y exclusión: a) Estar debidamente matriculados; b) Haber cursado más de un semestre de carrera; c) No haber suspendido sus estudios en los últimos dos periodos académicos. La aplicación de estos criterios permitió aumentar el tamaño muestral calculado, mejorando la representatividad de la muestra y reduciendo los márgenes de error a menos del 4%, por lo que trabajaron con toda la población.

Instrumentos

Para la recolección de información se empleó la técnica de encuesta a través de un instrumento estandarizado de amplio uso en la medición de la calidad de servicios: SERVQUAL (Kobero & Swallehe, 2022). Este instrumento se fundamenta en el modelo conceptual de discrepancias entre el servicio esperado y el servicio percibido (puntuaciones de expectativas versus percepciones) propuesto originalmente por Lee & Seong (2020). La versión final del instrumento aborda cinco dimensiones clave de la calidad mediante 22 ítems con escala tipo Likert: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Arciniegas & Mejías, 2017). El cuestionario incluía preguntas sociodemográficas para conocer las características de la población de estudio.

La contrastación entre las puntuaciones asignadas a las expectativas y percepciones respecto a cada dimensión e ítem, permite determinar diferencias significativas (gaps) reveladoras de áreas deficitarias en la provisión del servicio (Tumino & Poitevin, 2016). El instrumento original ha demostrado su utilidad en el contexto educativo mediante trabajos previos (Hanaysha et al., 2011; Onditi & Wechuli, 2017). Para efectos de este estudio, se adaptó su redacción orientada a evaluar atributos de calidad relevantes para la modalidad virtual de enseñanza y aprendizaje. Se determinó la validez de contenido y la confiabilidad siguiendo los protocolos propios de validación psicométrica de cuestionarios (Téllez et al., 2021).

Procedimiento

Para recoger información, se aplicó una encuesta a los participantes seleccionados, a los estudiantes activos de la carrera de Educación Básica. El instrumento es el cuestionario SERVQUAL adaptado al contexto de la educación virtual, incorporado en un formulario electrónico autoadministrado en enero del 2024. La adaptación del

instrumento implicó una revisión bibliográfica sobre la aplicación del SERVQUAL en entornos educativos virtuales. Con base en esto, se realizaron modificaciones en los enunciados para adecuarlos al objeto de evaluación. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con 10 estudiantes y se calculó un Alfa de Cronbach de 0,83 confirmando una buena consistencia interna entre los ítems adaptados.

El valor del Alfa de Cronbach obtenido fue de 0,834 para los 22 ítems del instrumento, después de la adaptación y ajustes realizados en la redacción para adecuarlo al contexto de aplicación. Este coeficiente se situó por encima del punto de corte de 0,8 que se sugiere como indicador de una buena consistencia interna entre los ítems de una escala. Esto significa que los distintos enunciados miden de forma confiable un mismo constructo (la calidad de servicio educativo virtual según la percepción estudiantil), presentando una adecuada interrelación en sus respuestas sin redundancias o mediciones dispares.

El número final de la muestra se distribuyó de manera equitativa por semestres y paralelos académicos, de esta manera, se conformaron subgrupos representativos de cada semestre. Una vez adaptado y validado el instrumento, y definida la muestra, se procedió al envío masivo de la encuesta mediante enlaces personalizados. El formulario electrónico permaneció habilitado las 24 horas de enero de 2024, para recibir respuestas. Transcurrido este tiempo, las respuestas fueron exportadas directamente a una base de datos para su posterior depuración y análisis con software estadístico.

Análisis de datos

El análisis cuantitativo implicó la aplicación de estadística descriptiva, obteniéndose medidas de tendencia central, dispersión y distribución de frecuencias para los puntajes de percepción y expectativa estudiantil en cada dimensión de SERVQUAL. Esto permitió caracterizar las valoraciones sobre la calidad del servicio educativo virtual (Aguilar et al., 2019). Estas brechas representan áreas deficientes en la provisión del servicio desde la óptica de los estudiantes (Montenegro, 2020). Se efectuó un análisis factorial confirmatorio para corroborar la validez de constructo de la estructura teórica penta-dimensional de SERVQUAL, examinando índices de ajuste como CFI y RMSEA en un modelo especificado según la agrupación previa de ítems en cada factor (Juárez & Tobón, 2018). El procesamiento cuantitativo se realizó con el software SPSS v25.

