

TRABAJO ORIGINAL

Evaluación de la satisfacción del uso de un set multiproducto de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje para estudiantes universitarios del área de la salud.

Multi-product set to supporting the teaching/learning process for health sciences university students.

Sigrid Mennickent C.^a, Gislaïne Granfeldt M.^{**b}, Dámaris Zapata^{**c}, Sara Muñoz R.^{**d}

* Departamento de Farmacia, Facultad de Farmacia. Universidad de Concepción, Concepción, Chile.

** Departamento de Nutrición y Dietética, Facultad de Farmacia. Universidad de Concepción, Concepción, Chile.

a. Químico Farmacéutico, Magíster en Ciencias Farmacéuticas.

b. Nutricionista, Magíster en Promoción, Prevención y Educación de la Salud en Enfermedades Crónicas no Transmisibles.

c. Nutricionista, Magíster en Educación Médica para las Ciencias de la Salud.

d. Nutricionista, Magíster en Administración de Empresa.

Recibido el 11 de julio de 2019 | Aceptado el 17 de diciembre de 2019

RESUMEN

Introducción: Los estudiantes universitarios impulsan el desarrollo de competencias a través de la aprobación de distintas asignaturas de sus planes de estudios, cuyos resultados de aprendizajes no siempre están alineados con el enfoque integrativo de los contenidos en las diferentes etapas de formación, lo que dificulta obtener un aprendizaje integrador. Innovar en educación es un desafío constante para los educadores, por su parte el uso de TICs incentiva el desarrollo del conocimiento propio favoreciendo la apertura al aprendizaje y potenciando las habilidades del alumno.

Objetivos: El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción del uso de un set multiproducto para fortalecer las metodologías de enseñanza basadas en el autoaprendizaje, integrar materias en el proceso de aprendizaje de los alumnos y fortalecer conocimientos, así como motivarlos en su aprendizaje. **Material y Método:** Se aplicó una encuesta utilizando algunas dimensiones del Inventario de Estrategias de Estudio y Aprendizaje (IEEA) para evaluar la satisfacción del material integrador después de su aplicación a 238 estudiantes del área de la salud, de la Universidad de Concepción.

Resultados: Se obtuvo un alto nivel de satisfacción con el uso del set multiproducto. Los estudiantes manifestaron que el set multiproducto les permitió potenciar su autoaprendizaje, integrar tópicos, obtener mayor conocimiento de la temática y motivarlos en su estudio. **Conclusiones:** El set multiproducto permite fortalecer las metodologías de enseñanza basadas en el autoaprendizaje, integrar materias, fortalecer conocimientos, motivar al aprendizaje, entre otros aspectos. Sería deseable aplicarlo a la enseñanza de diversas temáticas y evaluar los resultados en cada una de ellas, de modo de validarlo con mayor certeza.

Palabras clave: Aprendizaje integrador, Innovación, Educación Superior, Enseñanza, Aprendizaje.

SUMMARY

Introduction: Health sciences university students in Universidad de Concepción, Concepción, Chile, receive a compartmented approach of any subject in one or two semesters, therefore it is difficult to integrate and provide quality control of the information received. **Objectives:** To evaluate satisfaction levels of students with the use of a multi-product set to strengthen teaching methodologies, integrate students in the learning process, strengthen their knowledge and motivation. **Material and Method:** Some dimensions of the Learning and Study Strategies Inventory were applied to the students ($n=238$) after their experience with the interactive multi product set, to assess satisfaction. **Results:** Students expressed that the interactive multi-product set allows them to improve their self-learning, integrate topics, and obtain more knowledge, as well as higher study motivation.

Conclusions: The interactive multi-product developed is efficient for improving learning, integrate different topics and allow self-learning, through a fun and interactive way. It would be desirable to apply this tool to other subjects and evaluate these results as well, with the aim to further validate it.

Keywords: Integrated Learning, Innovative Learning, University Teaching, Teaching and Learning.

