

EDUCACIÓN VIRTUAL EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE PERÚ: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL⁹⁸

VIRTUAL EDUCATION IN PUBLIC UNIVERSITIES OF PERU: ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION

Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco⁹⁹

Manuel Michael Beraún Espíritu¹⁰⁰

Mary Amelia Cárdenas Bustamante¹⁰¹

Mayda Alvina Nieva Villegas¹⁰²

Paúl César Calderón Fernández¹⁰³

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.¹⁰⁴

⁹⁸ Derivado del proyecto de investigación: “Análisis de la satisfacción de estudiantes en la educación virtual universitaria de Perú”, estudio ejecutado por el Grupo de Investigación “Sostenibilidad” de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta

⁹⁹ Contador Público Colegiado, Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, Maestra en Gestión Pública, Doctorando en Contabilidad, Docente Investigadora RENACYT de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú, kmoscoso@unah.edu.pe

¹⁰⁰ Ingeniero Electricista, Maestro en Tecnologías Energéticas, Especialista en Tecnologías de la Información y Comunicación, Docente Investigador de la Universidad Continental, Perú, mberaun@continental.edu.pe

¹⁰¹ Ingeniera Agroindustrial, Maestra en Docencia Universitaria, Docente Investigadora de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú, mcardenas@unah.edu.pe

¹⁰² Arquitecta, Maestra en Construcción, Doctorando en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, Docente Investigadora de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, Perú, maydanieva@unah.edu.pe

¹⁰³ Contador Público Colegiado, Ingeniero de Sistemas y Computación, Maestro en Administración Pública y Gobierno, Doctorando en Contabilidad, Docente Investigador de la Universidad Peruana los Andes, Perú, d.pcalderon@upla.edu.pe

¹⁰⁴ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7

DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>

10. EDUCACIÓN VIRTUAL EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE PERÚ: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL ¹⁰⁵

Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco ¹⁰⁶, Manuel Michael Beraún Espíritu ¹⁰⁷, Mary Amelia Cárdenas Bustamante ¹⁰⁸, Mayda Alvina Nieva Villegas ¹⁰⁹ Paúl César Calderón Fernández ¹¹⁰

110

RESUMEN

La presente investigación tiene por **objetivo** analizar el nivel de satisfacción en la educación virtual de los estudiantes de universidades públicas (Universidad Nacional Autónoma de Huanta UNAH - Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo UNAT). La **metodología** empleada de carácter no experimental, transversal, cuantitativo, inductivo-deductivo, estudia la satisfacción del estudiante desde los VIII indicadores de calidad impuestos para el otorgamiento del Licenciamiento Institucional por MINEDU, que para el estudio son considerados dimensiones, debido a que la calidad y la satisfacción se encuentran estrechamente relacionadas, bajo una muestra determinada por oportunidad o conveniencia (100 estudiantes). Los **resultados** manifiestan en la dimensión 1: objetivos académicos, grados y títulos a otorgar y planes de estudio, el 41% muestra satisfacción; dimensión 2: oferta educativa, el 40% indica estar satisfecho; dimensión 3: infraestructura y equipamiento, el 32% se encuentra satisfecho; dimensión 4: líneas de investigación, el 38% muestra algún grado de satisfacción; dimensión 5: verificación de la disponibilidad de personal docente calificado, el 40% manifiesta satisfacción; dimensión 6: verificación de los servicios educacionales complementarlos básicos, el 32% se encuentra satisfecho; dimensión 7: existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral, el 30%

¹⁰⁵ Derivado del proyecto de investigación: “Análisis de la satisfacción de estudiantes en la educación virtual universitaria de Perú”, estudio realizado por el Grupo de Investigación “Sostenibilidad” de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta

¹⁰⁶ Contador Público Colegiado, Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, Maestra en Gestión Pública, Doctorando en Contabilidad, Docente Investigadora RENACYT de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú, kmoscoso@unah.edu.pe

¹⁰⁷ Ingeniero Electricista, Maestro en Tecnologías Energéticas, Especialista en Tecnologías de la Información y Comunicación, Docente Investigador de la Universidad Continental, Perú, mberaun@continental.edu.pe

¹⁰⁸ Ingeniera Agroindustrial, Maestra en Docencia Universitaria, Docente Investigadora de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú, mcardenas@unah.edu.pe

¹⁰⁹ Arquitecta, Maestra en Construcción, Doctorando en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, Docente Investigadora de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, Perú, maydanieva@unat.edu.pe

¹¹⁰ Contador Público Colegiado, Ingeniero de Sistemas y Computación, Maestro en Administración Pública y Gobierno, Doctorando en Contabilidad, Docente Investigador de la Universidad Peruana los Andes, Perú, d.pcalderon@upla.edu.pe

presenta algún nivel de satisfacción; dimensión 8: transparencia, el 42% se muestra satisfecho. Se **concluye** que existe 63% de insatisfacción o neutralidad por parte de los estudiantes universitarios en la educación virtual desarrollada con motivo de la pandemia del COVID-19.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the level of satisfaction in virtual education of students from public universities (National Autonomous University of Huanta UNAH - National Autonomous University of Tayacaja Daniel Hernández Morillo UNAT). The methodology used of a non-experimental, transversal, quantitative, inductive-deductive nature, studies student satisfaction from the VIII quality indicators imposed for the granting of the Institutional Licensing by MINEDU, which for the study are considered dimensions, because quality and satisfaction are closely related, under a sample determined by opportunity or convenience (100 students). The results show in dimension 1: academic objectives, degrees and degrees to be awarded and study plans, 41% show satisfaction; dimension 2: educational offer, 40% indicate they are satisfied; dimension 3: infrastructure and equipment, 32% are satisfied; dimension 4: lines of research, 38% show some degree of satisfaction; dimension 5: verification of the availability of qualified teaching staff, 40% express satisfaction; dimension 6: verification of basic complementary educational services, 32% are satisfied; dimension 7: existence of mediation and labor insertion mechanisms, 30% present some level of satisfaction; dimension 8: transparency, 42% are satisfied. It is concluded that there is 63% dissatisfaction or neutrality on the part of university students in the virtual education developed due to the COVID-19 pandemic.