Resultados

Análisis factorial confirmatorio

El análisis factorial confirmatorio respaldó la validez de constructo del modelo teórico SERVQUAL propuesto por Lee & Seong (2020) al verificar su estructura penta-dimensional latente en esta muestra. Tal como se observa en la Tabla 1, los índices de ajuste del modelo fueron adecuados:

$\chi^2 = 120.45$, $p < 0.001$, CFI = 0.94, SRMR = 0.04, y RMSEA = 0.06 (IC 90%: 0.05 - 0.07), con grados de libertad (df) = 90.

Estos índices confirman la agrupación teórica previa de los ítems en cada uno de los cinco factores que definen la calidad

del servicio: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se utilizó la estimación de Máxima Verosimilitud (ML) debido a su eficacia en proporcionar estimaciones consistentes y eficientes bajo la asunción de normalidad multivariante. Los resultados psicométricos confirman que las valoraciones de los estudiantes se estructuran y vinculan efectivamente en torno a las cinco grandes categorías de análisis planteadas por la metodología SERVQUAL, legitimando su utilización para un abordaje integral de la calidad percibida en los servicios de educación virtual.

Tanto la Tabla 1 de caracterización de los valores descriptivos media, moda y varianza como la Tabla 2 que indica las correlaciones bayesianas entre las puntuaciones de importancia dadas por los estudiantes a las diversas dimensiones de SERVQUAL.

Las correlaciones más fuertes (superiores a 0,80 en todos los casos) se presentan entre las dimensiones de Confiabilidad, Seguridad, Tangibilidad y Empatía. Esto significa que asignar una alta importancia a una de estas dimensiones está relacionado con dar un peso relevante a las demás. Son factores fuertemente interrelacionados en la mentalidad de los consultados. Capacidad de Respuesta muestra las correlaciones más débiles con el resto de las dimensiones, situándose en todos los casos por debajo de 0,75. Aunque la relación existente, es comparativamente menor, sugiriendo cierta independencia o especificidad de este factor particular en la valoración estudiantil dentro de su percepción integral de la calidad educativa institucional recibida.

Tabla 1.
Caracterización de los valores descriptivos

Componentes		Confiabilidad	Aseguramiento	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de respuesta
Confiabilidad	Posterior	Moda	,893	,858	,839	,759
		Media	,892	,857	,838	,757
		Varianza	,000	,000	,000	,000
Aseguramiento	Posterior	Moda	,822	,844	,852	,815
		Media	,820	,843	,850	,814
		Varianza	,000	,000	,000	,000
Tangibilidad	Posterior	Moda	,854	,844	,878	,723
		Media	,852	,843	,877	,721
		Varianza	,000	,000	,000	,000
Empatía	Posterior	Moda	,844	,852	,878	,807
		Media	,842	,850	,877	,806
		Varianza	,000	,000	,000	,000
Capacidad de respuesta	Posterior	Moda	,682	,815	,723	,807
		Media	,679	,814	,721	,806
		Varianza	,001	,000	,000	,000

Al contrastar los intervalos de confianza de las correlaciones, se ratifica la fortaleza de las asociaciones entre Confiabilidad, Seguridad, Tangibilidad y Empatía, y la debilidad relativa de Capacidad de Respuesta, ya que sus bandas de confianza al 95 % no llegan a interceptarse entre sí reafirmando perfiles diferenciados de interrelación. El análisis correlacional aporta evidencia robusta de estrechos vínculos coexistentes

entre la mayoría de los factores considerados en la valoración estudiantil, con la excepción de Capacidad de Respuesta que muestra consistentemente enlaces más débiles con las demás categorías siendo relativamente más independiente de las ponderaciones del resto.

