

Satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual

Edith Olivera Carhuaz*

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad licenciada de Lima Norte, en el marco de la educación virtual. El método empleado fue de tipo descriptivo-comparativo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra se conformó por 326 estudiantes matriculados en el ciclo 2020-II, entre los cuales el 39.3% fueron hombres y el 60.7% mujeres. Se evaluó la satisfacción con un instrumento de medición desarrollado para la investigación; el cual obtuvo adecuados índices de ajuste por medio del AFE, mostrando que la composición de dos factores explicó el 77.2% de la varianza total; la confiabilidad del instrumento en general obtuvo un $\omega = .95$ lo cual denota una alta confiabilidad de las respuestas. Los resultados del estudio muestran que el nivel de satisfacción académica de los universitarios es moderado con tendencia baja. Asimismo, se evidenció que las diferencias por la situación laboral fueron significativas, más no por el servicio administrativo. Igualmente, se hallaron diferencias significativas entre facultades y ciclos académicos. En conclusión, existe insatisfacción por parte de los estudiantes de dicha universidad con el servicio educativo virtual ofertado durante el presente ciclo académico. Es importante evaluar permanentemente este indicador de la calidad educativa puesto que permite mejorar el posicionamiento en el desempeño académico de las instituciones de educación superior.

Palabras clave:

Satisfacción académica, calidad educativa, educación virtual, enseñanza virtual, licenciamiento.

Abstract

The present research aimed to identify the academic satisfaction of students within the framework of virtual education. The method used was descriptive-comparative, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of 326 students enrolled in the 2020-II cycle, among which 39.3% were men and 60.7% women. Satisfaction with a measurement instrument developed for the research was evaluated; which obtained adequate adjustment indices through the EFA, showing that the composition of two factors explained 77.2% of the total variance; the reliability of the instrument in general obtained a $\omega = .95$ which shows a high reliability of the responses. The results of the study show that the level of academic satisfaction of university students is moderate with a low trend. Likewise, it was evidenced that the differences due to employment status were significant, but not due to the administrative service. Likewise, significant differences were found between faculties and academic cycles. In conclusion, the educational offer did not obtain adequate levels of satisfaction and student dissatisfaction was evidenced. This makes it possible to question the existence of other licensed institutions that have not correctly managed their virtual educational offer within this pandemic.

Keywords:

Academic satisfaction, educational quality, virtual education, virtual teaching, licensing

Introducción

La pandemia del COVID-19 ha provocado cambios en la práctica educativa universitaria peruana, al igual que en otras partes del mundo, obligando a transitar de manera vertiginosa de la educación presencial a una remota. Las universidades se vieron en la necesidad de adaptar su servicio educativo a esta modalidad, lo que conllevó a que muchas instituciones implementen plataformas educativas de alta capacidad para atender a toda su población y capaciten a sus docentes en el manejo de entornos virtuales y enseñanza en línea (Cáceres-Muñoz et al., 2020; Coll et al., 2018; González-Calvo et al., 2020). Dado este hecho, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria emitió la Resolución N°039-2020-SUNEDU-CD (2020), en el que se detallaron los criterios que se deben considerar para asegurar que los programas remotos de las universidades mantengan la calidad de enseñanza al igual que en las clases presenciales. Asimismo, complementando esta medida, en la Resolución Viceministerial N° 085-2020-MINEDU (2020) se especificaron las orientaciones para la continuidad del servicio educativo superior universitario, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

Siendo una preocupación garantizar la calidad, como eje central de la reforma educativa peruana, es relevante conocer la satisfacción de los estudiantes, definida como la valoración de los servicios educativos relacionados a sus expectativas (Herrera-Torres et al., 2018; Tumino & Poitevin, 2013) dado que ellos son los usuarios del servicio ofertado. En ese sentido, la importancia de su medición radica en la toma de decisiones para orientar la calidad universitaria. Por ello, ha sido siempre una preocupación estudiar este constructo como lo afirman Chávez & Treviño (2019), Romero-Fernández et al. (2020), Souza et al.