PALABRAS CLAVE: satisfacción, estudiante universitario, educación virtual, universidad pública.

Keywords: satisfaction, college student, virtual education, public university.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19, ha obligado al gobierno peruano a adoptar políticas educativas de virtualidad, ha introducido la noción de la “nueva normalidad” (Shah et al., 2021), influyendo de manera determinante la forma de estudiar, estos cambios han generado un paradigma diferente en la educación superior universitaria, por ende, merecen especial atención. Medir y evaluar el rendimiento del servicio educativo se refleja en la satisfacción de los directamente involucrados, en este caso, los estudiantes.

Bonilla Molina (2020), manifiesta que es necesario pensar juntos en otra forma de educación, construir diversas alternativas para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje; reconocer el valor del estudiante, saber que piensa, como aprende y cuáles son sus motivaciones son algunos de los límites que nos conlleva la virtualidad (Melo-Solarte y Díaz, 2018), la autovaloración y el grado de satisfacción (Villarruel, 2009), esta última variable influye directamente en el rendimiento académico y en la calidad educativa (Ramírez-Díaz, 2018) (González-Hernández, 2019).

La educación en universidades estatales de Perú no es otra cosa que la adaptación veloz de un currículo de programas presenciales a un modelo virtual con apoyo de las tecnologías de la información y comunicación, convirtiendo al docente en un guía que acompaña el proceso de aprendizaje más en sesiones asincrónicas que sincrónicas, “no se puede afirmar que existe una regla general que se pueda aplicar a todas las clases remotas y garantizar que sean exitosas” (Castañeda y Vargas, 2021), generando una evolución del conocimiento tecnológico, que genera modificaciones y transformaciones sociales (Silva et al., 2019).

Si bien es cierto algunos docentes universitarios consideran la enseñanza virtual durante el encierro como una oportunidad para mejorar sus habilidades digitales que a su vez podrían mejorar la calidad de la metodología educativa universitaria (Collado-Valero et al., 2021), queda por consultar a los estudiantes si piensan lo mismo.

Pese a las carencias que posee la educación virtual en universidades estatales de Perú, debido a la inexistencia de una infraestructura digital, débil comunicación virtual, ausencia de un modelo educativo basado en el liderazgo compartido, autonomía y visión de los

docentes en metodología de educación virtual (García y Santana, 2021), se ha desarrollado de forma casi irregular las sesiones alterando el cronograma educativo habitual, extendiendo los ciclos académicos de un año a otro en algunos casos. Esto ha generado cierta insatisfacción en la calidad del servicio educativo, como es el caso en China (Yasmin et al., 2021).

Se comparte la opinión de Gonzalez-Palacio et al. (2020), cuando refiere que la alta calidad en la educación virtual es alcanzable con equidad y pertinencia social; más aún cuando el uso de las TIC favorece estos escenarios de igualdad para todos, siempre y cuando se logren garantizar aspectos de infraestructura como la conexión a internet. El gobierno no ha comprendido que la educación a distancia ya no es una opción (Panina et al., 2019), es una necesidad permanente, cuya función es lograr la satisfacción del derecho fundamental a la educación (López-Valenzuela y Valdés-Montecinos, 2020).

Los constructos “calidad de servicio” y “satisfacción” están altamente correlacionados, la satisfacción se refiere al resultado de transacciones individuales y al servicio global, mientras que la calidad de servicio es una actitud general frente al servicio, estudiosos determinan que la calidad del servicio es un antecedente directo de la satisfacción de los usuarios (Araya Castillo y Bernardo Vilamitjana, 2019). En esa línea MINEDU (2015), ha desarrollado VIII condiciones básicas de calidad, que incluyen indicadores, los que debido a este estudio se redujeron a 50, retirando 5 indicadores del aspecto infraestructura, ya que la educación materia de estudio es virtual.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación de carácter científico no experimental, transversal o transeccional fue desarrollada bajo un nivel exploratorio debido a que en Perú es un fenómeno de reciente preocupación, modulada por la Ley Universitaria y los Indicadores Básicos de Calidad que para el estudio son considerados dimensiones; y descriptivo, porque existe pluralidad de información respecto a la medición de la satisfacción principalmente a nivel de empresas prestadoras de servicios de carácter privado.

El diseño de la investigación es cuantitativo, inductivo-deductivo, se analiza desde la perspectiva del grupo de interés principal de las instituciones educativas, los estudiantes, cuya población está integrada por alumnos de la Universidad Nacional Autónoma de Huanta y la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, la muestra fue seleccionada por oportunidad o conveniencia, orientada a los casos disponibles a los cuales se tiene acceso, estuvo integrada por 100 estudiantes (50 de cada universidad) . La investigación es de carácter univariado cuyo centro se rige en la medición de la satisfacción del estudiante, con instrumento cuestionario y técnica de encuesta (50 preguntas cuantitativas en escala de Likert y una pregunta cualitativa), información validada por expertos, cuyo Alfa de Crombach es 0.761 (bueno); del mismo modo se utilizó la herramienta de análisis documental con técnica de fichaje. Para el procesamiento de la información se emplearon los programas SPSS y Excel.