Tabla 2.
Caracterización de distribución posterior para correlaciones por parejas^a

Componentes		Confiabilidad	Aseguramiento	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de respuesta
Confiabilidad	95% Intervalo	LI	,873	,833	,811	,719
	creíble	LS	,909	,880	,864	,794
	N	360	486	486	486	486
Aseguramiento	95% Intervalo	LI	,786	,817	,825	,783
	creíble	LS	,853	,868	,874	,843
	N	360	486	486	486	486
Tangibilidad	95% Intervalo	LI	,823	,817	,856	,677
	creíble	LS	,880	,868	,897	,763
	N	360	486	486	486	486
Empatía	95% Intervalo	LI	,812	,825	,856	,774
	creíble	LS	,872	,874	,897	,837
	N	360	486	486	486	486
Capacidad de respuesta	95% Intervalo	LI	,622	,783	,677	,774
	creíble	LS	,733	,843	,763	,837
	N	360	486	486	486	486

Nota: a. El análisis asume previas de referencia ($c = 0$); LI: Límite Inferior; LS: Límite Superior

Importancia de las dimensiones SERVQUAL

Las dimensiones consideradas más importantes por los estudiantes fueron Confiabilidad (50,8%), Aseguramiento (18,9%) y Empatía (27,8%), según se observa en la Tabla 2. En efecto, del total de 360 consultados, 183 valoraron a Confiabilidad como el aspecto más relevante, mientras que 68 y 100 estudiantes situaron como primordiales a Aseguramiento y Empatía respectivamente.

En estos resultados se destaca la necesidad de que la institución educativa cumpla con los compromisos asumidos (dimensión Confiabilidad), proporcione un entorno seguro, libre de riesgos durante la interacción virtual (Aseguramiento) y se esfuerce por comprender las

necesidades individuales de cada estudiante, otorgándole una atención personalizada según sus requerimientos y problemas particulares (Empatía). En contraste, aspectos como rapidez de respuesta o disponibilidad ante requerimientos comunicados por el estudiantado (Capacidad de Respuesta), así como la apariencia de las instalaciones, equipos tecnológicos y documentación formal emitida por la institución (Tangibilidad), tuvieron una importancia secundaria dentro de las prioridades señaladas por los participantes, tal como lo demuestran sus muy bajas frecuencias (9 y 0 respectivamente) de mayor relevancia. En la Tabla 3 se presentan los resultados de la dimensión Confiabilidad.

Tabla 3.
Confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0	9	1,9	2,5	2,5
Válido	Aseguramiento	68	14,0	18,9
	Empatía	100	20,6	27,8
	Capacidad de respuesta	183	37,7	50,8
	Total	360	74,1	100,0
Perdidos	Confiabilidad	67	13,8	
	Tangibilidad	59	12,1	
Total	126	25,9		
Total	486	100,0		

Satisfacción con plataforma virtual y recursos digitales

Tal como se muestra en la Tabla 4, la satisfacción fue alta tanto con la plataforma virtual (67,1% de acuerdo) como con la disponibilidad de recursos digitales de aprendizaje (70,2% de acuerdo), según la percepción mayoritaria de los estudiantes consultados (Tabla 4). 326 participantes se declararon conforme con la comodidad y facilidad de uso de la plataforma en línea, y 341 encuestados confirmaron la accesibilidad y suficiencia de materiales digitales de consulta

como lecturas, videos y ejercicios interactivos para sustentar su formación a distancia respectivamente.

Estos resultados positivos dan cuenta de valoraciones favorables por parte de los estudiantes en cuanto a la solidez tecnológica y buen acervo de contenidos virtuales desarrollados por la institución educativa para viabilizar los procesos de enseñanza-aprendizaje mediados por plataformas digitales y recursos electrónicos de apoyo docente. Sin embargo, aunque mayoritarias, las opiniones

positivas no son absolutas. Un grupo minoritario equivalente a 58 estudiantes (12%) manifestó abierta insatisfacción con el entorno virtual de aprendizaje. Asimismo, 50 participantes (10%) confirmaron limitaciones en la provisión de materiales didácticos multimedia para profundizar su formación en línea. Por lo tanto, aun cuando predominan las valoraciones favorables, estos segmentos críticos requerirían atención

focalizada para subsanar sus percepciones negativas reportadas en los resultados. La Tabla 3 muestra la frecuencia y los porcentajes de las respuestas de los estudiantes, indicando el nivel de acuerdo con la afirmación de que la plataforma en línea ofrece una experiencia de aprendizaje cómoda y amigable.