(2014) y Taghizadeh et al. (2013). Es así que Baena-Extremera & Granero-Gallegos (2017) y Salinas (2004) aducen que por medio de la satisfacción, se puede obtener información valiosa para mejorar el bienestar estudiantil, el sistema de enseñanza, la gestión docente, entre otros. Mientras que Graduño-Estrada & Flores (2007) y Loureiro et al. (2016) alegan que la satisfacción del estudiante es un indicador fiable de la calidad de enseñanza; pero siempre que se tenga en cuenta la percepción de la satisfacción a partir de las experiencias del usuario, la cual es fuente para que el estudiante califique el tipo de servicio académico que recibe, y a la par, evalúe su desempeño y aprendizaje (Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles & Vásquez, 2015).

En el sistema presencial, la satisfacción se veía influenciada, principalmente, por el aprendizaje mediado por las interacciones sociales directas, donde el estudiante podía adquirir conocimiento a través de la discusión, debates y reflexiones. Estas servían para evaluar la experiencia académica (Tang & Lam, 2014). De esa manera, la satisfacción lograba generar sensaciones de complacencia, las cuales podían traducirse en bienestar, debido a que se atendían las necesidades del estudiante respecto a su educación (Surdez, Sandoval & Lamoyi, 2018). Sin embargo, el sistema virtual complica la interacción directa y disminuye la apertura al diálogo fluido. Aunque, Cleland et al. (2020) aduce que frente a este hecho los estudiantes desarrollan diferentes estrategias para comunicarse y socializar con sus pares.

La revisión de antecedentes ha permitido evaluar los indicadores citados para medir la satisfacción académica universitaria. En la modalidad convencional, un indicador fue la calificación del trabajo docente, donde se considera el trato, el contenido, la apariencia y el conocimiento (Rocha, 2018); otro fue el proce-

so de enseñanza-aprendizaje desde los factores cognitivos y motivacionales (Vergara-Morales et al., 2019). Igualmente, se consideró la infraestructura de la universidad, desde las aulas, espacios de recreación, áreas verdes, laboratorios, bibliotecas (Lee & Kim, 2014; Peralta et al., 2020). Asimismo, los valores institucionales y el logro de aprendizaje (Romero-Fernández et al., 2020). Sin embargo, en la actualidad se conoce que el constructo integral del sistema educativo es lo que evaluaría el estudiante para determinar su satisfacción. Por eso, Souza et al. (2014) argumentó la importancia de que la evaluación del servicio educativo no solo contempla la calidad de la enseñanza y el logro de aprendizaje, sino se considera indispensable la accesibilidad a los servicios administrativos de las universidades. Estas características se resumen en dos dimensiones teóricas: servicio educativo y servicio administrativo. Las cuales se plantean en la presente investigación como ejes de la satisfacción académica en el marco de una educación no presencial.

El sistema de enseñanza virtual, se caracteriza por la interacción, simultánea o diferida, entre los estudiantes y los docentes, facilitada por medios tecnológicos que propician el aprendizaje, en el que se involucra la comunicación sincrónica, de manera simultánea directa, y la comunicación asincrónica como los chats, foros, videoconferencia, correos, pizarra electrónica y blogs de las asignaturas. Asimismo, las anotaciones personales, la revisión del progreso y el trabajo fuera de línea, favorecen a los alumnos ya que tienen la oportunidad de trabajar desconectados de la plataforma (Santa María, 2020). En ese marco, Berge, Collins, y Dougherty (2000) manifiestan que diseñar un curso virtual demanda mucho más que poner en una página un conjunto de documentos enlazados electrónicamente. Este debe contener un diseño para ser utilizado en un medio interactivo y electrónico integrado por diferentes tipos de información audiovisual. Asimismo, exige un elevado nivel de calidad, ya que debe estar relacionado con el logro de las competencias de los universitarios.

Cabe precisar que, en la universidad estudiada, se reportaron reclamos sobre la calidad del servicio educativo virtual impartido, a través de su página web y otros canales de comunicación. A pesar de ser una institución educativa licenciada y con varios años al servicio del país, la respuesta a la adecuación de la enseñanza presencial a una modalidad no presencial fue un poco tardía y trajo consigo cuestionamientos y disconformidad del alumnado. Según lo expuesto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la satisfacción de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual.

Método

El método utilizado responde a un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo-comparativo. La muestra estuvo conformada por 326 estudiantes universitarios de una universidad licenciada por SUNEDU de Lima, de los cuales el 39.3% fueron hombres y el 60.7% mujeres. Todos matriculados y asistentes del semestre 2020-II.

