



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis de la satisfacción estudiantil en una facultad de una
Institución de Educación Superior del Ecuador.**

AUTORA:

Sión Rodríguez, Katherine Yailín

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración de Empresas**

TUTOR:

Ec. Govea Andrade, Flor Karina, Ph.D.

**Guayaquil, Ecuador
4 de septiembre del 2026**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Sión Rodríguez, Katherine Yailín**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**.

TUTOR

f. _____
Ec. Govea Andrade, Flor Karina, Ph.D.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Ec. Pico Versoza, Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 4 del mes de septiembre del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sión Rodríguez, Katherine Yailín**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis de la satisfacción estudiantil en una facultad de una Institución de Educación Superior del Ecuador**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 4 del mes de septiembre del año 2026

AUTORA



f. _____
Sión Rodríguez, Katherine Yailín



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Sión Rodríguez, Katherine Yailín

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de la satisfacción estudiantil en una facultad de una Institución de Educación Superior del Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 4 del mes de septiembre del año 2026

AUTORA



f. _____
Sión Rodríguez, Katherine Yailín



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE COMPILATIO



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Katherine.Sion

ID : a41b837ca6ecc1a9bca9c3cdbe05dc5e90f7965b



5%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : Katherine.Sion.txt
Tamaño del archivo original : 1,76 MB
Número de palabras : 20.676

Depositante : Katherine Sión
Autor : Katherine Sión
Fecha de depósito : 17 de agosto de 2026
Tipo de carga : url_submission
fecha de fin de análisis : 17 de agosto de 2026

TUTOR

f. _____
Govea Andrade, Flor Karina

ESTUDIANTE

AUTORA



Validar únicamente en FirmaSC.
Firmado electrónicamente por:
KATHERINE YAILIN
SION RODRIGUEZ

f. _____
Sión Rodríguez, Katherine Yailín

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a las autoridades de la facultad y a la institución de educación superior por brindarme las facilidades y el acceso necesario para la realización de esta investigación. De la misma manera, agradezco a los estudiantes de la facultad que participaron voluntariamente en el estudio ya que su colaboración fue fundamental para obtener los resultados presentados. Finalmente, a mi familia y amigos que contribuyeron con su apoyo y motivación para la culminación exitosa de este trabajo académico.

DEDICATORIA

A mis padres, por ser el pilar fundamental de mi vida y por brindarme su amor incondicional, su esfuerzo y su confianza inquebrantable a lo largo de todo este camino. Cada logro alcanzado es también suyo.

A mi abuela, por sus sabios consejos, su ternura y por ser siempre una fuente de inspiración y fortaleza en los momentos más difíciles.

A mi sobrino, con la esperanza de que este trabajo sea un ejemplo de que con dedicación y perseverancia se pueden alcanzar todas las metas. Que nunca dejes de soñar en grande.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento y cariño, porque este logro es también de ustedes.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza, Lucía, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ing. Pérez Villamar, José Guillermo, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Coello Cazar, David, Mgs.

OPONENTE

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	2
Formulación del Problema	2
Pregunta de Investigación	3
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
Justificación.....	4
Hipótesis.....	6
Hipótesis General	6
Hipótesis Específicas	6
Limitaciones	6
Delimitaciones.....	7
Capítulo I: Revisión de la Literatura	8
Marco Teórico	9
Teoría de la Calidad del Servicio	9
Teoría de la Desconfirmación de las Expectativas	10
Teoría de la Experiencia del Usuario	11
Marco Conceptual	13
Gestión Administrativa	13
Gestión Académica	14

Calidad del Servicio	14
Satisfacción Estudiantil	15
Transformación Digital	15
Marco Referencial	16
Marco Legal	21
Constitución de la República del Ecuador	21
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)	22
Reglamento de Régimen Académico	23
Código Orgánico Administrativo (COA)	24
Capítulo II: Metodología	25
Diseño de Investigación	25
Tipo de Investigación	25
Alcance de la Investigación	26
Población	26
Muestra	27
Muestreo	27
Técnica	28
Instrumento	28
Procesamiento de Datos	28
Capítulo III: Resultados	30
Codificación del Cuestionario en SPSS	30
Depuración de la Base de Datos	32
Alfa de Cronbach	32

Análisis Descriptivo	33
Dimensión I. Condiciones Básicas de Infraestructura	36
Dimensión II. Servicios de la Institución	38
Dimensión III. Condiciones de Seguridad	40
Dimensión IV. Consideración a su Situación Económica en.....	42
Dimensión V. Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso de.....	44
Dimensión VI. Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo de Clase, por la Aceptación de.....	46
Dimensión VII. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	48
Dimensión VIII. Logros Personales	51
Dimensión IX. Reconocimiento del Éxito Personal por Parte de	53
Dimensión X. Autorrealización por	55
Análisis Inferencial	57
Dimensión I. Condiciones Básicas de Infraestructura	58
Dimensión II. Servicios de la Institución	59
Dimensión III. Condiciones de Seguridad	60
Dimensión IV. Consideración a su Situación Económica en.....	61
Dimensión V. Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso de.....	62
Dimensión VI. Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo de Clase, por la Aceptación de.....	63
Dimensión VII. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	64
Dimensión VIII. Logros Personales	65
Dimensión IX. Reconocimiento del Éxito Personal por Parte de	67
Dimensión X. Autorrealización por	68

Discusión de los Resultados.....	69
Conclusiones	71
Recomendaciones.....	73
Referencias.....	74
Anexos	80
Anexo 1: Formato de Cuestionario	80
Anexo 2: Gráficos Estadísticos por Ítem del Instrumento SEUE	87
Dimensión I. Condiciones Básicas de Infraestructura	87
Dimensión II. Servicios de la Institución.....	93
Dimensión III. Condiciones de Seguridad	100
Dimensión IV. Consideración a su Situación Económica en.....	103
Dimensión V. Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso de.....	106
Dimensión VI. Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo de Clase, por la Aceptación de.....	110
Dimensión VII. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.....	115
Dimensión VIII. Logros Personales	125
Dimensión IX. Reconocimiento del Éxito Personal por Parte de	128
Dimensión X. Autorrealización por	130

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el nivel de satisfacción estudiantil en una facultad de una institución de educación superior del Ecuador, con la finalidad de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan a la toma de decisiones institucionales. La metodología posee un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de alcance exploratorio, descriptivo y de asociación. La población de estudio estuvo conformada por 1.760 estudiantes de cinco carreras. Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple para la selección de la muestra, obteniendo así 315 participantes. Además, el instrumento empleado fue un Cuestionario para el Estudio de la Satisfacción de Estudiantes Universitarios (SEUE). Los datos fueron procesados utilizando el software SPSS, aplicando análisis descriptivos y la prueba Chi-cuadrado de Pearson para evaluar la asociación entre el sexo y la satisfacción. Los resultados revelaron que existe una percepción positiva en la mayoría de las dimensiones que conforman el cuestionario; sin embargo, se identificaron áreas críticas con elevados índices de insatisfacción, especialmente en el servicio de transporte y las instalaciones del comedor. De igual manera, mediante el análisis inferencial se logró determinar que no existe una relación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que el estudio sobre la satisfacción estudiantil, aplicando instrumentos validados, representa un recurso fundamental para orientar la mejora continua del servicio que brindan en las instituciones de educación superior.

Palabras Claves: Satisfacción Estudiantil, Educación Superior, Calidad Educativa, Instrumento SEUE, Gestión Universitaria.

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the level of student satisfaction in a school of a higher education institution in Ecuador, aiming to identify strengths and areas for improvement that support institutional decision-making. The study followed a quantitative methodology, with a non-experimental, cross-sectional design and an exploratory, descriptive, and associative scope. The target population consisted of 1,760 students enrolled in five undergraduate programs. A simple random probabilistic sampling method was applied to select the sample, yielding 315 participants. Data were collected using the Questionnaire for the Study of Student Satisfaction in University Students (SEUE) and processed with SPSS software, which included descriptive analyses and the Pearson Chi-square test to assess the association between sex and satisfaction levels. The findings revealed an overall positive perception across most dimensions of the questionnaire; nevertheless, critical areas with notably high dissatisfaction rates were detected, particularly concerning transportation services and cafeteria facilities. Furthermore, the inferential analysis showed no statistically significant relationship between students' sex and their satisfaction levels. It is concluded that the systematic study of student satisfaction through validated instruments constitutes a valuable resource for guiding continuous quality improvement in higher education services.

Key Words: Student Satisfaction, Higher Education, Educational Quality, SEUE Instrument, University Management.

Introducción

Las instituciones de educación superior enfrentan grandes retos académicos y administrativos que tienen como enfoque fortalecer la exigencia de los usuarios, considerando que la satisfacción estudiantil es un indicador esencial para examinar el servicio brindado (Piedra et al., 2026). En ese sentido, a lo largo de la historia, siempre se ha buscado mejorar el servicio estudiantil que brindan las universidades del país, de esta manera se aporta a la competitividad nacional. El presente estudio buscará identificar los aspectos claves que inciden en la satisfacción estudiantil dentro de las instituciones de educación superior, desde una perspectiva descriptiva, se caracterizarán los factores que influyen en los aspectos fundamentales de los servicios brindados (García et al., 2024).

Las universidades a nivel nacional brindan varios servicios institucionales, entre ellos los académicos y administrativos, que permiten afianzarse dentro del mercado educativo a nivel nacional, la cual hace expandir la demanda de estudiantes, sin embargo, es necesario evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la oferta institucional, que cada día está marcada por un nivel altamente competitivo y tecnológico que buscan posicionarse dentro del ranking mundial educativo (Poquioma et al, 2021).

Razón por la cual, la finalidad de este trabajo es identificar los puntos críticos que existen en los diversos servicios brindados por una Institución de Educación Superior en el Ecuador a través de la satisfacción estudiantil.

Formulación del Problema

Actualmente existe un desafío cada vez mayor para las Instituciones de Educación Superior (IES) sobre la calidad de sus servicios, basado en las opiniones de los estudiantes, sus necesidades, expectativas y experiencias. En un mundo en constante cambio, la mejora continua y la satisfacción estudiantil se han convertido en los principales indicadores de evaluación de desempeño institucional, puesto que ayuda a conocer desde el punto de vista de los estudiantes, la percepción que tienen sobre los diversos procesos y servicios que conforman su experiencia universitaria. (Khairusy y Febriani, 2023).

En este sentido, un factor importante para medir la calidad en la educación superior es la satisfacción estudiantil ya que representa como fue el servicio recibido durante su tiempo en la institución. Además, diversas investigaciones evidencian que estudiantes con mayores niveles de satisfacción muestran mayor compromiso académico, afianzan su sentido de pertenencia institucional y muestran una mayor probabilidad de permanencia y culminación de sus estudios (Khan et al., 2023).

La literatura especializada señala que la satisfacción estudiantil es un constructo multidimensional que involucra aspectos relacionados con la calidad de la enseñanza, el desempeño docente, la organización académica, los servicios administrativos, la infraestructura, los recursos institucionales y el ambiente universitario (Ortiz et al., 2023). Por esta razón, diversos estudios recomiendan su evaluación mediante instrumentos validados que permitan obtener un diagnóstico integral de la percepción de los estudiantes y generar información confiable para apoyar los procesos de gestión y mejora institucional (Valencia-Arias et al., 2023).

A pesar de la importancia que representa este indicador, muchas Instituciones de Educación Superior no cuentan con evaluaciones periódicas que permitan conocer el nivel de satisfacción estudiantil en sus diferentes dimensiones. Dificultando así, la identificación de puntos críticos que permitan mejorar los procesos tanto académicos como administrativos, y que puedan ser tratados para fortalecer y mejorar la experiencia universitaria.

En por ello que, analizar la satisfacción estudiantil en una facultad de una institución de educación superior del Ecuador, empleando un instrumento previamente validado, adquiere relevancia. Puesto que, los resultados que se obtienen, permiten identificar en que aspectos se puede mejorar para fortalecer el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en las diferentes dimensiones evaluadas en una facultad de una Institución de Educación Superior del Ecuador?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción estudiantil en una facultad de una institución de educación superior del Ecuador, con la finalidad de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las dimensiones evaluadas que contribuyan a la toma de decisiones institucionales.

Objetivos Específicos

- Revisar el fundamento teórico, conceptual, legal y referencial relacionado con la satisfacción estudiantil en el contexto de la educación superior.
- Aplicar el instrumento SEUE para medir el nivel de satisfacción estudiantil en una facultad de institución de educación superior del Ecuador.
- Analizar el nivel de satisfacción estudiantil en las diferentes dimensiones evaluadas por el instrumento SEUE.

Justificación

La presente investigación se fundamenta debido a la importancia que tiene la satisfacción estudiantil como uno de los principales indicadores para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones de educación superior. Actualmente, las universidades enfrentan el desafío de fortalecer sus procesos académicos y administrativos mediante mecanismos que permitan conocer la percepción de los estudiantes respecto a la atención recibida, la organización institucional, los recursos disponibles y la calidad de los servicios universitarios. En este contexto, disponer de información confiable sobre el nivel de satisfacción constituye un insumo fundamental para orientar procesos de mejora continua y fortalecer la gestión institucional.

En el ámbito teórico, la investigación contribuye a ampliar el conocimiento relacionado con la satisfacción estudiantil, tomando como referencia los principales modelos y teorías sobre calidad del servicio, experiencia del estudiante y satisfacción en el ámbito universitario. Si bien existen estudios previos que han aplicado el instrumento SEUE en otros países y en algunas universidades del Ecuador (Andrey et al., 2020), son escasas las investigaciones que hayan abordado de manera integral las diez dimensiones que componen el cuestionario en una facultad específica de una

institución de educación superior del país. Por ello, el presente estudio permite contrastar dichos fundamentos con la realidad de una facultad de una institución de educación superior ecuatoriana, aportando evidencia que puede ser comparada con los hallazgos reportados en contextos internacionales.

Desde la perspectiva metodológica, el estudio resulta relevante ya que emplea el SEUE, instrumento validado que fue desarrollado por Gento y Vivas (2003) y posee validez y confiabilidad en varios contextos educativos (López y Miraval, 2025). De hecho, el emplear esta herramienta garantiza que los resultados sean confiables y reflejen la percepción que tienen los estudiantes sobre las distintas dimensiones evaluadas, permitiendo que se pueda comparar con investigaciones previas y contribuyendo a la generación de conocimientos más sólidos en la educación superior ecuatoriana sobre la satisfacción estudiantil. Y a su vez, pueda servir como referencia para futuras investigaciones sobre calidad educativa, servicios y evaluación institucional.

Por otro lado, desde el ámbito práctico, este estudio brinda un diagnóstico actualizado y confiable enfocado en el nivel de satisfacción estudiantil que puede servir como guía a las autoridades de la facultad en la toma de decisiones para mejorar los servicios académicos y administrativos que llevan a cabo. De hecho, diversas investigaciones actuales, coinciden en que la percepción estudiantil se ve reforzada cuando existen condiciones académicas sólidas y una gestión administrativa eficaz dentro de la institución (Bahadur et al., 2024).

Desde la perspectiva social, este trabajo resulta de gran significancia porque el bienestar estudiantil, medido a través de su nivel de satisfacción, es un factor determinante que fortalece las bases para una relación académica más estable y comprometida a largo plazo (Bahadur et al., 2024). Mejorando la experiencia de los estudiantes, se fortalece el sentido de pertenencia y desarrollo integral como personas y profesionales. Así mismo, al fortalecer los servicios universitarios, se contribuye a una formación de profesionales más comprometidos con el desarrollo del país.

Hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación entre el sexo de los estudiantes y su nivel de satisfacción con respecto a las dimensiones evaluadas mediante el instrumento SEUE en una facultad de una Institución de Educación Superior del Ecuador.

H₁: Existe relación entre el sexo de los estudiantes y su nivel de satisfacción con respecto a las dimensiones evaluadas mediante el instrumento SEUE en una facultad de una Institución de Educación Superior del Ecuador.

Hipótesis Específicas

H₀: No existe asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción en las dimensiones evaluadas mediante el instrumento SEUE.

H₁: Existe asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción en las dimensiones evaluadas mediante el instrumento SEUE.

Limitaciones

Las limitaciones corresponden a factores externos al investigador que pueden influir en el desarrollo del estudio. En tal sentido, se han identificado las siguientes:

- El tiempo de desarrollo y presentación del trabajo de titulación, se encuentra definido en el cronograma académico.
- La colaboración de los estudiantes para responder el cuestionario está condicionada por las exigencias propias de su calendario académico.
- La veracidad de los datos recolectados, quedará sujeta al compromiso de los estudiantes para responder el cuestionario con la mayor transparencia y objetividad posible.
- El acceso a la información institucional estará sujeto a las autorizaciones emitidas por las autoridades de la facultad.

Delimitaciones

La investigación se desarrollará en una facultad de una institución de educación superior del Ecuador. El estudio se realizará durante el período académico correspondiente al año 2026.

La investigación se limitará al análisis de la satisfacción estudiantil mediante las dimensiones contempladas en la Escala de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE), sin evaluar otras variables institucionales como rendimiento académico, calidad docente, permanencia estudiantil o desempeño administrativo de manera independiente.

La población estará conformada por los estudiantes matriculados en la facultad objeto de estudio durante el período de investigación.

Capítulo I: Revisión de la Literatura

La revisión de la literatura constituye un componente fundamental del proceso investigativo, debido a que permite sustentar teóricamente el problema de estudio mediante el análisis de conocimientos científicos, conceptos, enfoques y normativas relacionadas con las variables investigadas. En el ámbito de la educación superior, la satisfacción estudiantil es un tema de constante interés para las instituciones universitarias, puesto que los servicios brindados inciden de manera directa sobre la trayectoria de los estudiantes y en el logro de las metas institucionales.

Ciertamente, el entorno universitario actual, se encuentra atravesado por los avances tecnológicos, las nuevas directrices de los organismos acreditadores y las demandas de los estudiantes, factores que han generado a las universidades la necesidad de revisar de manera continua sus procesos académicos y administrativos. En este contexto, la eficiencia en la gestión de documentos, la atención ágil, la digitalización de los servicios y la capacidad de respuesta institucional representan factores determinantes para incrementar la satisfacción de los estudiantes. Por esta razón, se vuelve fundamental entender las bases teóricas que explican la percepción de satisfacción de los estudiantes en el ámbito universitario.

Por consiguiente, en este capítulo se establecen los fundamentos teóricos y conceptuales de la investigación. Primero, se desarrolla el marco teórico, centrado en la calidad del servicio en educación superior y la satisfacción estudiantil. Posteriormente, se brinda el marco conceptual, que contiene la definición y análisis de los principales términos empleados.

Asimismo, se incluye el marco referencial que aborda estudios previos de interés desarrollados en diversos países, facilitando reconocer las líneas de investigación, estrategias metodológicas y evidencia de estudios previos. Finalmente, se expone el marco legal, el cual está fundamentado en las normas de la Constitución, la Ley Orgánica de Educación Superior y la reglamentación emitida por las autoridades educativas. En conjunto, estos elementos proporcionan una base sólida para la comprensión del problema investigado y orientan el desarrollo metodológico y analítico de la presente tesis.

Marco Teórico

Teoría de la Calidad del Servicio

La Teoría de la Calidad del Servicio, propuesta por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985,1988), sostiene que la calidad de un servicio depende de la diferencia entre las expectativas que poseen los usuarios antes de recibir el servicio y las percepciones obtenidas después de experimentarlo. Es decir, si la experiencia percibida por el usuario, excede aquello que inicialmente se esperaba, se experimentan elevados niveles de satisfacción.

En el contexto de la educación superior, los estudiantes evalúan los servicios académicos y de soporte, teniendo en consideración elementos como el trato personal, las instalaciones y la seguridad. En consecuencia, la calidad del servicio constituye un factor determinante para fortalecer la satisfacción estudiantil, la permanencia universitaria y la imagen institucional (Cajusol, 2025).

Diversos estudios recientes coinciden en que la percepción de calidad de los servicios universitarios mantiene una relación positiva con la satisfacción estudiantil, convirtiéndose en uno de los principales indicadores utilizados para evaluar el desempeño institucional (Cepeda et al., 2025).

Satisfacción Estudiantil. La satisfacción estudiantil representa el resultado de la comparación entre las expectativas que poseen los estudiantes respecto a los servicios universitarios y la percepción obtenida después de utilizarlos. La satisfacción no depende únicamente de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, sino también de factores como la eficiencia administrativa, la atención del personal, la accesibilidad a los servicios, la infraestructura física y tecnológica, la comunicación institucional y la capacidad de respuesta frente a las necesidades estudiantiles.

Por ello, numerosas instituciones de educación superior emplean modelos de evaluación de la calidad del servicio para identificar fortalezas y oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la experiencia universitaria.

Modelos de la Teoría.

Modelo SERVQUAL. Este modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) para medir la calidad del servicio mediante la comparación entre expectativas y percepciones de los usuarios. Evalúa cinco dimensiones:

- Tangibilidad.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

Con el paso del tiempo este modelo ha sido empleado en el ámbito universitario para valorar la percepción que los estudiantes manifiestan acerca de la calidad de los servicios que brinda la institución.

Modelo SERVPERF. Este modelo fue creado por Cronin y Taylor (1992), plantea que la calidad de un servicio puede determinarse exclusivamente por la percepción del usuario, sin necesidad de compararla con las expectativas previas. Diversas investigaciones han demostrado que este modelo presenta una elevada capacidad explicativa en organizaciones de servicios, incluyendo instituciones de educación superior.

Teoría de la Desconfirmación de las Expectativas

La Teoría de la Desconfirmación de las Expectativas, propuesta por (Oliver, 1980), sostiene que la satisfacción surge como consecuencia de la comparación entre las expectativas iniciales del cliente y el desempeño percibido después de recibir un producto o servicio. Cuando el desempeño supera las expectativas, se produce una desconfirmación positiva que incrementa la satisfacción; cuando ocurre lo contrario, aparece la insatisfacción.

En las instituciones de educación superior, esta teoría explica que los estudiantes construyen expectativas respecto a los servicios académicos y administrativos antes de utilizarlos. Posteriormente, comparan dichas expectativas con la experiencia obtenida, generando diferentes niveles de satisfacción según la calidad percibida de los servicios recibidos.

Satisfacción Estudiantil. La satisfacción estudiantil constituye una respuesta cognitiva y emocional derivada de la evaluación realizada por los estudiantes respecto a la experiencia vivida durante su formación universitaria. En este sentido, Mireles y García (2022) resaltan que la satisfacción estudiantil se refiere al grado de bienestar que los estudiantes perciben cuando sus expectativas y necesidades académicas son satisfechas. Esta evaluación comprende aspectos relacionados con la atención administrativa, los servicios tecnológicos, la comunicación institucional, la infraestructura, los procesos académicos y el apoyo recibido durante su trayectoria educativa.

Diversas investigaciones evidencian que mayores niveles de satisfacción favorecen el compromiso institucional, la permanencia estudiantil, la recomendación de la institución y la mejora continua de la calidad educativa.

Modelos de la Teoría.

Instrumento SEUE. El SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación) constituye uno de los instrumentos más utilizados para evaluar la satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior. Se enfoca en el análisis de diferentes áreas académicas, administrativas, infraestructura, organizativas y de acompañamiento estudiantil, lo cual permite diagnosticar las fortalezas existentes y descubrir oportunidades para introducir mejoras.

Teoría de la Experiencia del Usuario

Este concepto se relaciona con el grado de conformidad que experimentan los estudiantes respecto a la atención recibida, la eficiencia de los procesos académicos y la capacidad institucional para satisfacer sus necesidades y expectativas (Sandoval, 2025).

La satisfacción estudiantil se encuentra influenciada por diversos factores, entre ellos: calidad de atención, tiempos de respuesta, accesibilidad a servicios, comunicación institucional, eficiencia administrativa, infraestructura tecnológica, soporte académico (Ríos, 2025).

Diversas investigaciones sostienen que la satisfacción estudiantil influye positivamente en la permanencia universitaria, el compromiso institucional y la percepción de calidad educativa (Rosales, 2025). Cuando los estudiantes perciben servicios eficientes y procesos organizados, se fortalece la confianza hacia la institución y mejora la experiencia universitaria (Rosales y Uquillas, 2025).

La satisfacción estudiantil no solo depende de la calidad académica, sino también de la eficiencia administrativa y de la capacidad institucional para resolver oportunamente las solicitudes y necesidades de los estudiantes. Por esta razón, las universidades modernas buscan implementar estrategias de optimización y automatización que permitan mejorar la calidad del servicio y fortalecer la experiencia estudiantil.

La transformación digital hace referencia al proceso mediante el cual las organizaciones incorporan tecnologías digitales para mejorar sus actividades, optimizar recursos y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. En las instituciones de educación superior, este proceso implica la implementación de plataformas virtuales, sistemas de gestión académica, automatización administrativa y herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la experiencia educativa y administrativa (Cordero y Vásquez, 2025).

La transformación digital universitaria se ha acelerado debido a las nuevas demandas tecnológicas y a la necesidad de ofrecer servicios más ágiles y accesibles para los estudiantes (Condor et al., 2025). La incorporación de tecnologías digitales permite optimizar procesos administrativos, facilitar la gestión documental y mejorar la comunicación institucional.

Diversos organismos internacionales sostienen que la transformación digital representa un factor estratégico para fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las universidades (Muñoz et al., 2024). La digitalización de procesos académicos

contribuye a reducir costos operativos, incrementar la eficiencia institucional y mejorar la calidad del servicio educativo.

En el contexto de la presente investigación, la transformación digital constituye un elemento fundamental para analizar alternativas de optimización de procesos académicos mediante herramientas tecnológicas y sistemas automatizados que permitan fortalecer la satisfacción estudiantil y mejorar la eficiencia administrativa institucional.

Satisfacción Estudiantil. Desde el enfoque de la experiencia del usuario, la satisfacción estudiantil se concibe como el resultado de las experiencias acumuladas que los estudiantes adquieren a lo largo de su interacción con los diferentes servicios universitarios (Aman, Aziz, y Abbas, 2023) Dichas vivencias abarcan factores como la simplicidad en la realización de trámites académicos, la rapidez en la atención administrativa, la disponibilidad de servicios digitales, la comunicación institucional, la accesibilidad a la información y el soporte brindado por la universidad. Es por eso que, una experiencia positiva, incrementa la percepción de calidad, la confianza hacia la institución y el compromiso con la vida universitaria.

Marco Conceptual

Gestión Administrativa

Comprende las fases mediante las cuales una organización proyecta, organiza, conduce y monitorea sus capacidades humanas, financieras, tecnológicas y materiales, orientadas a la consecución de sus objetivos con el mayor rendimiento y la mejor calidad posible. Este proceso comprende la coordinación de actividades, la toma de decisiones y la implementación de procedimientos que permitan optimizar el funcionamiento institucional y garantizar la calidad de los servicios ofrecidos. (La Torre-Torres et al., 2022). Asimismo, en el contexto educativo superior moderno, la gestión administrativa eficaz se interconecta directamente con la optimización de recursos y la transformación digital de las operaciones para dar respuesta ágil a las exigencias operativas e institucionales (Peña-Ponce, Milligan-Alvia, y Galarza-Rodríguez, 2022).

Gestión Académica

La gestión académica son las fases que existen dentro de una organización educativa y que ayudan a mejorar el funcionamiento colectivo del estudiante, garantizando que pueda avanzar con su proceso educativo. Dicho proceso educativo comprende desde el ingreso del estudiante a la institución, matrícula, renovación, seguimiento, registro de notas, certificaciones, documentos de apoyo, emisión o convalidación de asignaturas, tutorías, y toda la logística de atención al estudiante a lo largo de su paso académico (Borja et al., 2025).

Es fundamental en todas las instituciones educativas tanto para colegios como para universidades, porque inciden de manera directa en la demanda estudiantil, a mayor agilidad y calidad en el servicio ofrecido, existirá un aumento considerable de estudiantes. La gestión está enfocada al brindar calidad y eficiencia, optimizando tiempos en los procesos y mejorando los canales comunicativos de la oferta y la demanda, es decir de la institución con los estudiantes (Mendieta et al., 2026). Actualmente, las instituciones de educación universitaria presentan un desafío grande y es mejorar cada día los procesos, digitalizarlos, automatizarlos de manera continua, para esto usan software de alta velocidad y calidad, los cuales están orientados en mejorar la eficiencia administrativa y por ende la satisfacción de los usuarios.

Calidad del Servicio

La calidad del servicio hace alusión al grado en que una organización responde a las demandas y aspiraciones de sus destinatarios a través de su oferta de servicios. Trasladado a la educación superior, este término guarda relación con la adecuación de los procesos docentes, la solvencia de la gestión administrativa, la capacidad institucional para atender requerimientos y la percepción de satisfacción de los estudiantes (Cepeda et al., 2025). Más allá de la excelencia curricular, la calidad del servicio universitario está determinada por las experiencias que los alumnos acumulan en su contacto con los procedimientos académicos y burocráticos. La rapidez en las respuestas, la precisión de la información, la accesibilidad de los recursos y la eficacia en la gestión de solicitudes son aspectos que moldean la evaluación estudiantil sobre la calidad de la institución.

Satisfacción Estudiantil

La calidad del servicio puede comprenderse como el grado en que una organización logra satisfacer las expectativas y requerimientos de quienes hacen uso de sus prestaciones. En el contexto de las instituciones de educación superior, este concepto se relaciona estrechamente con la eficacia de los procedimientos académicos, la diligencia en la gestión administrativa, la capacidad de reacción institucional y con el nivel de satisfacción que experimenta el estudiante (Fernández et al., 2025).

La satisfacción estudiantil se encuentra influenciada por factores como tiempos de respuesta, calidad de atención, accesibilidad a servicios, comunicación institucional y eficiencia de los procesos académicos. La satisfacción estudiantil se ha consolidado como un indicador clave para medir la calidad institucional en las universidades y para diseñar líneas de acción que impulsen el mejoramiento permanente. En este marco, las instituciones de educación superior orientan sus esfuerzos hacia la adopción de procedimientos más efectivos y soluciones tecnológicas que faciliten la gestión académica y potencien las valoraciones positivas del alumnado. Cuando los estudiantes advierten que los trámites administrativos se desarrollan con orden, celeridad y eficacia, se genera un aumento en la credibilidad depositada en la universidad y se enriquece de manera significativa su paso por la institución.

En el ámbito de la investigación universitaria, la evaluación multidimensional de este constructo se fundamenta comúnmente en el empleo del cuestionario SEUE, modelo diseñado originalmente por Gento y Vivas (2003). La aplicación empírica de este instrumento en diversos contextos de educación superior demuestra su efectividad para medir la percepción discente frente a los procesos administrativos y servicios institucionales, confirmando que la calidad en la atención al estudiante y la eficacia procesal inciden de forma determinante en los índices globales de satisfacción estudiantil (Bracho Pernalet, 2021).

Transformación Digital

La transformación digital hace referencia al proceso de incorporación de tecnologías digitales en las actividades y procesos organizacionales con el propósito de mejorar la eficiencia, optimizar recursos y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos. En las instituciones de educación superior, la transformación digital implica

la implementación de plataformas tecnológicas, sistemas automatizados y herramientas virtuales orientadas a modernizar la gestión académica y administrativa (Jiménez et al., 2020).

La incorporación de procesos automatizados y herramientas digitales permite mejorar la calidad del servicio académico y fortalecer la satisfacción estudiantil dentro de las instituciones de educación superior.

Marco Referencial

Yocupicio et al. (2021), en el artículo *"Satisfacción de los estudiantes universitarios con los servicios institucionales en el ITSON Unidad Navojoa"*, desarrollaron una investigación con el objetivo de analizar el grado de satisfacción que presentan los estudiantes universitarios respecto a los servicios ofrecidos por la institución. Los investigadores concluyen que la información recolectada constituye una herramienta estratégica para potenciar la calidad de los servicios universitarios y para guiar acciones de perfeccionamiento en los distintos ámbitos institucionales. El estudio, desarrollado con un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo de carácter transversal, contó con una muestra de 300 estudiantes escogidos mediante muestreo por conveniencia. Los resultados obtenidos reflejan que los participantes ubicaron su nivel de satisfacción con los servicios institucionales en un punto medio-alto. Los autores enfatizan que la medición de la satisfacción estudiantil resulta un indicador valioso para evaluar la calidad de los servicios de la universidad, ya que facilita la detección de fortalezas y la identificación de aspectos susceptibles de mejora.