Tabla 4.
Frecuencia de la plataforma en línea utilizada por la institución proporciona una experiencia de aprendizaje cómoda y amigable para los estudiantes

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	7,6	7,6	7,6
	En desacuerdo	21	4,3	4,3	11,9
	Neutral	102	21,0	21,0	32,9
	De acuerdo	326	67,1	67,1	100,0
	Total	486	100,0	100,0	

De la misma manera, en la Tabla 5 se analiza la experiencia de los estudiantes con los recursos digitales utilizados en el curso en línea. Se presenta la frecuencia y el porcentaje de estudiantes que respondieron sobre la disponibilidad y

accesibilidad de materiales de lectura, videos y ejercicios en línea. Los resultados indican el nivel de acuerdo de los estudiantes con la idea de que estos recursos son adecuados para su aprendizaje en la modalidad virtual.

Tabla 5.
Frecuencia de la disponibilidad y accesibilidad de los recursos digitales, como materiales de lectura, videos y ejercicios en línea, para apoyar su aprendizaje en la modalidad en línea, son adecuadas

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	6,2	6,2	6,2
	En desacuerdo	20	4,1	4,1	10,3
	Neutral	95	19,5	19,5	29,8
	De acuerdo	341	70,2	70,2	100,0
	Total	486	100,0	100,0	

Brechas en conectividad y apoyo académico

En contraste con la alta satisfacción antes descrita, el análisis identificó la presencia de brechas significativas en dos aspectos relevantes para la efectividad de los procesos formativos virtuales: la calidad de la conectividad a internet experimentada por el personal de apoyo académico (docentes y tutores), así como las acciones de orientación y tutoría recibidas por los estudiantes. Específicamente, como se observa en la Tabla 5, mientras un 41.8% de los consultados confirmó la suficiencia en la conectividad del personal de soporte, una proporción importante equivalente al 27% declaró limitaciones al respecto, argumentando problemas en la estabilidad de las conexiones, intermitencias en la comunicación vía chat/videoconferencias y otros obstáculos técnicos que dificultarían una ayuda efectiva en actividades de tipo colaborativo o síncrono.

En cuanto al acompañamiento académico, la Tabla 6, refleja que, aunque una mayoría del 54.7% valoraría positivamente la receptividad institucional en términos de asesoría y guía a los estudiantes, casi un 32% prefirió mantener una posición neutral, mientras que un llamativo 10.8% sí manifestó abierta insatisfacción, demandando más cercanía, iniciativa y flexibilidad operativa por parte de directivos, docentes y tutores designados.

En la Tabla 5 se analiza la calidad de la conexión a internet del personal de la institución que brinda apoyo académico a los estudiantes en línea. En esta se presentan las frecuencias y porcentajes de las respuestas de los estudiantes sobre la velocidad, estabilidad y capacidad de la conexión. La evaluación busca determinar si la conexión es adecuada para satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes en el entorno virtual.

Tabla 6.

Frecuencia de la calidad de conexión a internet del personal de la institución que brinda apoyo académico en términos de velocidad, estabilidad y capacidad es adecuado para satisfacer sus necesidades académicas en línea

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Totalmente en desacuerdo	51	10,5	10,5	10,5
	En desacuerdo	80	16,5	16,5	27,0
	Neutral	152	31,3	31,3	58,2
	De acuerdo	203	41,8	41,8	100,0
	Total	486	100,0	100,0	

En la Tabla 7 se examinan las opiniones de los estudiantes acerca del apoyo y la orientación que reciben de la institución en el entorno virtual. La tabla muestra cómo los estudiantes respondieron en frecuencia y porcentaje a preguntas sobre

asesoramiento académico y orientación en línea, para determinar si perciben que la institución les ofrece este tipo de apoyo consistente.

Tabla 7.

Frecuencia de la institución le acompaña y apoya siempre en términos de asesoramiento académico y orientación en línea

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	6,2	6,2	6,2
	En desacuerdo	32	6,6	6,6	12,8
	Neutral	154	31,7	31,7	44,4
	De acuerdo	266	54,7	54,7	99,2
	Totalmente 4	4	,8	,8	100,0
	Total	486	100,0	100,0	

Análisis cualitativo

El análisis cualitativo de la pregunta abierta abundó en tres ejes temáticos que atraviesan la experiencia y percepciones estudiantiles:

Los participantes enfatizaron los beneficios que la educación en línea les brindó para mayor accesibilidad, inclusión y flexibilización de las posibilidades de formación superior. Particularmente, valoraron la flexibilidad horaria que les permitió compatibilizar más fácilmente sus estudios de pregrado y postgrado con otras múltiples responsabilidades y roles familiares, laborales o comunitarios que debían atender en paralelo. En segundo término, persistieron serios desafíos técnicos que amenazaron la continuidad y el aprovechamiento efectivo de las actividades formativas.