Instrumento: Se elaboró el *Cuestionario sobre Satisfacción Académica* para los propósitos de la investigación de la educación virtual, considerando dos dimensiones, la satisfacción con el servicio educativo y con el administrativo. Se realizó un AFE y se obtuvieron adecuados índices de KMO y esfericidad de Bartlett. Las cargas factoriales mostraron adecuado ajuste, sin embargo, el ítem 2 no se ajustaba correctamente por lo que fue eliminado. El modelo de 10 ítems explicó el 77.2% de la varianza total. El índice de bondad de ajuste fue óptimo en el modelo ($\chi^2=233.132$, $p<.01$). El índice de confiabilidad se calculó a través de la omega de McDonald, donde el servicio educativo obtuvo un índice de $\omega = .95$ y el servicio administrativo un $\omega = .90$, y la satisfacción académica general fue de $\omega = .95$; lo cual determina la fiabilidad en las respuestas.

Para finalidades del estudio se virtualizó el instrumento en un formulario de Google. De esa manera se respetó el distanciamiento social y estado de emergencia del país. Se distribuyó

el mismo mediante correo electrónico institucional, considerando previamente la autorización y el consentimiento informado de los que integraron la muestra seleccionada. Luego de obtener los resultados se pasó a Excel 2019 para luego trabajar los datos estadísticos mediante el software Jamovi para obtener resultados descriptivos e inferenciales.

Resultados

El procesamiento de los datos permitió obtener los siguientes resultados descriptivos, donde se precisa la media, desviación es-

tándar, valor mínimo y máximo, asimetría y curtosis. De esa forma, los datos descriptivos muestran que los puntajes de satisfacción académica de los estudiantes ($N=326$) presentan distribución normal. La curtosis no evidencia deformidades en la curva, tendiendo a una forma mesocúrtica. De igual manera, la asimetría muestra puntajes cercanos a cero; lo que denota mayor simetría de la distribución de datos; no obstante, existe una tendencia de puntajes negativos (Tabla 1). Por tal motivo, se utilizó pruebas paramétricas para el análisis de los resultados inferenciales.

Tabla 1.
Estadísticos descriptivos

| | <i>M</i> | <i>DE</i> | <i>Min</i> | <i>Máx</i> | <i>g</i> ¹ | <i>g</i> ² |
|--------------------------------|----------|-----------|------------|------------|-----------------------|-----------------------|
| Satisfacción académica | 35.0 | 8.67 | 10 | 50 | -.316 | .115 |
| Servicio educativo | 28.1 | 7.23 | 8 | 40 | -.209 | .268 |
| Servicio administrativo | 6.92 | 2.24 | 2 | 10 | -.171 | .031 |

Nota. *M* = media; *DE* = desviación estándar; *g*¹ = asimetría, *g*² = curtosis.

En la Tabla 2 se muestran los niveles de satisfacción académica general de los estudiantes universitarios. En su mayoría obtienen nivel medio de satisfacción (73.9%), seguido del nivel bajo (15.3%) y por último el nivel alto (10.7%). Con relación a la satisfacción en el servicio educativo el nivel medio (62.3%)

es ponderante, seguido del nivel bajo (25.2%) y alto (12.6%). Por último, en la satisfacción en el servicio administrativo predomina del nivel medio (64.1%), nivel bajo (19.3%) y alto (16.6%). De esa forma, se evidencia que existe tendencia a un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 2.
Niveles de satisfacción académica, del servicio educativo y administrativo

| Niveles | Satisfacción académica | | Servicio educativo | | Servicio administrativo | |
|---------|------------------------|--------|--------------------|--------|-------------------------|--------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Alto | 35 | 10.7% | 41 | 12.6% | 54 | 16.6% |
| Medio | 241 | 73.9% | 203 | 62.3% | 209 | 64.1% |
| Bajo | 50 | 15.3% | 82 | 25.2% | 63 | 19.3% |
| Total | 326 | 100.0% | 326 | 100.0% | 326 | 100.0% |

Los resultados descriptivos y de frecuencia revelan la realidad de la muestra en torno a la satisfacción y sus dimensiones. Sin embargo, como parte del análisis se realizó el cálculo comparativo entre grupos (Tabla 3). Los resultados en la categoría situación laboral obtuvo diferencia entre los grupos que laboran y quienes no laboran para con la satisfacción

académica y el servicio educativo; mientras que en el servicio administrativo no se evidenciaron diferencias. El tamaño del efecto (*d*) es débil pero significativo en la satisfacción académica general; mientras que en el servicio educativo se muestra un mayor tamaño del efecto con tendencia a ser moderada la diferencia entre los grupos.