Pham (2026), en su trabajo titulado *"Student's perceptions of learning conditions and satisfaction in EFL: A psychological and pedagogical perspective"*, desarrolló la investigación enfocada en conocer la satisfacción estudiantil de educación vocacional en Vietnam, tomando en consideración aspectos relevantes como las condiciones de aprendizaje. Para la recolección de los datos, utilizó el modelo SERVPERF, con un enfoque cuantitativo y con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 321 estudiantes pertenecientes a las áreas de Tecnología, Negocios, Turismo y Hotelería. Los resultados demostraron un nivel alto de satisfacción general, con una media de 3.707. Asimismo, con el análisis inferencial logró identificar la relación estadísticamente significativa entre la satisfacción

estudiantil y las instalaciones, los docentes y el programa de formación. En conjunto, estos factores exponen el 63.8% de la variación observada en la satisfacción. A partir de estos hallazgos, el autor fundamenta la importancia de fortalecer las condiciones físicas de las instituciones, mejorar de manera continua la calidad de la enseñanza y contar con programas académicos pertinentes, a fin de favorecer la motivación y el compromiso de los estudiantes.

Zambrano Soriano (2025), en su trabajo de titulación *"Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil"* y cuyo objetivo fue identificar la percepción de los estudiantes con respecto a la calidad de los servicios académicos y administrativos, empleó el modelo SERVQUAL con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La investigación tuvo una muestra de 300 estudiantes, quienes fueron seleccionados mediante un muestreo estratificado de las carreras de Administración, Economía, Marketing, Negocios Internacionales, Comercio Exterior y Turismo. Los resultados evidenciaron una valoración favorable de los servicios universitarios, logrando obtener un promedio general de 4 sobre 5. Con base en los hallazgos, el estudio resalta la necesidad de incorporar acciones de mejora que aborden de manera conjunta diferentes aspectos de la gestión universitaria con la finalidad de incrementar los niveles de satisfacción y al mismo tiempo, mejorar el posicionamiento y la competitividad de la institución.

Andrey et al. (2020), en su trabajo titulado *"Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior"*, llevaron a cabo un estudio con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios en relación con su experiencia formativa. Los autores destacan que la medición de la satisfacción estudiantil permite evaluar la calidad de los servicios educativos e identificar oportunidades de mejora en los procesos académicos desarrollados por las instituciones de educación superior.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo. Para la recolección de información se aplicó el instrumento SEUE, elaborado por Gento y Vivas (2003), compuesto por 93 ítems distribuidos en 10 dimensiones, a una muestra de 200 estudiantes de séptimo y octavo semestre. Los resultados evidenciaron que las dimensiones II, IV, VII y X alcanzaron niveles satisfactorios de satisfacción; las dimensiones III y IX obtuvieron niveles muy satisfactorios, mientras que las

dimensiones I y VI presentaron niveles poco satisfactorios respecto a la media establecida. Los autores finalizan señalando que la evaluación continua de la satisfacción de los alumnos representa un mecanismo esencial para consolidar la calidad de los programas formativos y para orientar procesos de mejoramiento institucional.

Tabla 1*Resumen Marco Referencial*

Título de Investigación	Autor(es)	Año	País	Metodología	Hallazgos
Satisfacción de los estudiantes con los servicios institucionales en el ITSON Universidad Navojoa	Yocupicio, Ortega, Bojórquez y Oloño	2021	México	Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Muestreo por conveniencia con 300 estudiantes.	Los estudiantes presentaron un nivel de satisfacción medio-alto respecto a los servicios institucionales, evidenciando la importancia de evaluar permanentemente la satisfacción para fortalecer la calidad y la mejora continua de los servicios universitarios.
Students' perceptions of learning conditions and satisfaction in EFL: A psychological and pedagogical perspective	Pham, A. T.	2026	Vietnam	Enfoque cuantitativo, diseño correlacional descriptivo. Muestra de 321 estudiantes. Instrumento SERVPERF (15 ítems, escala Likert). Análisis: SPSS y PLS-SEM. Alfa de Cronbach: 0.943.	Los estudiantes mostraron una alta satisfacción general con una media de 3,707. El análisis inferencial demostró que las instalaciones, los docentes y el programa de formación mostraron asociaciones significativas con la satisfacción, explicando el 63,8 % de su variación. El estudio concluye que las instituciones deben priorizar mejoras en instalaciones y calidad docente para sostener la motivación y el compromiso de los estudiantes.

Título de Investigación	Autor(es)	Año	País	Metodología	Hallazgos
Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil	Zambrano Soriano, P.E.	2025	Ecuador	Enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, alcance descriptivo-correlacional. Muestra de 300 estudiantes (muestreo estratificado). Instrumento basado en SERVQUAL (5 dimensiones).	Los resultados evidenciaron una percepción positiva general de los servicios de la facultad. El estudio concluye que se debe adoptar una estrategia integral de mejora que incluya la modernización de la infraestructura tecnológica, la optimización de los servicios administrativos y la atención personalizada para elevar la satisfacción estudiantil.
Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior	Andrey, Guataquir a, Romero, Reyes	2020	Ecuador	Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo. Se aplicó el instrumento SEUE (93 ítems y 10 dimensiones) a una muestra de 200 estudiantes de séptimo y octavo semestre.	Las dimensiones II, IV, VII y X alcanzaron niveles satisfactorios de satisfacción; las dimensiones III y IX obtuvieron niveles muy satisfactorios; mientras que las dimensiones I y VI presentaron niveles poco satisfactorios. Los autores concluyen que medir la satisfacción estudiantil permite identificar oportunidades de mejora para fortalecer la calidad de los programas académicos.

Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, promulgada en 2008, establece en el artículo 26 que:

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, Art. 26)

Esta disposición resulta fundamental para la presente investigación, ya que reconoce la educación como un derecho prioritario, lo que implica que las instituciones de educación superior deben garantizar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los estudiantes, tal como se analiza en este estudio a través de la medición de la satisfacción estudiantil.

Por su parte, el artículo 27 establece que la educación debe orientarse al desarrollo de competencias y capacidades para construir una sociedad justa y democrática:

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, Art. 27).

Respaldando la importancia de evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos que resultan especialmente relevantes para las universidades en su compromiso con el perfeccionamiento de los procesos formativos y administrativos.

En el ámbito de la educación superior, el artículo 350 precisa los fines del sistema:

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, Art. 350).

Este artículo guarda relación directa con el presente estudio, ya que la formación de profesionales con visión humanista y científica demandan que las instituciones cuenten con mecanismos de evaluación y mejora continua, como la medición de la satisfacción estudiantil, para garantizar la calidad de los procesos formativos.

A ello se suma el artículo 227, que establece que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad y se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, Art. 227).

Este principio resulta plenamente aplicable a las universidades en su gestión para garantizar procesos ágiles y efectivos que atiendan las demandas de los estudiantes.

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), regula el sistema universitario ecuatoriano, en tal virtud, el artículo 4 reconoce los derechos de los estudiantes:

Art. 5.- Derechos de las y los estudiantes: Son derechos de las y los estudiantes:

- a. Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades.

- b. Acceder a una formación profesional y de calidad, con calidez, incluyente, diversa y libre de toda forma de discriminación. (Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), 2010, Art. 5)

Este artículo legitima el derecho de los estudiantes a recibir una educación de calidad, lo que implica que las instituciones deben implementar mecanismos de evaluación, como el SEUE, que permitan conocer la percepción de los estudiantes y orientar acciones de mejora.

Asimismo, el artículo 93 define el principio de calidad como fundamento del sistema:

Art. 93.- Principio de calidad: El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente. (Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), 2010, Art. 93)

Este principio se alinea con el objetivo de la presente investigación, que busca identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la facultad analizada a través de la evaluación de la satisfacción estudiantil, contribuyendo así a la búsqueda permanente de la excelencia educativa.

Reglamento de Régimen Académico

El Consejo de Educación Superior ha emitido el Reglamento de Régimen Académico (2022), instrumento normativo que ordena la estructura académica y administrativa de las universidades y regula procesos como la matrícula, la gestión del alumnado, las tutorías, el seguimiento del rendimiento, la movilidad y los sistemas de atención al usuario. Este reglamento promueve el fortalecimiento de procedimientos eficaces que garanticen la calidad educativa y la correcta prestación de los servicios formativos, así como la incorporación de tecnologías y plataformas digitales. En este marco, la automatización de los procesos académicos se presenta como una vía

conducente a optimizar la gestión institucional y a elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Código Orgánico Administrativo (COA)

El Código Orgánico Administrativo recoge los principios y disposiciones que orientan el desempeño de la administración pública en el Ecuador, con especial énfasis en la eficiencia, la calidad y la simplificación de los procedimientos. En tal sentido, el artículo 4 dispone:

Art. 4.- Principios de actuación administrativa. - Las actuaciones administrativas se sujetarán a los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (Código Orgánico Administrativo, 2017, Art. 4)

Estos principios resultan plenamente extensibles al ámbito universitario, especialmente en lo concerniente a la prestación de servicios al estudiantado. La implementación de plataformas digitales y sistemas automatizados en las universidades permite armonizar las actividades institucionales con los postulados de la normativa administrativa vigente, lo que contribuye a optimizar los procedimientos y a garantizar una atención oportuna y eficaz a los estudiantes, en línea con los hallazgos y recomendaciones de esta investigación.

Capítulo II: Metodología

La metodología constituye el conjunto de procedimientos, métodos y técnicas que orientan el desarrollo de una investigación científica, permitiendo garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos (Luje et al., 2025). En este apartado se detalla el camino metodológico seguido para llevar a cabo la investigación. Además, se especifica el enfoque, el tipo, el nivel de estudio, así como el diseño que guio el trabajo.

También se describe la población considerada, la muestra seleccionada y las técnicas e instrumentos empleados para recolectar los datos, junto con los procedimientos aplicados para la recogida y análisis estadístico de los datos. El conjunto de estas decisiones metodológicas permitió abordar el problema de investigación y alcanzar los objetivos propuestos, orientados a evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes de una facultad de una institución de educación superior ecuatoriana.

Diseño de Investigación

La presente investigación se efectuará bajo un diseño no experimental, es decir, las variables del estudio no serán intervenidas por la autora, no se manipularán los datos, únicamente serán observadas y analizadas dentro de su entorno natural. El diseño también será transversal, porque la información se recolectará en un solo momento temporal, es decir, se obtendrá la descripción del nivel de satisfacción estudiantil en el contexto universitario dentro de un período de estudio, no existirá un antes y un después. En este sentido, el diseño propuesto resulta clave para identificar la percepción estudiantil sobre su realidad universitaria.

Tipo de Investigación

Esta investigación será de tipo cuantitativa, debido a que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado y debidamente validado. Este enfoque permitirá medir de manera adecuada el nivel de satisfacción estudiantil y procesar correctamente la información estadística, facilitando los resultados y obteniendo una discusión y conclusión sustentada en evidencia empírica.

Alcance de la Investigación

La investigación combina tres alcances: exploratorio, descriptivo y correlacional. El enfoque exploratorio permite realizar un diagnóstico de la percepción que tienen los estudiantes sobre los servicios académicos y administrativos de su facultad, dentro de una universidad ecuatoriana. Dicho acercamiento inicial, permite detectar aspectos relevantes que podrían servir para investigaciones futuras o estrategias de mejora institucional.

El alcance descriptivo, por su parte, se centra en caracterizar el nivel de satisfacción en función de las dimensiones consideradas en el cuestionario. A través del análisis de las respuestas, se busca ofrecer un panorama detallado de las percepciones estudiantiles sin pretender establecer relaciones causales. De esta manera, se tiene una visión objetiva de la realidad institucional.

Por último, el análisis correlacional, se apoya en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción reportados en cada dimensión evaluada.

Población

La población objeto de análisis está integrada por 1.760 estudiantes matriculados en una facultad de una institución de educación superior del Ecuador, pertenecientes a cinco carreras. Estos estudiantes, representan el universo de estudio y es a partir de sus respuestas que se pretende medir el nivel de satisfacción estudiantil.

Administración de empresas: 420

Turismo: 335

Economía: 488

Auditoría: 442

Arqueología: 75

Total: 1.760

Muestra

Para el estudio, se tomará una muestra de 315 estudiantes, seleccionados mediante un procedimiento aleatorio a partir del total de la población.

Muestreo

Para la selección de los participantes, se empleará un muestreo probabilístico aleatorio simple. A partir del total de la población, se seleccionarán aleatoriamente 315 estudiantes, otorgando a cada uno la misma probabilidad de ser incluido en la investigación.

Para comprobar el total de la muestra se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Significado de cada nomenclatura:

n: tamaño de la muestra

N: población total (1760 estudiantes)

Z: nivel de confianza (1,96)

p: probabilidad de ocurrencia (0,5)

q: probabilidad de no ocurrencia (0,5)

e: margen de error (0,05)

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{1760 (1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2(1760 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{1689,30}{5,3579}$$

$$n = 315,3$$

Por lo tanto, la muestra estará conformada por 315 estudiantes.

La recolección de datos realizó en formato digital a través de un enlace de Google Forms entre el 8 y el 14 de julio. Para asegurar la representatividad y evitar duplicidades, se visitaron aleatoriamente distintas aulas en horarios y días variados (de lunes a viernes), seleccionando distintas asignaturas y franjas horarias. El cuestionario, con una duración aproximada de 3 minutos, fue respondido voluntariamente al final de cada clase con la autorización previa de los docentes.

Técnica

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, aplicada a través de un cuestionario estructurado que permitirá obtener datos directos de los estudiantes sobre su percepción de los servicios académicos y administrativos. Este instrumento, facilitará la medición del nivel de satisfacción estudiantil en cada una de las dimensiones contempladas.

Instrumento

Como instrumento de recolección de datos se utilizará el Cuestionario para el Estudio de la Satisfacción de Estudiantes Universitarios (SEUE), desarrollado por Gento y Vivas (2003), el cual ha sido ampliamente utilizado y validado en investigaciones relacionadas con la satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior.

El instrumento está estructurado mediante preguntas cerradas organizadas en diferentes dimensiones que permiten evaluar diversos aspectos de la experiencia universitaria, tales como la calidad de la enseñanza, los servicios institucionales, la infraestructura, la atención administrativa y otros factores asociados a la satisfacción estudiantil. Las respuestas se registran mediante una escala tipo Likert de cinco opciones, donde los estudiantes expresan su grado de satisfacción respecto a cada uno de los enunciados planteados.

Procesamiento de Datos

La información recopilada será organizada y codificada en una base de datos para su procesamiento mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics.

Inicialmente se realizará un análisis descriptivo, mediante la obtención de frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción estudiantil en cada una de las dimensiones evaluadas por el instrumento SEUE. Posteriormente, se efectuará un análisis correlacional con la finalidad de examinar la correlación entre las variables inmersas en el estudio.

Capítulo III: Resultados

Este capítulo tiene como propósito presentar los hallazgos derivados del procesamiento de la información recolectada a través del Cuestionario para el Estudio de la Satisfacción de Estudiantes Universitarios (SEUE), el cual fue aplicado a 315 estudiantes de una facultad de educación superior del Ecuador. A lo largo de este apartado, se los resultados obtenidos, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

En primer lugar, se explica el proceso de codificación de los datos en el software estadístico SPSS y la depuración de la base de datos, pasos fundamentales para garantizar la calidad de la información antes de cualquier análisis. En segundo lugar, se presenta el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite evaluar si el instrumento utilizado mide de manera consistente las dimensiones de satisfacción estudiantil.

En tercer lugar, se desarrolla el análisis descriptivo, donde se caracteriza a la población participante y se examina, dimensión por dimensión, la percepción de los estudiantes sobre los diferentes servicios y procesos universitarios. Con el propósito de optimizar la fluidez de lectura y priorizar la síntesis analítica, los resultados se han consolidado a través de tablas por cada una de las dimensiones evaluadas. Cada tabla resume la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en la escala de satisfacción. La totalidad de las figuras correspondientes a cada ítem del instrumento se encuentran en el Anexo 2 (Gráficos Estadísticos por Ítem del Instrumento SEUE), mientras que, en el presente capítulo se han seleccionado las figuras más relevantes para el análisis y la discusión de resultados.

Finalmente, se incorpora un análisis inferencial mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, con el fin de explorar si existe relación entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción obtenidos.

Codificación del Cuestionario en SPSS

En esta investigación, los datos recolectados fueron analizados mediante el uso del software estadístico SPSS, versión 20. El cuestionario incorporó un total de noventa y siete variables, cuatro de ellas destinadas a preguntas sociodemográficas,

noventa y tres preguntas abordaron las dimensiones del modelo SEUE, adaptado al ámbito de la educación superior. Se midieron estas dimensiones a través de una escala de Likert de uno al cinco donde uno indicaba Totalmente Insatisfecho y cinco indicaba Muy Satisfecho.

La codificación de datos empezó con la generación de un archivo en SPSS, donde cada columna representaba un variable específica del cuestionario y cada fila correspondía a un participante. A las variables se les asignaron etiquetas descriptivas, como edad, sexo, semestre, carrera, y para identificar las variables del modelo se nombró Condiciones_infraestructura1, entre otros, como se observa en la figura uno, esto se realizó para facilitar una identificación exacta durante los análisis, lo que permitió una interpretación de los resultados de manera más rápida y sencilla. Las variables sociodemográficas fueron asignadas como nominales, mientras que las variables de las dimensiones que se midieron con la escala de Likert se configuraron como ordinales.

Figura 1

Codificación del Cuestionario en SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Cadena	6	0		Ninguna	Ninguna	6	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Semestre	Cadena	17	0	Semestre que esta cursando	{1, Primer s...	Ninguna	17	Izquierda	Nominal	Entrada
4	Carrera	Cadena	32	0	Carrera a la que pertenece	{1, Administ...	Ninguna	32	Izquierda	Nominal	Entrada
5	condiciones_infraestructura1	Numérico	1	0	Limpieza de las instalaciones	{1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	condiciones_infraestructura2	Numérico	1	0	Ventilación de las aulas	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
7	condiciones_infraestructura3	Numérico	1	0	Aislamiento de los ruidos	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
8	condiciones_infraestructura4	Numérico	1	0	Comodidad del mobiliario	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
9	condiciones_infraestructura5	Numérico	1	0	Espacios para la enseñanza	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
10	condiciones_infraestructura6	Numérico	1	0	Espacios para el estudio	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
11	condiciones_infraestructura7	Numérico	1	0	Instalaciones sanitarias	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
12	condiciones_infraestructura8	Numérico	1	0	Disponibilidad de agua potable	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
13	condiciones_infraestructura9	Numérico	1	0	Espacios para el descanso	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
14	condiciones_infraestructura10	Numérico	1	0	Espacios para la recreación	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
15	condiciones_infraestructura11	Numérico	1	0	Instalaciones de la biblioteca	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
16	condiciones_infraestructura12	Numérico	1	0	Instalaciones del comedor	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
17	condiciones_infraestructura13	Numérico	1	0	Instalaciones deportivas	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
18	servicios_institucion1	Numérico	1	0	Servicio bibliotecario (atención al usuario)	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
19	servicios_institucion2	Numérico	1	0	Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia ...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
20	servicios_institucion3	Numérico	1	0	Oficina de Registro y Control Estudiantil	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
21	servicios_institucion4	Numérico	1	0	Proceso de admisión e inscripción	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
22	servicios_institucion5	Numérico	1	0	Acceso a computadoras para realizar trabajo...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
23	servicios_institucion6	Numérico	1	0	Acceso a Internet y correo electrónico	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
24	servicios_institucion7	Numérico	1	0	Servicio de reproducción y fotocopiado	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada

Depuración de la Base de Datos

En el proceso de depuración de la base de datos, el primer paso fue transformar los datos recolectados en Excel a un formato compatible con SPSS, dado que las respuestas del cuestionario se ingresaron inicialmente en hojas de cálculo de Excel. Este procedimiento facilitó la integración de las respuestas en el software estadístico, garantizando la integridad la estructura original de columna y filas, se verificaron las codificaciones automáticas generadas durante la importación de. Excel a SPSS. Este proceso abarcó. La revisión de las etiquetas, valores y noveles de medición asignado a cada variable. Finalmente, se realizó una prueba piloto de la base de datos en SPSS para validar la funcionalidad de las variables y asegurar que la organización de los datos era apta para los análisis estadísticos requeridos.

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un indicador estadístico que evalúa la consistencia interna de un instrumento, ofreciendo un indicador de la confiabilidad de las escalas empleadas (Rodríguez y Reguant, 2020). En esta investigación, se calculó el Alfa de Cronbach utilizando los resultados de la encuesta administrada a 315 participantes.

El cálculo se basó en la encuesta tomada entre el 8 al 14 de julio del 2026, a 315 estudiantes de una facultad de una IES. Los datos se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2

Cálculo del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,900	93

El estándar mínimo de 0.7 establecido por Oviedo y Campo (2005) para considerar aceptable la fiabilidad de un instrumento, basándonos en los resultados, el análisis de fiabilidad indicó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.900 para los 93 ítems evaluados. Esto valida la consistencia interna del cuestionario y que el

instrumento es apropiado para recoger las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo.

Análisis Descriptivo

Hernández et al. (2014) define que la distribución de frecuencias es una agrupación de datos de una variable distribuidos en categorías específicas. Una vez que se cerró el cuestionario con 315 individuos, se presentan los datos descriptivos relacionados a las variables sociodemográficas.

Tabla 3

Sexo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	149	47,3%	47,3%
Mujer	166	52,7%	100,0%
Total	315	100%	

Se puede observar que existe una proporción relativamente equilibrada de hombres y mujeres, existiendo una diferencia de 5,4% puntos porcentuales.

Tabla 4

Rango de Edad

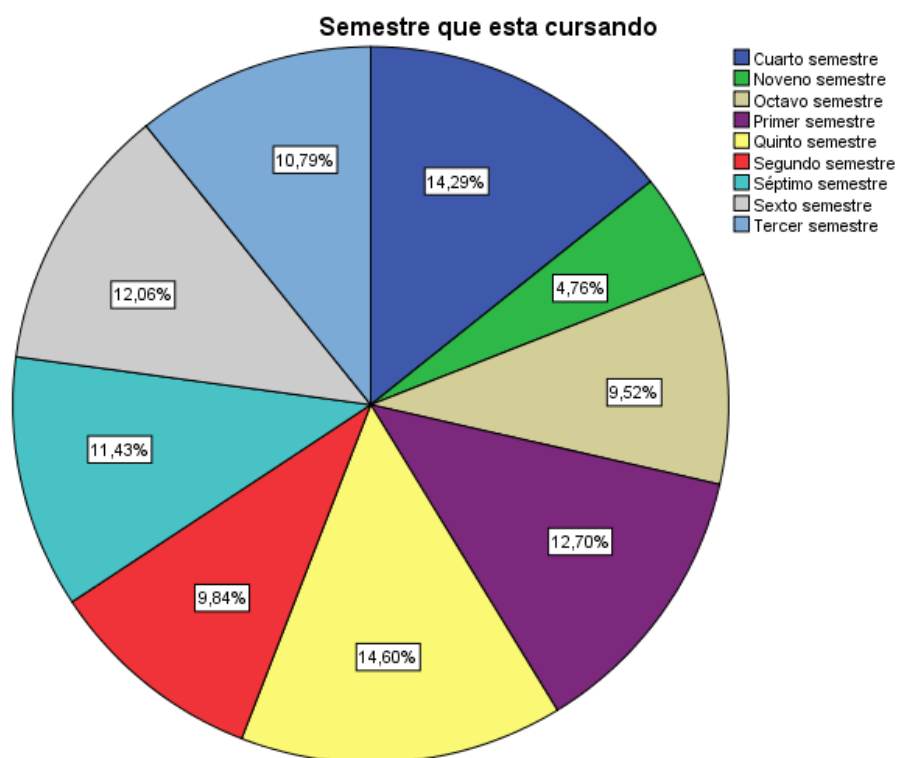
Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18	17	5,4%	5,4%
19	36	11,4%	16,8%
20	55	17,5%	34,3%
21	37	11,7%	46,0%
22	49	15,6%	61,6%
23	49	15,6%	77,1%

24	33	10,5%	87,6%
25	29	9,2%	96,8%
26	9	2,9%	99,7%
28	1	0,3%	100,0%
Total	315	100%	

La mayoría de los encuestados se concentran en el rango entre 20 y 23 años, que agrupa al 60,4% de los estudiantes.

Figura 2

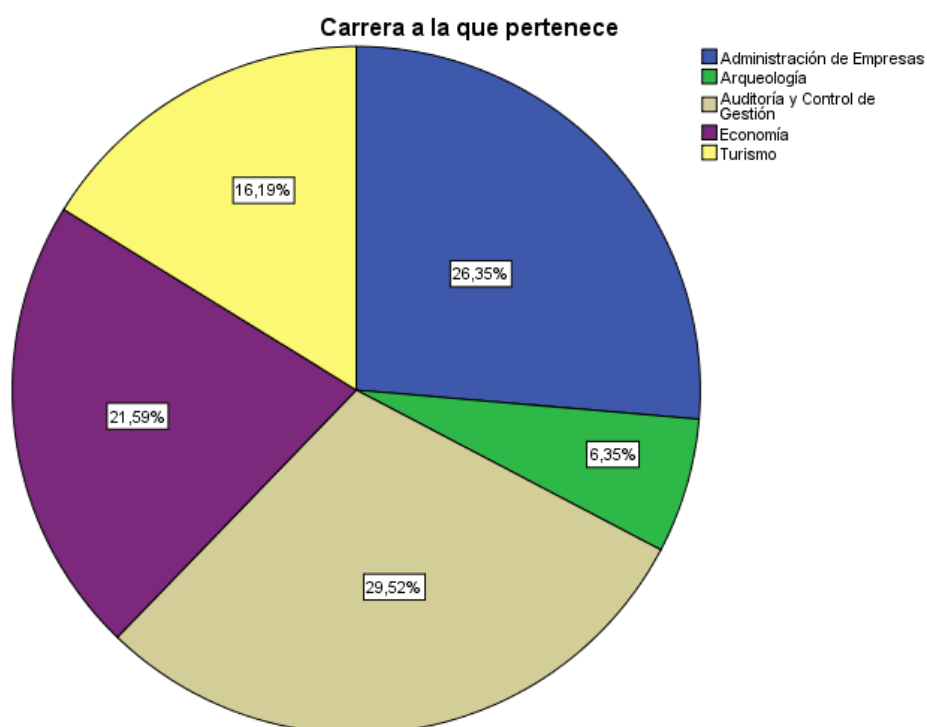
Semestre que está Cursando



La distribución según el semestre que cursan demuestra que los datos se obtuvieron en diferentes momentos de la vida universitaria., lo cual resulta relevante debido a que las experiencias, necesidades y expectativas de los estudiantes pueden variar durante su formación académica.

Figura 3

Carrera



La distribución de los estudiantes según la carrera permite identificar que todas las carreras fueron consideradas en el estudio, siendo la de mayor frecuencia Auditoría y Control de Gestión con el 29,52% de la muestra.

A continuación, se presentan los resultados tabulados correspondientes a las preguntas del modelo SEUE, diseñado para evaluar la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo brindado por las Instituciones de Educación Superior (IES). Dichos hallazgos, derivados de las 93 preguntas que integran el instrumento, se ilustran en las tablas que se muestran a continuación.

Dimensión I. Condiciones Básicas de Infraestructura

Tabla 5

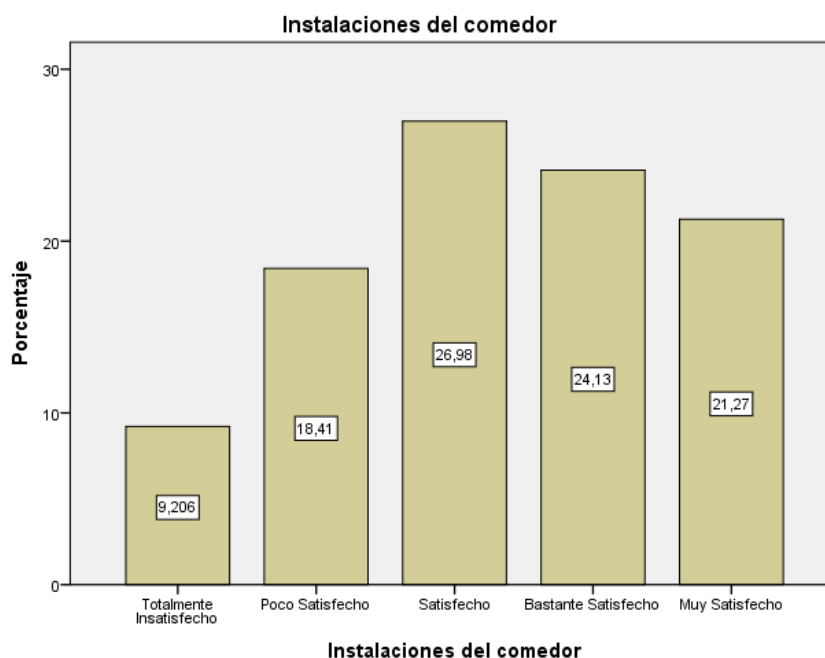
Dimensión I

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Limpieza de las instalaciones	9,52%	13,97%	23,17%	24,76%	28,57%
Ventilación de las aulas	11,43%	11,75%	23,81%	27,94%	25,08%
Aislamiento de los ruidos	10,79%	13,65%	27,30%	28,57%	19,68%
Comodidad del mobiliario	8,25%	13,02%	28,89%	29,84%	20,00%
Espacios para la enseñanza	9,52%	11,11%	24,13%	28,89%	26,35%
Espacios para el estudio	10,16%	10,48%	29,52%	21,59%	28,25%
Instalaciones sanitarias	13,02%	12,06%	22,22%	26,98%	25,71%
Disponibilidad de agua potable	6,98%	11,75%	23,17%	28,57%	29,52%
Espacios para el descanso	6,98%	17,46%	26,67%	26,98%	21,90%
Espacios para la recreación	7,62%	19,37%	27,30%	25,08%	20,63%
Instalaciones de la biblioteca	13,02%	17,78%	22,54%	22,22%	24,44%
Instalaciones del comedor	9,21%	18,41%	26,98%	24,13%	21,27%
Instalaciones deportivas	8,25%	13,65%	17,78%	26,98%	33,33%

La evaluación general de la Dimensión I, revela un contraste entre las áreas docentes y deportivas con altos estándares de satisfacción en comparación con los espacios de apoyo estudiantil con deficiencias críticas. Mientras que las instalaciones pedagógicas, deportivas y de saneamiento básico superan las expectativas operativas, la biblioteca, el comedor y las zonas recreativas registran los niveles más altos de disconformidad. Esta brecha sugiere que la gestión de infraestructura ha priorizado la función docente directa, descuidando el confort ambiental y los recursos necesarios para la permanencia integral del estudiante en el campus.

Figura 4

Instalaciones del Comedor



La insatisfacción expresada hacia las instalaciones del comedor evidencia un aspecto prioritario a considerar en los planes de mejora de la infraestructura física. Este resultado demuestra que las deficiencias percibidas en el área de servicios de alimentación impactan directamente en el confort y la calidad de la estancia de la comunidad estudiantil dentro del campus.