Correspondencia:

Sigrid Mennickent Cid.

Departamento de Farmacia, Facultad de Farmacia, Universidad de Concepción.

Barrio Universitario s/n, Concepción, Chile.

E-mail: smennick@udec.cl

INTRODUCCIÓN

La piedra angular en la innovación docente universitaria radica en cambiar el énfasis en la enseñanza hacia el énfasis en el aprendizaje. De este modo, la principal función del educador es posibilitar, facilitar y guiar al estudiante para que pueda comprender los contenidos de una determinada disciplina¹⁻⁴. Esto requiere de un aprendizaje autónomo y supervisado que posibilite al estudiante llegar a construir el conocimiento de forma significativa y enriquecedora para él o ella⁵⁻⁷. Un aprendizaje efectivo debe estar directamente relacionado con el desarrollo de estrategias que permitan al estudiante aprender a aprender, estimulando la autonomía de los (las) estudiantes, así como el pensamiento crítico y la reflexión acerca de su propio proceso de aprendizaje⁸⁻⁹. Asimismo, se hace necesario emplear estrategias didácticas que faciliten a los y las estudiantes a aprender a hacer y trabajar en equipo con sus pares¹⁰⁻¹³, así como de potenciar su motivación durante el aprendizaje, lo cual mejora la toma de conciencia y control sobre lo que se va a aprender, cómo se va a aprender e incrementa la calidad del aprendizaje y el rendimiento académico¹⁴⁻¹⁷.

Durante los últimos años se han producido cambios significativos en la docencia universitaria: reorientación de los procesos de enseñanza-aprendizaje, utilización de nuevas tecnologías, modelos de aprendizaje basados en competencias, metodologías activas e innovadoras que propicien el mejoramiento continuo en la calidad de la docencia impartida. López et al.¹⁸ e Icarte y Labate¹⁹, enfatizan la necesidad de definir y aplicar prácticas para evaluar la consistencia del currículo, en correspondencia con los procesos de enseñanza y los perfiles profesionales. La innovación en las TICs, además, incentiva el desarrollo del conocimiento propio²⁰, abre nuevas vías de aprendizaje²¹ y potencia las habilidades²²⁻²⁷.

La utilización de un material innovador para la enseñanza de un determinado tópico –como un set multiproducto– consistente en videos, pizarra interactiva y libro con contenidos y autoevaluaciones, brinda un aprendizaje distribuido, sincrónico y asincrónico que permite interactuar a través de un conjunto de datos. Su estructura se divide en diferentes ambientes de trabajo: toma de conocimiento por parte del alumno, procedimientos, potenciación de capacidades y de habilidades, fomentando tanto el trabajo individual, a su propio ritmo, como el trabajo grupal e interacción con sus pares, y en el que cada participante (estudiantes y docentes) pueden desarrollar las distintas actividades previstas para el curso.

La metodología de enseñanza universitaria, predominantemente se realiza en base al logro de los resultados de aprendizajes a través del desarrollo de competencias en las distintas asignaturas del plan de estudio, pero en su mayoría no están alineados con el enfoque integrativo de los contenidos en las diferentes etapas de formación, lo que dificulta obtener un aprendizaje integrador. Esto hace que el alumno aprenda en forma parcelada los diferentes tópicos de un mismo tema y, por ende, que no relacionen contenidos y los relegue rápidamente.

Por otro lado, las nuevas tendencias en el ámbito de la educación indican que el aprendizaje debe estar enfocado en el alumno, ya que no existen alumnos estándar, sino que cada uno es único, con diferentes ritmos de estudio y estrategias de aprendizaje, ante lo cual el nivel de satisfacción durante el proceso de enseñanza-aprendizaje podría contribuir al logro de un aprendizaje motivador e integrativo²⁸.