Tabla 3.

Análisis comparativo sobre satisfacción académica según situación laboral

| | Grupo | N | M | dif. | gl | t | d |
|-------------------------|------------|-----|-------|------|-----|--------|-----|
| Satisfacción académica | Trabaja | 132 | 36.58 | | | | |
| | No trabaja | 66 | 39.74 | 3.17 | 196 | 2.31* | .35 |
| Servicio educativo | Trabaja | 132 | 26.64 | | | | |
| | No trabaja | 66 | 29.45 | 2.81 | 196 | 2.66** | .40 |
| Servicio administrativo | Trabaja | 132 | 6.82 | | | | |
| | No trabaja | 66 | 7.21 | 0.39 | 196 | 1.20 | .18 |

Nota. *gl* = grados de libertad; *d* = tamaño del efecto.

***p* < .01; **p* < .05

En la Tabla 4 se muestra el análisis comparativo entre ciclos académicos a través de ANOVA de una vía. Respecto a la satisfacción académica se obtuvo diferencias significativas ($p < .01$); de terminó que el décimo ciclo obtenía menor satisfacción que los primeros ciclos. Dentro del servicio educativo se evidenció que el décimo

ciclo tenía menor media de satisfacción a comparación del primero, segundo, tercero, séptimo y octavo ciclos. Sin embargo, en el servicio administrativo el quinto, sexto, séptimo y octavo ciclos mostraban mayor satisfacción que el primero, segundo, tercero, cuarto y décimo ciclos.

Tabla 4.

ANOVA de la satisfacción académica de los ciclos

| | Grupo | SC | gl | η^2 | F |
|------------------------|------------------|-----------|-----|----------|---------|
| Satisfacción académica | Entre grupos | 3221.972 | 8 | 402.746 | 5.679** |
| | Dentro de grupos | 13404.614 | 189 | 70.924 | |
| | Total | 16626.586 | 197 | | |
| Servicio educativo | Entre grupos | 2459.340 | 8 | 307.418 | 7.663** |
| | Dentro de grupos | 7582.114 | 189 | 40.117 | |
| | Total | 10041.455 | 197 | | |

| | | | | | |
|-------------------------|------------------|---------|-----|--------|---------|
| Servicio administrativo | Entre grupos | 187.655 | 8 | 23.457 | 5.934** |
| | Dentro de grupos | 747.052 | 189 | 3.953 | |
| | Total | 934.707 | 197 | | |

Nota. SC = Suma de cuadrados; gl = grados de libertad; q = Media cuadrática; F = Estadístico de Fisher
** $p < .01$

Por último, en la Tabla 5 se presenta los resultados comparativos por medio de ANOVA de una vía sobre la satisfacción académica entre los estudiantes de las diferentes facultades. Estas se agrupan en cuatro: Ingenierías, Ciencias empresariales, Ciencias sociales y Ciencias de la salud. Los resultados muestran que tanto en la satisfacción académica, así como del servicio educativo y administrativo hay diferencias

significativas. De esa manera, la satisfacción académica y el servicio educativo tienen mayor índice en las Ciencias sociales y Ciencias de la salud a diferencia de Ingenierías y Ciencias empresariales. Respecto al servicio administrativo, las facultades de Ingenierías y Ciencias sociales presentan mayor índice de satisfacción que las facultades de Ciencias empresariales y Ciencias de la salud.

Tabla 5.
ANOVA de la satisfacción académica de las facultades

| | Grupo | SC | gl | q | F |
|-------------------------|------------------|-----------|------|---------|----------|
| Satisfacción académica | Entre grupos | 1003.411 | 3 | 334.470 | 4.153** |
| | Dentro de grupos | 15623.175 | 194 | 80.532 | |
| | Total | 16626.586 | 197 | | |
| Servicio educativo | Entre grupos | 461.045 | 3 | 153.682 | 3.112* |
| | Dentro de grupos | 9580.410 | 194 | 49.384 | |
| | Total | 10041.455 | 197 | | |
| Servicio administrativo | Entre grupos | 141.563 | 3 | 47.188 | 11.542** |
| | Dentro de grupos | 793.144 | 194 | 4.088 | |
| | Total | 934.707 | 197 | | |