Dimensión II. Servicios de la Institución

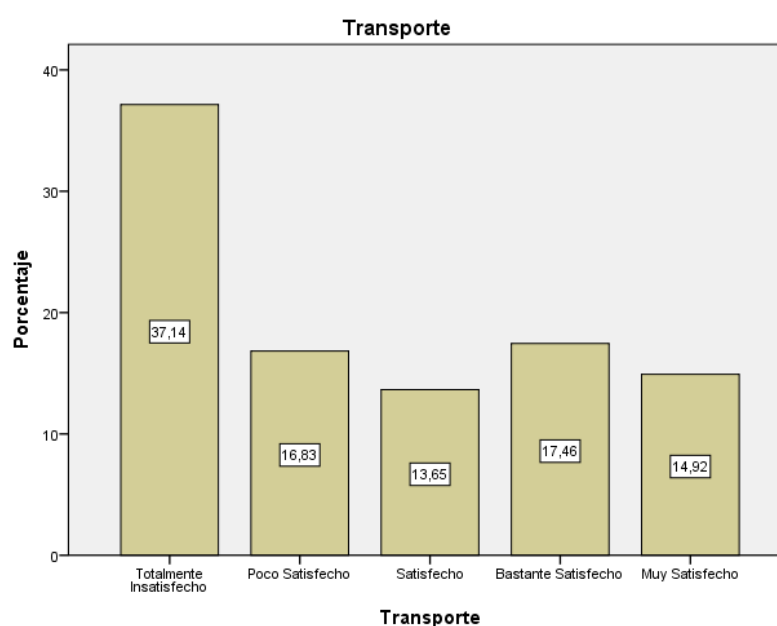
Tabla 6
Dimensión II

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Servicio bibliotecario (atención al usuario)	13,33%	16,51%	21,59%	25,71%	22,86%
Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	11,11%	24,13%	23,81%	21,27%	19,68%
Oficina de Registro y Control Estudiantil	15,56%	18,41%	20,95%	22,86%	22,22%
Proceso de admisión e inscripción	14,29%	14,29%	22,86%	26,67%	21,90%
Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	10,48%	14,29%	24,13%	24,76%	26,35%
Acceso a Internet y correo electrónico	10,48%	13,33%	24,76%	25,08%	26,35%
Servicio de reproducción y fotocopiado	13,65%	18,73%	24,13%	23,17%	20,32%
Higiene de los alimentos en el comedor	11,43%	10,48%	31,75%	22,86%	23,49%
Cantidad de los alimentos ofrecidos	10,79%	19,37%	26,03%	22,54%	21,27%
Calidad de la alimentación	11,43%	10,48%	31,75%	22,86%	23,49%
El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	9,52%	15,56%	29,84%	24,76%	20,32%
Servicio médico – odontológico	11,43%	18,73%	23,81%	22,86%	23,17%
Transporte	37,14%	16,83%	13,65%	17,46%	14,92%

Los servicios institucionales revelan un grado de satisfacción positivo en lo que respecta a la operatividad y a la infraestructura tecnológica del campus, donde el acceso a equipos informáticos y a la red de internet constituyen los ítems mejor valorados. De igual forma, los servicios de alimentación y los mecanismos de admisión registran una acogida mayoritariamente favorable. Sin embargo, se detectan niveles de descontento moderado en la Oficina de Registro y Control Estudiantil, así como en la disponibilidad de materiales bibliográficos. No obstante, el punto más crítico corresponde al servicio de transporte pues, la mayoría de los encuestados lo califica negativamente, lo que revela un serio obstáculo de movilidad que compromete el ingreso de los alumnos al campus.

Figura 5

Transporte



La severidad de los datos respecto al transporte institucional ratifica la urgencia de priorizar esta área en la toma de decisiones administrativas. La elevada concentración de respuestas en la categoría "Totalmente Insatisfecho" demuestra que las deficiencias en las rutas, horarios, capacidad vehicular o accesibilidad representan una barrera significativa para la permanencia estudiantil.

Dimensión III. Condiciones de Seguridad

Tabla 7

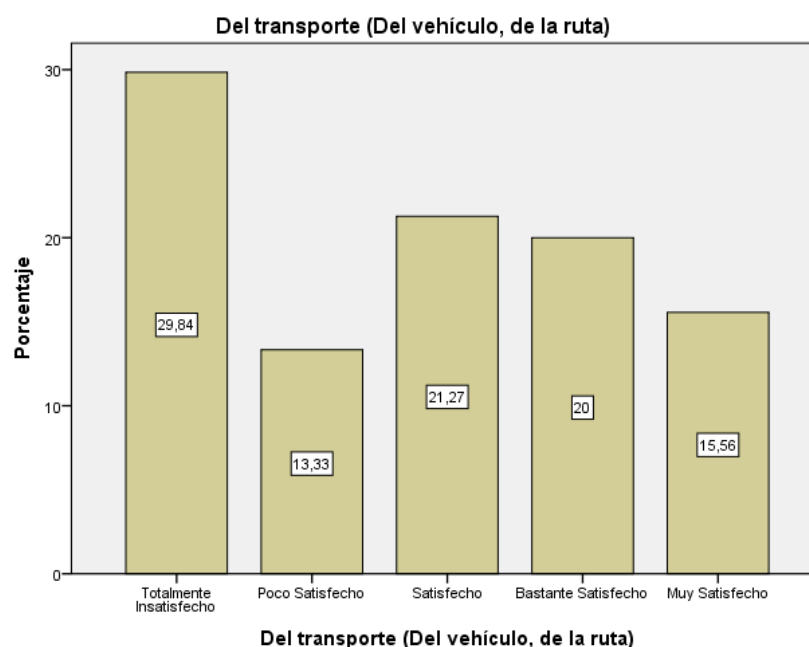
Dimensión III

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	9,21%	13,02%	28,57%	25,08%	24,13%
Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	9,21%	15,56%	27,62%	28,25%	19,37%
Del transporte (Del vehículo, de la ruta)	29,84%	13,33%	21,27%	20,00%	15,56%
De las zonas de esparcimiento	13,02%	13,97%	28,57%	20,32%	24,13%
De las instalaciones deportivas	9,21%	14,92%	20,63%	30,79%	24,44%
De los alrededores de la institución	11,75%	13,65%	27,94%	22,54%	24,13%

La evaluación de las condiciones de seguridad demuestra una percepción predominantemente favorable en la infraestructura interna de la institución. Destacando la seguridad en las instalaciones deportivas y los sistemas de protección física del edificio como fortalezas clave, donde la aprobación supera ampliamente el 75%. Sin embargo, el punto más crítico del eje se ubica en la seguridad del transporte (estado mecánico del vehículo y riesgos en la ruta), donde la insatisfacción alcanza niveles elevados que comprometen la percepción de protección integral del estudiante fuera del campus.

Figura 6

Del Transporte (del Vehículo, de la Ruta)



Los resultados reflejan una clara inquietud estudiantil sobre las condiciones operativas y los riesgos asociados al traslado diario hacia la universidad. Esta elevada disconformidad confirma que las deficiencias en el transporte no se limitan a la logística o frecuencia, sino que involucran factores de riesgo físico y vial en las rutas transitadas.

Dimensión IV. Consideración a su Situación Económica en

Tabla 8

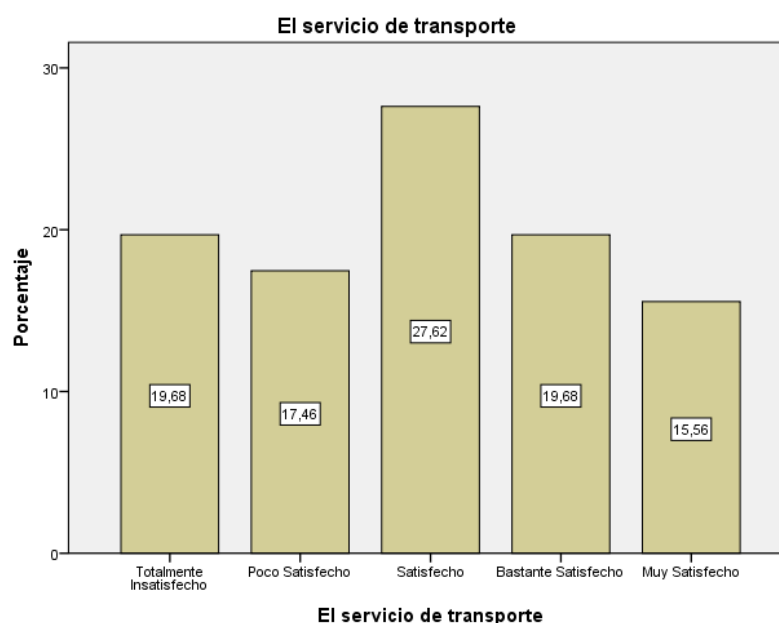
Dimensión IV

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Las actividades académicas	8,25%	13,33%	27,62%	25,71%	25,08%
Las actividades extracátedras	13,02%	14,92%	23,17%	27,94%	20,95%
El servicio de comedor	8,57%	16,19%	26,98%	23,49%	24,76%
El servicio de transporte	19,68%	17,46%	27,62%	19,68%	15,56%
Los servicios médico-asistenciales	12,38%	15,56%	22,86%	27,62%	21,59%
La asignación de becas	15,56%	13,02%	22,54%	24,76%	24,13%
La adquisición de materiales de estudio	11,43%	17,14%	24,44%	25,08%	21,90%

El análisis de la dimensión económica refleja una valoración generalmente positiva en el costo y accesibilidad de las actividades académicas directas y el servicio de comedor, alcanzando niveles de satisfacción superiores al 70%. Asimismo, la asignación de becas y las actividades extracátedras muestran un balance favorable. Sin embargo, hay un déficit presupuestal que afecta la compra de materiales de estudio y la entrega de becas. El principal punto de descontento se ubica en el impacto económico del transporte, posicionándose como el gasto operativo que más afecta la percepción de accesibilidad de la comunidad estudiantil.

Figura 7

El Servicio del Transporte



El costo o valor percibido del transporte genera la mayor concentración de insatisfacción en el eje económico. Este hallazgo evidencia que los gastos vinculados al desplazamiento cotidiano representan un esfuerzo financiero significativo dentro del presupuesto de los estudiantes y sus familias.

Dimensión V. Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso de

Tabla 9

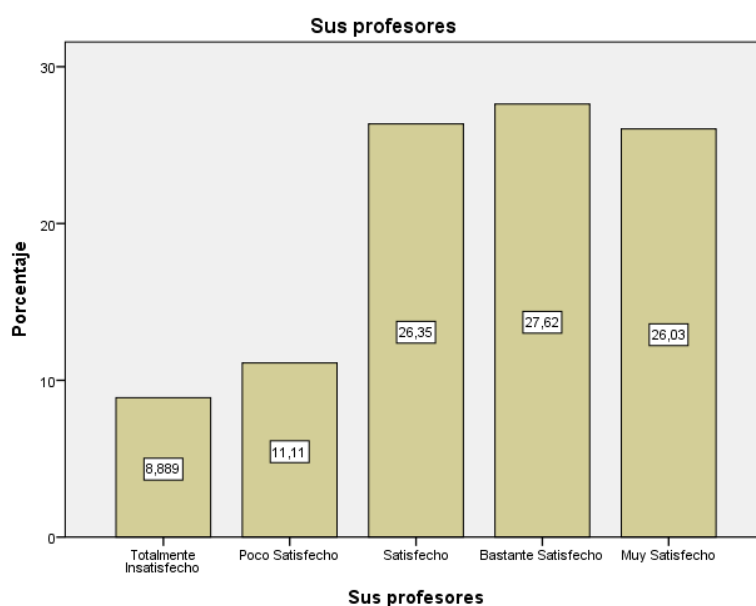
Dimensión V

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Sus profesores	8,89%	11,11%	26,35%	27,62%	26,03%
Sus compañeros de grupo	10,16%	12,06%	26,03%	28,89%	22,86%
Los otros alumnos de la universidad	12,70%	12,06%	30,16%	22,22%	22,86%
Las autoridades de la universidad	10,16%	13,97%	24,76%	28,57%	22,54%
El personal administrativo	8,57%	9,52%	28,25%	29,84%	23,81%
El personal de la biblioteca	9,84%	14,29%	25,08%	25,08%	25,71%
El personal del comedor	12,06%	14,92%	24,76%	25,40%	22,86%
El personal del servicio médico	12,70%	14,60%	28,25%	22,86%	21,59%

El análisis del trato afectuoso y la seguridad emocional evidencia un clima institucional predominantemente armónico, receptivo y seguro para el desenvolvimiento estudiantil. Las valoraciones hacia el personal administrativo y el cuerpo docente se consolidan como las fortalezas centrales del eje, alcanzando ambos índices de aprobación que superan el 80% acumulado. Asimismo, la interacción entre compañeros de grupo y el trato de las autoridades reflejan relaciones basadas en la cordialidad y el respeto mutuo. Las leves fluctuaciones en el personal de servicios de salud o comedor no logran alterar la tendencia general positiva, confirmando que la dimensión relacional actúa como un factor protector clave para la estabilidad y permanencia del alumno en la universidad.

Figura 8

Sus Profesores



El vínculo empático y cercano percibido en la labor docente fortalece directamente la confianza del estudiante en su entorno académico. Este resultado resulta trascendental para las conclusiones del estudio, pues demuestra que la seguridad emocional construida en el aula atenúa el impacto de las deficiencias detectadas en la infraestructura física o en servicios externos.

Dimensión VI. Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo de Clase, por la Aceptación de

Tabla 10

Dimensión VI

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Las autoridades	9,52%	13,33%	22,22%	26,67%	28,25%
Los Jefes de Departamentos.	9,21%	14,92%	29,84%	26,35%	19,68%
Los profesores	7,94%	12,38%	22,22%	30,48%	26,98%
El personal administrativo	11,75%	12,38%	24,44%	28,89%	22,54%
El personal de servicios	7,30%	13,33%	26,03%	26,67%	26,67%
Los compañeros de clase	9,52%	13,65%	26,35%	25,08%	25,40%
El contexto social por ser estudiante de la institución	11,75%	16,83%	22,86%	23,81%	24,76%
Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	9,52%	16,51%	25,40%	27,62%	20,95%
Representación en las diversas instancias de la institución	11,11%	12,06%	26,03%	27,62%	23,17%
Participación en las políticas y proyectos institucionales	15,56%	13,97%	23,81%	27,94%	18,73%

El análisis de la dimensión de sentido de pertenencia refleja una valoración ampliamente positiva hacia el talento humano de la institución, donde la atención de docentes, autoridades y personal de servicios alcanza niveles de satisfacción superiores al 70%. Asimismo, la convivencia entre compañeros de clase y la representación en instancias institucionales muestran un balance sumamente favorable dentro del clima escolar. Sin embargo, persisten limitaciones en los espacios de participación activa que afectan la percepción de integración de la comunidad. El principal punto de descontento se ubica en la escasa involucración en las políticas y proyectos institucionales, sumado a una menor valoración del contexto social por ser estudiante y a la falta de consideración de sus propuestas en el aula.

Figura 9

Participación en las Políticas y Proyectos Institucionales



El elevado nivel de insatisfacción en relación con la participación en proyectos y políticas institucionales confirma que el sentido de pertenencia del estudiante se debilita cuando su rol es exclusivamente pasivo.

Dimensión VII. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

Tabla 11

Dimensión VII

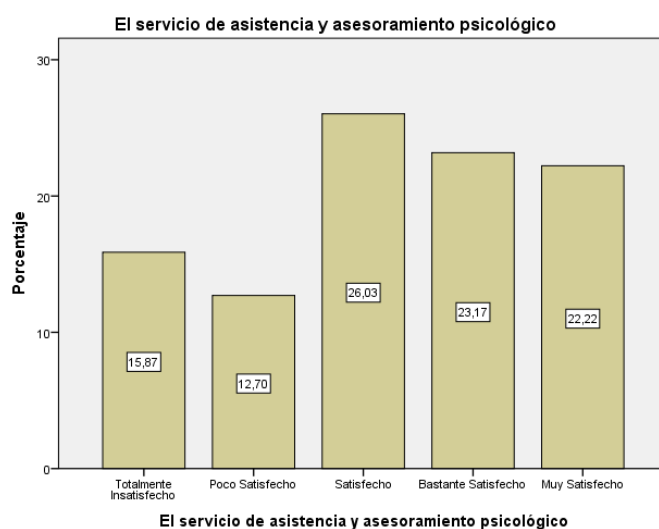
Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
El plan de estudios de la Carrera	13,02%	15,56%	24,44%	27,94%	19,05%
El contenido de las asignaturas	8,57%	12,70%	26,98%	30,16%	21,59%
El régimen de estudios (anual/semestral)	8,57%	15,56%	24,44%	32,06%	19,37%
Proceso de admisión e inscripción	14,29%	15,56%	24,76%	22,86%	22,54%
Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	12,70%	12,06%	27,30%	28,57%	19,37%
Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	11,43%	12,38%	27,30%	23,49%	25,40%
El nivel de exigencia	8,25%	11,75%	31,75%	25,40%	22,86%
El sistema de evaluación	12,38%	12,70%	23,17%	30,79%	20,95%
La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	13,33%	14,92%	24,13%	26,03%	21,59%
La metodología de enseñanza	11,43%	11,75%	24,76%	25,71%	26,35%

La comunicación con los profesores en el aula	9,52%	10,16%	26,35%	29,84%	24,13%
La formación práctica	8,89%	12,38%	25,40%	30,48%	22,86%
La vinculación con los futuros centros de trabajo	14,60%	12,06%	26,98%	21,59%	24,76%
La vinculación con el contexto nacional y regional	11,43%	12,70%	22,86%	26,67%	26,35%
La asistencia a clase de los profesores	10,79%	11,43%	26,35%	28,89%	22,54%
El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	10,79%	13,97%	26,03%	24,44%	24,76%
Los cursos extracátedras para optimizar su formación	15,56%	13,33%	24,76%	24,44%	21,90%
Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	11,75%	14,92%	25,08%	25,40%	22,86%
El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	15,87%	12,70%	26,03%	23,17%	22,22%

El análisis cualitativo del proceso de enseñanza y aprendizaje evidencia un desempeño sólido en el núcleo académico directo de la institución. Indicadores como la comunicación con los profesores en el aula, el nivel de exigencia, la formación práctica y el contenido de las asignaturas superan el 78% de aprobación, demostrando que la labor pedagógica y curricular fundamental satisface las expectativas del estudiante. No obstante, las principales debilidades y tensión se ubican en los procesos complementarios y de soporte integral al estudiante. Aspectos como la oferta de cursos extracátedras, las horas de consulta docente, la vinculación con futuros centros de trabajo y los procesos de admisión presentan niveles de insatisfacción relevantes. El punto más crítico de esta dimensión corresponde al servicio de asistencia y asesoramiento psicológico, evidenciando una brecha significativa en el acompañamiento integral del alumno más allá de lo estrictamente académico.

Figura 10

El Servicio de Asistencia y Asesoramiento Psicológico



El servicio de asesoramiento psicológico concentra la tasa más alta de disconformidad extrema (15,87% totalmente insatisfechos) de toda la dimensión académica. Este hallazgo subraya que, si bien la institución cumple eficientemente con los estándares de enseñanza en el aula, existe un vacío en la red de contención emocional y orientación del estudiante.

Dimensión VIII. Logros Personales

Tabla 12

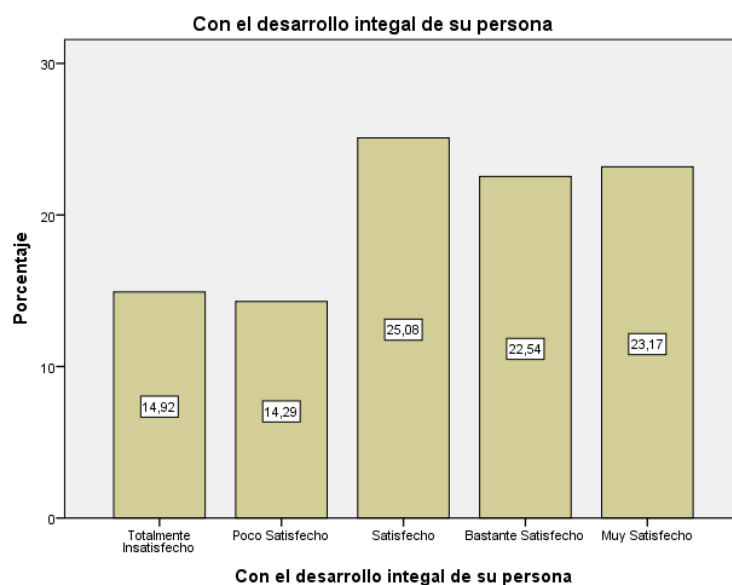
Dimensión VIII

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Con los resultados o calificaciones obtenidas	9,52%	10,79%	26,98%	27,30%	25,40%
Con los conocimientos adquiridos	7,94%	12,38%	29,84%	23,81%	26,03%
Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	11,75%	13,02%	28,57%	22,86%	23,81%
Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	9,84%	12,70%	30,48%	25,08%	21,90%
Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	11,43%	14,92%	23,81%	23,17%	26,67%
Con el desarrollo integral de su persona	14,92%	14,29%	25,08%	22,54%	23,17%

El análisis de la dimensión de logros personales refleja un balance altamente positivo en la percepción del rendimiento académico cognitivo. Las calificaciones obtenidas, los conocimientos adquiridos y la formación en valores ciudadanos destacan como las mayores fortalezas, alcanzando niveles de satisfacción global cercanos al 80%. Asimismo, la adquisición de habilidades para el trabajo docente y las técnicas de estudio muestran una valoración favorable. Sin embargo, se identifica un área de preocupación en el crecimiento del estudiante; el desarrollo integral de la persona concentra el mayor índice de insatisfacción de todo el eje, con más del 29 % de respuestas en las categorías negativas, lo que sugiere que los avances en el plano estrictamente académico superan al acompañamiento en las dimensiones personal y socioafectiva.

Figura 11

Con el Desarrollo Integral de su Persona



El descontento con el crecimiento personal del estudiante revela que el logro universitario no depende únicamente de las notas o los saberes adquiridos.

Dimensión IX. Reconocimiento del Éxito Personal por Parte de

Tabla 13

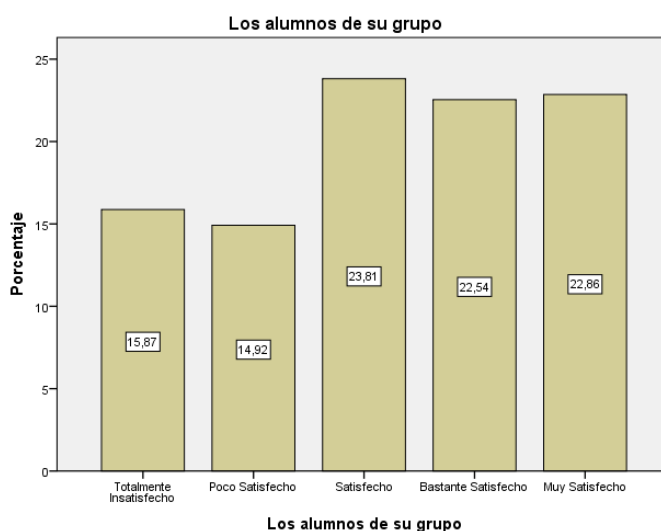
Dimensión IX

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
La Institución y sus autoridades	7,30%	11,11%	23,17%	30,48%	27,94%
Los profesores	7,30%	12,70%	28,57%	27,94%	23,49%
Los alumnos de su grupo	15,87%	14,92%	23,81%	22,54%	22,86%
Los demás alumnos de la universidad	10,16%	14,29%	28,57%	22,86%	24,13%
El contexto social	13,65%	18,10%	19,05%	25,71%	23,49%

El análisis de la dimensión de reconocimiento del éxito personal refleja un balance sumamente favorable en la validación proveniente de las instancias institucionales y docentes, donde el respaldo de las autoridades y de los profesores supera el 80% de satisfacción acumulada. Asimismo, la percepción de reconocimiento por parte del resto de la comunidad universitaria y del entorno social muestra una tendencia predominantemente positiva. No obstante, el principal foco de tensión se ubica en la relación horizontal entre pares. La validación del éxito por parte de los compañeros del propio grupo de clase registra el nivel de insatisfacción más alto del eje, superando el 30% en las categorías negativas, lo que evidencia dinámicas de competencia o falta de cohesión en el entorno inmediato del aula que restringen el reconocimiento mutuo del esfuerzo académico.

Figura 12

Los Alumnos de su Grupo



La concentración de insatisfacción respecto al reconocimiento dentro del grupo de clase señala que, si bien la estructura institucional premia e incentiva los logros, el clima entre pares directos carece de espacios de validación afectiva y académica.

Dimensión X. Autorrealización por

Tabla 14

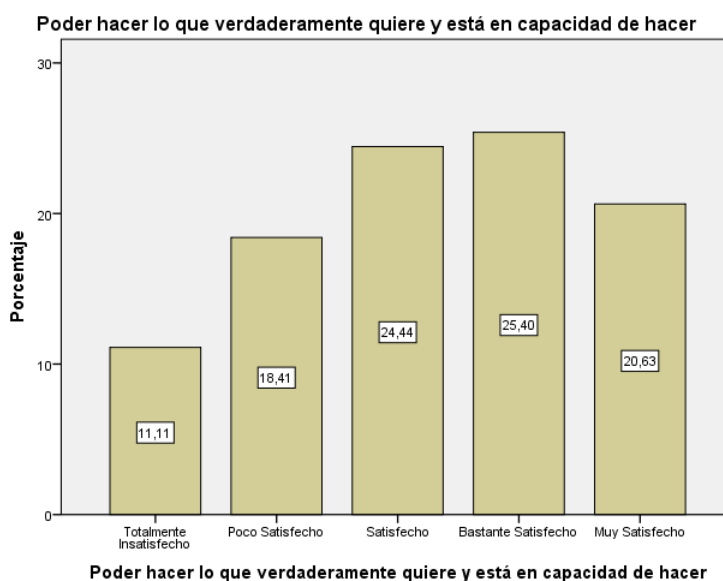
Dimensión X

Ítem	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	11,11%	18,41%	24,44%	25,40%	20,63%
Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	12,38%	14,60%	22,86%	24,13%	26,03%
La libertad de que goza en la institución	8,25%	19,37%	25,40%	23,81%	23,17%
La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	9,52%	17,14%	26,03%	24,76%	22,54%
El desarrollo de su creatividad	11,75%	13,97%	25,71%	24,76%	23,81%
Su futuro profesional	12,38%	14,92%	23,17%	24,44%	25,08%

El análisis de la dimensión de autorrealización muestra una percepción predominantemente favorable en la progresión del aprendizaje y la proyección laboral, donde aspectos como la adquisición diaria de conocimientos, la libertad institucional, la autonomía en las tareas y las perspectivas de futuro profesional alcanzan niveles de satisfacción superiores al 70%. No obstante, se identifica un área crítica que condiciona el logro pleno del potencial del estudiante. El ítem asociado al empoderamiento para realizar lo que verdaderamente desea y está en capacidad de hacer presenta la insatisfacción acumulada más elevada del eje (29,52%), lo que sugiere la presencia de rigideces curriculares o procedimentales que limitan la autoexpresión y la concreción de las aspiraciones vocacionales dentro del contexto universitario.

Figura 13

Poder Hacer lo que Verdaderamente Quiere y está en Capacidad de Hacer



El descontento con la orientación vocacional revela que la realización personal del estudiante va más allá del simple aprendizaje de contenidos.

Análisis Inferencial

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados, se empleó la prueba de Chi-cuadrado con el fin de determinar si existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción expresados en las dimensiones evaluadas por el instrumento SEUE. El contraste de hipótesis se realizó considerando un nivel de significancia del 0,05; por lo tanto, si el p-valor obtenido es menor a este umbral, se rechaza la hipótesis nula, evidenciando que las valoraciones de los estudiantes varían significativamente en función de su sexo.

Las hipótesis sometidas a prueba fueron las siguientes:

H₀: No existe asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción en las dimensiones evaluadas mediante el instrumento SEUE.

H₁: Existe asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción en las dimensiones evaluadas mediante el instrumento SEUE.

La validación de las hipótesis propuestas en la Introducción requirió de métodos estadísticos que posibilitaran la confrontación de las variables consideradas. Con tal finalidad, se construyeron tablas de contingencia para explorar la posible relación entre el sexo de los encuestados y sus niveles de satisfacción medidos con el SEUE. Se aplicó la prueba de Chi-cuadrado para verificar estadísticamente dicha asociación, utilizando el software estadístico SPSS conforme a lo establecido en la metodología. Este análisis resultó determinante para determinar si las diferencias de satisfacción atribuidas al sexo tenían significación estadística, generando información empírica que permitiera aceptar o desestimar las hipótesis de trabajo.

Además, para dar cumplimiento a los objetivos formulados y complementar el estudio, se efectuó un análisis descriptivo focalizado en los ítems que evidenciaban los mayores índices de insatisfacción. De las 93 preguntas del SEUE, se eligió un ítem por cada una de las 10 dimensiones, atendiendo a aquellos con las proporciones más altas de apreciaciones desfavorables. Este análisis contribuirá a la detección de los aspectos

que requieren atención prioritaria, orientando la toma de decisiones para la implementación de mejoras en los servicios académicos y administrativos.

Los resultados del análisis se presentan detalladamente en las siguientes tablas.

Dimensión I. Condiciones Básicas de Infraestructura

Tabla 15

*Contingencia Sexo * Instalaciones del Comedor*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	5,1%	10,2%	12,1%	10,8%	9,2%	47,3%
Mujer	4,1%	8,3%	14,9%	13,3%	12,1%	52,7%
Total	9,2%	18,4%	27%	24,1%	21,3%	100%

La Tabla 15 expone la percepción sobre las instalaciones del comedor. Las mujeres con un 14,9% en "Satisfecho", mientras que los hombres se concentran en la misma categoría con un 12,1%.

Tabla 16

*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * Instalaciones del Comedor*

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,026*	4	,553
Razón de verosimilitudes	3,026	4	,554
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,553) es mayor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre las instalaciones del comedor.

Dimensión II. Servicios de la Institución

Tabla 17

*Contingencia Sexo * Transporte*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	16,8%	9,2%	6,3%	7,6%	7,3%	47,3%
Mujer	20,3%	7,6%	7,3%	9,8%	7,6%	52,7%
Total	37,1%	16,8%	13,7%	17,5%	14,9%	100%

La Tabla 17 revela un elevado nivel de insatisfacción estudiantil respecto al servicio de transporte en ambos sexos. Las mujeres presentan la proporción más alta de descontento, con un 20,3% ubicado en la categoría de "Totalmente Insatisfecho", frente al 16,8% de los hombres.

Tabla 18*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * Transporte*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,715*	4	,788
Razón de verosimilitudes	1,714	4	,788
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,788) es superior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre el transporte.

Dimensión III. Condiciones de Seguridad**Tabla 19***Contingencia Sexo * Del Transporte (del Vehículo, de la Ruta)*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	13%	7,9%	8,6%	10,8%	7%	47,3%
Mujer	16,8%	5,4%	12,7%	9,2%	8,6%	52,7%
Total	29,8%	13,3%	21,3%	20%	15,6%	100%

La Tabla 19 evidencia un nivel considerable de insatisfacción respecto al transporte en cuanto a vehículo y ruta. Las mujeres presentan la mayor proporción de descontento, con un 16,8% en "Totalmente Insatisfecho", superando al 13% registrado por los hombres.

Tabla 20*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * Del Transporte (del Vehículo, de la Ruta)*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,584*	4	,232
Razón de verosimilitudes	5,598	4	,231
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,232) es mayor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre el transporte (vehículo y ruta).

Dimensión IV. Consideración a su Situación Económica en**Tabla 21***Contingencia Sexo * El Servicio de Transporte*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	10,2%	7,9%	14%	8,9%	6,3%	47,3%
Mujer	9,5%	9,5%	13,7%	10,8%	9,2%	52,7%
Total	19,7%	17,5%	27,6%	19,7%	15,6%	100%

La Tabla 21 refleja la percepción estudiantil sobre el servicio de transporte. Se observa una distribución más equilibrada entre ambos sexos en comparación con dimensiones previas, aunque persisten niveles relevantes de insatisfacción.

Tabla 22*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * El Servicio de Transporte*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,852*	4	,763
Razón de verosimilitudes	1,857	4	,762
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,763) es superior al nivel de significancia típico ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre el servicio de transporte.

Dimensión V. Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso de**Tabla 23***Contingencia Sexo * El Personal del Servicio Médico*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	6,7%	7,6%	10,2%	11,1%	11,7%	47,3%
Mujer	6%	7%	18,1%	11,7%	9,8%	52,7%
Total	12,7%	14,6%	28,3%	22,9%	21,6%	100%

La Tabla 23 presenta la percepción estudiantil sobre el personal del servicio médico. Se observa una tendencia mayoritariamente positiva en ambos sexos, con una marcada concentración en los niveles de satisfacción. Las mujeres destacan al registrar un 18,1% en la categoría de "Satisfecho", superando ampliamente al 10,2% de los hombres.