Tabla 1: Diseño de la herramienta de investigación. Variable satisfacción estudiantil

Dimensión	Indicador	Pregunta
1 Existencia de objetivos académicos; grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes	1.1 Objetivos Institucionales	P1
	1.2 Objetivos Académicos y Planes de Estudio	P2
	1.3 Grados y Títulos	P3
	1.4 Sistemas de Información	P4
	1.5 Procesos de Admisión	P5-P6
	1.6 Plan de Gestión de la calidad Institucional	P7-P8
2 Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento	2.1 Creación de nuevas universidades	P9-P10-P11-P12-P13
	2.2 Creación de nuevos programas de estudios en universidades existentes	P14-P15
3 Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros)	3.1 Ubicación de locales	P16
	3.2 Posesión de locales	P17
	3.3 Seguridad estructural y seguridad en caso de siniestros	P18
	3.4 Seguridad de uso de laboratorios y talleres	P19-P20
	3.5 Disponibilidad de servicios públicos	P21-P22-P23-P24
	3.6 Dotación de servicios higiénicos	P25-P26
4 Líneas de investigación a ser desarrolladas	4.1 Líneas de investigación	P27-P28-P29-P30-P31
	4.2 Docentes que realizan investigación	P32
	4.3 Registro de documentos y proyectos de investigación	P33-P34
5 Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado	5.1 Existencia del 25% del total de docentes, como mínimo, a tiempo completo.	P35

*La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>*

con no menos del 25% de docentes a tiempo completo	5.2	Requisitos para el ejercicio de la docencia.	P36
	5.3	Selección, evaluación y capacitación docente.	P37-P38
Verificación de los servicios educativos complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)	6.1	Servicios de salud.	P39
	6.2	Servicio social.	P40
	6.3	Servicios psicopedagógicos.	P41
	6.4	Servicios deportivos.	P42
	6.5	Servicios culturales.	P43
	6.6	Adecuación al entorno y protección al ambiente.	P45
	6.7	Acervo bibliográfico	P45
Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros)	7.1	Mecanismos de mediación e inserción laboral para estudiantes y egresados.	P46-P47-P48
	7.2	Mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas con el sector público y/o privado.	P49
8 CBC complementarla: Transparencia de Universidades	8.1	Transparencia.	P50

Para la investigación se determina el análisis de la única variable: satisfacción estudiantil, con 8 dimensiones, 30 indicadores y 50 preguntas de investigación, las cuales han sido adecuadas de la medición de la calidad mínima con la que deben contar las universidades licenciadas en Perú, tal es el caso de la UNAH y UNAT, materia del presente estudio.

RESULTADOS

Los resultados presentados a continuación son producto del nivel de satisfacción de ambas universidades (Universidad Nacional Autónoma de Huanta - la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo), en adelante UNAH y UNAT respectivamente, la misma que se determina por cada una de las dimensiones.

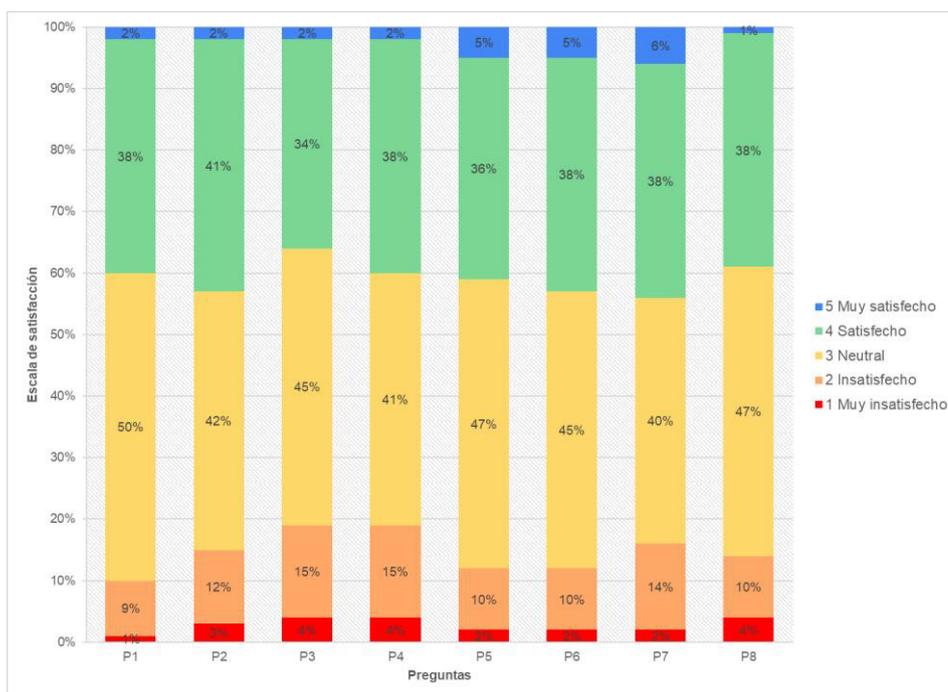
Dimensión 1: Existencia de objetivos académicos; grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes

En la dimensión 1 se desarrolló el indicador 1.1 de objetivos institucionales (P1), resultando que el 40% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el logro de objetivos institucionales propuestos por su universidad en la educación virtual; en el indicador 1.2 de objetivos académicos y planes de estudio (P2), el 43% está satisfecho o muy satisfecho con