Valorar la satisfacción estudiantil contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad universitaria. El grado de satisfacción de los alumnos en su aprendizaje ha sido tema de investigación en diferentes países. Por ejemplo, en la Universidad Autónoma de Chihuahua se realizó un estudio de este tipo en tres periodos: 2010, 2014 y 2015, con el propósito de analizar los escenarios de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes de posgrado virtual. Las técnicas para el levantamiento de información fueron bibliográficas, encuesta y entrevista estructurada. Los resultados reflejaron la tendencia al trabajo individual y la necesidad de incorporar más el aspecto creativo en las tareas, lograr

una interacción más fuerte entre los actores involucrados en el proceso y mayor compromiso de los docentes en las tutorías y en la alfabetización digital, así como estimular el trabajo colaborativo y el aprendizaje conectivo entre los estudiantes²⁸.

Otro estudio fue realizado por la Cátedra de Bioquímica de la Escuela de Medicina «Luis Razetti» de la Universidad Central de Venezuela (UCV), para evaluar la satisfacción estudiantil en respuesta a las estrategias instruccionales tradicionales y las basadas en las TICs. Para ello, se elaboró un instrumento que se aplicó durante el último examen parcial del año académico 2011-2012 a 291 estudiantes. Se encontró que todas las estrategias utilizadas fueron percibidas como satisfactorias, registrando la mayor aceptación el Campus Virtual con un 91,0% de satisfacción mientras que las clases teóricas tuvieron la menor aceptación (79,9% de satisfacción)²⁹.

El objetivo del presente trabajo fue evaluar la satisfacción del uso de un set multiproducto para fortalecer las metodologías de enseñanza basadas en el autoaprendizaje, integrar materias en el proceso de aprendizaje de los alumnos y fortalecer conocimientos, así como motivarlos en su aprendizaje.

MATERIAL Y MÉTODO

El estudio se efectuó bajo un enfoque metodológico experimental, sin grupo control, a través de un proceso de recolección de datos mediante la aplicación de algunas dimensiones de la encuesta del Inventario de Estrategias de Estudio y Aprendizaje (IEEA) tales como: comprensión y retención de conceptos, integrar materias relacionadas y motivar el aprendizaje, facilitar el trabajo personalizado, interacción activa con los contenidos, autoevaluación, optimización efectiva del proceso de E-A³⁰.

Se abordó la temática de la Enfermedad Celíaca (EC) para realizar la innovación metodológica. En una primera instancia se trabajó con estudiantes de las carreras de Nutrición y Dietética, Química y Farmacia, y Bioquímica; utilizando un set metodológico multiproducto interactivo, conformado por cinco videos, con diferentes tópicos de la temática, una pizarra magnética, y un libro de apoyo que contiene cuatro capítulos y, al final de cada uno, un resumen y set de preguntas orientadas al alumno, para la autoevaluación del conocimiento.

La cohorte estuvo conformada por alumnos de las carreras de Nutrición y Dietética (57 alumnos del 8º semestre y 20 del 6º semestre), Química y Farmacia (127 alumnos del 6º y 8º semestre), y Bioquímica (34 alumnos del 6º y 8º semestre). La muestra del estudio fue de tipo no probabilístico y se planteó con base a criterios de accesibilidad, es decir, muestra por conveniencia. Con el fin de resguardar los aspectos éticos, la investigación se realizó bajo consentimiento informado de cada uno de los participantes y se contó con la autorización del Decano de Facultad de Farmacia para aplicar el instrumento.

Se aplicó la encuesta a los estudiantes de cada carrera por separado, después de presentarles y permitirles interactuar con el set multiproducto: se les mostraron los videos, utilizaron la pizarra magnética y se les distribuyeron los libros para su lectura. Las respuestas fueron confidenciales, teniendo en cuenta los principios éticos de la American Educational Research Association (2011). La recolección, tabulación e interpretación de los datos se analizaron desde un plano argumentativo. Los datos fueron analizados utilizando el software Excel, en relación al promedio y porcentaje de respuestas «de acuerdo», «parcialmente de acuerdo», «en desacuerdo»; las cuales se cambiaron en algunos casos por «sí» y «no», dependiendo de la sentencia. Se incluyó el promedio y porcentaje de respuestas no contestadas.