Tabla 24*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * El Personal del Servicio Médico*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,897*	4	,141
Razón de verosimilitudes	6,973	4	,137
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,141) es mayor al nivel de significancia típico ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre el personal del servicio médico.

Dimensión VI. Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo de Clase, por la Aceptación de

Tabla 25*Contingencia Sexo * Participación en las Políticas y Proyectos Institucionales*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	7,9%	6,3%	11,1%	12,7%	9,2%	47,3%
Mujer	7,6%	7,6%	12,7%	15,2%	9,5%	52,7%
Total	15,6%	14%	23,8%	27,9%	18,7%	100%

La Tabla 25 expone la percepción estudiantil sobre la participación en las políticas y proyectos institucionales. Se observa una tendencia mayoritariamente positiva en ambos sexos, con una clara concentración en las categorías de "Bastante Satisfecho" y "Satisfecho".

Tabla 26

*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * Participación en las Políticas y Proyectos Institucionales*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,546*	4	,969
Razón de verosimilitudes	,545	4	,969
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,969) es superior al nivel de significancia típico ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre la participación en las políticas y proyectos institucionales.

Dimensión VII. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

Tabla 27

*Contingencia Sexo * La Vinculación con los Futuros Centros de Trabajo*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	6%	6%	13,7%	9,5%	12,1%	47,3%
Mujer	8,6%	6%	13,3%	12,1%	12,7%	52,7%

Total	14,6%	12,1%	27%	21,6%	24,8%	100%
--------------	--------------	--------------	------------	--------------	--------------	-------------

La Tabla 27 presenta la percepción estudiantil sobre la vinculación con los futuros centros de trabajo, evidenciando una tendencia predominantemente positiva en ambos sexos.

Tabla 28

*Prueba de Chi-Cuadrado Sexo * La Vinculación con los Futuros Centros de Trabajo*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,482*	4	,830
Razón de verosimilitudes	1,487	4	,829
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,830) es mayor al nivel de significancia típico ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre la vinculación con los futuros centros de trabajo.

Dimensión VIII. Logros Personales

Tabla 29

*Contingencia Sexo * Con el Dominio de Técnicas de Estudio y Trabajo Intelectual Alcanzadas*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	6,7%	5,4%	14,3%	10,8%	10,2%	47,3%
Mujer	5,1%	7,6%	14,3%	12,1%	13,7%	52,7%

Total	11,7%	13%	28,6%	22,9%	23,8%	100%
--------------	--------------	------------	--------------	--------------	--------------	-------------

La Tabla 29 refleja la percepción estudiantil sobre el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas, mostrando una tendencia claramente favorable en ambos sexos. Tanto hombres como mujeres concentran su mayor porcentaje en la categoría de "Satisfecho", con un idéntico 14,3%.

Tabla 30

*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * Con el Dominio de Técnicas de Estudio y Trabajo Intelectual Alcanzadas*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,797*	4	,592
Razón de verosimilitudes	2,802	4	,591
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,592) es superior al nivel de significancia típico ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas.

Dimensión IX. Reconocimiento del Éxito Personal por Parte de

Tabla

31

*Contingencia Sexo * Los Demás Alumnos de la Universidad*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	4,4%	7%	14,9%	10,5%	10,5%	47,3%
Mujer	5,7%	7,3%	13,7%	12,4%	13,7%	52,7%
Total	10,2%	14,3%	28,6%	22,9%	24,1%	100%

La Tabla 31 expone la percepción estudiantil sobre los demás alumnos de la universidad, evidenciando una tendencia marcadamente positiva en ambos sexos.

Tabla 32

*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * Los Demás Alumnos de la Universidad*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,603*	4	,808
Razón de verosimilitudes	1,604	4	,808
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,808) es mayor al nivel de significancia típico ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre los demás alumnos de la universidad.

Dimensión X. Autorrealización por

Tabla 33

*Contingencia Sexo * La Autonomía de que Goza en la Realización de sus Trabajos*

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Hombre	5,1%	8,9%	11,1%	12,1%	10,2%	47,3%
Mujer	4,4%	8,3%	14,9%	12,7%	12,4%	52,7%
Total	9,5%	17,1%	26%	24,8%	22,5%	100%

La Tabla 33 refleja la percepción estudiantil sobre la autonomía de la que goza en la realización de sus trabajos, evidenciando una tendencia predominantemente positiva en ambos sexos.

Tabla 34

*Pruebas de Chi-Cuadrado Sexo * La Autonomía de que Goza en la Realización de sus Trabajos*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,793*	4	,774
Razón de verosimilitudes	1,795	4	,773
N de casos válidos	315		

El valor p obtenido (0,774) es superior al nivel de significancia típico ($\alpha = 0,05$). Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que permite concluir que no

existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su percepción sobre la autonomía de que goza en la realización de sus trabajos.

Discusión de los Resultados

Al comparar los hallazgos de esta investigación con los reportados en estudios antecedentes, se identifican similitudes y particularidades que enriquecen el análisis del objeto de estudio.

La investigación de Yocupicio et al. (2021), *"Satisfacción de los estudiantes con los servicios institucionales en el ITSON Universidad Navojoa"*, reportó un nivel de satisfacción medio-alto y enfatizó la necesidad de la evaluación continua como herramienta para el mejoramiento institucional. De manera similar, los resultados obtenidos indican que, descriptivamente, los estudiantes se ubican mayoritariamente en los niveles favorables en la mayor parte de las dimensiones del SEUE, confirmando la persistencia de este patrón en contextos diversos.

Por su parte, Zambrano Soriano (2025), en su estudio *"Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil"*, aplicó el modelo SERVQUAL y descubrió una percepción positiva general de los servicios de la facultad con un promedio 4/5. Sin embargo, la dimensión de recursos tecnológicos fue la más baja con una calificación de 3,71/5, evidenciando una brecha en infraestructura tecnológica similar a la identificada en la presente investigación, donde el servicio de transporte y las instalaciones del comedor concentraron los mayores índices de insatisfacción. Esta coincidencia sugiere que, independientemente del instrumento utilizado, los aspectos tangibles y de infraestructura constituyen un desafío recurrente en las instituciones de educación superior para mantener altos niveles de satisfacción estudiantil.

Por otro lado, el estudio de Pham (2026), titulado *"Students' perceptions of learning conditions and satisfaction in EFL: A psychological and pedagogical perspective"*, aplicó el modelo SERVPERF y lo que descubrió fue una alta satisfacción general entre los estudiantes de educación vocacional de Vietnam. Al igual que en el presente trabajo, los docentes fueron el factor mejor calificado, mientras que las instalaciones recibieron la ponderación más baja. Este patrón coincide con los hallazgos de esta investigación, donde la percepción hacia los profesores y el proceso

de enseñanza-aprendizaje fue predominantemente positiva, en contraste con las áreas críticas identificadas en infraestructura y servicios complementarios. Asimismo, el autor mencionado anteriormente, reportó que los estudiantes de Negocios mostraron una mayor satisfacción en comparación con otras áreas, lo que sugiere que la percepción de la relevancia de los servicios para el desarrollo profesional puede influir en los niveles de satisfacción, aspecto que podría ser explorado en futuras investigaciones.

Finalmente, el trabajo de Andrey, Guatakira, Romero y Reyes (2020), “Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior”, también realizado en Ecuador con una muestra de estudiantes de séptimo y octavo semestre, reportó que algunas dimensiones del SEUE alcanzaron niveles poco satisfactorios, mientras otras se ubicaron en niveles muy satisfactorios. Este hallazgo guarda relación directa con el presente estudio, ya que el análisis descriptivo permitió identificar ítems específicos dentro de cada dimensión que concentraron los mayores porcentajes de apreciaciones negativas. Al igual que en el estudio de Andrey et al. (2020), la heterogeneidad en los niveles de satisfacción por dimensión pone de manifiesto que los estudiantes no perciben la calidad institucional de manera uniforme, lo que subraya la necesidad de intervenciones focalizadas en las áreas críticas detectadas.

Un aspecto distintivo de la presente investigación, que la diferencia de los estudios previamente citados, radica en el análisis inferencial realizado para determinar la existencia de asociación entre el sexo de los estudiantes y su nivel de satisfacción. La aplicación de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson para determinar si el sexo influye en la percepción de la calidad de los servicios, arrojó valores superiores a 0,05 en todas las dimensiones, por lo que no se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y su nivel de satisfacción.

En conclusión, los hallazgos coinciden con la literatura existente al mostrar que la satisfacción estudiantil tiende a ser mayoritariamente positiva, aunque con matices en dimensiones específicas. La ausencia de relación con el sexo sugiere que las estrategias de mejora deben adoptar un enfoque universal, orientado a toda la comunidad estudiantil. Como señalan los autores revisados, la evaluación continua de la satisfacción sigue siendo un instrumento clave para la gestión institucional.

Conclusiones

Los resultados obtenidos revelan que los estudiantes presentan una percepción predominantemente positiva hacia la mayoría de los servicios y procesos universitarios evaluados. Esta valoración se refleja principalmente en aspectos relacionados con el trato proporcionado por los docentes y el personal administrativo, la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, el sentido de pertenencia hacia la institución y los logros personales obtenidos a lo largo de su formación. Asimismo, se determinaron los niveles de elevados de satisfacción como lo son la comunicación con los profesores, las estrategias metodológicas empleadas y el desarrollo de habilidades, competencias y destrezas. Con estos hallazgos, se puede inferir que existe un desempeño institucional adecuado en aquellos componentes que tienen mayor incidencia en la experiencia académica de los estudiantes.

No obstante, el análisis por dimensiones permitió identificar áreas críticas que presentan mayores niveles de insatisfacción, entre los cuales destacan el servicio de transporte y las instalaciones del comedor. Con base a las evidencias, se deduce que, pese a la percepción general favorable, existen determinados servicios complementarios que requieren medidas de mejora y atención prioritaria por parte de las autoridades, con el propósito de fortalecer la calidad de los servicios y ofrecer una experiencia universitaria más completa.

Por otra parte, el análisis inferencial demostró que, en todas las dimensiones, el valor p resultó superior a 0,05, lo que evidencia que no existe una asociación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción manifestados. Este resultado, sugiere que las percepciones sobre la calidad de los servicios universitarios son homogéneas entre hombres y mujeres, lo que implica que las estrategias de mejora institucional pueden ser diseñadas bajo un enfoque universal, sin necesidad de diferenciar acciones según el género de los estudiantes.

Por ende, el estudio confirma que la satisfacción estudiantil en la facultad analizada es mayoritariamente positiva, aunque con matices importantes en dimensiones específicas que demandan atención prioritaria. La identificación de áreas críticas como el transporte y el comedor, sumada a la ausencia de diferencias

significativas por sexo, proporciona a las autoridades institucionales información valiosa y confiable para orientar la toma de decisiones y la asignación de recursos hacia la mejora continua de los servicios universitarios. La aplicación sistemática del SEUE se consolida, por tanto, como una herramienta estratégica para el diagnóstico institucional y el fortalecimiento de la calidad educativa en el contexto de la educación superior ecuatoriana.

Recomendaciones

Para abordar los niveles críticos de insatisfacción identificados, especialmente en el transporte y el comedor, se recomienda realizar un diagnóstico técnico que evalúe rutas, frecuencias y condiciones vehiculares, así como los estándares de higiene, capacidad e infraestructura del comedor. Estas acciones deben enmarcarse en un plan de mejoras prioritarias dirigido a las autoridades institucionales y al cuerpo directivo de la facultad. Adicionalmente, se sugiere institucionalizar la aplicación periódica del SEUE mediante un sistema de monitoreo continuo que permita medir la evolución de la satisfacción y evaluar el impacto de las intervenciones. Las políticas de mejora, al no evidenciarse diferencias significativas por sexo, deben adoptar un enfoque universal y equitativo. Para futuras investigaciones, se recomienda incorporar variables como modalidad de estudio, nivel académico o área de conocimiento.

Referencias

- Aman, S., Aziz, N., & Abbas, M. (2023). Student satisfaction in higher education: A systematic review examining its impact on institutional growth and comparative dimensions. doi:10.59400/jam.v1i3.91
- Andrey, J., Guataquira, A., Romero, E., & Reyes, P. (2020). Satisfacción de la calidad educativa en Educación Superior. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Art. 26: Registro Oficial No. 449.
- Bahadur, S., Kumar, S., Lal, R., Singh, U., Bhattacharjee, A., & Ram, B. (2024). The effect of higher education service quality on satisfaction among business students in India and Nepal. *Cogent Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2393521>
- Bárcenas, M., Trujillo, E., & Ramírez, M. (2025). Percepción de calidad y satisfacción estudiantil en una institución universitaria utilizando servqual como herramienta. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16703
- Borja, L., Freire, Á., Moreno, J., & Pico, P. (2025). Gestión Eficiente de Proyectos Educativos: Optimización y Estrategias Innovadoras con la Metodología de Ruta Crítica. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/5271>
- Bracho Pernalet, L. (2021). Validación cualitativa y cuantitativa de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil universitaria. *Innovaciones Educativas*. <https://doi.org/10.22458/ie.v23i35.3590>
- Bravo, C., Velepucha, J., & Vivas, F. (2025). *Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción estudiantil en una facultad universitaria*. Cienfuegos: Universo Sur. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.3.2025.e798>
- Cajusol, M. (2025). *Gestión por procesos y su influencia en la satisfacción del usuario en una Universidad Pública de Lambayeque*, 2025. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/176410>
- Cepeda, J., Rivas, A., Baque, J., Macías, J., & Ramírez, H. (2025). Calidad de servicio en entidades de educación superior. <https://doi.org/10.70577/asce.v4i4.506>
- Código Orgánico Administrativo. (2017).
- Condor, B., Balta, G., Ramos, A., Bello, V., & Párraga, A. (2025). Avances sobre la calidad en la educación superior. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10975501>
- Cordero, M., & Vásquez, E. (2025). La automatización de procesos y su impacto en el crecimiento del comercio electrónico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. <https://doi.org/10.35381/r.k.v10i1.4870>
- Coronel, M., & Pluas, K. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil*.

- Ecuador, A. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449.
- Fernández, P., Zambrano, M., Cañarte Tania, & Luna, M. (2025). Aplicación de la gestión de procesos de negocios en educación continua (revisión de alcance 2020-2024). *SAPIENTIAE*. <https://doi.org/10.56124/sapientiae.v8i18.006>
- García, C., Treviño, J., Zapata, A., & Alcala, C. (2024). Estándares y Estrategias para la Mejora Continua en Instituciones Educativas: Un Enfoque hacia la Optimización de Procesos Académicos. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.14612
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
- González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/22>
- Gutama, J., Ortiz, J., Moscoso, S., & Ayabaca, D. (2025). Diseño de gestión de procesos para la Secretaria y Gestores de la Unidad Académica de Ingeniería Industria y Construcción de la Universidad Católica de Cuenca. *South Florida Journal of Development*. <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/5334>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (M. H. España, Ed.) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- ISO. (2018). *Organizaciones educativas-sistemas de gestión para organizaciones educativas*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>.
- Jiménez, C., Castillo, L., & Rojas, J. (2020). Calidad de servicio como área de investigación en educación superior. <https://ucsh.elsevierpure.com/es/publications/calidad-de-servicio-como-%C3%A1rea-de-investigaci%C3%B3n-en-educaci%C3%B3n-super/>
- Khairusy, M., & Febriani, R. (2023). University Student Satisfaction A Systematic Literature Review. *JBTI : Jurnal Bisnis : Teori dan Implementasi*. <https://doi.org/10.18196/jbti.v14i1.17035>
- Khan, E., Cram, A., Wang, X., Tran, K., Cavaleri, M., & Rahman, J. (2023). Modelling the impact of online learning quality on students' satisfaction, trust and loyalty. *International Journal of Educational Management*. <https://doi.org/10.1108/IJEM-02-2022-0066>
- La Torre-Torres, M., Pando-Medina, Z., Aragon-Ortega, P., & Cordova-Buiza, F. (2022). Administrative management and work performance in hardware and construction SMEs: The case of Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Peru. *IBIMA Business Review*. doi:10.5171/2022.497769

- León, M. (2025). Software para la automatización de formatos académicos de prácticas profesionales y vinculación de la Universidad Católica de Cuenca. <https://dspace.ucacue.edu.ec/items/524391b9-8342-42c8-99eb-fb1c68768e3b>
- Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)*. Registro Oficial Suplemento No. 298.
- López, G., & Miraval, J. (2025). Percepción de la calidad educativa y satisfacción académica en estudiantes de posgrado 2021-2025. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*. 10.33996/revistahorizontes.v9i40.1156
- Luje, D., Safadi, J., Becerra, M., & Cruz, K. (2025). Metodología de la Investigación Científica: Fundamentos, procesos y aplicación en la Educación Superior. <https://doi.org/10.64245/eanean23>
- Management of educational service quality and university student satisfaction: an approach to the HEDPERF model. (2023). *Revista de Economía del Caribe*, 16. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3184182009/>
- Martínez, S. (2025). *La gestión de la calidad en el proceso educativo en la educación virtual de la Universidad Abierta para Adultos-UAPA*. <https://hdl.handle.net/10803/694672>
- Mendieta, L., Cabrera, E., Ramírez, R., & Ramos, M. (2025). Aplicación de la Metodología de Ruta Crítica en Proyectos Educativos de Educación Superior: Una Estrategia para Mejorar Tiempos y Recursos en la Ejecución Académica. *Reincisol*. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(7\)4961-4985](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(7)4961-4985)
- Mendieta, L., Cepeda, P., Apaza, D., & Aguilar, R. (2026). Gestión de proyectos educativos y su incidencia en la eficiencia de los procesos académicos en la educación superior. *Reincisol*. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V5\(9\)1294](https://doi.org/10.59282/reincisol.V5(9)1294)
- Mireles, M., & García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Moscoso, S. (2022). Incidencia de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en los resultados de la función sustantiva de investigación de la Universidad Católica de Cuenca. *Killkana*. <https://doi.org/10.26871/killkanatecnica.v6i1.887>
- Moscoso, S., Marrero, A., & Álvarez, P. (2022). El surgimiento del concepto de calidad en educación Superior y su aplicación en Ecuador. Discusión teórica y Descripción histórica del proceso en la evaluación de IES ecuatorianas. https://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/24094
- Muñoz, C., Sánchez, A., & Moreira, R. (2024). Automatización de procesos académicos, caso de estudio, pase de notas. *Revista Tecnopedagogía e Innovación*. <https://doi.org/10.62465/rti.v3n2.2024.90>

- Núñez, C., Noboa, M., Agualongo, L., & Veloz, V. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *UISRAEL*.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.479>
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación*.
https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigaci%C3%B3n.pdf
- OCDE. (2025). *Claves para una enseñanza de alta calidad*.
https://www.oecd.org/es/publications/2025/04/unlocking-high-quality-teaching_808bd876.html
- Oliver, R. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences*. Journal of Marketing Research.
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>
- Ortiz, M., Hernandez, P., & Campoverde, E. (2023). Management of educational service quality and university student satisfaction: an approach to the HEDPERF model. *Revista de Economía del Caribe*.
<https://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3184182009/>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
doi:10.2307/1251430
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Peña-Ponce, D., Milligan-Alvia, K., & Galarza-Rodríguez, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383410>
- Pham, A. (2026). Students' perceptions of learning conditions and satisfaction in EFL: A psychological and pedagogical perspective. *ELSEVIER*.
<https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2026.106644>
- Piedra, A., Valladares, M., & Robles, E. (2026). La optimización de los procesos académicos en la educación superior como resultado de una dirección eficiente de proyectos educativos.
[https://doi.org/10.59814/resofro.2026.6\(1\)1038](https://doi.org/10.59814/resofro.2026.6(1)1038)

- Pinargote, J. (2020). *Automatización de los procesos de la gestión académica a través de un sistema web y portal web para difusión de la Unidad Educativa Universidad Católica n. 1534*.
<https://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1338>
- Ponce, V., & Villao, F. (2025). Evaluación del desempeño y mejora continua en la gestión de instructores deportivos y promotores de actividad física en el sector público. *Retos*. <https://doi.org/10.47197/retos.v68.116135>
- Poquioma, M., Saldaña, K., Barrenechea, H., & Prado, P. (2021). Gestión de la calidad en la educación superior: una revisión sistemática. *IGOBERNANZA*. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.160>
- Pulido, A., Pérez, V., & Bravo, M. (2023). Una aproximación a la gestión de los procesos universitarios: sus dimensiones.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8946347>
- Ramos, F. (2024). *Transformación digital en las instituciones de educación superior: retos, estrategias y perspectivas para el siglo XXI*.
<https://doi.org/10.35319/puntocero.202448229>
- Reglamento de Régimen Académico. (2022). *Consejo de Educación Superior*.
- Rengifo, L., Calderón, Ó., & Toro, R. (2025). Innovación académica en entornos universitarios: hacia un cambio en los procesos académicos. *REFCALE*.
<https://doi.org/10.56124/refcale.v13i3.0012>
- Ríos, A. (2025). Enfoques sobre la Satisfacción de Estudiantes Universitarios. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10142600>
- Rivera, A., & Moore, R. (2025). Gestión de procesos académicos y su influencia en la satisfacción del estudiante en una universidad privada que implementa el modelo por competencias. *Scielo*. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062025000100131>
- Rosales, M. (2025). Gestión académica de la Educación Superior una aproximación a la calidad y satisfacción estudiantil. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10403348>
- Salcedo, D., Parra, A., Ibarra, K., & Orellana, R. (2026). Herramientas digitales, una oportunidad en la educación superior: una revisión sistemática.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.15400582>
- Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Sandoval, M. d. (2025). Satisfacción estudiantil universitaria: Una valoración sobre el servicio bibliotecario. *Revista Dilemas Contemporáneos*.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i3.4602>
- Santana, J., & Hernández, M. (2024). Gestión académica y administrativa en los procesos de posgrado y educación continua. *Reincisol*.
[https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)3222-3242](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)3222-3242)

- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2020). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Toledo, J., & Angulo, D. (2025). Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador. <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.547>
- UCSG. (2025). *Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la calidad de la UCSG*. https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/deac/Manual-de-calidad_CU_26_08_2025.pdf
- UNESCO. (2025). *Aprendizaje digital y transformación de la educación*. <https://www.unesco.org/es/digital-education>
- UNESCO. (2025). *Inteligencia artificial en la educación: la UNESCO impulsa competencias clave para docentes y estudiantes*. <https://www.unesco.org/es/articles/inteligencia-artificial-en-la-educacion-la-unesco-impulsa-competencias-clave-para-docentes-y>
- UNESCO. (2026). *Innovación educativa y TIC en educación*. <https://www.unesco.org/es/innovacionticeducacion>
- Valencia-Arias, A., Cartagena Rendón, C., Palacios-Moya, L., Benhumea-Arias, M., Pelaez Caverro, J., Moreno-López, G., & Gallegos-Ruiz, A. (2023). Model Proposal for Service Quality Assessment of Higher Education: Evidence form a Developing Country. *Education Sciences*.
- Valeriano, A. (2025). Satisfacción estudiantil: percepción sobre la formación académica en una institución pública de educación superior. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.19042
- Valverde, R., Mayorga, A., Herrera, S., Logroño, M., & Bedoya, C. (2025). Optimización de la gestión del aprendizaje y diversificación de recursos educativos en plataformas de e-learning: Innovación para la institución educativa virtual Eduvirtuoso. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5.20484
- Yocupicio, G., Ortega, A., Bojórquez, C., & Oloño, J. (2021). *Satisfacción estudiantil en Universitarios del ITSON*.
- Zambrano Soriano, P. (2025). Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Economía y Empresas en una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil. UCSG-C323-24519.
- Zambrano, J. (2025). La Evaluación Formativa y su influencia en el Proceso Académico. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.451>
- Zuñiga, J., & Arráiz, C. (2022). Satisfacción académica de los estudiantes de la carrera de enfermería Universidad Técnica de Ambato. *Sapienza*. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i9.593>

Anexos

Anexo 1: Formato de Cuestionario

El presente cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción estudiantil en una institución de educación superior del Ecuador.

En el contexto universitario actual, el estudiante es considerado el usuario principal y, por ende, constituye un elemento clave en la evaluación de la calidad de los servicios educativos. Por ello, su opinión resulta fundamental para identificar aspectos críticos que requieren fortalecimiento, tales como: la calidad de atención administrativa, los tiempos de respuesta, la accesibilidad a los servicios, la eficiencia de los procesos académicos y la infraestructura disponible.

La información proporcionada será anónima y estrictamente confidencial, y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico preciso de la realidad institucional, que permita diseñar estrategias orientadas al fortalecimiento de la satisfacción estudiantil y a la mejora continua de la calidad educativa.

Agradecemos profundamente su colaboración y le solicitamos responder todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

1. Edad

2. Sexo

- Hombre
- Mujer

3. Semestre que está cursando

- Primer semestre
- Segundo semestre
- Tercer semestre
- Cuarto semestre
- Quinto semestre
- Sexto semestre
- Séptimo semestre

- Octavo semestre
- Noveno semestre

4. Carrera a la que pertenece

- Administración de Empresas
- Arqueología
- Auditoría y Control de Gestión
- Economía
- Turismo

5. Selecciona la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

Parámetros

I. Condiciones básicas de infraestructura

Limpieza de las instalaciones

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Ventilación de las aulas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Aislamiento de los ruidos

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Comodidad del mobiliario

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Espacios para la enseñanza

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Espacios para el estudio

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Instalaciones sanitarias

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Disponibilidad de agua potable

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Espacios para el descanso	1	2	3	4	5
Espacios para la recreación	1	2	3	4	5
Instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5
Instalaciones del comedor	1	2	3	4	5
Instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
II. Servicios de la Instalación					
Servicios bibliotecario (atención al usuario)	1	2	3	4	5
Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5
Oficina de Registro y Control Estudiantil	1	2	3	4	5
Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	4	5
Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
Servicio de reproducción y fotocopiado	1	2	3	4	5
Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	5
Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	5
Calidad de la alimentación	1	2	3	4	5
El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	1	2	3	4	5
Servicio médico - odontológico	1	2	3	4	5
Transporte	1	2	3	4	5
III. Condiciones de seguridad					
Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	1	2	3	4	5

Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	3	4	5
Del transporte (Del vehículo, de la ruta)	1	2	3	4	5
De las zonas de esparcimiento	1	2	3	4	5
De las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
De los alrededores de la institución	1	2	3	4	5
IV. Consideración a su situación económica en					
Las actividades académicas	1	2	3	4	5
Las actividades extracátedras	1	2	3	4	5
El servicio de comedor	1	2	3	4	5
El servicio de transporte	1	2	3	4	5
Los servicios médico-asistenciales	1	2	3	4	5
La asignación de becas	1	2	3	4	5
La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	4	5
V. Seguridad emocional por el trato afectuoso de					
Sus profesores	1	2	3	4	5
Sus compañeros de grupo	1	2	3	4	5
Los otros alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
Las autoridades de la universidad	1	2	3	4	5
El personal administrativo	1	2	3	4	5
El personal de la biblioteca	1	2	3	4	5
El personal del comedor	1	2	3	4	5

El personal del servicio médico	1	2	3	4	5
VI. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de					
Las autoridades	1	2	3	4	5
Los Jefes de Departamentos	1	2	3	4	5
Los profesores	1	2	3	4	5
El personal administrativo	1	2	3	4	5
El personal de servicios	1	2	3	4	5
Los compañeros de clase	1	2	3	4	5
El contexto social por ser estudiante de la institución	1	2	3	4	5
Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	1	2	3	4	5
Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
Participación en las políticas y proyectos institucionales	1	2	3	4	5
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje					
El plan de estudios de la Carrera	1	2	3	4	5
El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
El régimen de estudios (anual/semestral)	1	2	3	4	5
Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
El sistema de evaluación	1	2	3	4	5

La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
La formación práctica	1	2	3	4	5
La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5
La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
Los cursos extracátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5
VIII. Logros personales					
Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	1	2	3	4	5
Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5
IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de					
La Institución y sus autoridades	1	2	3	4	5

Los profesores	1	2	3	4	5
Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
El contexto social	1	2	3	4	5
X. Autorrealización por					
Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
La libertad de que goza en la institución	1	2	3	4	5
La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
Su futuro profesional	1	2	3	4	5