*La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>*

el cumplimiento de los planes de estudio de su escuela profesional, durante la educación virtual; en el indicador 1.3 de grados y títulos (P3), el 36% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con los documentos normativos que regulan los requisitos, mediante procedimientos virtuales para la obtención del grado y título profesional; en el indicador 1.4 de sistemas de información (P4), el 40% se muestra satisfecho o muy satisfecho con los sistemas informáticos de aprendizaje virtual, biblioteca digital, pagos virtuales, gestión administrativa virtual; en el indicador 1.5 procesos de admisión (P5-P6), el 41% está satisfecho o muy satisfecho con las normas que regulan el proceso de admisión, adecuadas a la virtualidad, el 43% se muestra satisfecho o muy satisfecho con la información virtual que su universidad ofrece respecto a los procesos de admisión (modalidades de ingreso); en el indicador 1.6 plan de gestión de la calidad Institucional (P7-P8), 44% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con los planes de gestión de la calidad y mejora continua en la educación virtual de su universidad y el 39% está satisfecho o muy satisfecho con el trabajo que desarrolla el área de Gestión de la Calidad, en el desarrollo de la educación virtual.

Gráfico 1. Resultado de niveles de satisfacción - Dimensión 1



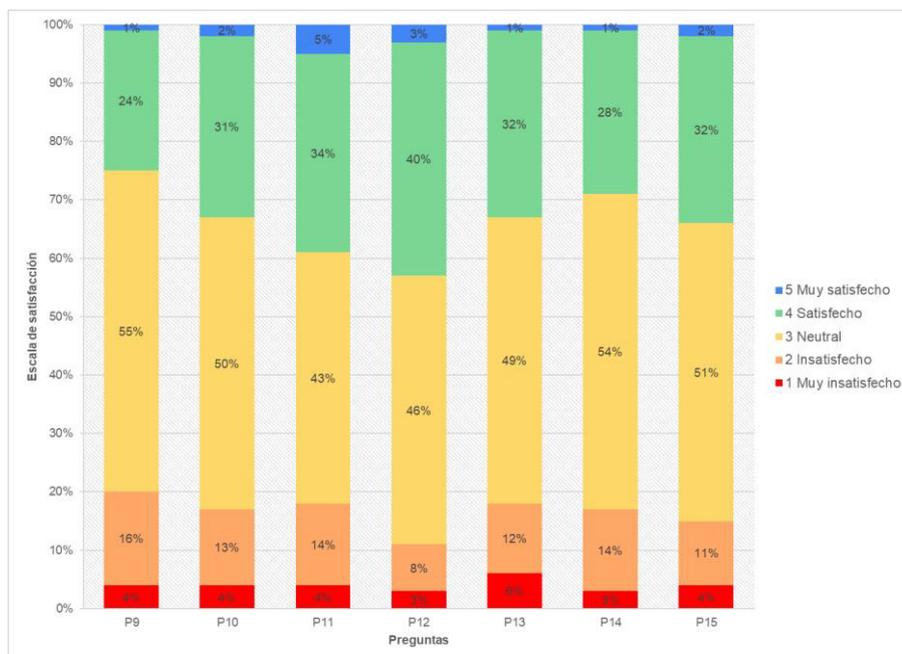
Bajo el análisis de la Dimensión 1: Existencia de objetivos académicos; grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes, resulta que poco más del 59% de los

*La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>*

estudiantes de ambas universidades se encuentran muy insatisfechos, insatisfechos y en gran mayoría de ellos se mantienen neutral en su respuesta.

Dimensión 2: Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento

Gráfico 2. Resultado de niveles de satisfacción - Dimensión 2



En la dimensión 2, indicador 2.1 creación de nuevas universidades (P9-P10-P11-P12-P-13), 25% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el presupuesto institucional proyectado a cinco (05) años en concordancia con los objetivos institucionales propuestos para la educación virtual, el 33% está satisfecho o muy satisfecho con el Plan de Financiamiento de cinco (05) años que tiene su universidad, porque incluyó financiamiento para la educación virtual, el 39% muestra satisfacción o mucha satisfacción con la oferta educativa (carreras) que brinda su universidad a la comunidad, el 43% está satisfecho o muy satisfecho con la oferta educativa (carreras) porque se relacionan con las políticas nacionales y regionales de educación, el 33% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la información virtual que brinda su universidad respecto a las fuentes de financiamiento; en el indicador 2.2 creación de nuevos programas de estudios en universidades existentes, el 29%

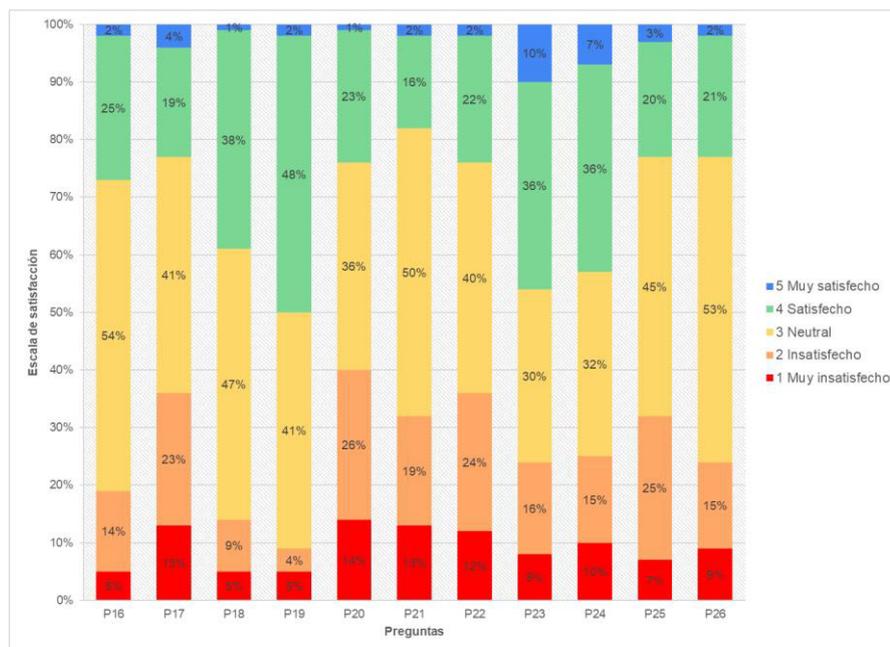
*La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>*