Nota. SC = Suma de cuadrados; gl = grados de libertad; q = Media cuadrática; F = Estadístico de Fisher

** $p < .01$; * $p < .05$

Discusión

El objetivo del presente estudio fue identificar la satisfacción académica de los estudiantes en el marco de la educación no presencial a causa del COVID-19, para lo cual se realizó un diagnóstico sobre la satisfacción del estudiante en dos áreas fundamentales y las que, mínimamente, se tuvieron que implementar durante el estado

de emergencia, según las disposiciones del ente supervisor de educación superior: servicio educativo y servicio administrativo. Cabe resaltar que la satisfacción académica brinda información valiosa para el desarrollo de nuevas estrategias educativas y metodológicas, así como la gestión para impulsar el aprendizaje del estudiante (Baena-Extremera & Granero-Gallegos, 2017).

La satisfacción académica mostró tener niveles moderados con tendencia baja, lo que mostraría la no correspondencia con el servicio de calidad ofertado en las facultades. De ese modo, el supuesto sobre las quejas sobre el servicio educativo en el portal virtual y otros medios confirma la insatisfacción de los alumnos. En la investigación de Fernández-Pascual, Ferrer-Cascales & Reig-Ferrer (2013) se explica que para obtener satisfacción del estudiante es necesario que haya una interacción eficaz con el docente, además, que el estudiante perciba que está generando aprendizaje y desarrolle autonomía (García et al., 2019). Toda vez, que evidencia el logro de las competencias esperadas.

Por un lado, la satisfacción académica general mostró que es mayor en las personas que no trabajan que en las que sí lo hacen. Inclusive se evidenciaron diferencias entre ciclos, siendo los de ciclos mayores los que poseen menor satisfacción académica que los primeros ciclos. Así mismo, la diferencia entre facultades fue significativa mostrando que los estudiantes de ciencias sociales y de salud muestran mayor satisfacción que los de ingeniería y empresariales. En términos generales, la universidad debe brindar un servicio de calidad para que el estudiante se sienta satisfecho con sus logros académicos y con el soporte administrativo desde sus diversas áreas (Fernández-Rico et al., 2014; Gento-Palacios & García, 2003). Con mayor razón, debido a que son los estudiantes quienes evalúan, internamente, la gestión institucional para corroborar la transparencia de su oferta educativa, la gestión de los cursos impartidos y el contenido educativo de los mismos (González-Peiteado et al., 2017). Además del servicio administrativo (Pineda et al., 2019). Por lo expuesto, se reconoce la importancia de analizar la satisfacción del estudiante a partir de la percepción del actor principal del proceso educativo.

Respecto al servicio educativo, las diferencias fueron significativas tanto en la situación laboral, ciclos académicos y facultades. Siendo estas similares con la satisfacción académica

general. Estos hallazgos se sustentan debido a que la gestión del servicio administrativo se conforma por varias áreas. Primero, la plana docente y enseñanza es un elemento principal para entender la satisfacción del estudiante (Herrera-Torres et al., 2018). Mientras el estudiante perciba que aprende mediante una metodología de enseñanza adecuada y logra sus metas académicas (González-Peiteado et al., 2017) su satisfacción incrementará (Blancas-Torres, 2016), además del apoyo docente (Gutiérrez & Tomás, 2018), que se traduce en un acompañamiento efectivo. Al igual que el aseguramiento de la infraestructura y soporte virtual.

Por otro lado, el servicio administrativo virtual no mostró diferencias significativas en la situación laboral; sin embargo, sí se hallaron diferencias entre ciclos y facultades. Las diferencias según ciclo muestran que los ciclos intermedios presentan mayor satisfacción que los primeros y últimos ciclos. Además, la diferencia entre facultades no es relevante. Ante ello, Pineda (2019) argumenta que el servicio administrativo es un principal pilar para conocer la satisfacción del estudiante. Igualmente, los resultados de Álvarez-Botello et al. (2016) confirman los resultados encontrados, dado que en su trabajo determinó que los estudiantes muestran menor nivel de satisfacción en el servicio administrativo y este se relaciona directamente con el grado de satisfacción del servicio educativo recibido.

Conclusión

Se observa que la satisfacción académica en dicha institución es moderada con tendencia a la baja, lo que confirma la insatisfacción de la muestra analizada, a pesar de ser una universidad licenciada y cumplir con las condiciones básicas de calidad exigidas. En definitiva, esta crisis tomó completamente desprevenido al sistema tradicional de educación universitaria.