RESULTADOS

Para la sentencia de la encuesta «El Set Multiproducto aumenta la comprensión y retención de conceptos», se obtuvieron los resultados que se observan en las Figuras 1a y 1b. Un 72,69% de los alumnos estuvo

completamente de acuerdo con esta afirmación, lo que avala la utilidad de éste para aumentar la comprensión y retención de los conceptos.

Al separar los resultados por carrera, el mayor porcentaje de alumnos completamente de acuerdo con esta percepción fue de un 80,52% para la carrera de Nutrición y Dietética.

En relación a la sentencia «El Set Multiproducto integra materias relacionadas», los resultados obtenidos se observan en las Figuras 2a y 2b. Un 94,54% de los estudiantes estuvo totalmente de acuerdo en que el Set Multiproducto le ayuda a integrar materias relacionadas. El mayor porcentaje fue para la carrera de Nutrición y Dietética (98,70%), seguido por Química y Farmacia (95,28%) y Bioquímica (82,35%).

Respecto a la sentencia «El Set Multiproducto motiva su aprendizaje» se obtuvieron los resultados que se observan en las Figuras 3a y 3b. Un 71,30% de los estudiantes estuvo de acuerdo con esta aseveración, siendo los de Nutrición y Dietética los que representaron el mayor porcentaje (87,01%), seguramente ya que el tema les es más cercano en su formación.

Al agrupar las tres carreras, se observa que más del 92,87% de los estudiantes consideró que el Set Multiproducto optimiza en forma efectiva el proceso de E-A, aumentando un 2,87% después de la intervención con este.

Más de un 90% de los alumnos consideró que el Set Multiproducto permite una interacción activa con los contenidos del tema, un 78,15% opinó que este contribuye al autoaprendizaje, un 76,47% de los estudiantes estuvo totalmente de acuerdo que facilita un trabajo personalizado y más de un 82% de los alumnos afirmó que el material desarrollado incentiva las posibilidades de autoevaluación.

Según las apreciaciones de los (as) estudiantes, este set permite fortalecer las metodologías de enseñanza basadas en el autoaprendizaje, integrar materias en el proceso de aprendizaje de los alumnos y fortalecer conocimientos, así como motivarlos en su aprendizaje.

Las respuestas fueron muy parecidas en las tres carreras y las diferencias observadas se explican por la diferente orientación de cada carrera, tanto en su malla curricular, el perfil del alumno(a) y profesional que se plantea en cada una, y las futuras áreas de Desempeño Profesional.

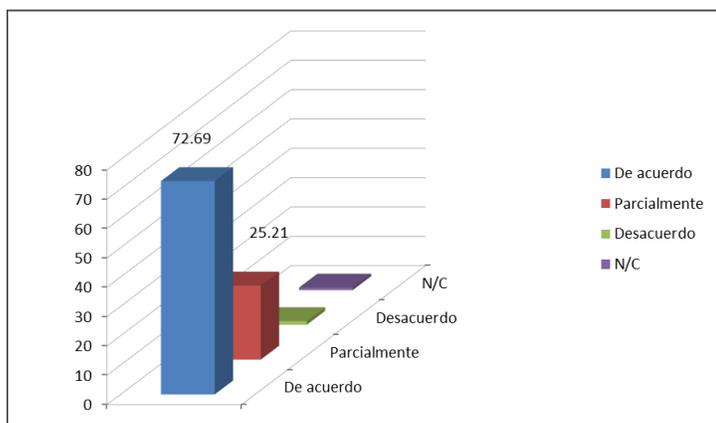


Figura 1a. Resultados después de la intervención con el Set Multiproducto. Pregunta 7, sin subdividir por carrera. Sentencia: «El Set Multiproducto aumenta la comprensión y retención de conceptos».