está satisfecho o muy satisfecho con la vinculación de los programas de estudio (carrera) y la demanda laboral, en tiempos de pandemia, el 34% está muy satisfecho o satisfecho con la información virtual que brinda su universidad respecto al plan de financiamiento porque demuestra disponibilidad de recursos humanos y económicos para el inicio y sostenibilidad de los programas de estudio que ofrece.

Los resultados del análisis de la Dimensión 2: Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento, se puede afirmar que el 60% de los estudiantes, se encuentra muy insatisfecho, insatisfecho o en gran mayoría se muestra neutral en la evaluación.

Dimensión 3: Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros)

Gráfico 3. Resultado de niveles de satisfacción - Dimensión 3



En la Dimensión 3, indicador 3.1 ubicación de locales (P16), el 27% de estudiantes de ambas universidades mostraron mucha satisfacción o satisfacción con las acciones que ha tomado su universidad respecto a los locales que cuenta, porque están cumpliendo las normas de compatibilidad de uso; respecto al indicador 3.2 posesión de locales (P17), el 23% se

encuentra satisfecho o muy satisfecho con los locales propios o alquilados que cuenta su universidad porque le genera cierto grado de estabilidad y posesión; en el indicador 3.3 seguridad estructural y seguridad en caso de siniestros (P18), el 39% está satisfecho o muy satisfecho porque en la virtualidad los locales de su universidad cumplen con las normas de seguridad frente al COVID-19, seguridad estructural en edificaciones y prevención de riesgos en estricto cumplimiento con las normas del Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED/INDECI; en el indicador 3.4 seguridad de uso de laboratorios y talleres (P19-P20), el 50% está satisfecho o muy satisfecho con el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo y protocolo de seguridad frente al COVID-19 que brinda su universidad, el 24% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con las modalidades virtuales de horas práctica (laboratorios) que brinda su universidad en los laboratorios; en el indicador 3.5 disponibilidad de servicios públicos (P21-P22-P23-P24), el 18% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la universidad porque en tiempos de pandemia brinda apoyo con la disponibilidad de agua potable y desagüe a sus estudiantes, el 24% se muestra satisfecho o muy satisfecho con la universidad porque en tiempos de pandemia brinda apoyo con la disponibilidad de energía eléctrica a sus estudiantes, el 46% está satisfecho o muy satisfecho con la universidad porque en tiempos de pandemia brinda apoyo con la disponibilidad de líneas telefónicas (chips) a sus estudiantes, el 43% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la universidad porque en tiempos de pandemia brinda apoyo con la disponibilidad de internet a sus estudiantes; en el indicador 3.6 talleres y laboratorios para la enseñanza (P25-P26) el 23% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con los talleres y laboratorios simulados virtualmente que brinda su universidad, así como con el equipamiento e inducción virtual que la universidad le ha brindado a sus docentes para las sesiones prácticas (laboratorios) de cursos de especialidad principalmente.

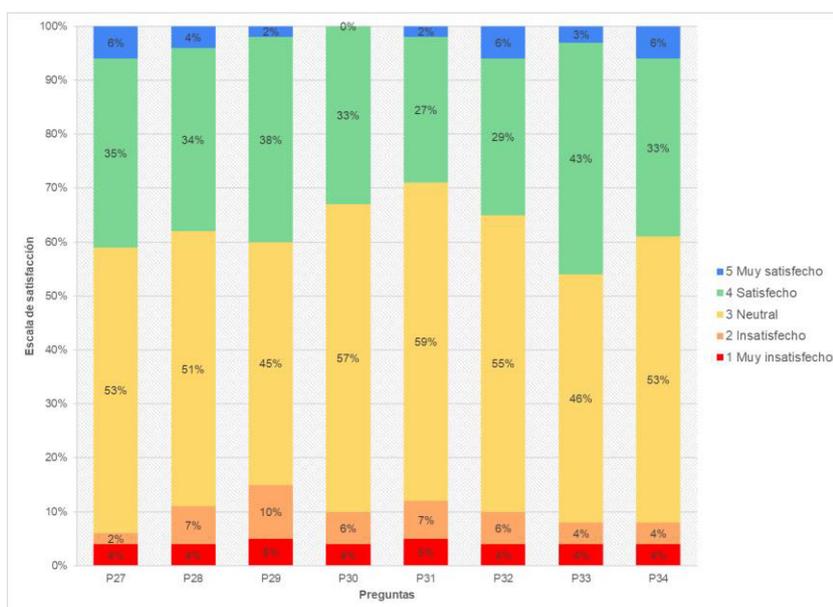
En promedio poco más del 68% de los estudiantes se encuentran muy insatisfechos, insatisfechos o neutrales frente a Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).