Se reportaron fallos eventuales en las plataformas digitales institucionales, así como problemas intermitentes en el acceso efectivo a internet o falta de equipos tecnológicos adecuados; barreras que se acentuaron especialmente en segmentos provenientes de zonas rurales. Finalmente, los estudiantes también reclamaron y emplazaron un mayor protagonismo, cercanía e interacción por parte de directivos, docentes y tutores designados. Demandaron más apoyo personalizado, mecanismos ágiles de retroalimentación a consultas y ejercicios, así como acciones motivacionales ante el sentimiento de soledad y aislamiento que a veces generaba la modalidad de autoestudio a distancia.

Discusión

Los hallazgos de este estudio se alinean con investigaciones previas que avalan la utilidad psicométrica del instrumento SERVQUAL en la caracterización de la calidad percibida por los estudiantes, tanto en modalidades presenciales (Yılmaz & Temizkan, 2022) como virtuales (Inquilla et al., 2017). En efecto, se corrobora su estructura penta-dimensional que concuerda con la propuesta original por Patil y otros (2019). Esta correspondencia con las bases conceptuales de SERVQUAL refuerza su validez inter-contextual, reflejada también en trabajos de otros países (Twum & Pephrah, 2020), permitiendo afirmar que los enunciados del cuestionario

logran capturar consistentemente las principales áreas valoradas por los estudiantes para juzgar la calidad integral de los servicios educativos, independientemente de las particularidades vocacionales (Sameena, 2020).

En relación con las jerarquías de factores, la priorización de las dimensiones de confiabilidad y aseguramiento concuerda con los resultados de Vergara et al. (2018), quienes confirman estas tendencias en universidades presenciales. Por tanto, la alta valoración de que se cumplan compromisos y se provea seguridad se mantiene entre variables influyentes en ambas modalidades. En contraste, los vacíos detectados en

conectividad y tutoría han sido evidenciados también en Estados Unidos (Özturgut, 2013), sugiriendo una problemática compartida en diversos sistemas de educación digital. Ante estos desafíos, las universidades aún no logran responder cabalmente a las complejas exigencias multidimensionales que demanda afianzar efectividad en entornos virtuales (Li & Grion, 2019). Adicionalmente, se destaca que la consistencia en los resultados obtenidos en diferentes contextos fortalece la generalización de los hallazgos y su aplicabilidad en diversos entornos educativos. Como señala Saraji y otros (2022), la robustez de SERVQUAL como herramienta de evaluación de la calidad percibida se evidencia al ser corroborada en múltiples escenarios, consolidando así su relevancia en la mejora continua de los servicios educativos.

Un aspecto no abordado previamente es el impacto diferencial de la virtualización educativa entre estudiantes de contextos rurales y urbanos. Como señala Quesada (2023), las universidades aún adolecen de estrategias focalizadas para saldar inequidades tecnológicas básicas, que impiden garantizar igualdad de acceso y resultados de aprendizaje entre ambos perfiles. Los participantes rurales persisten experimentando problemas intermitentes de conectividad, equipamiento inadecuado y soporte técnico oportuno ante dificultades. Estas limitaciones materiales podrían aminorar su aprovechamiento efectivo de las modalidades remotas (Quintero, 2020).

Pedraza y otros (2017) plantean la necesidad de concebir integralmente la calidad educativa virtual sobre la base de estándares multidimensionales como los evaluados mediante SERVQUAL, que capturen aspectos tecnológicos, sino componentes pedagógicos, organizacionales y experienciales determinantes. En particular, se requiere atender al menos cuatro dimensiones interrelacionadas: 1) aspectos instrumentales referidos a instalaciones físicas y virtuales apropiadas; 2) factores pedagógicos vinculados a metodologías didácticas pertinentes para entornos digitales; 3) aspectos organizacionales y de gestión que viabilicen procesos administrativos ágiles; y 4) elementos experienciales que capturan la satisfacción, el compromiso y las preferencias de los estudiantes como usuarios principales del sistema educativo institucional.