Anexo 2: Gráficos Estadísticos por Ítem del Instrumento SEUE

Dimensión I. Condiciones Básicas de Infraestructura

Figura A2. 14

Limpieza de las Instalaciones

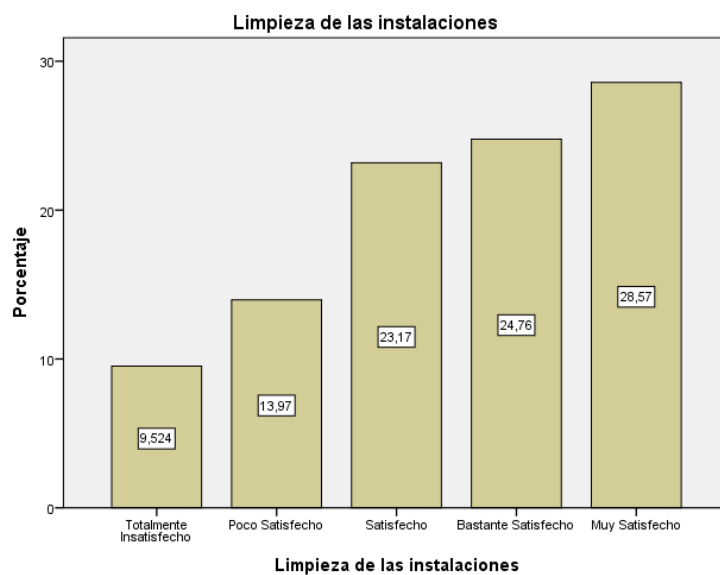


Figura A2.2

Ventilación de las Aulas

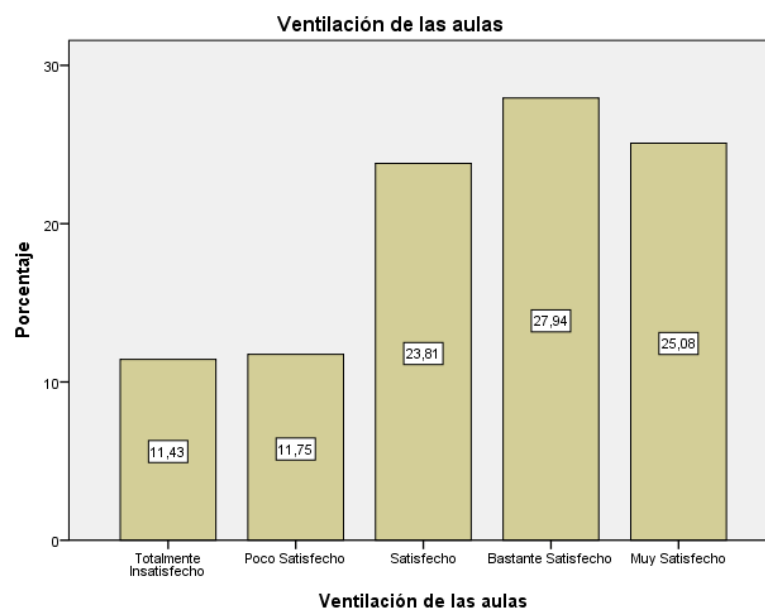


Figura A2.3

Aislamiento de Ruido

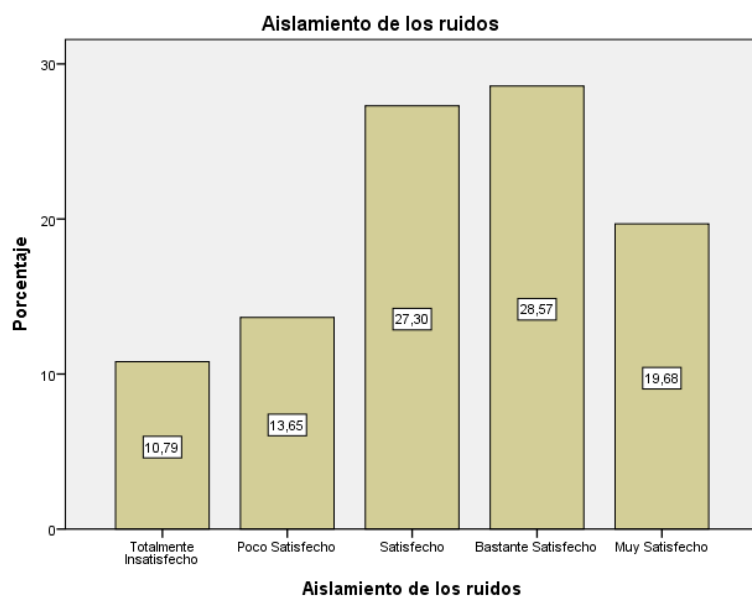


Figura A2.4

Comodidad del Mobiliario

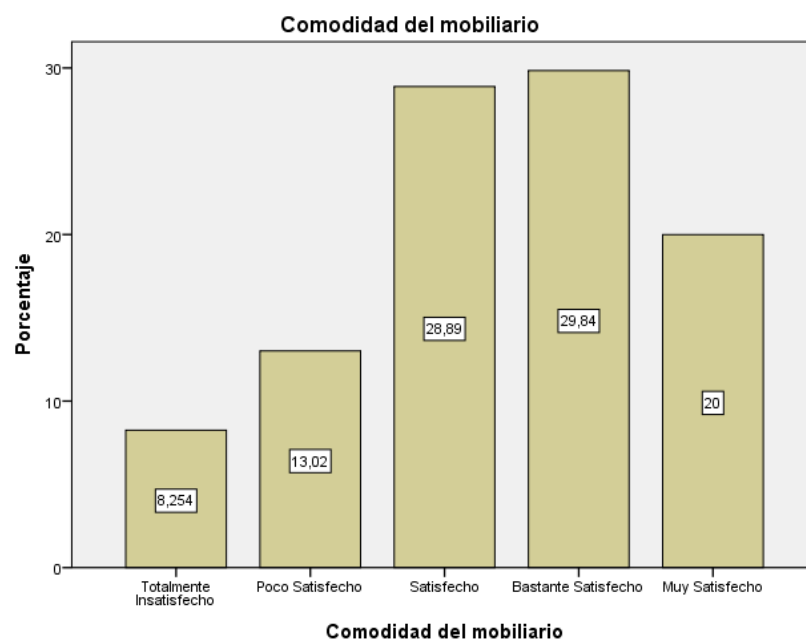


Figura A2.5

Espacios para la Enseñanza

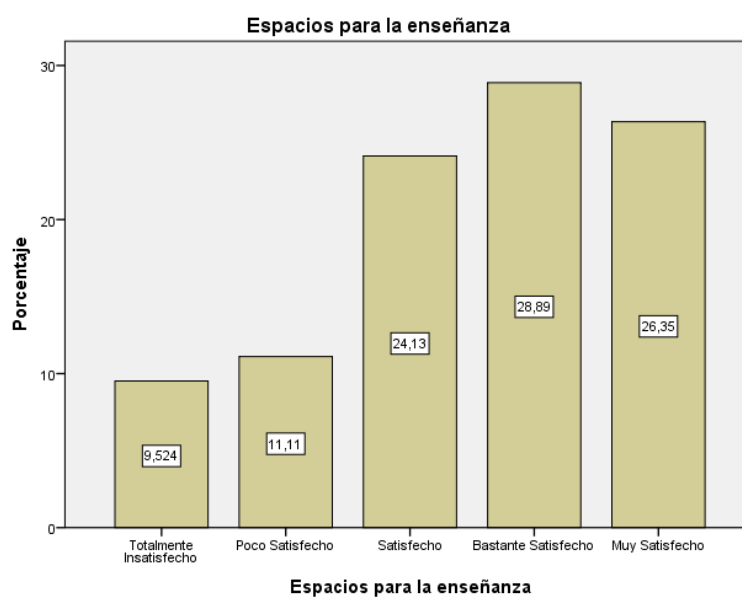


Figura 15

Espacios para el Estudio

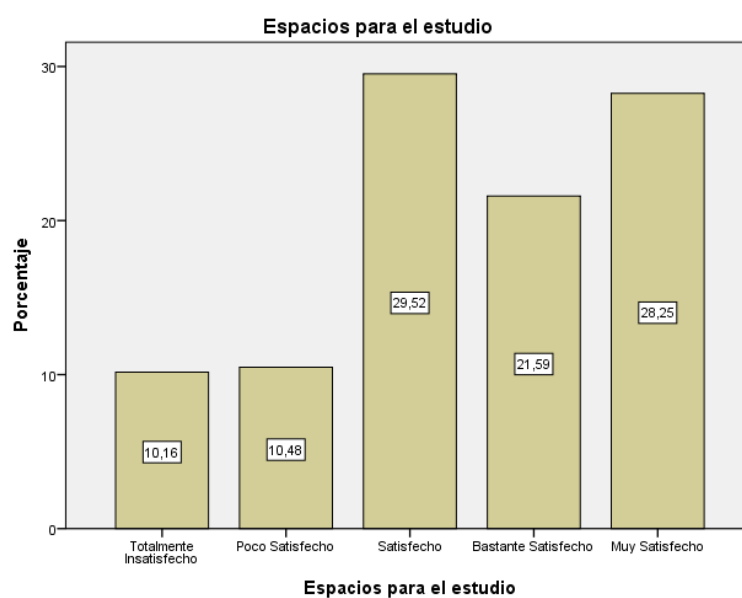


Figura 16

Instalaciones Sanitarias

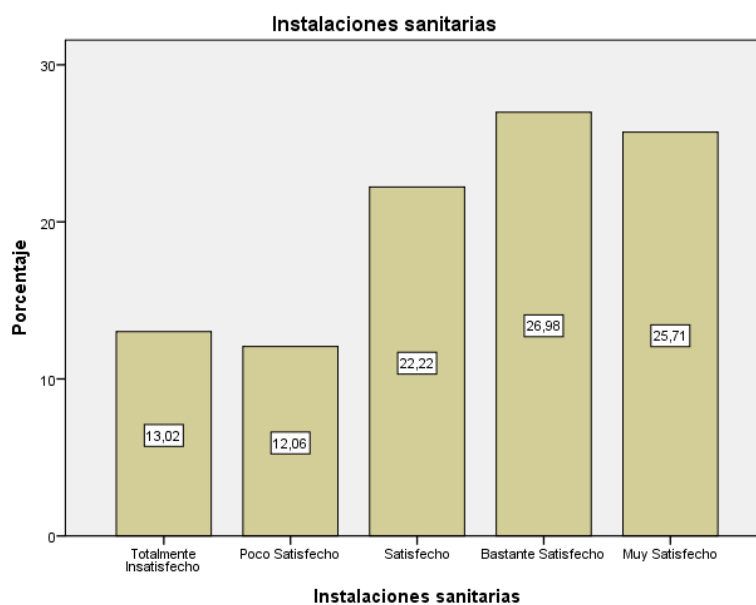


Figura 17

Disponibilidad de Agua Potable

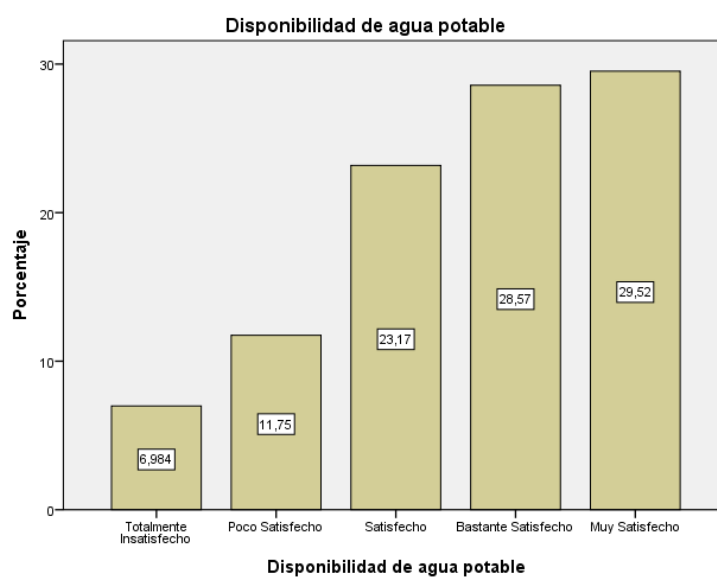


Figura 18

Espacios para el Descanso

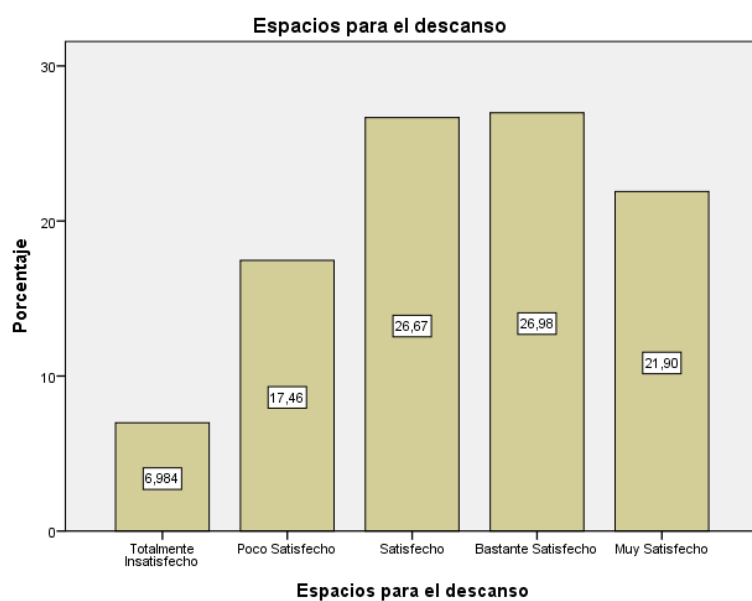


Figura 19

Espacios para la Recreación

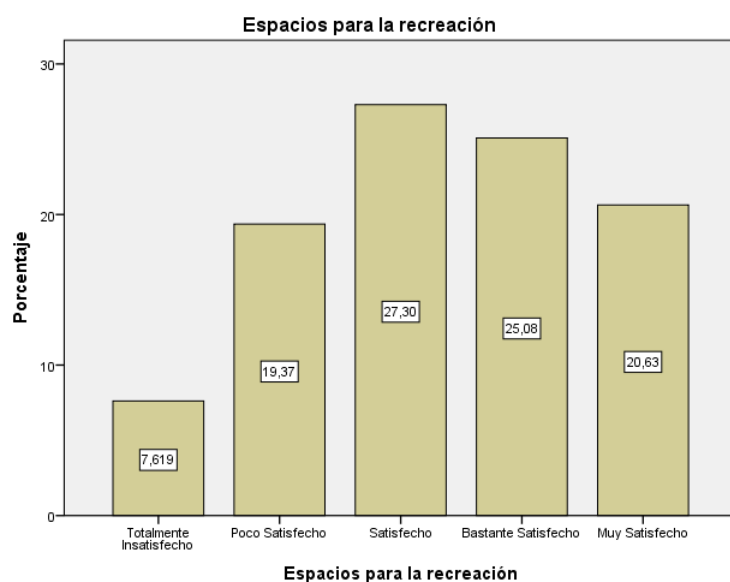


Figura 20

Instalaciones de la Biblioteca

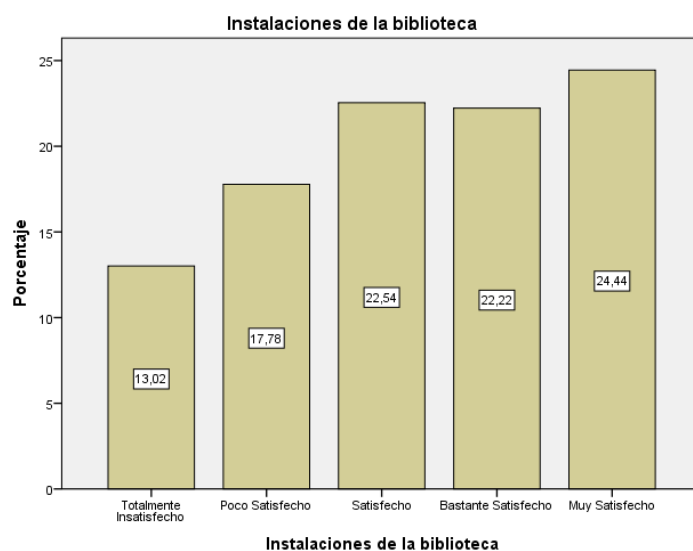


Figura 21

Instalaciones del Comedor

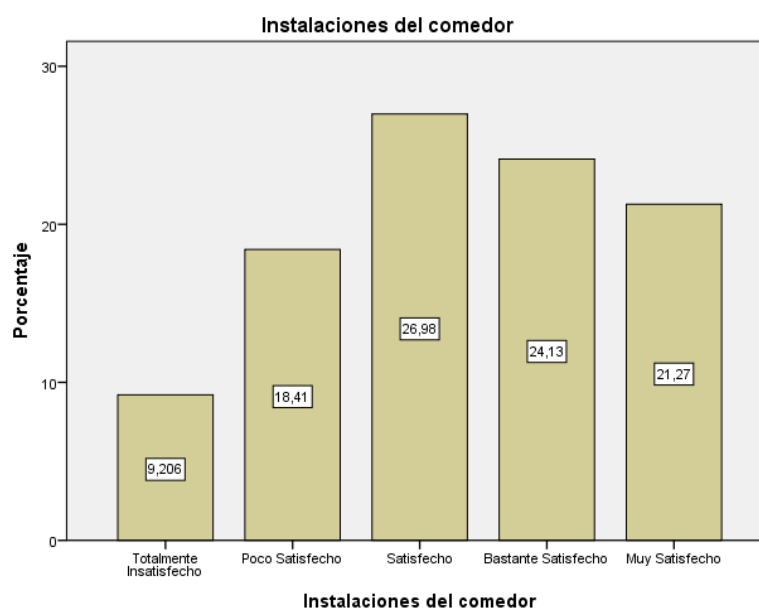
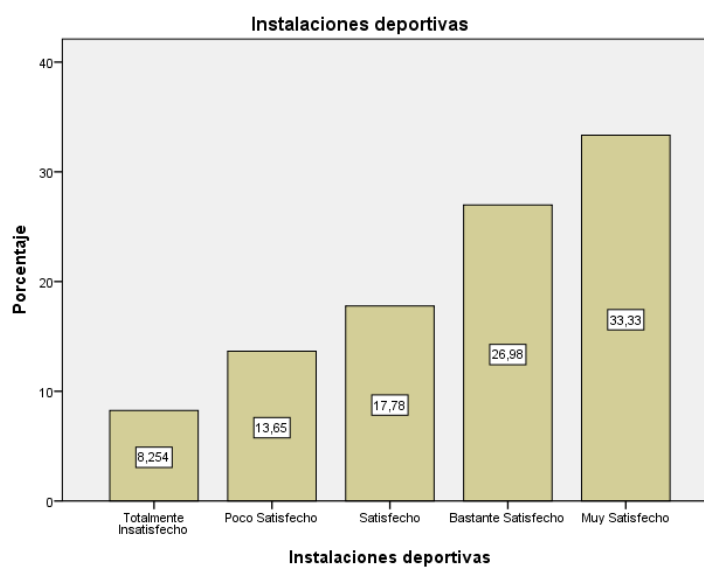


Figura 22

Instalaciones Deportivas



Dimensión II. Servicios de la Institución

Figura 2314

Servicios Bibliotecarios (Atención al Usuario)

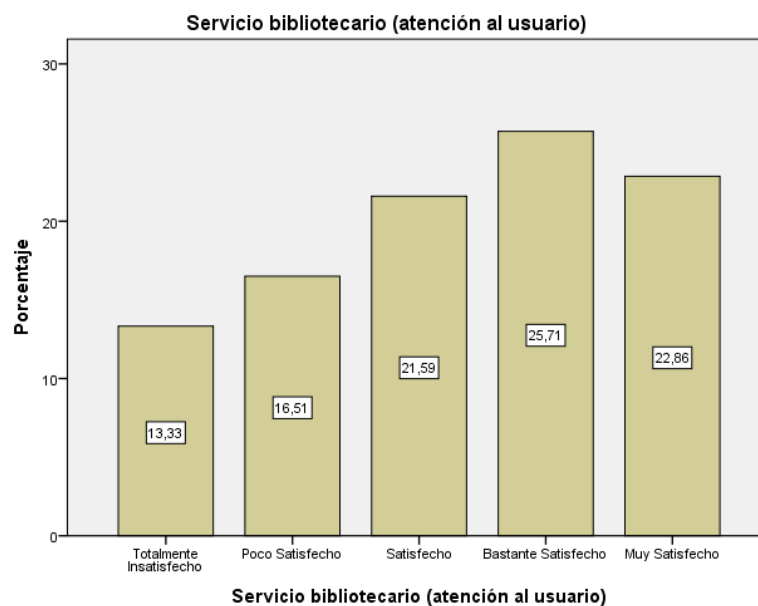


Figura 24

Dotación de la Biblioteca (Cantidad y Vigencia de los Libros y Revistas)

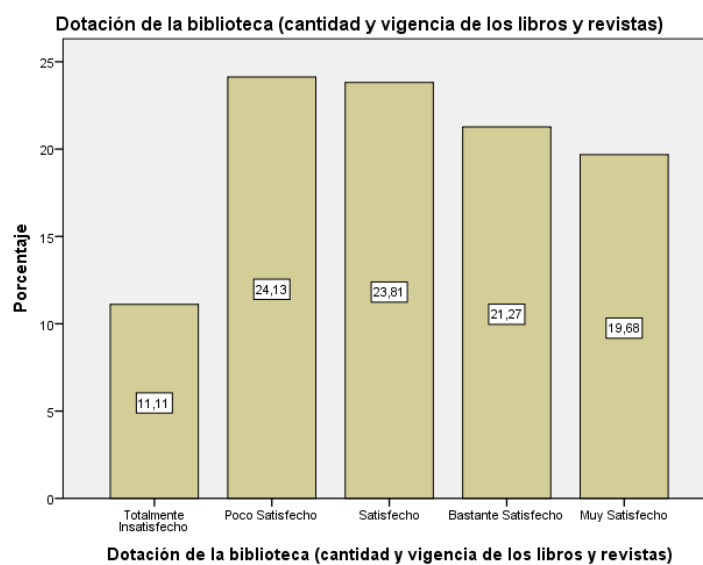


Figura 25

Oficina de Registro y Control Estudiantil

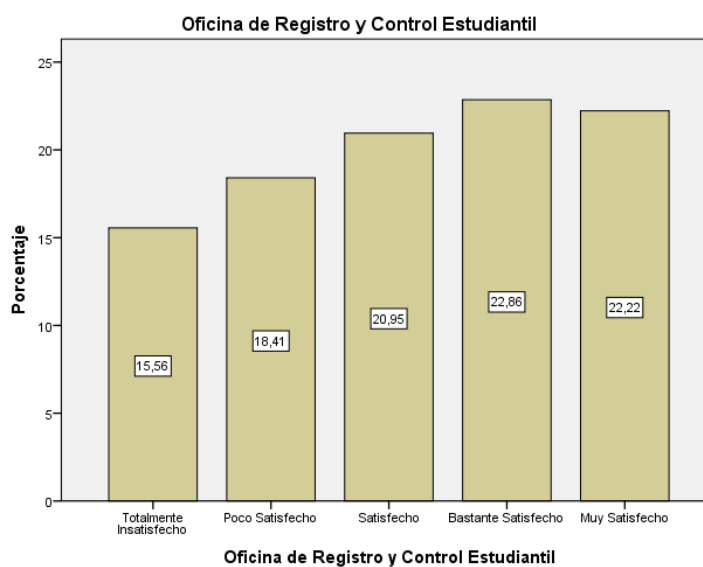


Figura 26

Proceso de Admisión e Inscripción

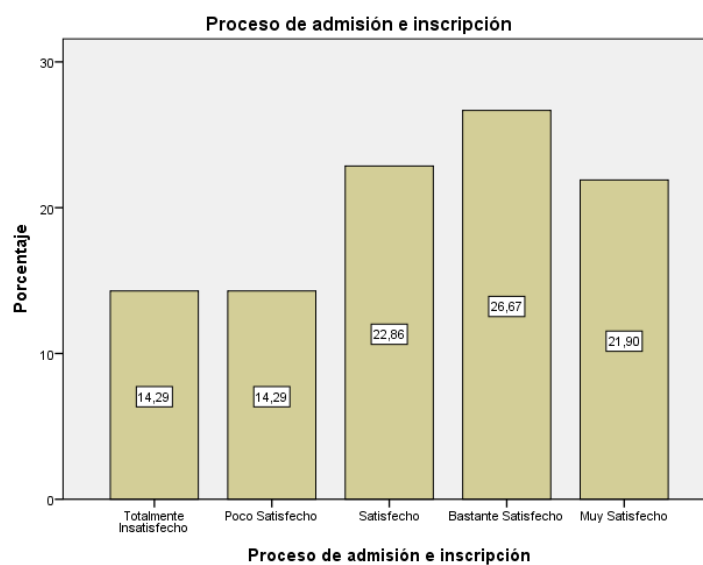


Figura 27

Acceso a Computadoras para Realizar Trabajos Académicos

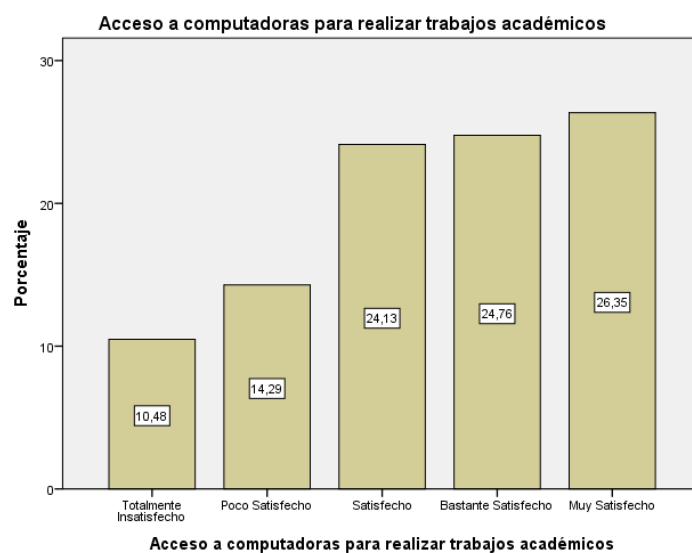


Figura 28

Acceso a Internet y Correo Electrónico

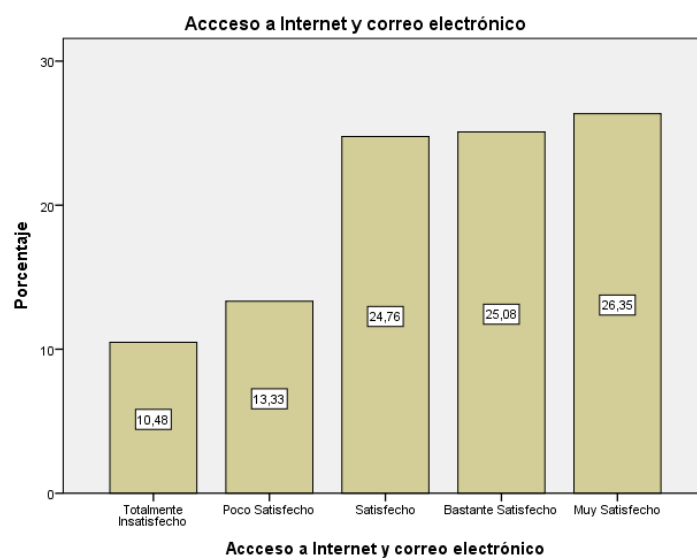


Figura 29

Servicio de Reproducción y Fotocopiado

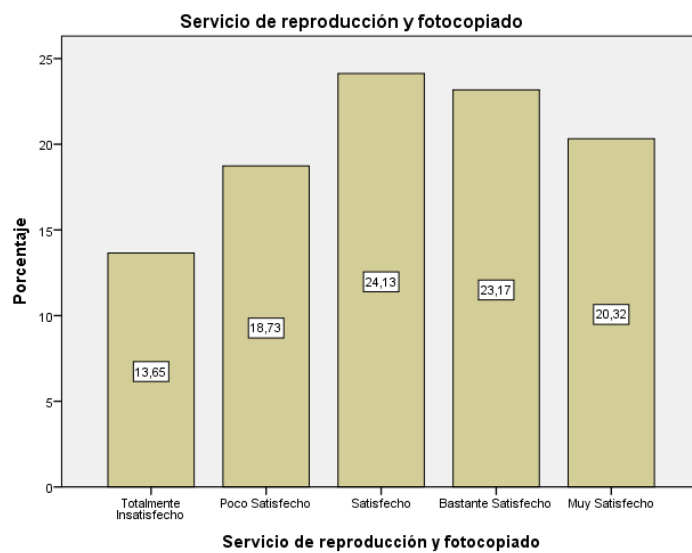


Figura 30

Higiene de los Alimentos en el Comedor

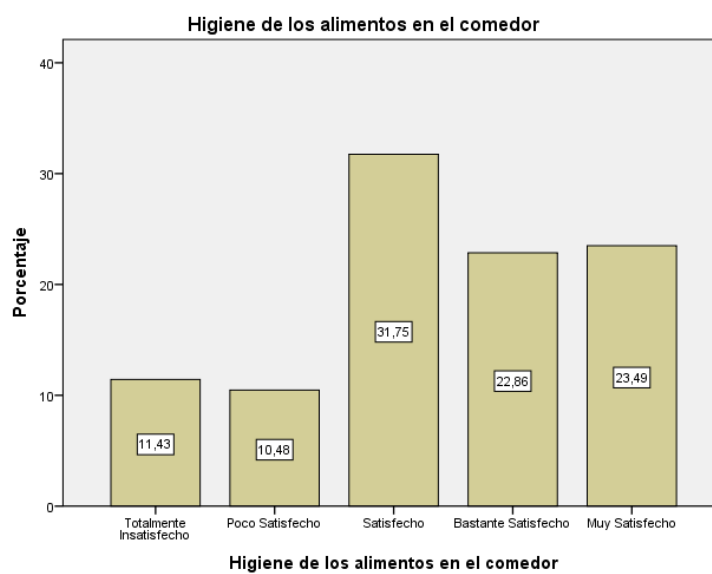


Figura 31

Cantidad de Alimentos Ofrecidos

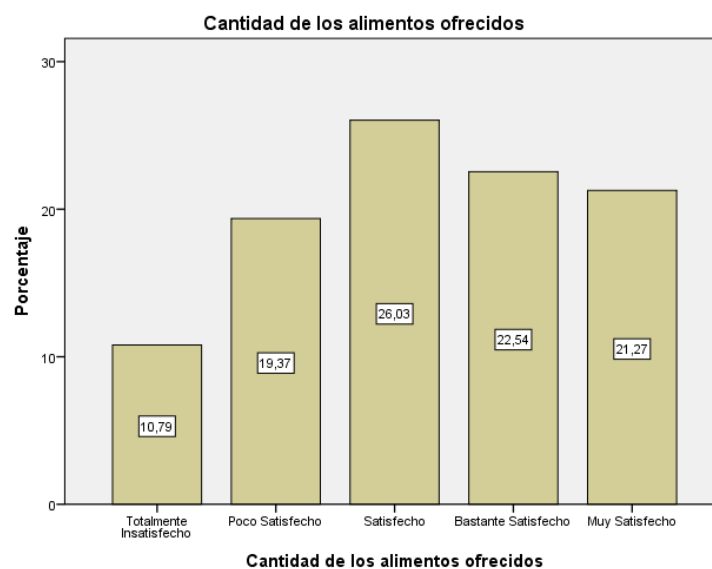


Figura 32

Calidad de la Alimentación

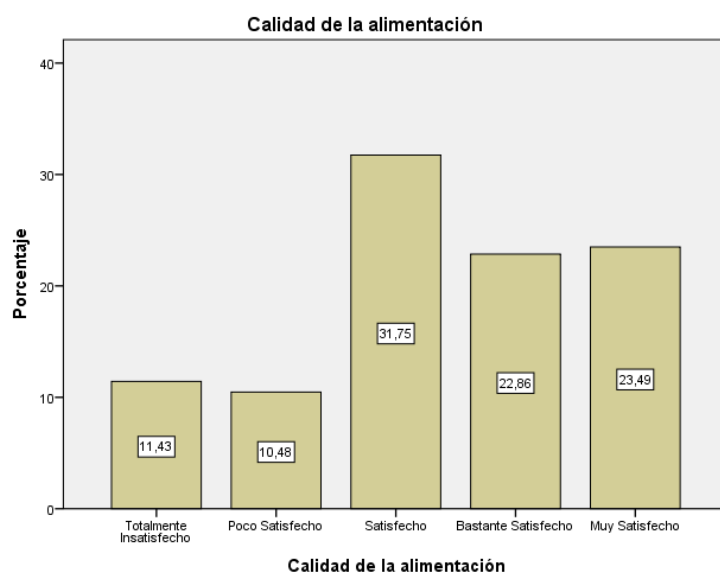


Figura 33

El Apoyo que Brinda el Centro de Estudiantes

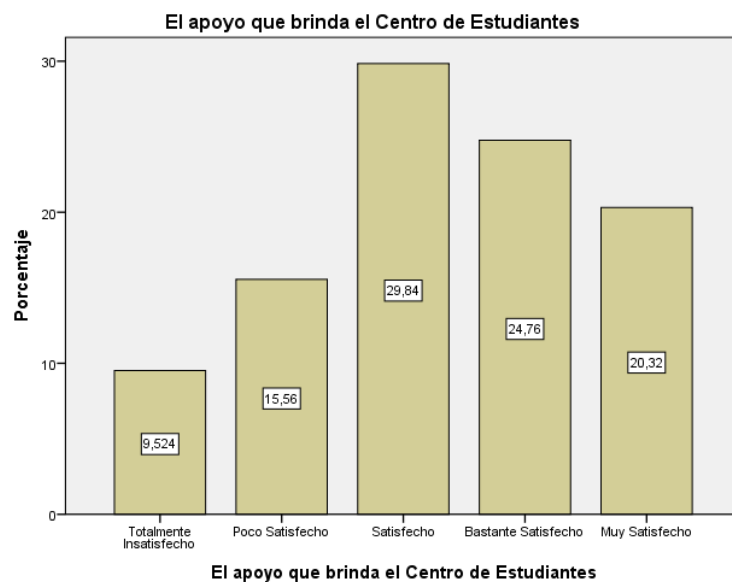


Figura 34

Servicio Médico - Odontológico

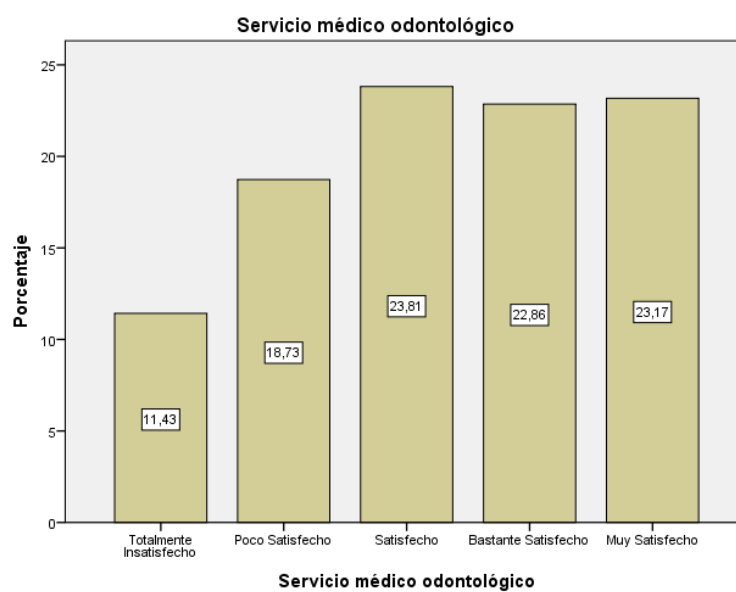
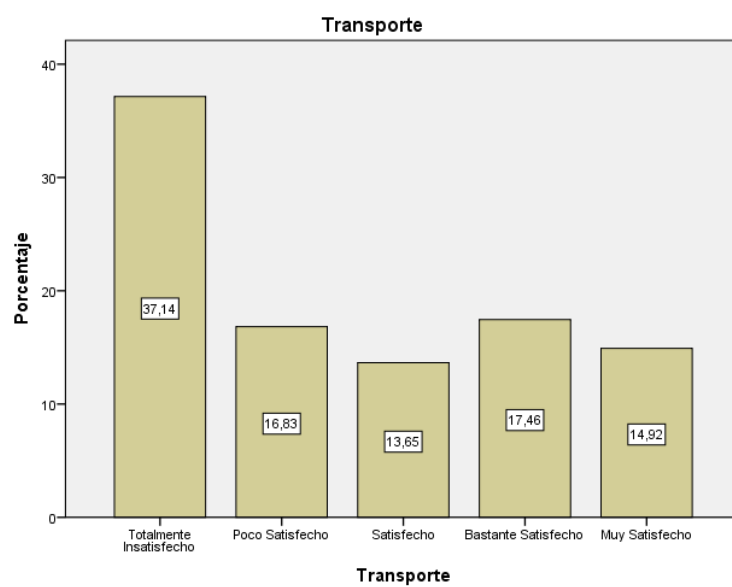