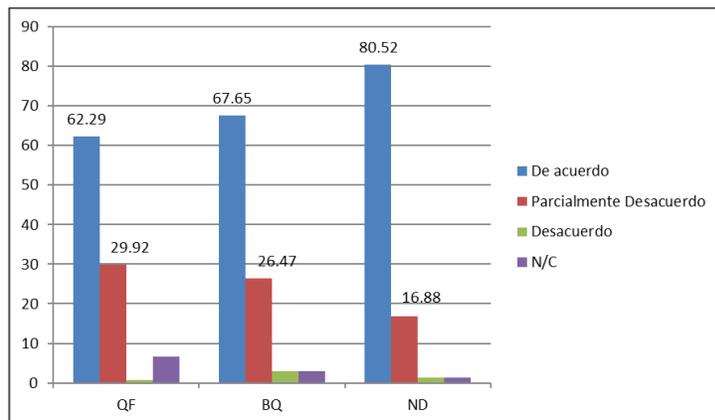


Figura 1b. Resultados después de la intervención con el Set Multiproducto. Pregunta 7, subdividiendo por carrera. Sentencia: «El Set Multiproducto aumenta la comprensión y retención de conceptos».

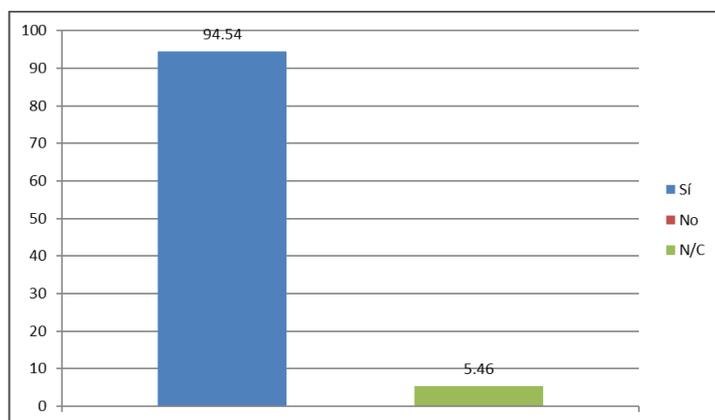


Figura 2a. Resultados después de la intervención con el Set Multiproducto. Pregunta 9, sin subdividir por carrera. Sentencia: «El Set Multiproducto integra materias relacionadas».

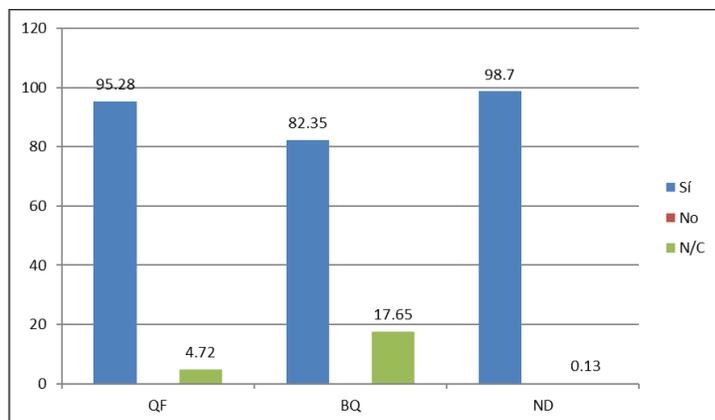


Figura 2b. Resultados después de la intervención con el Set Multiproducto. Pregunta 9, subdividiendo por carrera. Sentencia: «El Set Multiproducto integra materias relacionadas».