Dimensión 4: Líneas de investigación a ser desarrolladas

Respecto a la dimensión 4, indicador 4.1 líneas de investigación (P27-P28-P29-P30-P31), el 41% de los estudiantes de ambas universidades se encuentra satisfecho o muy satisfecho con las políticas, normas y procedimientos virtuales para el fomento y realización de investigación como actividad esencial y obligatoria de la universidad, el 38% de la muestra se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el trabajo en la educación virtual que realiza el Órgano Universitario de Investigación, cuyo responsable tiene grado de Doctor, el 40% está satisfecho o muy satisfecho con las líneas de investigación, se cuenta con presupuesto, equipamiento, personal y competencias digitales para desarrollarlo, el 33% se encuentra satisfecho con la información virtual sobre el Código de Ética para la investigación que maneja su universidad, el 29% muestra satisfacción o mucha satisfacción con la información virtual sobre el cumplimiento de las políticas de protección de la propiedad intelectual con la que cuenta su universidad; en el indicador 4.2 docentes que realizan investigación (P32), el 35% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la información virtual sobre registro DINA de docentes que realizan investigación en su universidad; en el indicador 4.3 registro de documentos y proyectos de investigación (P33-P34), el 46% está satisfecho o muy satisfecho con la información virtual sobre el registro de documentos de investigación y/o repositorio institucional con el que cuenta su universidad, el 39% muestra satisfacción o mucha satisfacción con la información virtual sobre el registro de documentos de proyecto(s) de investigación en proceso de ejecución con el que cuenta su universidad.

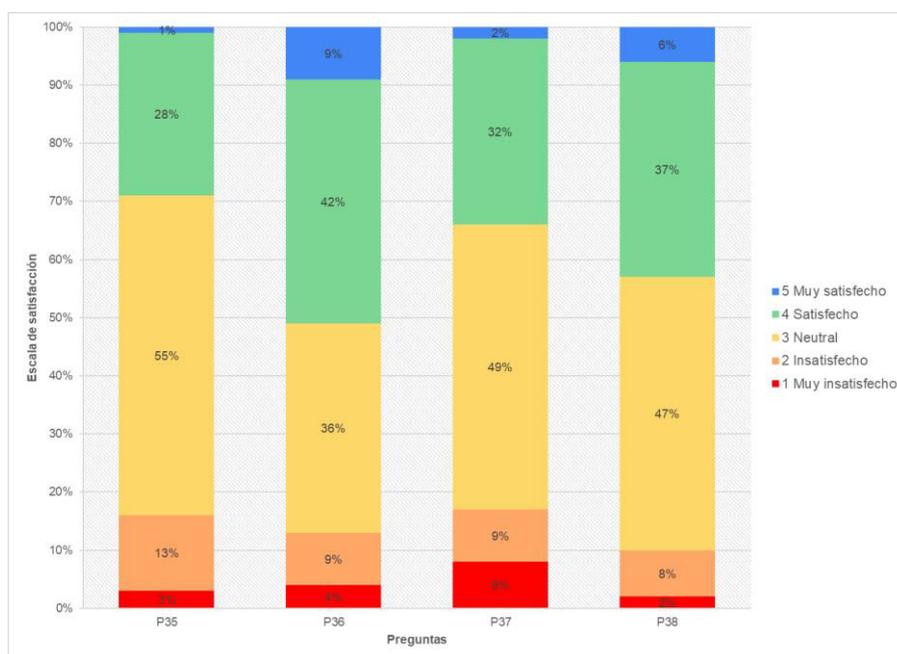
De análisis de la dimensión 4 líneas de investigación a ser desarrolladas, en promedio poco más de 62% se encuentra muy insatisfecho, insatisfecho o neutral frente a la evaluación.

Gráfico 4. Resultado de niveles de satisfacción - Dimensión 4



Dimensión 5: Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo

Gráfico 5. Resultado de niveles de satisfacción - Dimensión 5



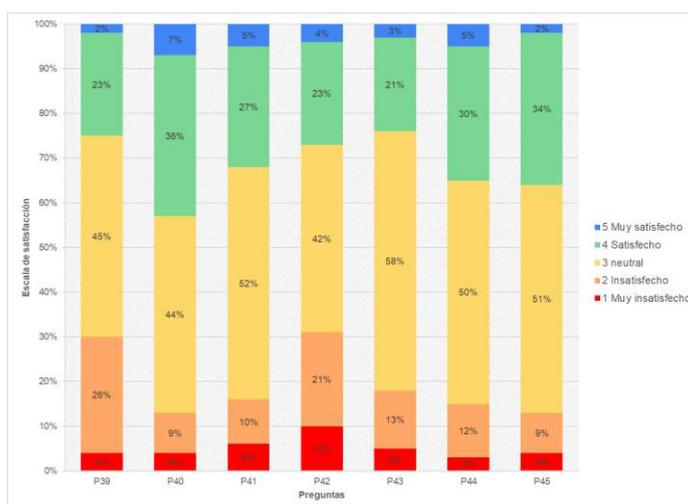
La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>

En la dimensión 5, se analiza el indicador 5.1 existencia del 25% del total de docentes, como mínimo, a tiempo completo (P35), el 29% de estudiantes manifiesta que está satisfecho o muy satisfecho con la información virtual respecto a la cantidad (25%) de docentes a tiempo completo; en el indicador 5.2 requisitos para el ejercicio de la docencia (P36), el 51% de estudiantes está satisfecho o muy satisfecho con la información virtual que brinda su universidad porque tiene conocimiento que todos sus docentes cuentan con grados de maestro o doctor; en el indicador 5.3 selección, evaluación y capacitación docente (P37-P38), el 34% se encuentra satisfecho o muy satisfecho porque su universidad regula los mecanismos y/o procedimientos para la selección, evaluación periódica del desempeño y ratificación de sus docentes, incluyendo como criterio la calificación de los estudiantes por semestre académico, todo de manera virtual, el 43% se siente satisfecho o muy satisfecho con la universidad porque adoptó medidas inmediatas para capacitar de manera virtual a sus docentes.