Figura 35

Transporte



Dimensión III. Condiciones de Seguridad

Figura 36

Del Edificio (Salidas de Emergencia, Existencia de Extintores)

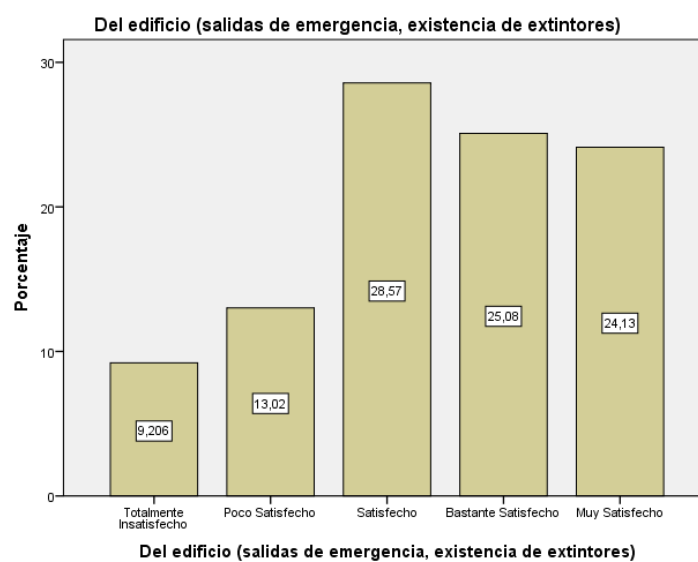


Figura 37

Del Mobiliario (Sin Aristas Peligrosas, Materiales Rompibles o Inflamables)

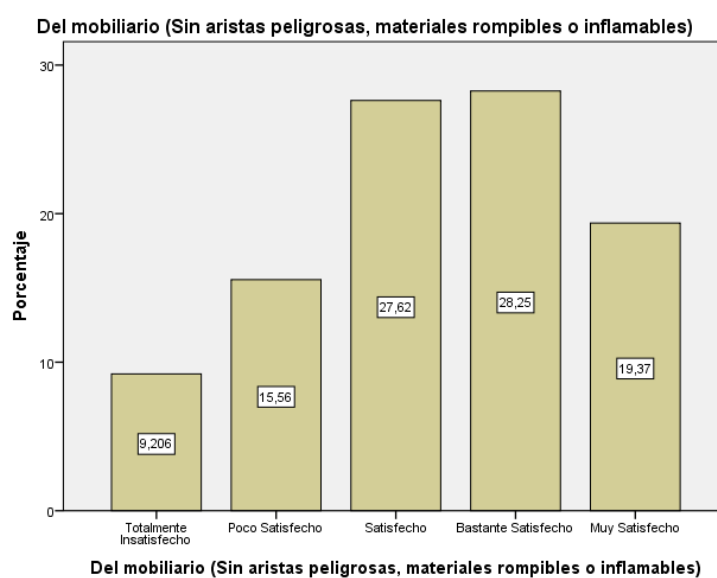


Figura 38

Del Transporte (del Vehículo, de la Ruta)

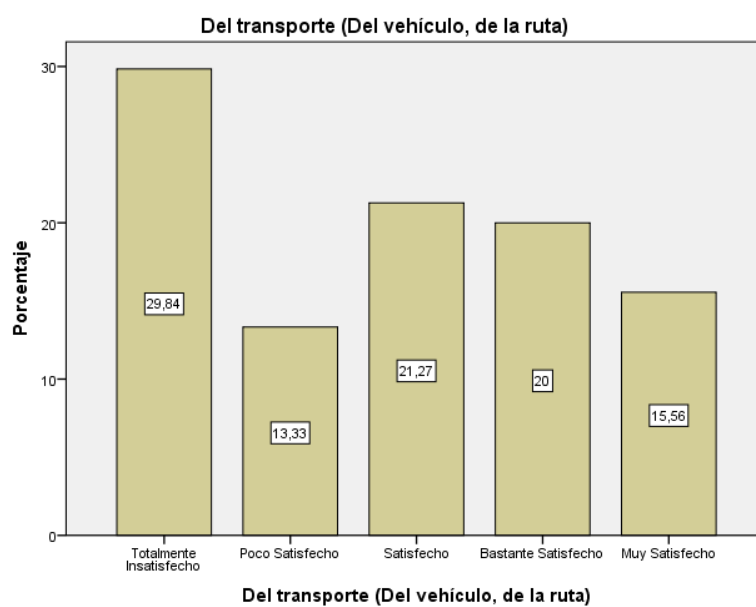


Figura 39

De las Zonas de Esparcimiento

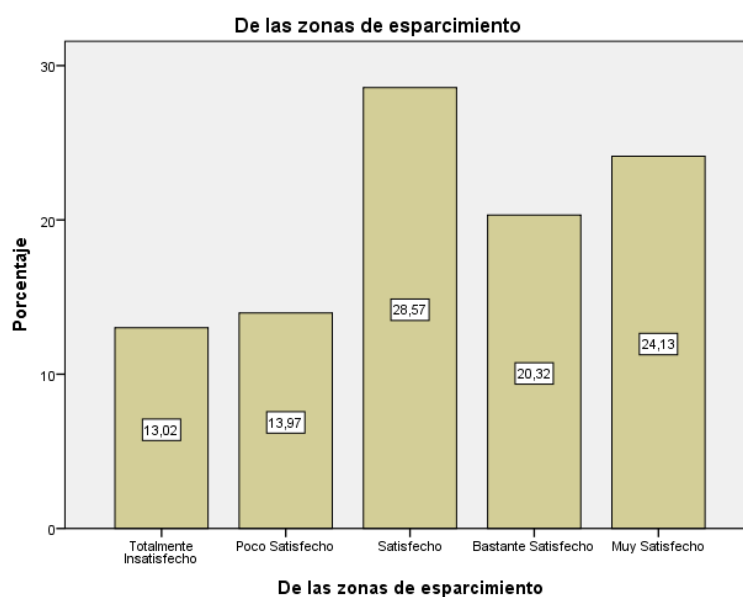


Figura 40

De las Instalaciones Deportivas

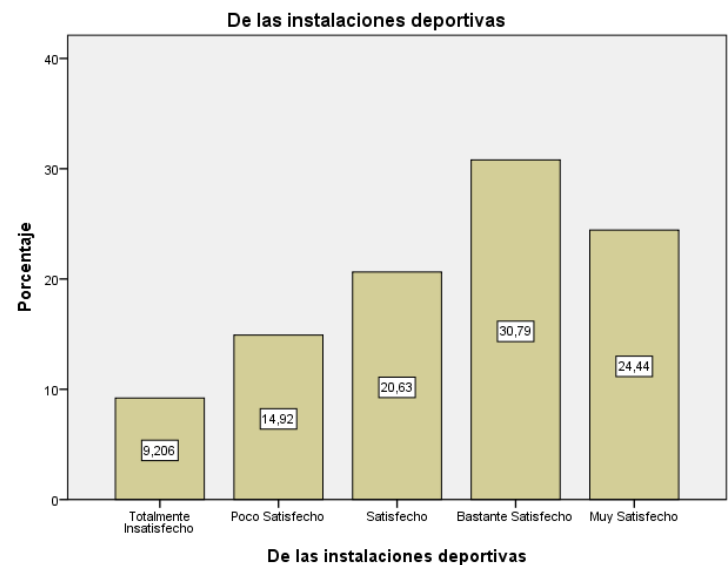
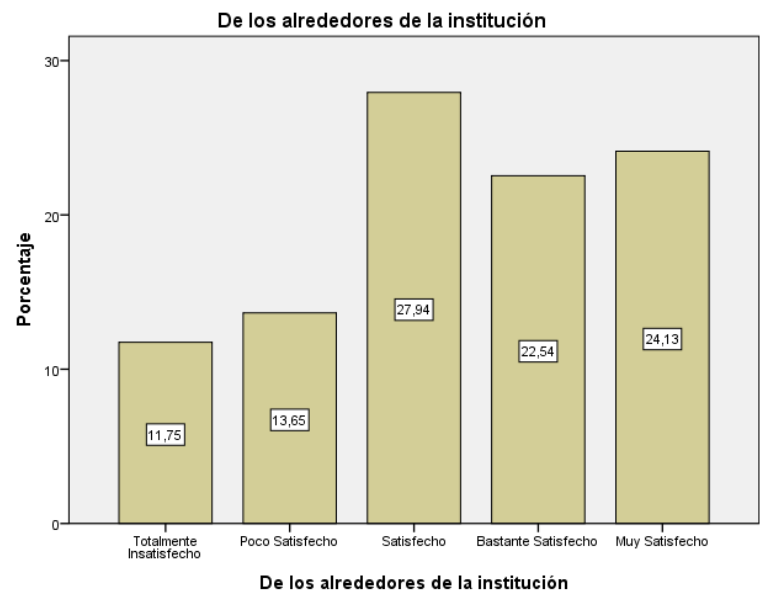


Figura 41

De los Alrededores de la Institución



Dimensión IV. Consideración a su Situación Económica en

Figura 42

Las Actividades Académicas

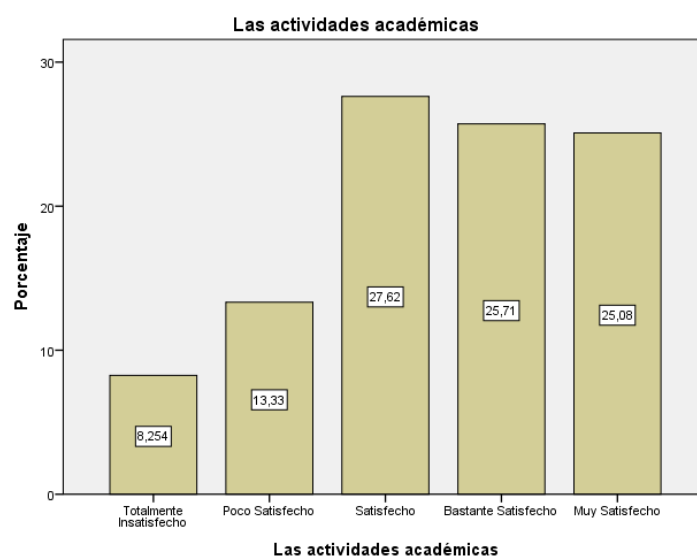


Figura 43

Las Actividades Extracátedras

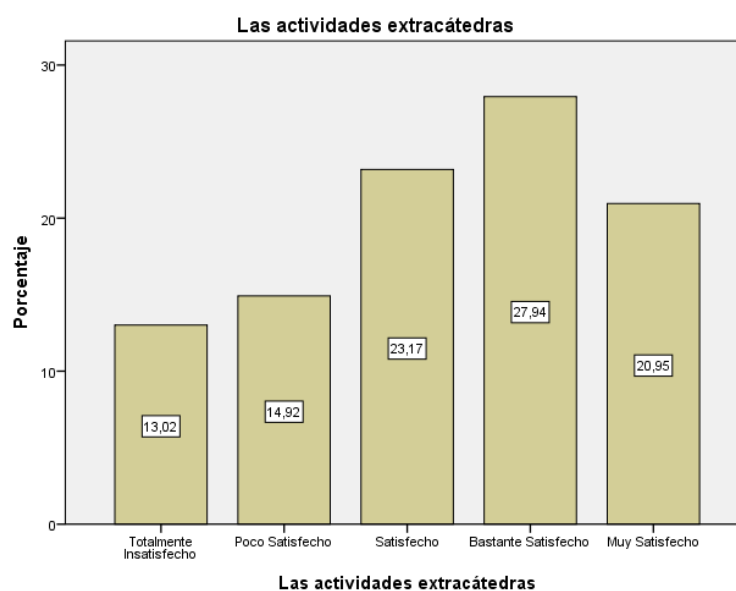


Figura 44

El Servicio de Comedor

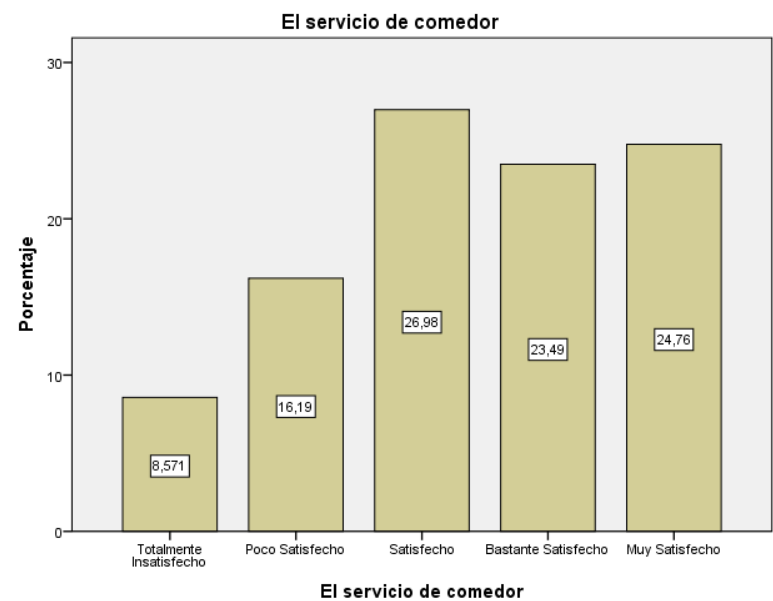


Figura 45

El Servicio de Transporte

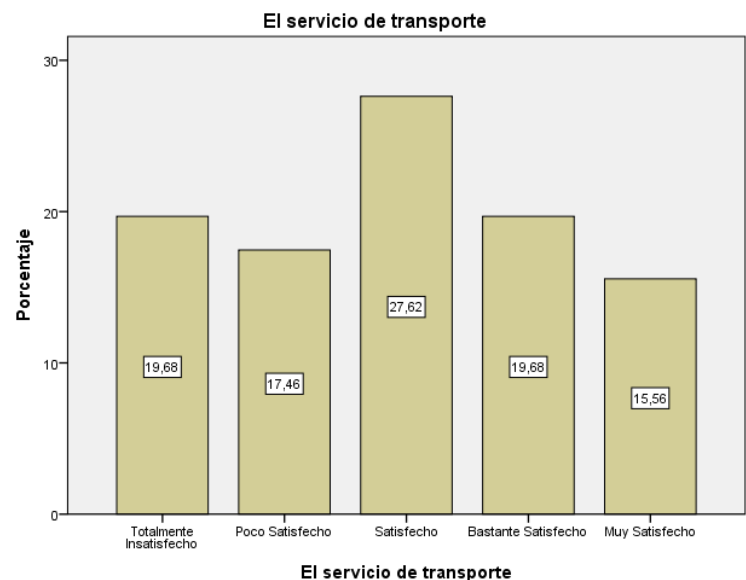


Figura 46

Los Servicios Médico - Asistenciales

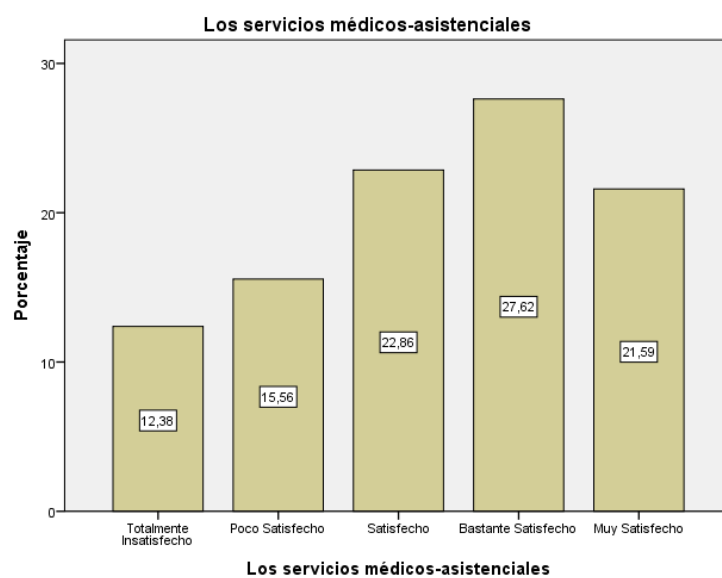


Figura 47

La Asignación de Becas

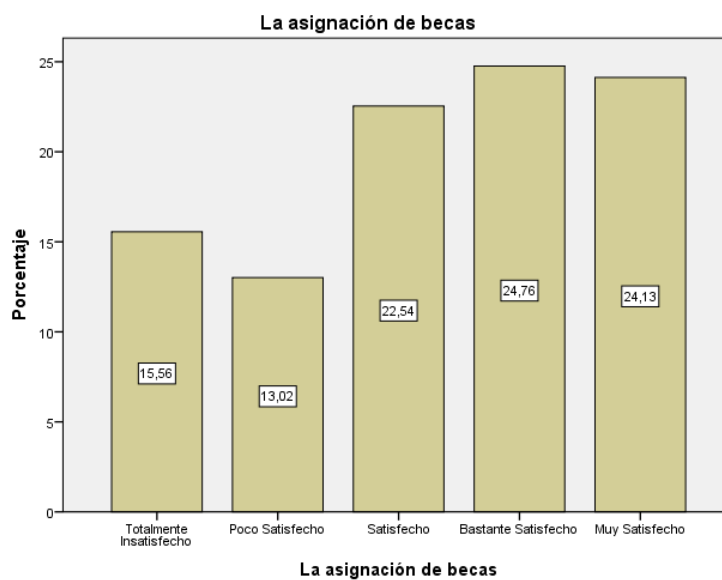
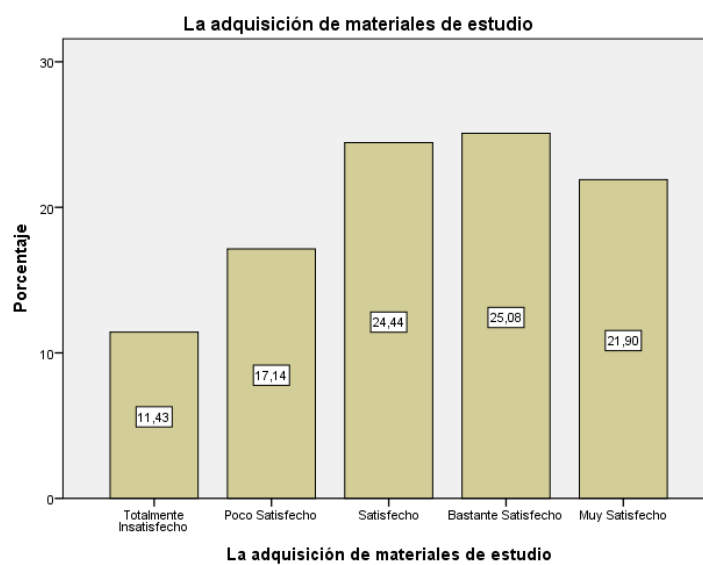


Figura 48

La Adquisición de Materiales de Estudio



Dimensión V. Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso de

Figura 49

Sus Profesores

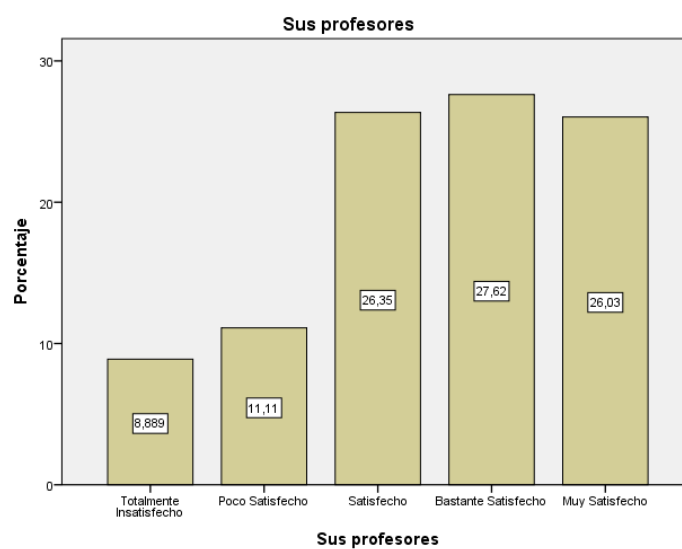


Figura 50

Sus Compañeros de Grupo

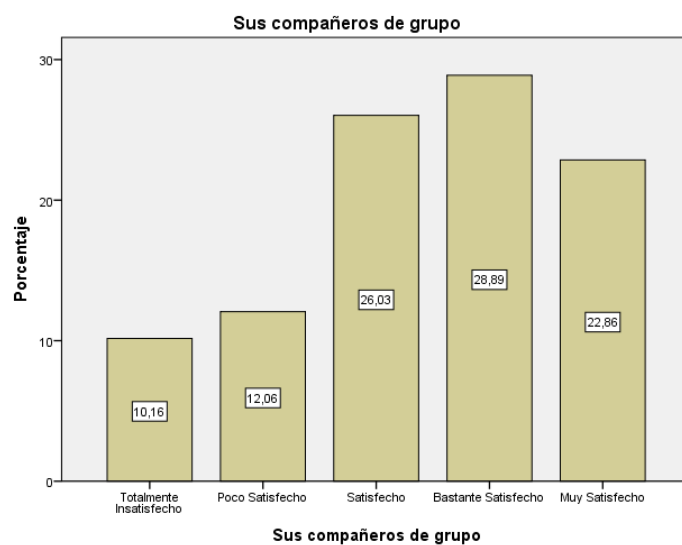


Figura 51

Los Otros Alumnos de la Universidad

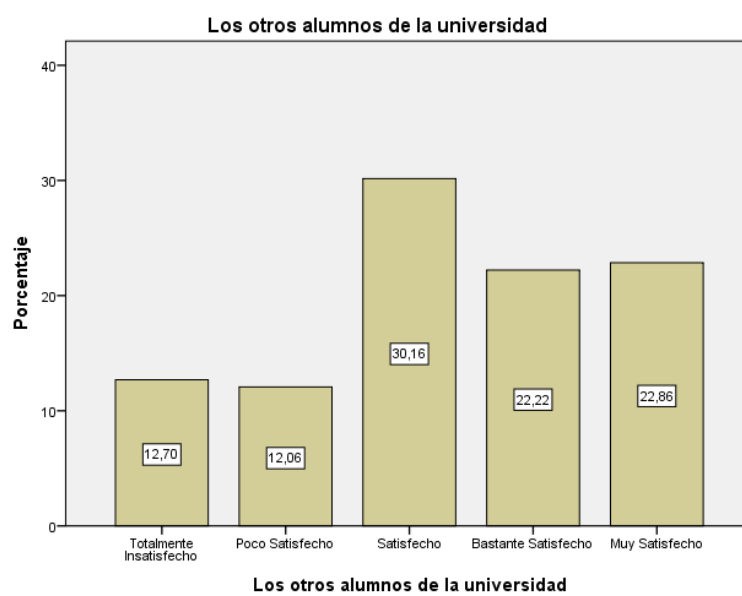


Figura 52

Las Autoridades de la Universidad

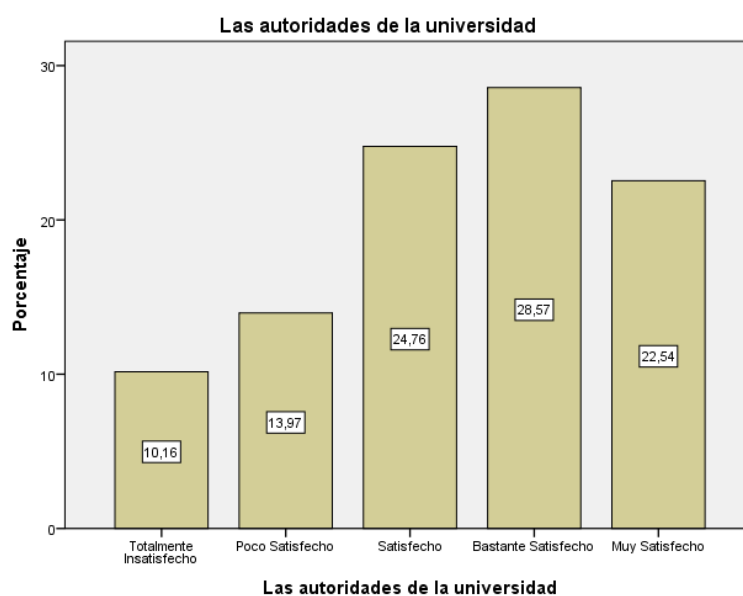


Figura 53

El Personal Administrativo

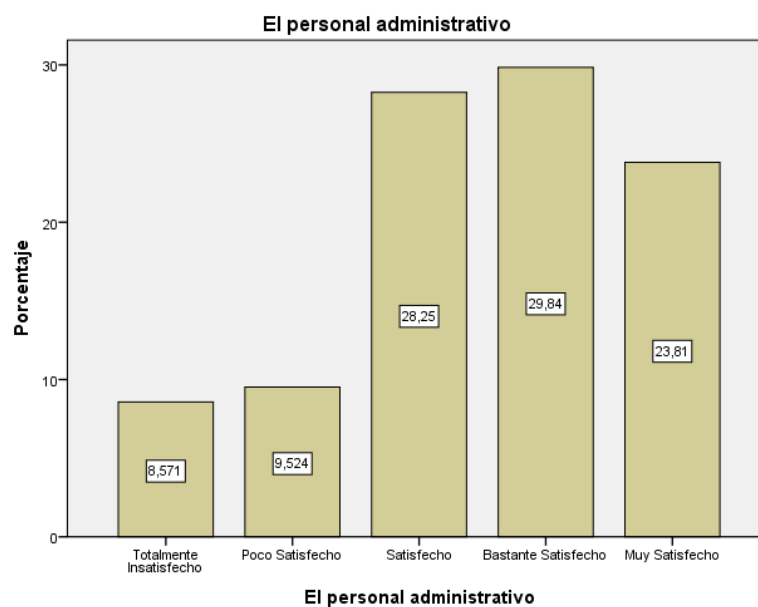


Figura 54

El Personal de la Biblioteca

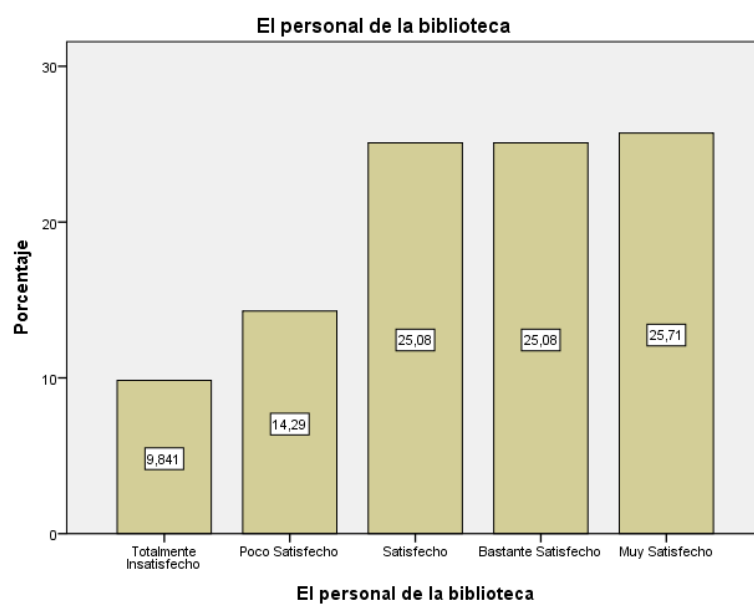


Figura 55

El Personal del Comedor

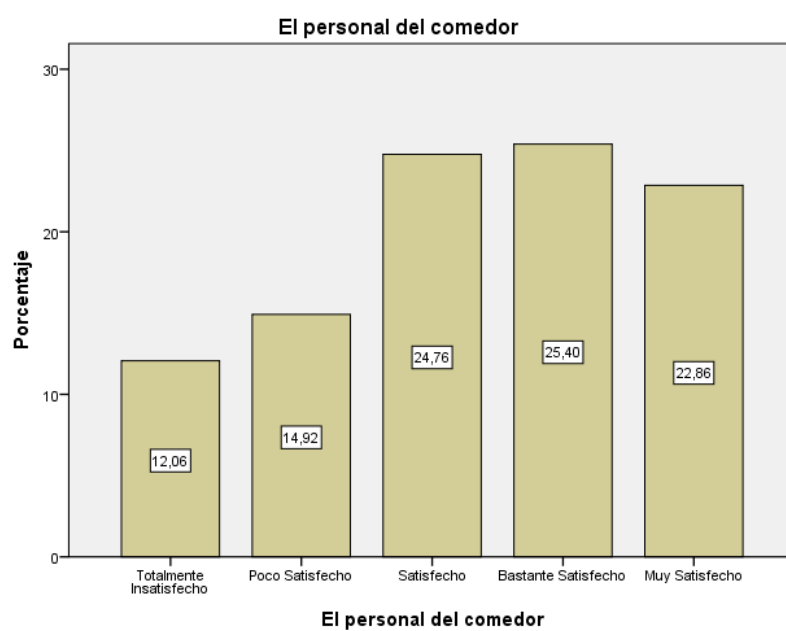
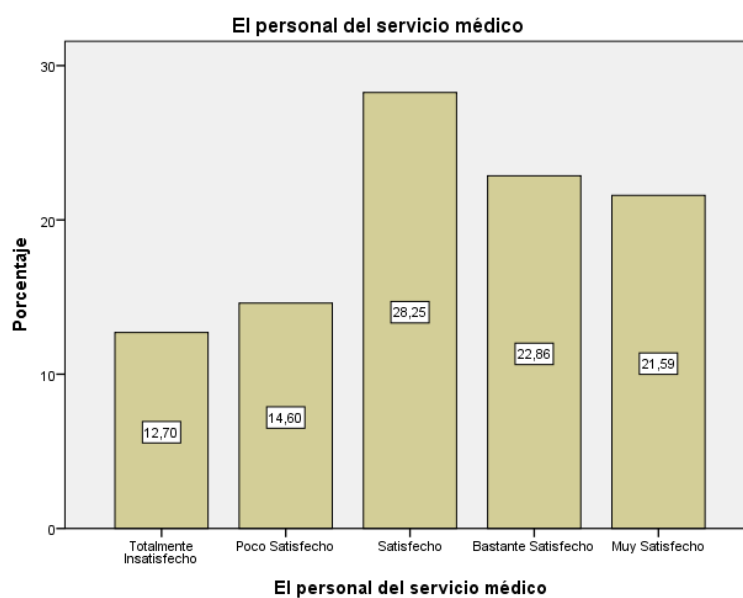


Figura 56

El Personal del Servicio Médico



Dimensión VI. Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo de Clase, por la Aceptación de