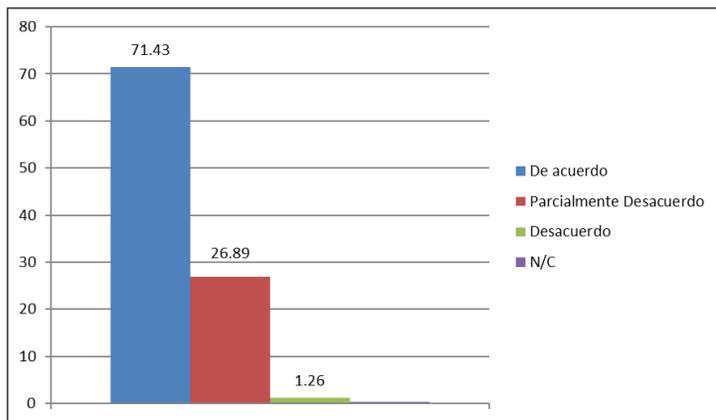


Figura 3a. Resultados después de la intervención con el Set Multiproducto. Pregunta 3, sin subdividir por carrera. Sentencia: «El Set Multiproducto motiva su aprendizaje».

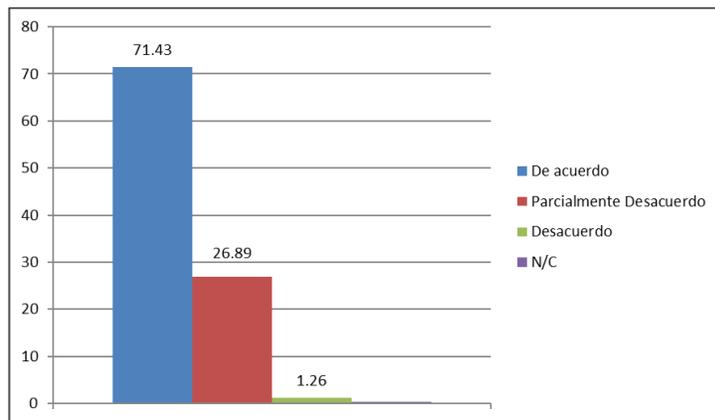


Figura 3b. Resultados después de la intervención con el Set Multiproducto. Pregunta 3, subdividiendo por carrera. Sentencia: «El Set Multiproducto motiva su aprendizaje».

DISCUSIÓN

El proceso de innovación en educación es un proceso continuo y desafiante, más aún cuando debe estar considerado el nivel de satisfacción para quien está destinado la metodología y material de estudio. Considerando que, generalmente, la calidad de un servicio se mide por la satisfacción que proporciona al usuario³⁰. Para medir la calidad educativa de una institución de Educación Superior es necesario conocer la satisfacción de los receptores de los servicios, es decir, los estudiantes; ya que al ser ellos los destinatarios de los esfuerzos universitarios, sus valoraciones basadas en percepciones, expectativas y necesidades son indicadores de la eficacia de la gestión académica³¹. De acuerdo a lo señalado, se diseñó y evaluó un Set Multiproducto interactivo e integrador sobre los diferentes aspectos de la EC, material que busca aunar esfuerzos en la innovación universitaria, colaborando en el aprendizaje integrativo.

Álvarez, Chaparro y Reyes³², en un estudio descriptivo en el que participaron estudiantes de educación superior de instituciones públicas y privadas, reportaron que las variables en donde se identificó mayor satisfacción fueron las habilidades de enseñanza de los profesores y el nivel de autorrealización de los estudiantes; resultados que coinciden con los del set multiproducto, donde las apreciaciones de los (as) estudiantes, señalan que el set les permite fortalecer las metodologías de enseñanza basadas en el autoaprendizaje, integrar materias en el proceso de aprendizaje de los alumnos y fortalecer conocimientos, así como motivarlos en su aprendizaje. Las respuestas fueron similares en las tres carreras y las diferencias observadas se explican por la diferente orientación de cada carrera, tanto en su malla curricular, el perfil del alumno(a) y profesional que se plantea en cada una, y las futuras áreas de Desempeño Profesio-

nal.

Palominos, Quezada, Osorio, Torres y Lippi³³, en un estudio descriptivo correlacional con estudiantes de pregrado, también identificaron desafíos que la universidad tiene que tomar para elevar la satisfacción estudiantil; tales como: la preparación de los profesores en el desarrollo de experiencias de aprendizaje innovadoras para contrarrestar que las clases resulten poco interesantes.