La mejora de los factores deficitarios detectados requerirá invertir en la habilitación del talento humano vinculado. Como argumentan Morales y Morales (2020), la carencia actual de competencias digitales entre directivos, docentes y tutores limita severamente la innovación metodológica y la adaptación creativa de los procesos académicos a entornos virtuales. Si bien la capacitación técnica es valiosa, se necesita ir más allá, promoviendo el desarrollo de comunidades de práctica donde los académicos intercambien experiencias, co-diseñen soluciones innovadoras a problemáticas pedagógicas compartidas, y construyan relaciones de confianza mutua para la experimentación metodológica continua (Peacock et al., 2020). Es clave dignificar la labor docente mediante el reconocimiento explícito de esta nueva realidad profesional intensiva en el

uso de tecnologías digitales, tanto a nivel de discursos institucionales como en incentivos salariales por la generación de propuestas formativas virtuales de avanzada (Toquero, 2020). Por tanto, la capacitación continua del personal sobre nuevas tecnologías y estrategias de enseñanza en línea constituye una intervención ineludible para apalancar la calidad pedagógica acorde a las aspiraciones de la comunidad estudiantil consultada.

Conclusiones

El instrumento SERVQUAL confirmó, a través de sólida evidencia psicométrica, su utilidad para evaluar la calidad percibida de los servicios educativos virtuales desde las experiencias y expectativas de los estudiantes de Educación Básica. La verificación de su estructura teórica pentadimensional refuerza la estabilidad y validez inter-contextual reportada en estudios internacionales previos. En concordancia con investigaciones en otras instituciones y países, las dimensiones destacadas como más relevantes por los universitarios fueron confiabilidad y seguridad. Ello enfatiza la relevancia transversal que estudiantes de diversos contextos socioculturales le asignan al cumplimiento de compromisos académicos y la existencia de ambientes seguros de aprendizaje provistos por sus centros de formación.

Para fortalecer la calidad educativa virtual, es esencial realizar una inversión significativa en la capacitación del talento humano, promoviendo competencias digitales entre directivos, docentes y tutores. Además, es crucial fomentar comunidades de práctica que impulsen la innovación metodológica y la adaptación creativa de los procesos académicos a entornos virtuales. Es imperativo que las instituciones desarrollen estrategias focalizadas para reducir estas inequidades tecnológicas y garantizar la igualdad de acceso y resultados de aprendizaje y reconocer y dignificar la labor docente mediante incentivos y discursos institucionales que valoren la integración de tecnologías digitales es fundamental para mejorar la calidad pedagógica.

Aunque los participantes exhibieron altos niveles de conformidad con recursos digitales de apoyo, también emergieron vacíos significativos en conectividad y soporte docente durante la enseñanza remota. Estos constituirían puntos críticos compartidos con otras universidades aún en proceso de consolidación de la calidad pedagógica y técnica en sus propuestas virtuales. Subsanan las dimensiones deficitarias identificadas requerirá, entre otros aspectos clave, inversiones en infraestructura tecnológica y tutorías personalizadas. Solo así se potenciará esa transición digital hacia una formación la vez inclusiva y transformadora capaz de maximizar las posibilidades de acceso y desarrollo efectivo del aprendizaje entre toda la diversidad de perfiles estudiantiles. En definitiva, el estudio provee a la institución participante de insumos empíricos estratégicos para redireccionar mejoras, teniendo como brújula la voz y experiencia real de sus principales usuarios y destinatarios, en pos de hacer realidad los beneficios diferenciadores que

ofrece un enfoque de educación virtual de alta calidad, significativo para sus vidas.