Figura 57

Las Autoridades

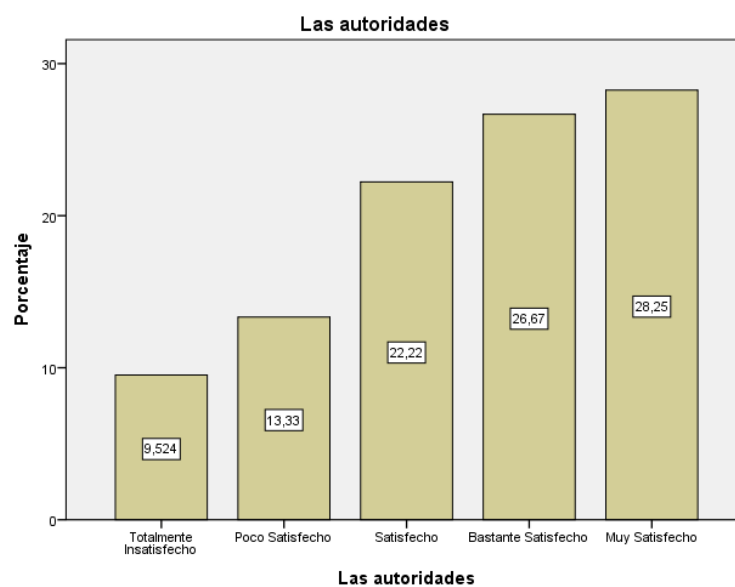


Figura 58

Los Jefes de Departamentos

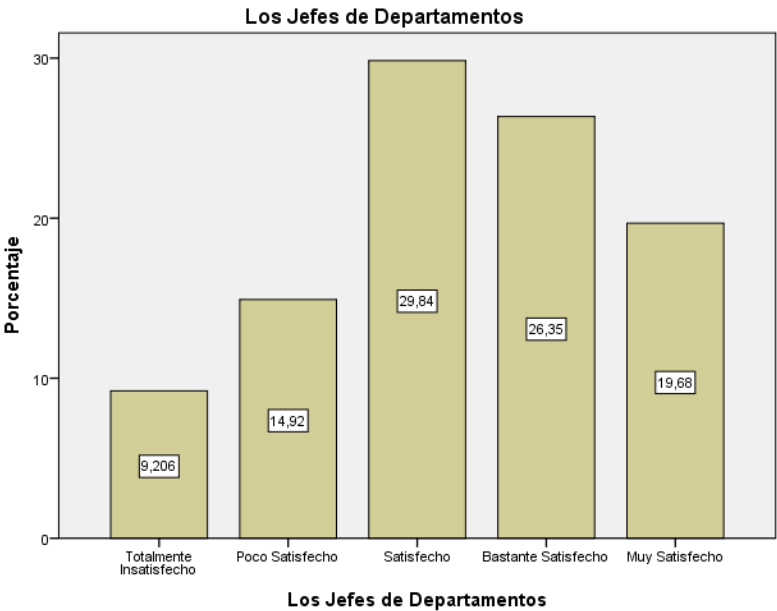


Figura 59

Los Profesores

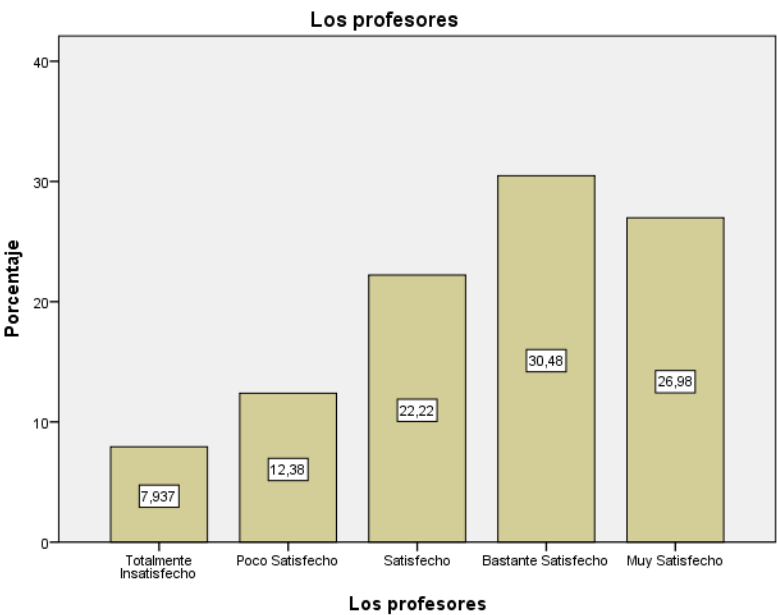


Figura 60

El Personal Administrativo

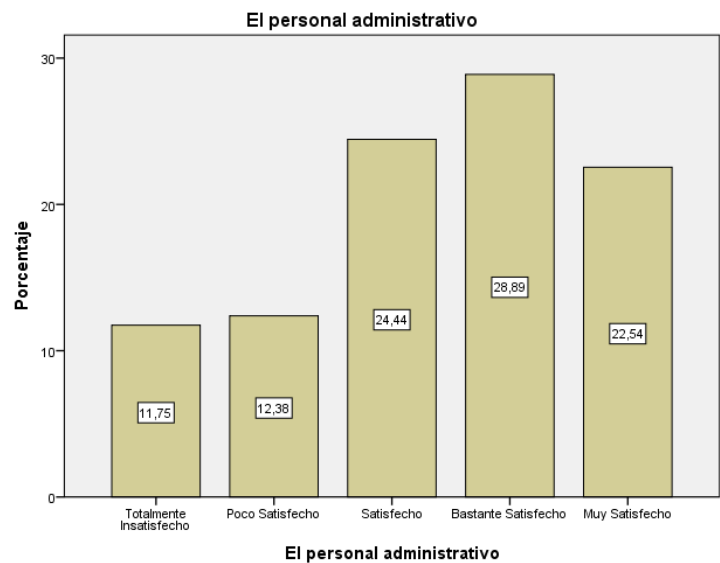


Figura 61

El Personal de Servicios

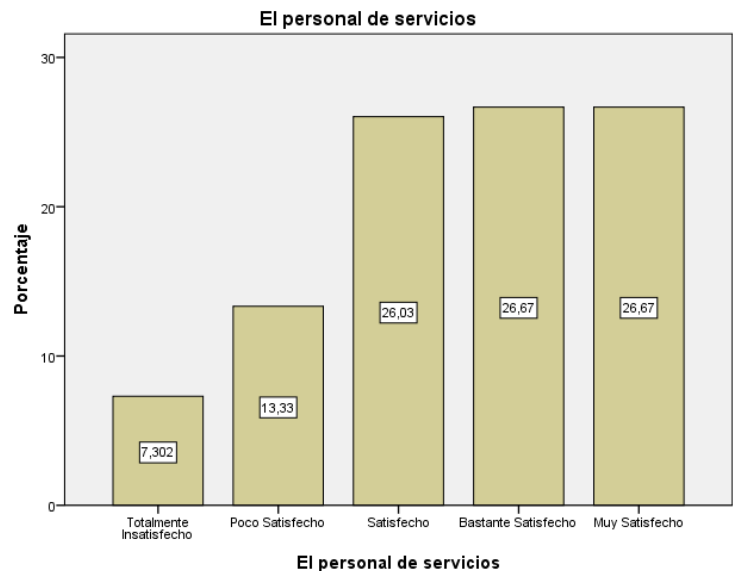


Figura 62

Los Compañeros de Clase

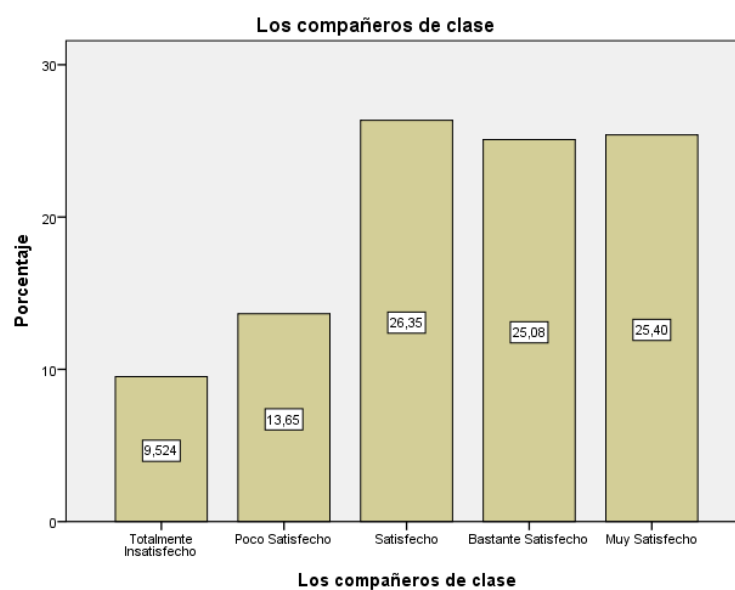


Figura 63

El Contexto Social por ser Estudiante de la Institución

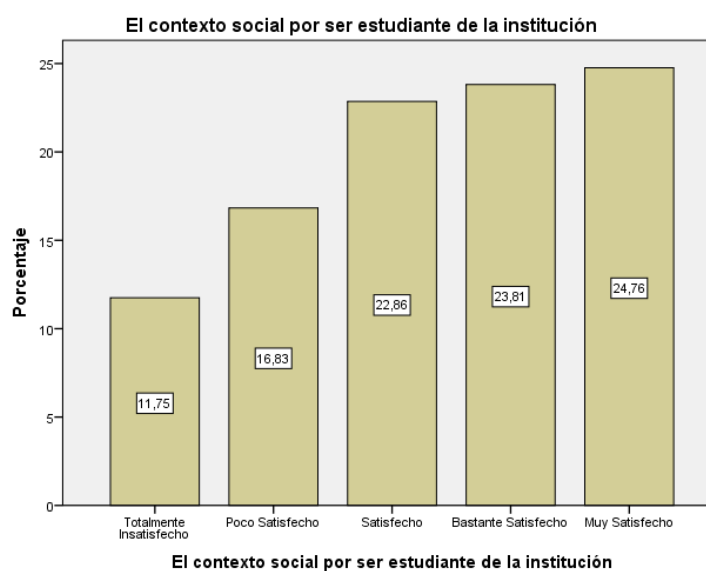


Figura 64

Consideración y Respeto a sus Ideas y Propuestas en el Aula

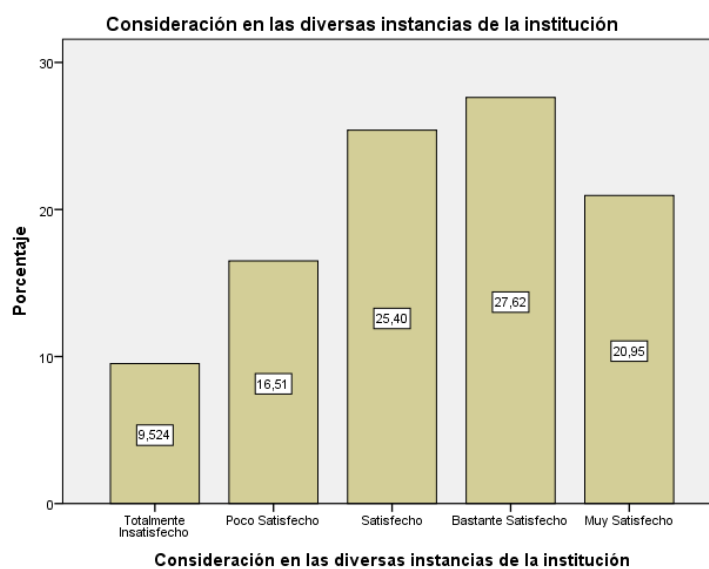


Figura 65

Representación de las Diversas Instancias de la Institución

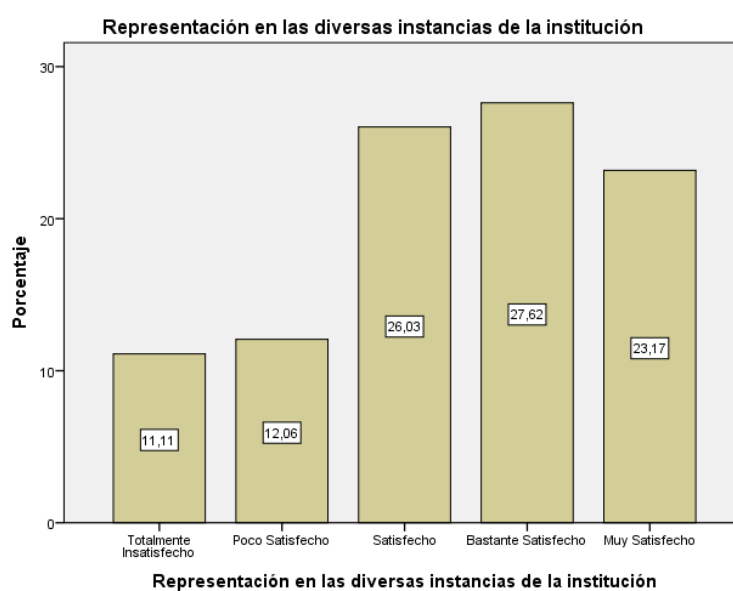


Figura 66

Participación en las Políticas y Proyectos Institucionales



Dimensión VII. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

Figura 67

El Plan de Estudios de la Carrera

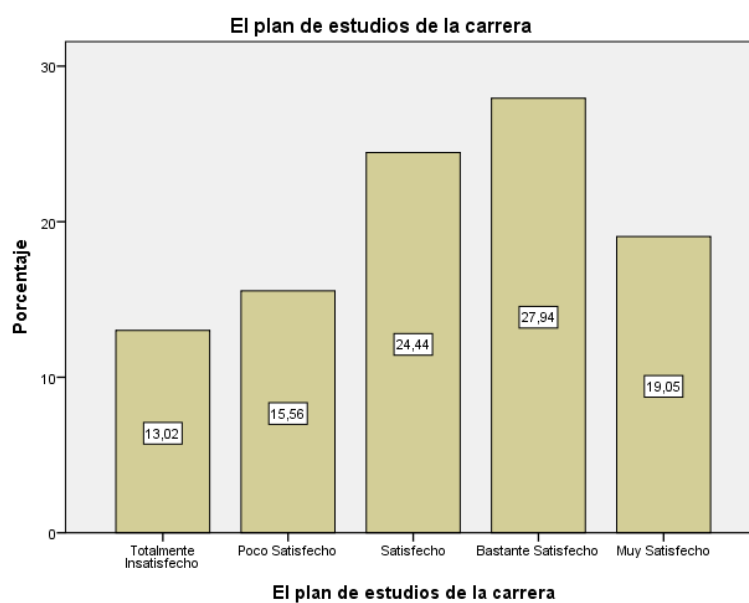


Figura 68

El Contenido de las Asignaturas

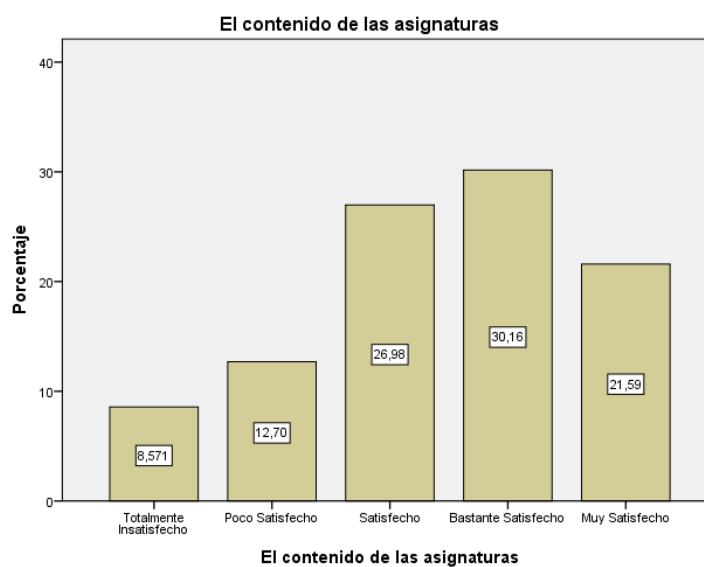


Figura 69

El Régimen de Estudios (Anual/Semestral)

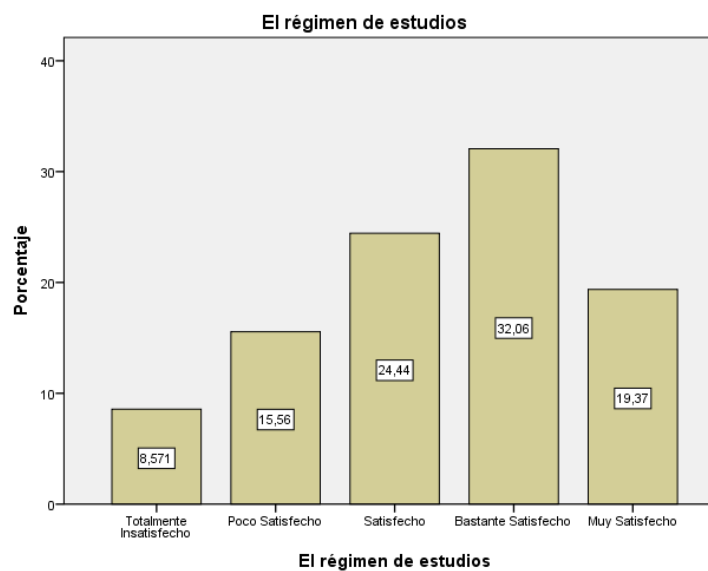


Figura 70

Proceso de Admisión e Inscripción

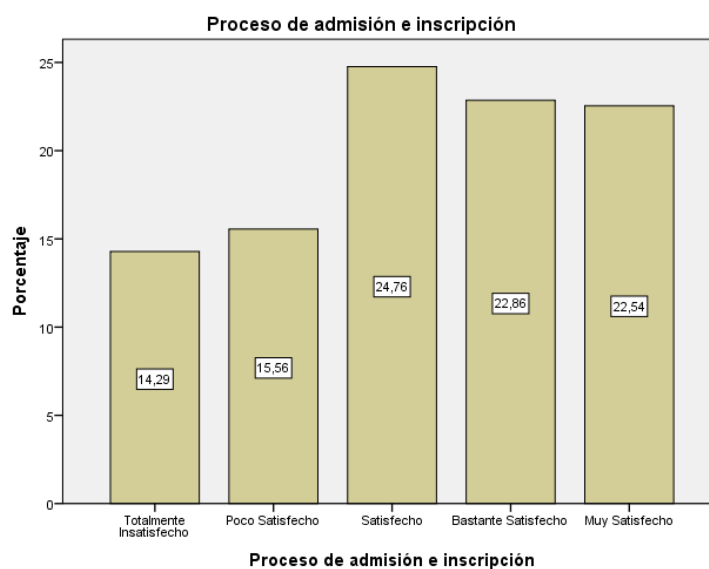


Figura 71

Los Materiales Impresos y Audiovisuales Disponibles

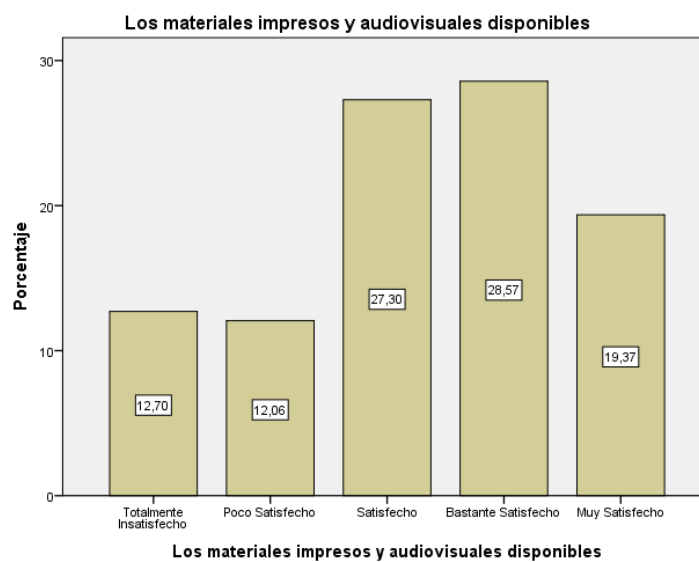


Figura 72

Dominio de los Contenidos y Actualización de los Profesores

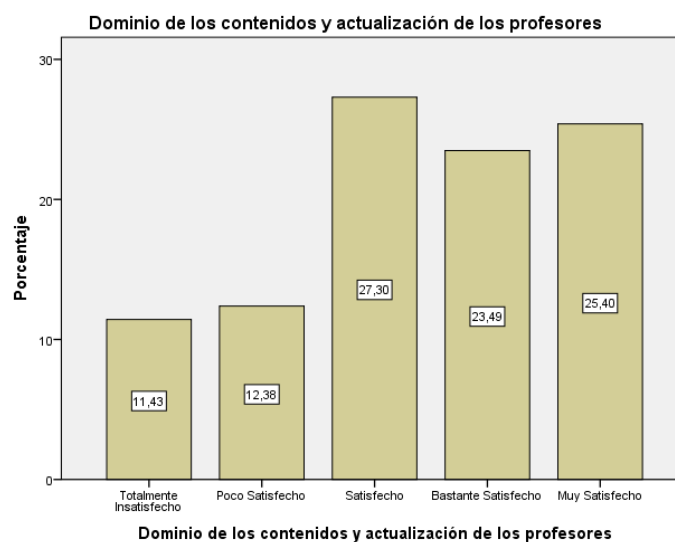


Figura 73

El Nivel de Exigencia

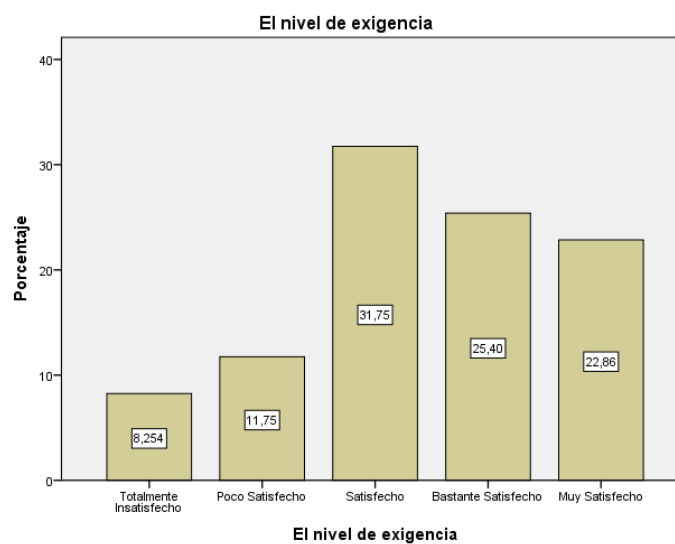


Figura 74

El Sistema de Evaluación

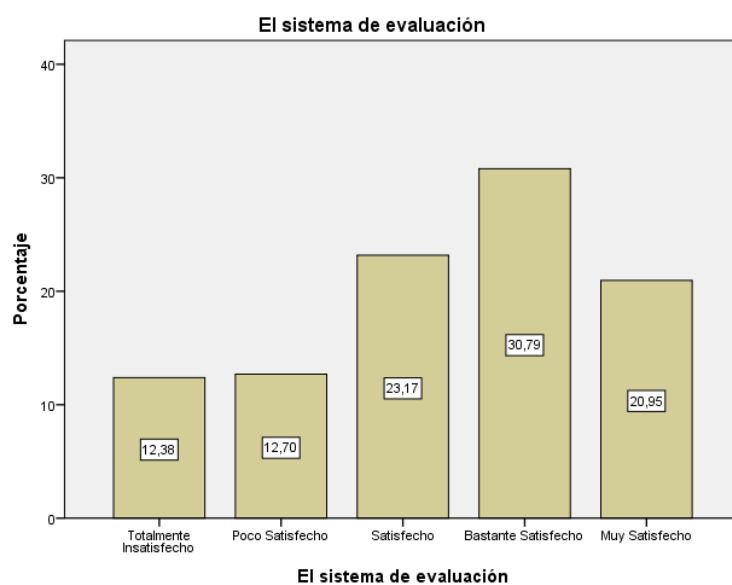


Figura 75

La Orientación y Apoyo de los Profesores en las Horas de Consulta

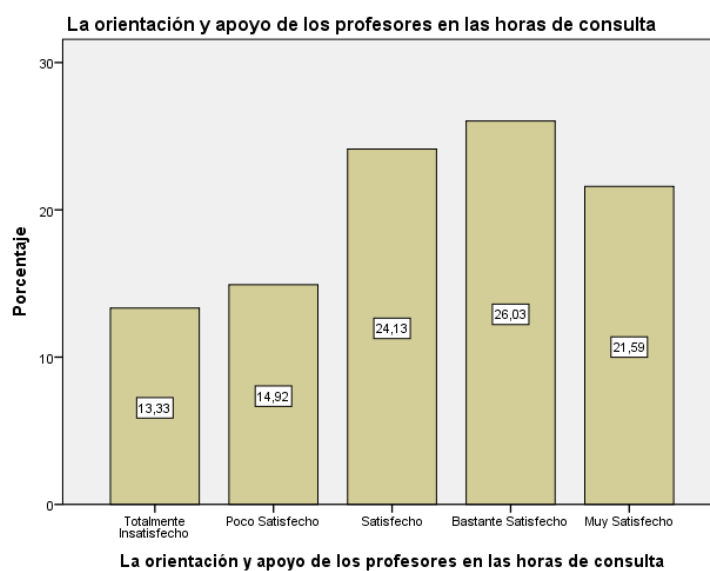


Figura 76

La Metodología de Enseñanza

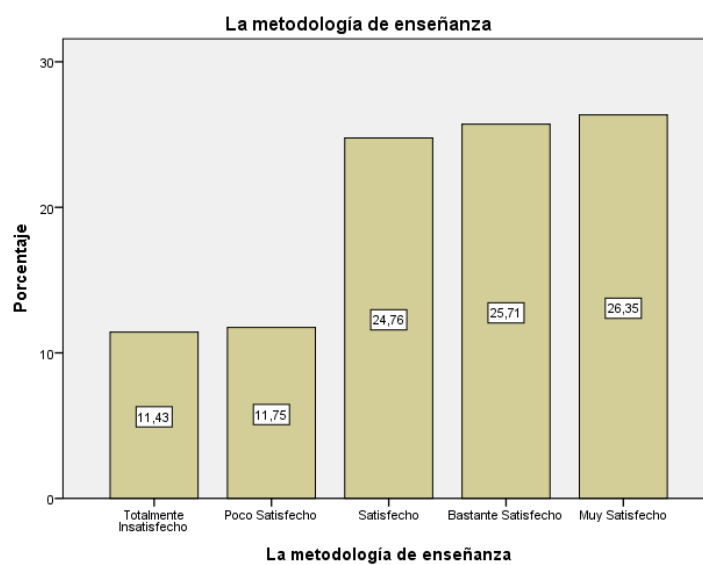


Figura 77

La Comunicación con los Profesores en el Aula

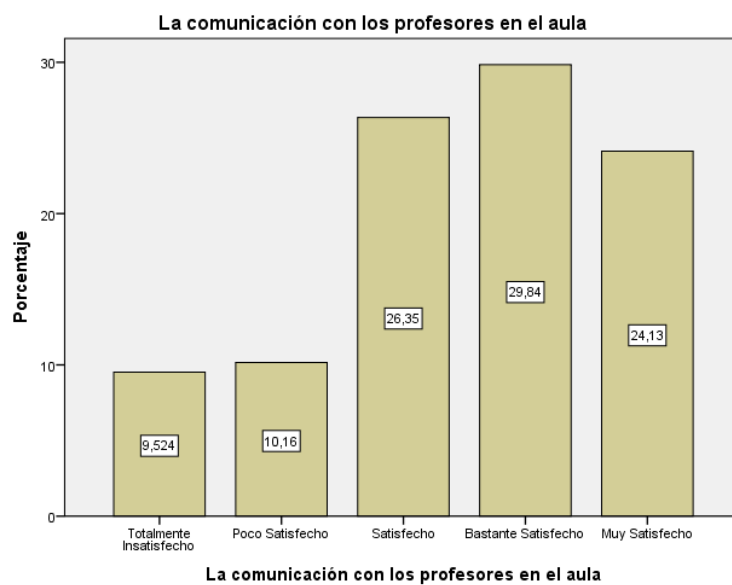


Figura 78

La Formación Práctica

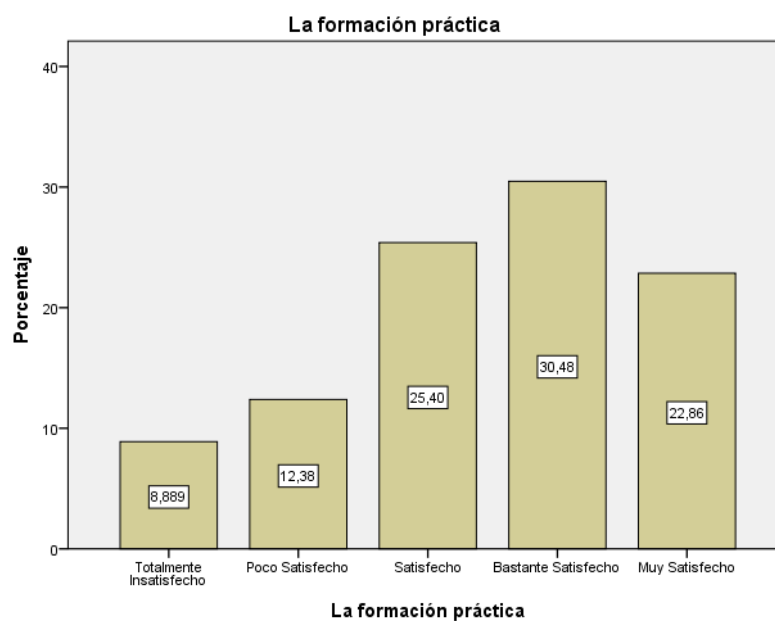


Figura 79

La Vinculación con los Futuros Centros de Trabajo

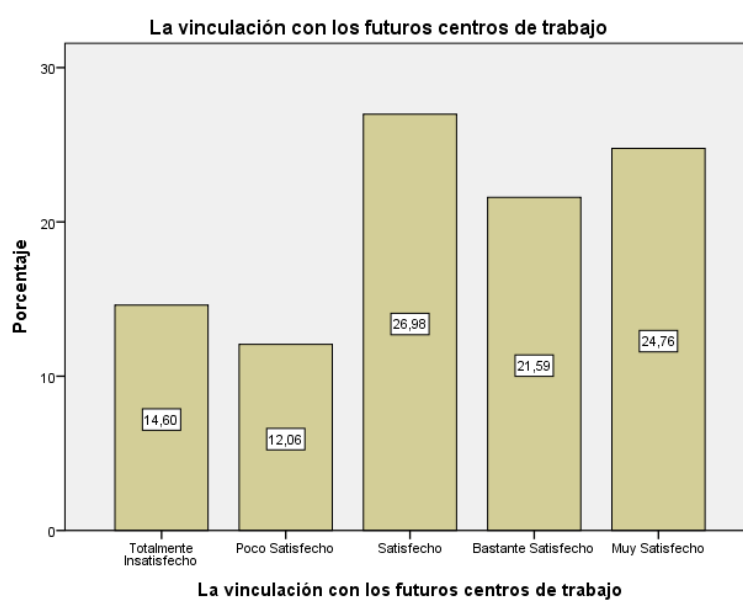


Figura 80

La Vinculación con el Contexto Nacional y Regional

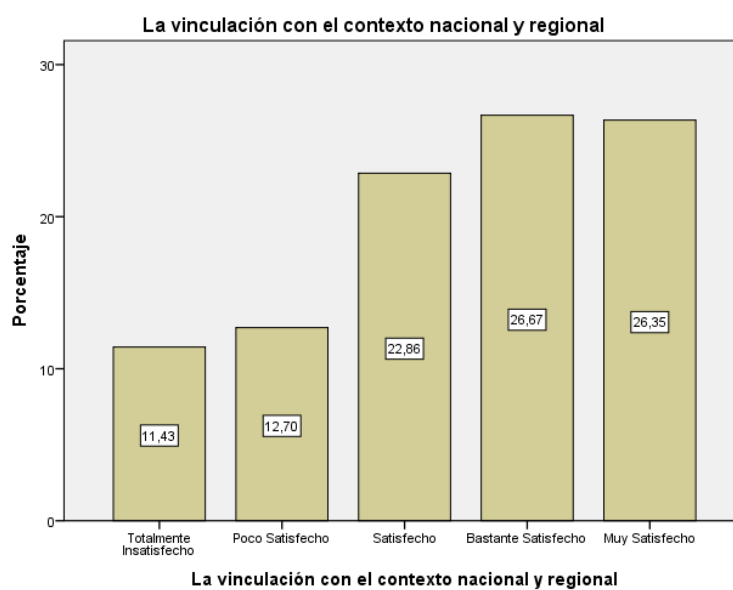


Figura 81

La Asistencia a Clase de los Profesores

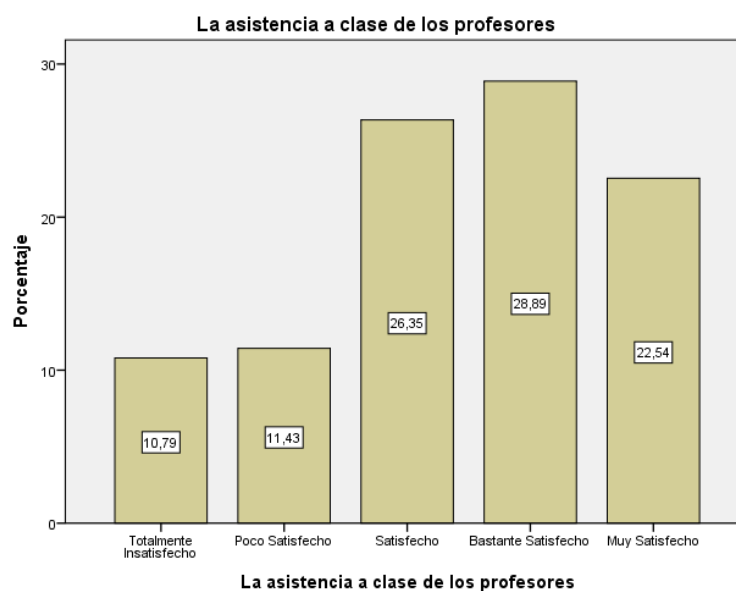


Figura 82

El Acceso a las Diversas Manifestaciones Culturales (Teatro, Cine, Conciertos)