Respecto a la Dimensión 5: Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo, poco más del 60% se encuentra muy insatisfecho, insatisfecho o neutra frente a las interrogantes de la encuesta.

Dimensión 6: Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)

Gráfico 6. Resultado de niveles de satisfacción - Dimensión 6



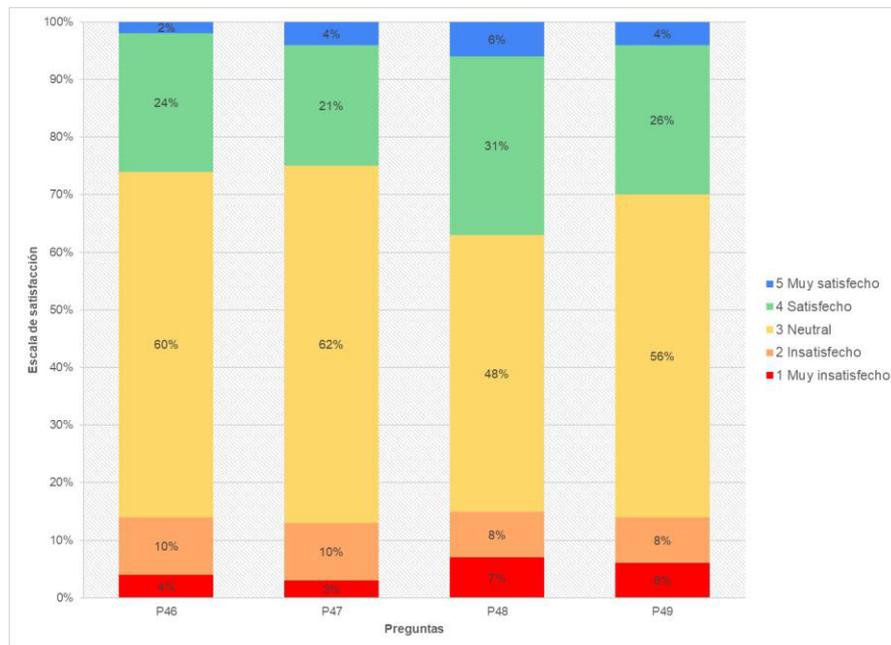
La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qr1p-0r09>

Respecto a la dimensión 6, se analiza el indicador 6.1 servicios de salud (P39), el 25% de los estudiantes de ambas universidades manifiesta que está satisfecho o muy satisfecho con la universidad porque trasladó a la virtualidad los servicios de tóxico y salud física; en el indicador 6.2 servicio social (P40), el 43% muestra mucha satisfacción o satisfacción con la universidad porque existen servicios sociales disponibles para los estudiantes de manera virtual: bienestar social, bienestar estudiantil, programas de voluntariado, entre otros; en el indicador 6.3 servicios psicopedagógicos (P41), el 32% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la universidad porque existe servicios psicopedagógicos virtuales disponibles para todos los estudiantes, en el indicador 6.4 servicios deportivos (P42), el 27% está satisfecho o muy satisfecho con la existencia de servicios deportivos virtuales en al menos tres disciplinas, para fomentar su participación y desarrollo; en el indicador 6.5 servicios culturales (P43), el 24% está satisfecho o muy satisfecho con la participación estudiantil en las actividades de culturales de forma virtual; en el indicador 6.6 adecuación al entorno y protección al ambiente (P44), el 35% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con las políticas, planes y acciones para la protección del medio ambiente de forma virtual que impulsa su universidad; en el indicador 6.7 acervo bibliográfico (P45), el 36% de los estudiantes se muestra satisfecho o muy satisfecho con el material bibliográfico, el acervo bibliográfico en físico y/o virtual y/o la suscripción a bibliotecas virtuales.

Respecto a la Dimensión 6: Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros), se determina que en promedio el 68% de estudiantes de ambas universidades se encuentra insatisfechos, muy insatisfechos o neutrales a estas interrogantes.

Dimensión 7: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros)