Referencias

- Abouhasera, S., Abu-Madi, M., Al-Hamdani, M., & Abdallah, A. M. (2023). Exploring Emotional Intelligence and Sociodemographics in Higher Education; the Imperative for Skills and Curriculum Development. *Behavioral Sciences*, 13(11). <https://doi.org/10.3390/bs13110911>
- Aguilar, V., Tobón, S., & Juárez, L. G. (2019). Construcción y validación de instrumento para evaluar el avance del enfoque socioformativo y adopción de nuevos modelos educativos en el nivel superior en México. *Revista Espacios*, 40(31), 5. <https://doi.org/10.17162/au.v10i1.417>
- Al Ajmi, Z., Al Na'abi, A., Alrawahi, A. H., Al Saadoon, M., Al Balushi, H. D., Alhabsi, F., & Babiker, H. A. (2023). Student and Supervisor Perspective on Undergraduate Research in a Teaching-Intensive Setting in Oman. *Education Sciences*, 13(4). <https://doi.org/10.3390/educsci13040346>
- Arciniegas, J., & Mejias, A. (2017). Perception of the Quality of Services Provided by the Military University of Granada Based on the Servqualing Scale, With Factorial Analysis and Multiple Regression Resumen. *Comuni@ccion*, 8(1), 26–36.
- Aristeidou, M., Cross, S., Rossade, K. D., Wood, C., Rees, T., & Paci, P. (2023). Online exams in higher education: Exploring distance learning students' acceptance and satisfaction. *Journal of Computer Assisted Learning*. <https://doi.org/10.1111/jcal.12888>
- Baquero, R., Moreno, M., & Tapia, I. (2020). Procedimiento para la medición y mejora de la satisfacción de los clientes. aplicación en la empresa de seguridad integral sucursal seisa holguín. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 5, 1–17.
- Bolliger, D., & Halupa, C. (2018). Online student perceptions of engagement, transactional distance, and outcomes. *Distance Education*, 39(3), 299–316. <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1476845>
- Chiu, K. C., & Chen, R. C. (2023). The Analysis of Bursary Satisfaction and Learning Performance for Disadvantaged Students: A Case Study from Taiwan. *Education Sciences*, 13(5). <https://doi.org/10.3390/educsci13050513>
- Díaz, Andrade, A., Y., Hincapié Z., A., & Uribe, U., A. (2021). Análisis del proceso metodológico en programas de educación superior en modalidad virtual. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21(65), 1–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/red.450711>
- Galindo, F., & Vásquez, R. (2018). Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir calidad de servicio en universidades privadas. *EDUCARE ET COMUNICARE: Revista de investigación de la Facultad de Humanidades*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.35383/educare.v1i1.134>
- Hanaysha, J., Abdullah, H., & Warokka, A. (2011). Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *The Journal of Southeast Asian Research*, 2011(2011), 1–10. <https://doi.org/10.5171/2011.855931>
- Inquilla, J., Calsina, C., & Velasco, B. (2017). The Educational and administrative quality view from inside: case National University of Altiplano - Puno – Perú 2017. *Comuni@Cción V.8, N.1, Ene - Jun, 2017*, 8(1), 5–15.
- Juárez, L., & Tobón, S. (2018). Analysis of the elements implicit in the validation of the content of a research instrument. *Espacios*, 39(53), 23–30. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2020.22.70323e22.70323>
- Kobero, W., & Swallehe, O. (2022). The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction in Higher Learning Institutions in Tanzania. *Open Journal of Business and Management*, 10(03), 1373–1391. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2022.103074>
- Lee, H., & Seong, M. (2020). A study on the effects of business service quality on satisfaction, commitment, performance, and loyalty at a private university. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439–453. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.439>
- Li, L., & Grion, V. (2019). The Power of Giving Feedback and Receiving Feedback in Peer Assessment. *Revista de Educación Superior de toda Irlanda*, 11(2), 1–17.
- Liu, X., Ji, X., Zhang, Y., & Gao, W. (2023). Professional Identity and Career Adaptability among Chinese Engineering Students: The Mediating Role of Learning Engagement. *Behavioral Sciences*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/bs13060480>
- Miranda, S., & Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e113. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Molina, T., Lizcano, C., Álvarez, S., & Camargo, T. (2021b). Crisis estudiantil en pandemia ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual? *Revista Conrado*, 17(80), 283–294.
- Montenegro, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción

- de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116–145. <https://doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Morales, S., & Morales, O. (2020). Viabilidad de Comunidades Profesionales de Aprendizaje en sistemas educativos de bajo desempeño. *Educación y Educadores*, 23(1), 91–112. <https://doi.org/10.5294/edu.2020.23.1.5>
- Moreno, Y. M. (2019). Gerencia Educativa Versus Satisfacción Laboral del Docente Actual: Una Mirada Analítica. *Revista Científica*, 4(12), 369–380. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.20.369-380>
- Nápoles, L., Tamayo, P., & Moreno, M. (2016). Measuring and improving internal customer satisfaction in university institutions. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1–16.
- Onditi, E., & Wechuli, T. (2017). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 328–335.
- Özturgut, O. (2013). Best practices in recruiting and retaining international students in the U.S. *Current Issues in Education*, 16(2), 1–22.
- Patil, A., Mariappan, V., D'Souza, L., & Nazareth, R. (2019). Quality assessment of technical education using SERVQUAL: S/N ratio and grey relation analysis. *International Journal of Performability Engineering*, 15(11), 2843–2851. <https://doi.org/10.23940/ijpe.19.11.p2.28432851>
- Peacock, S., Cowan, J., Irvine, L., & Williams, J. (2020). International Review of Research in Open and Distributed Learning An Exploration into the Importance of a Sense of Belonging for Online Learners An Exploration into the Importance of a Sense of Belonging for Online Learners. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 21(2), 18–35. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v20i5.4539>
- Pedraza, X., Rodriguez, Y., & Pérez, J. (2017). Medición de la gestión de la calidad universitaria: revisión bibliográfica. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 9(1), 19–30. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2017.0001.01>
- Peters, M., Elasmri, A., Martínez, M., & Fàbregues, S. (2022). Teacher digital competence development in higher education: Overview of systematic reviews. *Australasian Journal of Educational Technology*, 38(3), 122–139. <https://doi.org/10.14742/ajet.7543>
- Quesada, M. (2023). La necesidad urgente de repensar las políticas educativas: construyendo un sistema inclusivo y equitativo para el futuro. *Revista Académica El Labrador*, 7(2), 1–16.
- Quintero, J. (2020). El Efecto del COVID-19 en la Economía y la Educación: Estrategias para la Educación Virtual de Colombia. *Revista Científica*, 5(17), 280–291. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.17.15.280-291>
- Sameena, T. K. (2020). Students' Perception on Core Service Quality in Higher Education Institutions in UAE. *Shanlax International Journal of Education*, 8(2), 43–49. <https://doi.org/10.34293/education.v8i2.1877>
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En *McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.*
- Saraji, M., Mardani, A., Köppen, M., Mishra, A., & Rani, P. (2022). An extended hesitant fuzzy set using SWARA-MULTIMOORA approach to adapt online education for the control of the pandemic spread of COVID-19 in higher education institutions. *Artificial Intelligence Review*, 55(1), 181–206. <https://doi.org/10.1007/s10462-021-10029-9>
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the servqual model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Téllez, S., Cantón, I., & García, S. (2021). Impedimentos a la consecución de la satisfacción y el bienestar docente. *Campus Virtuales*, 10(1), 185–193.
- Toquero, C. (2020). Challenges and Opportunities for Higher Education amid the COVID-19 Pandemic: The Philippine Context. *Pedagogical Research*, 5(4), em0063. <https://doi.org/10.29333/pr/7947>
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2016). Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de Estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63–84. <https://doi.org/10.15486/reice2014.12.2.004>
- Twum, F., & Peprah, W. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10), 169–181. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i10/7923>
- Uquillas, G., Basantes, R., Vinueza, A., & Basantes, S. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 3–13. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.504>
- Valdez, Y., Marentes, R., Correa, S., Hernández, R., Enríquez, I., & Quintana, M. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21(1), 248–270. <https://doi.org/10.6018/eglobal.441711>
- Vergara, J., Del Valle, M., Diaz, A., & Perez, M. (2018). Adaptation of the academic satisfaction scale in

- Chilean University Students. *Psicologia Educativa*, 24(2), 99–106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>
- Wang, R., Wang, M., & Georgiev, G. V. (2023). The Influence of Personal Evaluation and Social Support on Career Expectations of College Students. *Behavioral Sciences*, 13(12). <https://doi.org/10.3390/bs13120992>
- Wen, Y., Chen, H., Wei, X., Li, K., Liu, F., & Liu, X. (2023). Examining Predictors and Outcomes of Decent Work among Chinese Female Pre-Service Primary School Teachers. *Sustainability (Switzerland)*, 15(1). <https://doi.org/10.3390/su15010730>
- Yılmaz, K., & Temizkan, V. (2022). The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction. *SAGE Open*, 12(1), 1–18. <https://doi.org/10.1177/21582440221078316>
- Zambrano, J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., & Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *CIENCIA UNEMI*, 12(30), 35–45. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss30.2019pp35-45p>