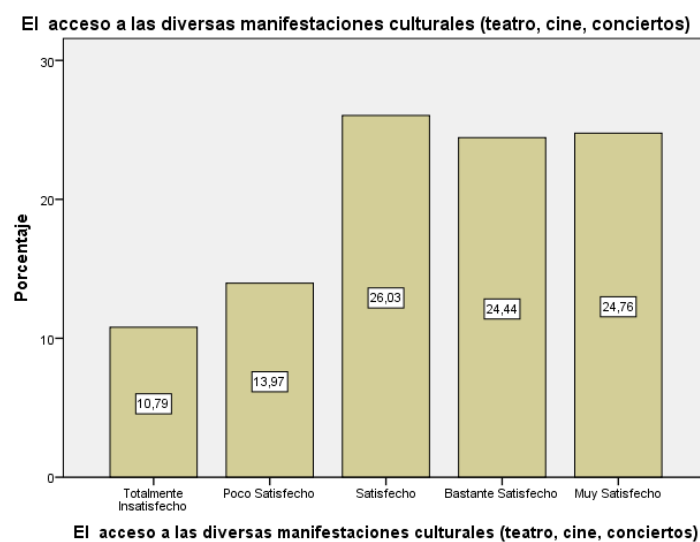


Figura 83

Los Cursos Extracátedras para Optimizar su Formación

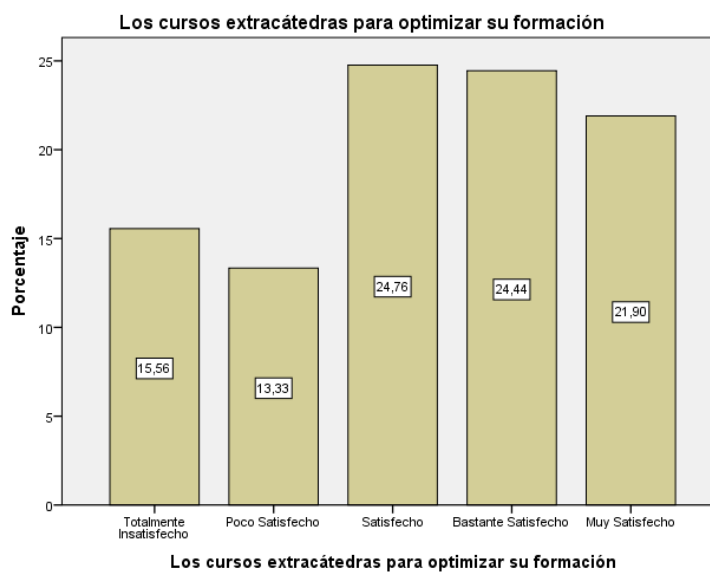


Figura 84

Incorporación de las Nuevas Tecnologías a la Enseñanza

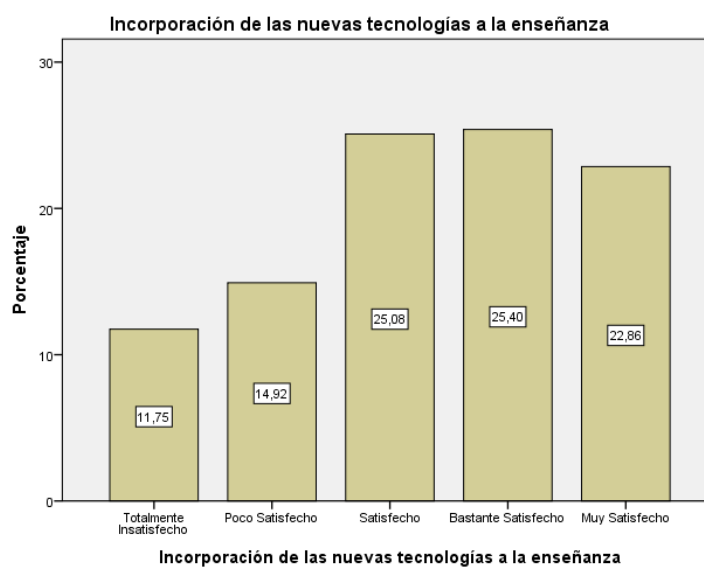
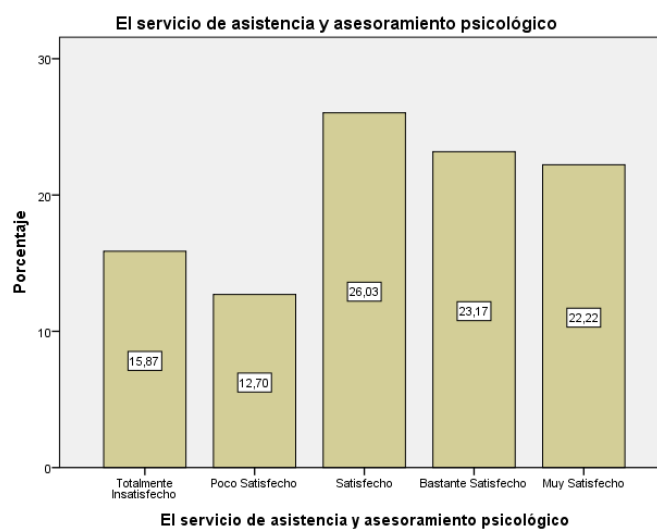


Figura 85

El Servicio de Asistencia y Asesoramiento Psicológico



Dimensión VIII. Logros Personales

Figura 86

Con los Resultados o Calificaciones Obtenidas

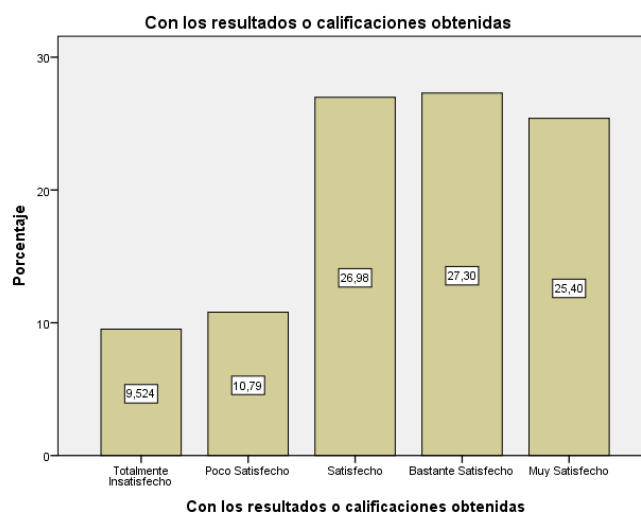


Figura 87

Con los Conocimientos Adquiridos

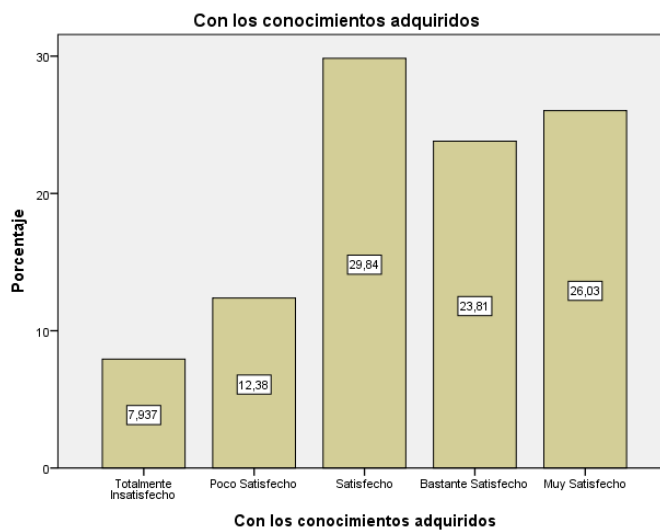


Figura 88

Con el Dominio de Técnicas de Estudio y Trabajo Intelectual Alcanzadas

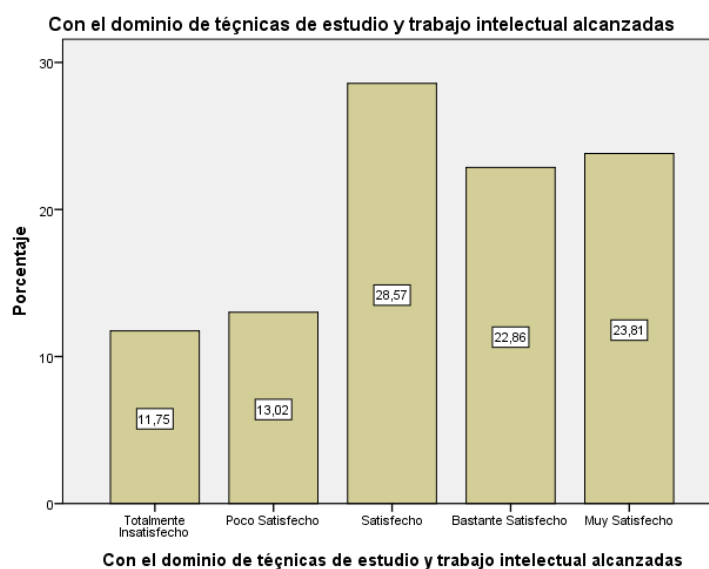


Figura 89

Con la Formación Ciudadana Obtenida (Valores Desarrollados)

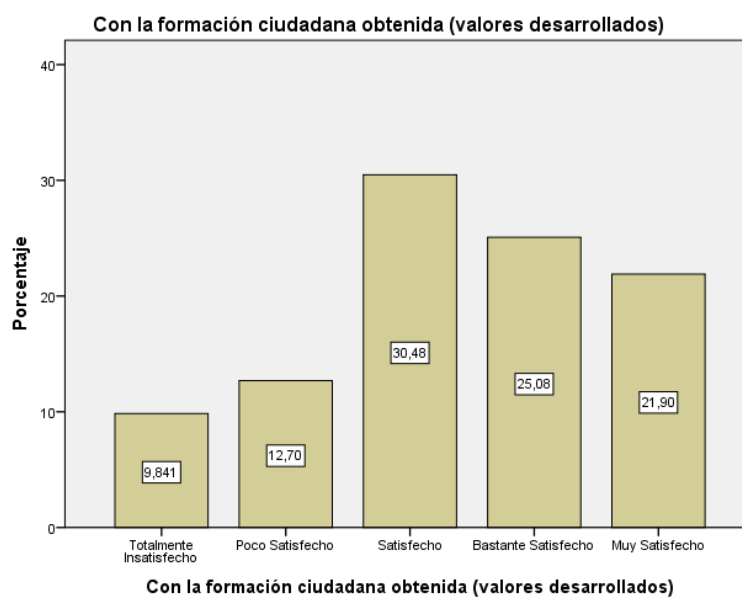


Figura 90

Con las Habilidades y Destrezas para el Trabajo Docente Desarrolladas

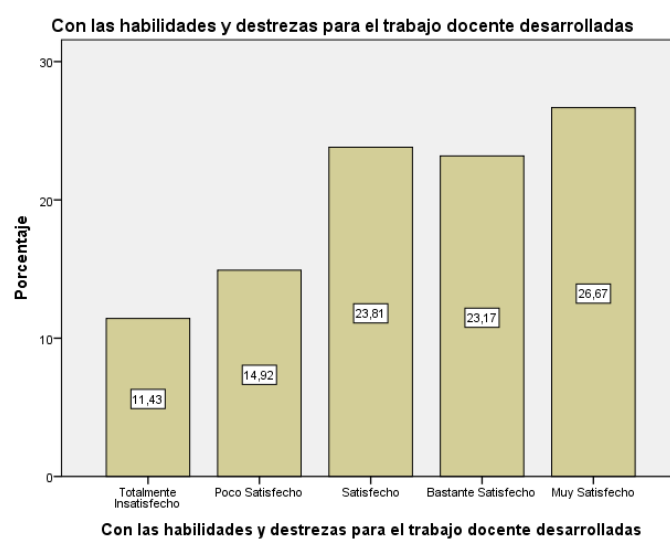
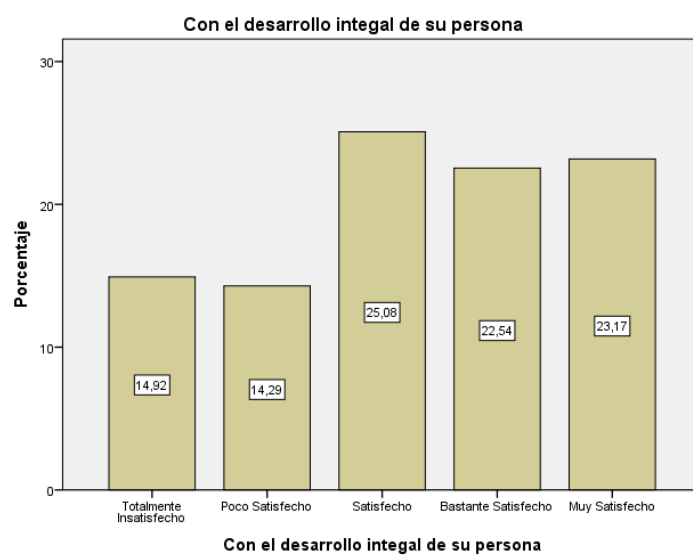


Figura 91

Con el Desarrollo Integral de su Persona



Dimensión IX. Reconocimiento del Éxito Personal por Parte de

Figura 92

La Institución y sus Autoridades

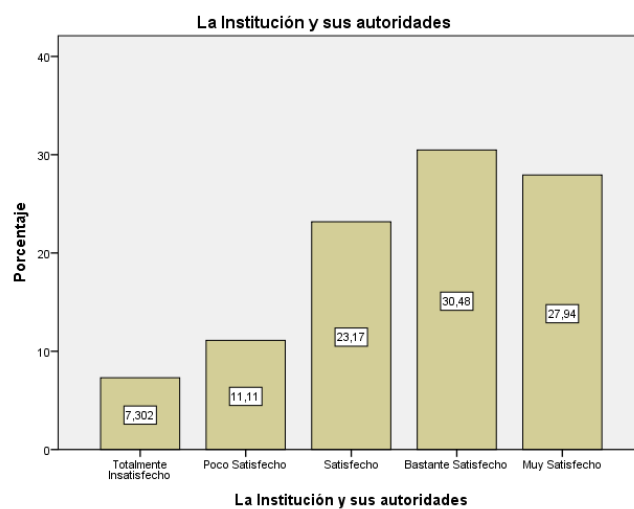


Figura 93

Los Profesores

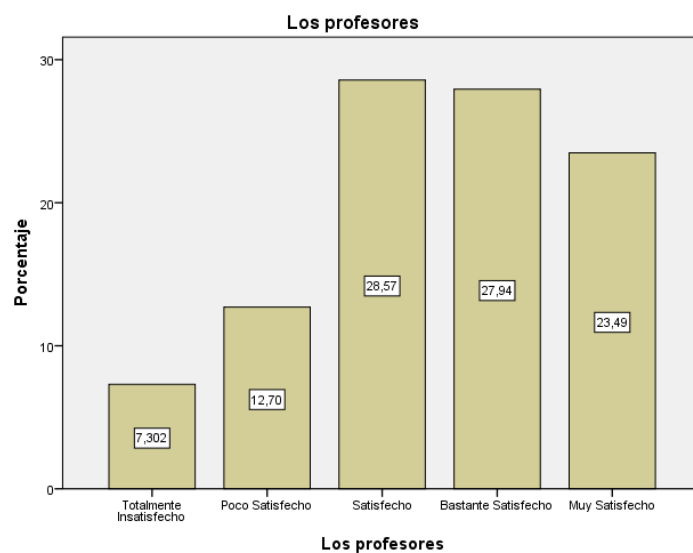


Figura 94

Los Alumnos de su Grupo

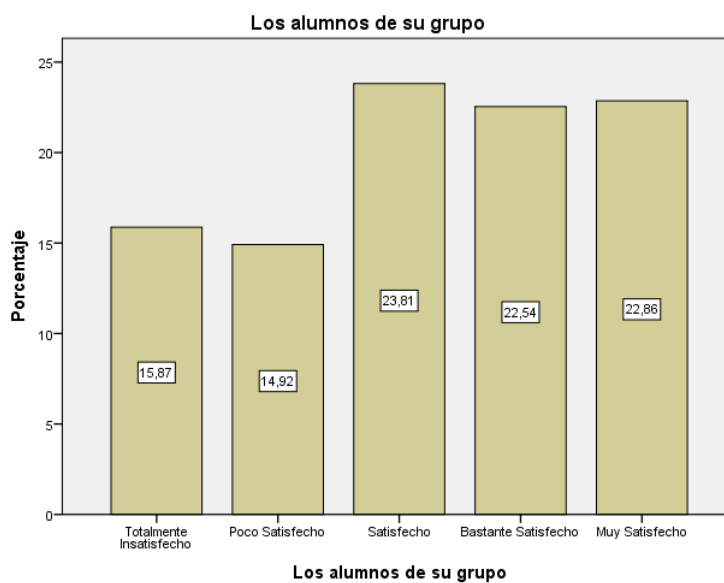


Figura 95

Los Demás Alumnos de la Universidad

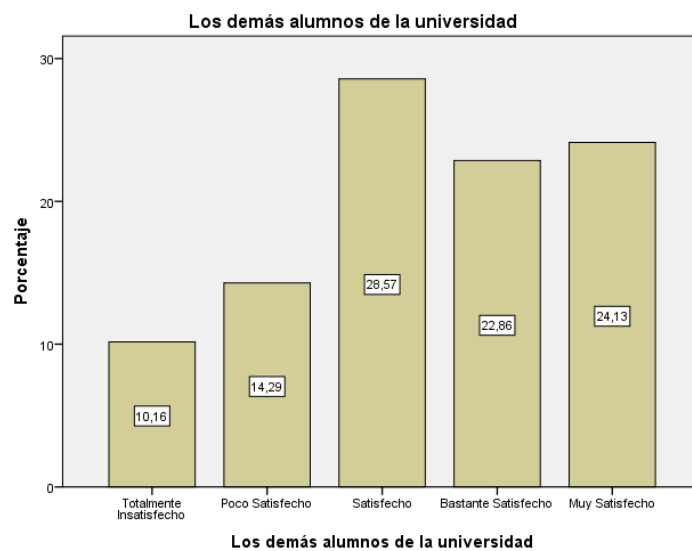
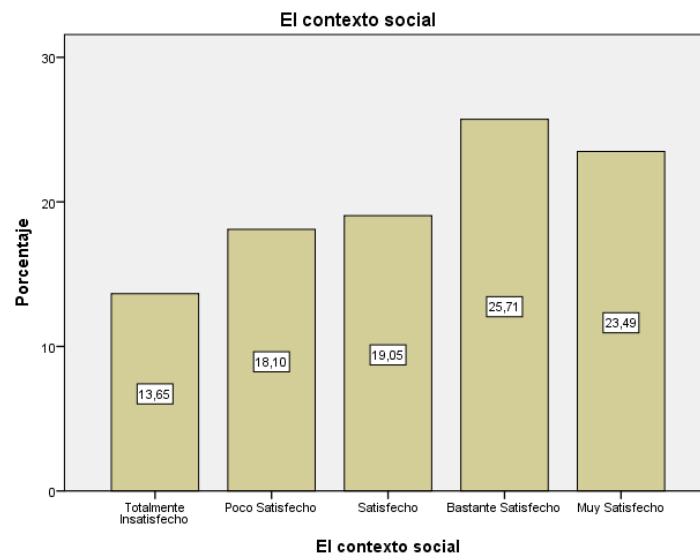


Figura 96

El Contexto Social



Dimensión X. Autorrealización por

Figura 97

Poder Hacer lo que Verdaderamente Quiere y está en Capacidad de Hacer

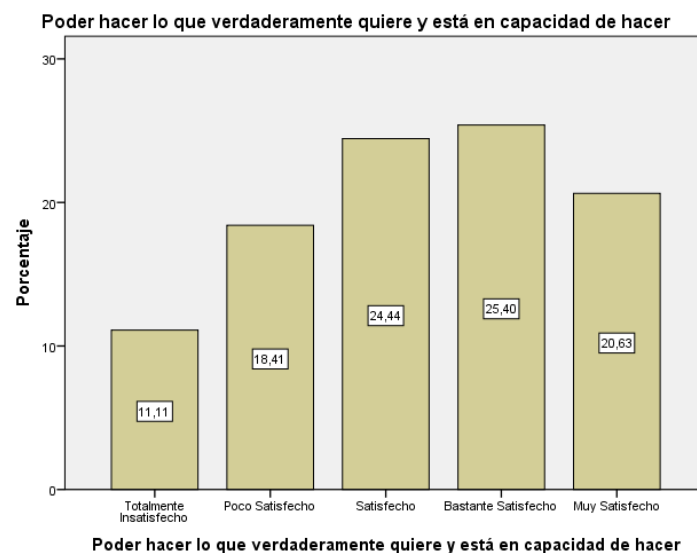


Figura 98

Saber que Cada Día va Adquiriendo Mayores Conocimientos y Destrezas

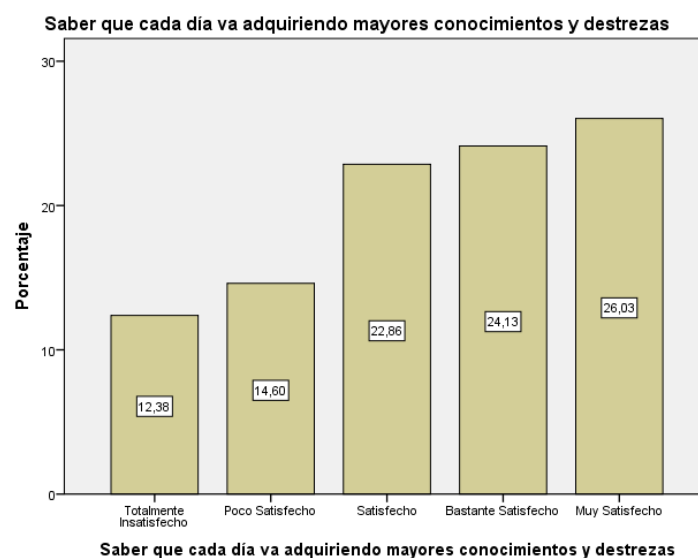


Figura 99

La Libertad de que Goza en la Institución

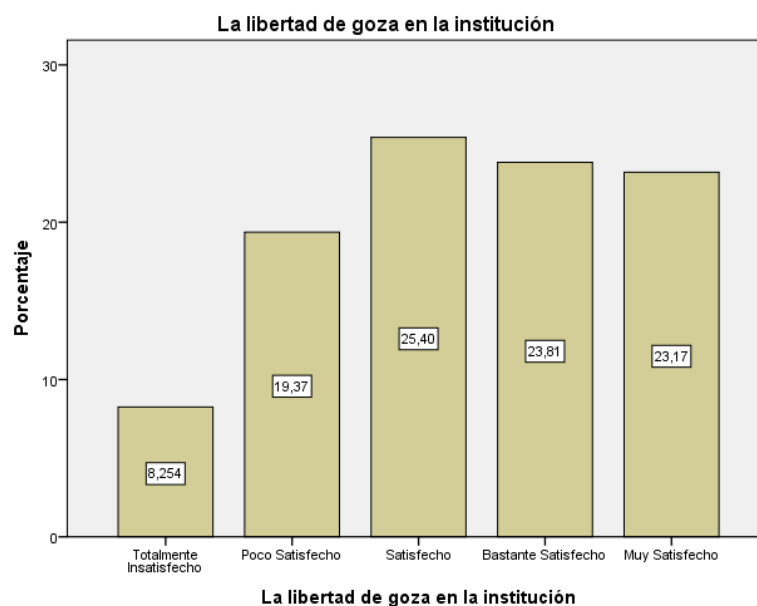


Figura 100

La Autonomía de que Goza en la Realización de sus Trabajos

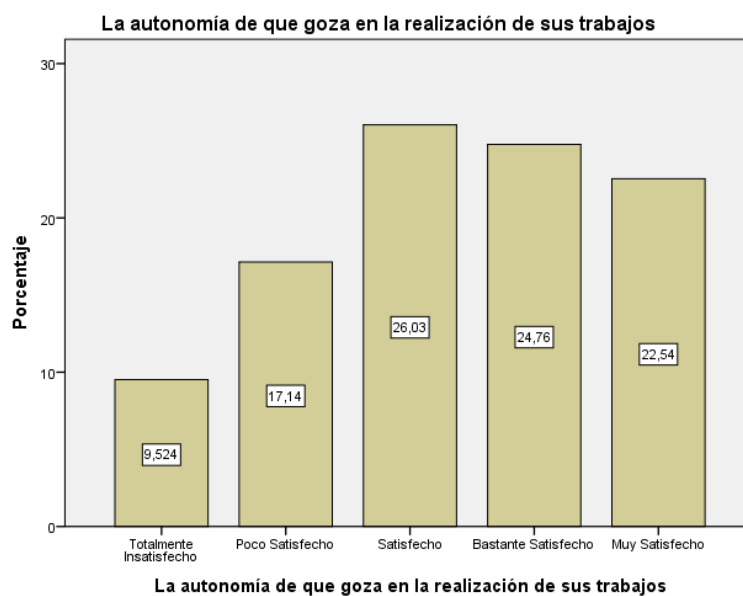


Figura 101

El Desarrollo de su Creatividad

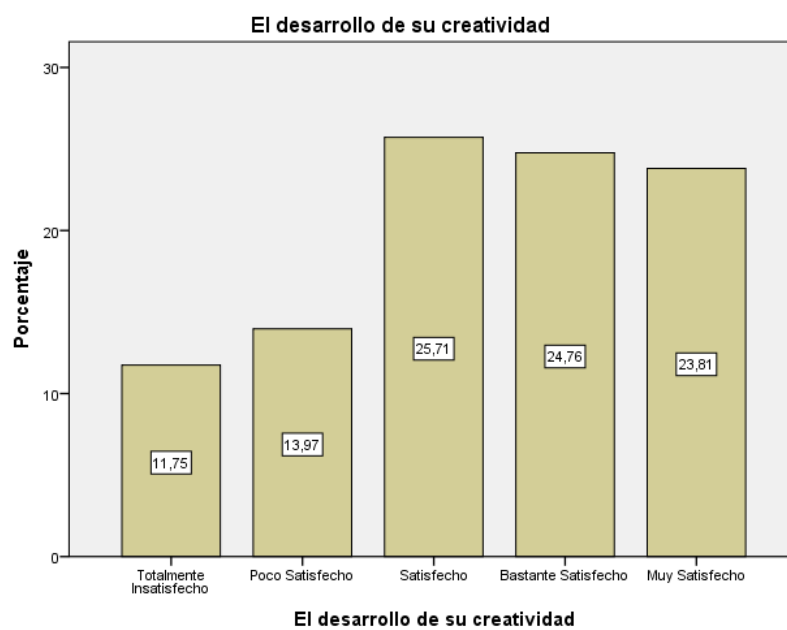
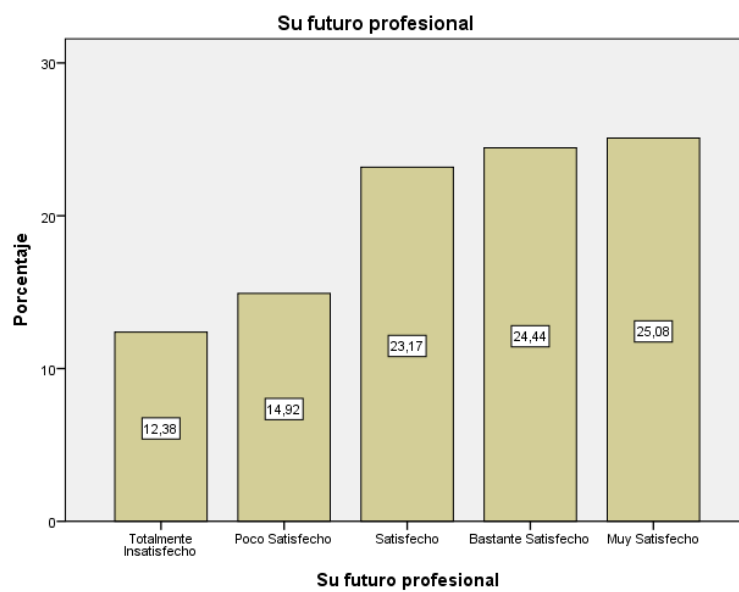


Figura 102

Su Futuro Profesional



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sión Rodríguez, Katherine Yailín**, con C.C: # **0923150213** autora del trabajo de titulación: **Análisis de la satisfacción estudiantil en una facultad de una Institución de Educación Superior del Ecuador** previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 4 de **septiembre** de **2026**



f. _____

Nombre: **Sión Rodríguez, Katherine Yailín**

C.C: **0923150213**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis de la satisfacción estudiantil en una facultad de una Institución de Educación Superior del Ecuador.		
AUTOR(ES)	Sión Rodríguez, Katherine Yailín		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ec. Govea Andrade, Flor Karina, Ph.D.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	4 de septiembre de 2026	No. DE PÁGINAS:	132 p.
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción Estudiantil, Gestión y Evaluación Institucional, Calidad de la Educación Superior, Servicios de educación.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción Estudiantil, Educación Superior, Calidad Educativa, Instrumento SEUE, Gestión Universitaria.		
RESUMEN/ABSTRACT:			
La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el nivel de satisfacción estudiantil en una facultad de una institución de educación superior del Ecuador, con la finalidad de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan a la toma de decisiones institucionales. La metodología posee un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de alcance exploratorio, descriptivo y de asociación. La población de estudio estuvo conformada por 1.760 estudiantes de cinco carreras. Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple para la selección de la muestra, obteniendo así 315 participantes. Además, el instrumento empleado fue un Cuestionario para el Estudio de la Satisfacción de Estudiantes Universitarios (SEUE). Los datos fueron procesados utilizando el software SPSS, aplicando análisis descriptivos y la prueba Chi-cuadrado de Pearson para evaluar la asociación entre el sexo y la satisfacción. Los resultados revelaron que existe una percepción positiva en la mayoría de las dimensiones que conforman el cuestionario; sin embargo, se identificaron áreas críticas con elevados índices de insatisfacción, especialmente en el servicio de transporte y las instalaciones del comedor. De igual manera, mediante el análisis inferencial se logró determinar que no existe una relación estadísticamente significativa entre el sexo de los estudiantes y los niveles de satisfacción. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que el estudio sobre la satisfacción estudiantil, aplicando instrumentos validados, representa un recurso fundamental para orientar la mejora continua del servicio que brindan en las instituciones de educación superior.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-983349596	E-mail: katherine.sion@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: David Coello Cazar Teléfono: +593-4-3804600 E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			