Es deseable continuar analizando los instrumentos disponibles para medir la satisfacción estudiantil y seguir realizando investigaciones que contribuyan a confirmar aspectos que influyen en la calidad académica a través de la perspectiva de los principales implicados, es decir, los estudiantes. Se espera, a corto plazo, evaluar este set multipropósito en la enseñanza de otras temáticas del área de la salud, para determinar su eficacia en diferentes temas y diferentes cohortes de alumnos (as).

CONCLUSIONES

El set multiproducto permite fortalecer las metodologías de enseñanza basadas en el autoaprendizaje, integrar materias, fortalecer conocimientos, motivar al aprendizaje, entre otros aspectos. Sería deseable aplicarlo a la enseñanza de diversas temáticas y evaluar los resultados en cada una de ellas, de modo de validarlo con mayor certeza.

AGRADECIMIENTOS

Proyecto Docencia UdeC n° 16-023.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Herrera L. *Experiencia piloto de implantación del Sistema de Transferencia de Créditos Europeos (ECTS) en la titulación de Maestro. Valoración del profesorado y el alumnado participante*. En: Roig-Vila R (coord). Investigar el cambio curricular en el Espacio Europeo de Educación Superior. Alicante, España: Marfil; 2007. pp.159-178.
- Moreno S, Bajo M, Moya M, Maldonado A, et al. *Las competencias en el nuevo paradigma educativo para Europa*. Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Evaluación: Universidad de Granada; 2007.
- Ramsden P. *Learning to Teach in Higher Education*. 2nd Ed. London: Routledge; 2003. 288 p.
- Sander P. *La investigación sobre nuestros alumnos, en pro de una mayor eficacia en la enseñanza universitaria*. Rev Electrón Investig Psicoeduc Psicopedag. 2005; 3(1): 113-130.
- Fry H, Ketteridge S, Marshall S. *A handbook for Teaching and Learning in Higher Education. Enhancing Academic Practice*. 3rd Ed. London: Routledge; 2003.
- Gairín J, Feixas M, Guillamón C, Quinquer D. *La tutoría académica en el escenario europeo de educación superior*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. 2004; 18(1): 61-77.
- Herrera L, Enrique C. *Proyectos de Innovación en Tutorías en la Universidad de Granada: Análisis de los instrumentos empleados*. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado. 2008; 12(2): 1-18.
- Pimienta J. *Constructivismo: estrategias para aprender a aprender*. México, México: Pearson Educación; 2004. 134 p.
- Villar L (coord). *Programa para la mejora de la docencia universitaria*. Madrid, España: Pearson Educación; 2004. 601 p.
- Coll C. *Constructivismo y educación: la concepción constructivista de la enseñanza y del aprendizaje*. En: Palacios J, Marchesi A, Coll C (comp.). Desarrollo psicológico y educación. Vol 2. Psicología de la educación escolar. Madrid, España: Alianza; 2001. pp. 157-188.
- Martín E, García L, Torbay A, Rodríguez N. *Learning strategies and academic achievement of university students*. International Journal of Psychology and Psychological Therapy. 2008; 8(3): 401-412.
- Moreira M. *Aprendizaje significativo: teoría y práctica*. Madrid, España: Visor; 2000.
- Martín E, Torbay A, García L, Rodríguez N. *Los estudiantes universitarios con un estilo creativo: relación entre creatividad, motivación y estrategias de aprendizaje*. Creatividad y Sociedad. 2002; 2: 57-66.
- Allueva P, Bueno C. *Estilos de aprendizaje y estilos de pensamiento en estudiantes universitarios. Aprender a aprender y aprender a pensar*. Arbor. 2011; 187(Extra_3): 261-266.