Por otro lado, la oferta académica debe ser pertinente y contextualizada a fin que la educación en este nivel responda a las demandas y

necesidades sociales. El reto está en adaptar el sistema educativo a la exigencia actual. En ese sentido, es preponderante que la universidad modernice su sistema virtual, capacite permanentemente a sus docentes y erradique, en su plana docente, la idea de que la educación en línea es solo la digitalización de las clases.

Se recomienda a la comunidad científica que se desarrollen investigaciones que generen conocimientos sobre esta variable y a las universidades considerar los resultados de este indicador para promover la mejora continua de la oferta educativa universitaria.

Es preciso referir que existieron limitaciones con el acceso a la muestra durante el desarrollo del estudio, por lo que la recopilación de los datos tardó más de lo esperado. Sin embargo, se logró obtener la información y se realizó el procesamiento de la información.

Referencias

- Álvarez-Botello, J., Chaparro-Salinas, E. M., & Reyes-Pérez, D. E. (2016). 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*, 13(2), 5–26.
- Baena-Extremera, A., & Granero-Gallegos, A. (2017). Variables psicoeducativas que influyen en la calidad de la enseñanza y aprendizaje de las clases de Educación Física. *Profesorado: Revista de Curriculum y Formación Del Profesorado*, 21(4). <https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/62512>
- Berge, L. Z., Collins, M., & Dougherty, K. (2000). Design Guidelines for Web-Based Courses. En: Beverly Abbey (Ed.) *Instructional and Cognitive Impacts of WebBased Education*. Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Blancas-Torres, E. K. (2016). Proceso de enseñanza-aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria. *Horizonte de La Ciencia*, 6(10), 205–217. <http://167.114.2.69/index.php/horizontedelaciencia/article/view/370>
- Cáceres-Muñoz, J., Jiménez Hernández, A. S., & Martín-Sánchez, M. (2020). Cierre de Escuelas y Desigualdad Socioeducativa en Tiempos del Covid-19. Una investigación Exploratoria en Clave Internacional. *Revista Internacional de Educacion Para La Justicia Social*, 9(3), 199–221. <https://doi.org/10.15366/RIEJS2020.9.3.011>
- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A. & Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Producción y Gestión*, 18(1), 9-28. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
- Chávez, G., & Treviño, M. C. (2019). La excelencia en la enseñanza universitaria: visión del profesorado en una institución del norte de México. *Praxis Sociológica*, 24, 185–200. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7051713>
- Cleland, C., McKimm, J., Fuller, R., Taylor, D. & Janczukowicz, J. (2020). Adapting to the impact of COVID-19: Sharing stories, sharing practice. *Medical Teacher*. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1757635>
- Coll, C., Mauri, T., Colomina, R. M., Engel, A., Oller, J., Onrubia, J., & Rochera, M. J. (2018). Hacia una educación distribuida e interconectada. Algunas implicaciones para la formación de los docentes. In T. Lleixà, B. Gros, T. Mauri, & J. L. Medina (Eds.), *Educación 2018-2020. Retos, tendencias y compromisos* (pp. 27–31). IRE-UB. http://www.ub.edu/ire/wp-content/uploads/2018/06/IRE-UB_Educacion_2018-2020_CAST.pdf
- Fernández-Pascual, M. D., Ferrer-Cascales, R. & Reig-Ferrer, A. (2013). Entornos virtuales: predicción de la satisfacción en contexto universitario. *Revista de medios y Educación*, 43. <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2013.i43.12>
- Fernández-Rico, J. E., Fernández-Fernández, S., Álvarez-Suárez, A., & Martínez-Cambor, P. (2014). Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria. *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 13(2). <https://doi.org/10.7203/relieve.13.2.4207>
- García, E., Arévalo, J. F., Alcaraz, J. D., Gallegos, M. F., Alonso, K. J., Ricardez, C. & Ocampo, F. J. (2019). Satisfacción de estudiantes en medicina con desempeño docente y tutorías académicas. *Investigación en Educación Médica*, 36. <http://dx.doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2019.30.1891>
- Gento-Palacios, S., & García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16–27. <https://www.semanticscholar.org/paper/El-SEUE%3A-un-instrumento-para-conocer-la-de-los-con-Palacios-García/327bd050ce099ca1b8524a552207a7c092fefe00>
- González-Calvo, G., Bores-García, D., Barba-Martín, R. A., & Gallego-Lema, V. (2020). Learning to be a teacher without being in the classroom: COVID-19 as a threat to the professional development of future teachers. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 9(2), 152–177. <https://doi.org/10.17583/rimcis.2020.5783>

- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., & Penado-Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243–260. <https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Graduño-Estrada, L. R., & Flores, A. (2007). Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla. *IX Congreso Nacional de Investigación Educativa*. <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at01/PRE1180989880.pdf>
- Gutiérrez, M. & Tomás, J. (2018). Apoyo docente, compromiso académico y satisfacción del alumnado universitario. *Estudios Sobre Educación*, 35. <https://doi.org/10.15581/004.35.535-555>
- Herrera-Torres, L., Souza-Soares de Quadros, M. R., & Soares de Quadros-Júnior, J. F. (2018). Evaluación de la calidad en la educación superior: una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado. *Cadernos de Pesquisa*, 25(2), 71–90. <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cadernosdepesquisa/article/viewFile/9294/5536>
- Lee, S. Y., & Kim, J. H. (2014). Effects of servicescape on perceived service quality, satisfaction and behavioral outcomes in public service facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 13(1), 125–131. <https://doi.org/10.3130/jaabe.13.125>
- Loureiro, S., Míguez, M., & Otegui, X. (2016). Desempeño docente en la enseñanza universitaria: análisis de las opiniones estudiantiles. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 7(1), 55. <https://doi.org/10.18861/cied.2016.7.1.2576>
- Peralta, E. R., Surdez, E. G., & García, J. F. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos percibidos. *Revista Investigación Operacional*, 41(3). <https://rev-inv-ope.univ-paris1.fr/fileadmin/rev-inv-ope/files/41320/41320-16.pdf>
- Pineda, R., Orellana, F., & Castillo, G. (2019). Percepción sobre la Satisfacción del Estudiante de Educación Superior con los Servicios Educativos que Recibe. *NAWPAY Revista Técnica Tecnológica*, 1(1), 65–70.
- Resolución del Consejo Directivo N°039-2020-SUNEDU-CD, (2020). <https://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/346/rcd-039-2020.pdf>
- Resolución Viceministerial N°085-2020-MINEDU, (2020). <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/466140-085-2020-minedu>
- Rocha, R. (2018). *La enseñanza universitaria*. Instituto Politécnico Nacional.
- Romero-Fernández, A. J., Flores-Torres, D. A., & Latorre-Tapia, L. F. (2020). Metodología para evaluar la satisfacción de los estudiantes con la oferta académica del ITSCO. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2103>
- Salinas, J. (2004). Teaching innovation and the use of ICT in university education. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.7238/rusc.v1i1.228>
- Santa María, R. B. (2020). *Adaptación de la enseñanza universitaria al entorno virtual, en respuesta al aislamiento social obligatorio*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/23302/n/adaptacion-ensenanza-universitaria-al-entorno-virtual-covid19.pdf>
- Souza, C. C., Da Silva, D., Moretti, S. L. do A., & Neves-Garcia, M. (2014). Construção e Validação de Escala de Qualidade de Ensino e Serviços: Um Estudo com Alunos de Cursos de Graduação em Administração de Empresas. *Revista de Gestão*, 21(1), 65–82. <https://doi.org/10.5700/rege519>
- Surdez, P. E. G., Sandoval, C. & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26.
- Taghizadeh, H., Taghipourian, M. J., & Khazaei, A. (2013). The effect of customer satisfaction on word of mouth communication. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(8), 2569–2575. <https://doi.org/10.19026/rjaset.5.4698>
- Tang, E. & Lam, C. (2014). Building an effective online learning community (OLC) in blog-based teaching portfolios. *The Internet and Higher Education*, 20, 79–85. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2012.12.002>
- Tumino, M. C. & Poitevin, E. R. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63–84. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/661496/REICE_12_2_4.pdf?sequence=1
- Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A., Matos, L., & Pérez, M.-V. (2019). Motivational profiles related to the academic satisfaction of university students. *Anales de Psicología*, 35(3), 464–471. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.3.320441>

*Edith Olivera Carhuaz

Doctora en Educación, maestra en Investigación y Docencia Universitaria. Asesora y Revisora de Tesis. Docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Correo electrónico: eolivera@bausate.edu.pe