- Rozendaal J, Minnaert A, Boekaerts M. *The influence of teacher perceived administration of self-regulated learning on student's motivation and information-processing*. Learning and Instruction. 2005; 15(2): 141-160.
- Herrera L, Gallardo M. *Diseño de cuestionarios de evaluación para el alumnado participante en Proyectos de Innovación Tutorial*. En: Gallardo M, et al. I Congreso Internacional de Psicopedagogía: Ámbitos de Intervención del Psicopedagogo. Proyecto de Innovación Docente «Plan de Mejora y Evaluación del prácticum de Psicopedagogía en Melilla». 2006, Granada, España.
- Herrera L. *Avances y desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior en la titulación de Maestro-Audición y Lenguaje. Propuesta autonómica para la implantación del modelo CIDUA (Comisión para la Innovación Docente de las Universidades Andaluzas)*. Colección Educación Superior Europea. Granada, España: Comares; 2008.
- López C, Benedito V, León M. *El Enfoque de Competencias en la Formación Universitaria y su Impacto en la Evaluación. La Perspectiva de un Grupo de Profesionales Expertos en Pedagogía*. Formación Universitaria. 2016; 9(4): 11-22.
- Icarte G, Labate H. *Metodología para la Revisión y Actualización de un Diseño Curricular de una Carrera Universitaria Incorporando Conceptos de Aprendizaje Basado en Competencias*. Formación Universitaria. 2016; 9(2): 13-16.
- Belloch C. *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Aprendizaje [Internet]*. Unidad de Tecnología Educativa, Universidad de Valencia, España; 2012. Disponible en: <https://goo.gl/kDoBvC>.
- Meneses-Benítez G. *Las TICs en la Universidad [Internet]*. En: NTIC, Interacción y Aprendizaje en la Universitat Rovira I Virgili, España; 2007. Disponible en: <https://goo.gl/qs3u79>.
- Mora J. *La Necesidad del Cambio Educativo para la Sociedad del Conocimiento*. Revista Iberoamericana de Educación. 2004; 35(1): 13-37.
- Sisto V, López V. *Las Voces y Silencios de la Universidad Hoy. La Academia ante la Transformación de la Universidad*. Psicoperspectivas. 2014; 13(1): 1-5.
- Casani F, Rodríguez J. *Cambios y Tendencias en la Educación Superior: los Retos para la Universidad*. Encuentros Multidisciplinares. 2015; 49: 1-10.
- Muñoz M. *Estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarias [Internet]*. Revista PsicologíaCientífica.com. 2005. Disponible en: <https://www.psicologia-cientifica.com>.
- Rosário P, Mourão J, Núñez J, González J, et al. *Eficacia de un programa instruccional para la mejora de procesos y estrategias de aprendizaje en la enseñanza superior*. Psicothema. 2007; 19(3): 422-427.
- Donolo D, Chiecher A, Rinaudo M. *Estudiantes en entornos tradicionales y a distancia. Perfiles motivacionales y percepciones del contexto*. Revista de Educación a Distancia [Internet]. Disponible en: <https://www.um.es>.
- Arras A, Gutiérrez M, Bordas J. *Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010, 2014 y 2015*. Apertura (Guadalajara, Jal). 2017; 9(1): 110-125.
- Díaz K, Miguel V, Landaeta I, Ortiz M, et al. *Satisfacción Estudiantil con el uso de Estrategias Instruccionales Apoyadas en TIC para el Aprendizaje de Bioquímica*. Docencia Universitaria. 2014; 15(2): 3-16.
- Vázquez A. *Calidad y Calidad educativa*. Investigación Educativa (Lima). 2013; 17(2): 49-71.
- Cadena-Badilla M, Mejias A, Vega-Robles A, Vásquez J. *La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. Industrial Data. 2015; 18(1): 9-18.
- Álvarez J, Chaparro E, Reyes D. *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. REICE. 2015; 13(2): 5-26.
- Palominos P, Quezada L, Osorio C, Torres J, et al. *Calidad de los servicios según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. RIES. 2016; 7(18): 130-142.