Gráfico 7. Resultado de niveles de satisfacción - Dimensión 7



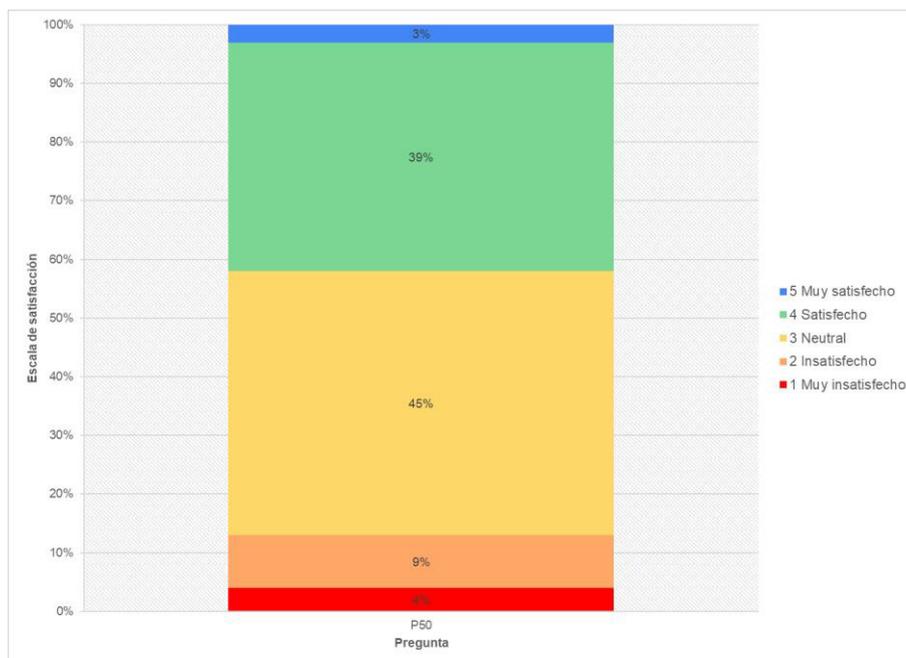
En la dimensión 7, se analizó en indicador 7.1 mecanismos de mediación e inserción laboral para estudiantes y egresados (P46-P47-P48), donde el 26% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la labor virtual que cumple el área encargada del seguimiento del graduado o practicante, el 25% se muestra satisfecho o muy satisfecho con los mecanismos virtuales de apoyo a la inserción laboral con la que cuenta su universidad, el 37% está satisfecho o muy satisfecho con la información virtual que brinda su universidad sobre la existencia de convenios que tiene con instituciones públicas y/o privadas para el desarrollo de prácticas pre profesionales y profesionales; respecto al indicador 7.2 mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas con el sector público y/o privado (P49), el 30% está muy satisfecho o satisfecho con la información virtual que brinda su universidad respecto a los mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas que tiene con el sector público y/o privado.

Respecto a la Dimensión 7: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros), el 70% promedio de los estudiantes de ambas universidades

se encuentran insatisfechos, muy insatisfechos o neutrales frente a las interrogantes planteadas.

Dimensión 8: CBC complementaria: Transparencia de Universidades

Gráfico 8. Resultado de niveles de satisfacción - Dimensión 8



Respecto a la dimensión 8 se analiza el indicador 8.1 transparencia (P50), con 42% de estudiantes satisfechos o muy satisfecho con la transparencia de la información que brinda su universidad a través de su portal web. La misma que bajo las exigencias del Ministerio de Educación solicita la publicación respecto a toda la información relacionada con la presente investigación.

Resultados de la variable Satisfacción Estudiantil

Tabla 2: Análisis de la Moda (desviación estándar) de ambas universidades)

Dimensión	Pregunta	Moda (desviación estándar)	1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Neutral	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
D1. Existencia de objetivos académicos; grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes	P1	3 (0,71)	1%	9%	50%	38%	2%
	P2	3 (0,81)	3%	12%	42%	41%	2%
	P3	3 (0,85)	4%	15%	45%	34%	2%
	P4	3 (0,86)	4%	15%	41%	38%	2%
	P5	3 (0,8)	2%	10%	47%	36%	5%
	P6	3 (0,81)	2%	10%	45%	38%	5%
	P7	3 (0,86)	2%	14%	40%	38%	6%
	P8	3 (0,8)	4%	10%	47%	38%	1%
D2. Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento	P9	3 (0,78)	4%	16%	55%	24%	1%
	P10	3 (0,82)	4%	13%	50%	31%	2%
	P11	3 (0,89)	4%	14%	43%	34%	5%
	P12	3 (0,79)	3%	8%	46%	40%	3%
	P13	3 (0,85)	6%	12%	49%	32%	1%
	P14	3 (0,76)	3%	14%	54%	28%	1%
	P15	3 (0,8)	4%	11%	51%	32%	2%
D3. Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros)	P16	3 (0,82)	5%	14%	54%	25%	2%
	P17	3 (1,03)	13%	23%	41%	19%	4%
	P18	3 (0,82)	5%	9%	47%	38%	1%
	P19	4 (0,81)	5%	4%	41%	48%	2%
	P20	3 (1,01)	14%	26%	36%	23%	1%
	P21	3 (0,95)	13%	19%	50%	16%	2%
	P22	3 (0,99)	12%	24%	40%	22%	2%
	P23	4 (1,09)	8%	16%	30%	36%	10%
	P24	4 (1,09)	10%	15%	32%	36%	7%
	P25	3 (0,92)	7%	25%	45%	20%	3%
D4. Líneas de investigación a ser desarrolladas	P26	3 (0,9)	9%	15%	53%	21%	2%
	P27	3 (0,8)	4%	2%	53%	35%	6%
	P28	3 (0,81)	4%	7%	51%	34%	4%
	P29	3 (0,85)	5%	10%	45%	38%	2%
	P30	3 (0,72)	4%	6%	57%	33%	0%
	P31	3 (0,78)	5%	7%	59%	27%	2%
	P32	3 (0,83)	4%	6%	55%	29%	6%
	P33	3 (0,79)	4%	4%	46%	43%	3%
D5. Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo	P34	3 (0,82)	4%	4%	53%	33%	6%
	P35	3 (0,75)	3%	13%	55%	28%	1%
	P36	4 (0,92)	4%	9%	36%	42%	9%
	P37	3 (0,9)	8%	9%	49%	32%	2%
D6. Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio	P38	3 (0,8)	2%	8%	47%	37%	6%
	P39	3 (0,86)	4%	26%	45%	23%	2%
	P40	3 (0,89)	4%	9%	44%	36%	7%
	P41	3 (0,89)	6%	10%	52%	27%	5%
	P42	3 (1)	10%	21%	42%	23%	4%

La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>

médico, social,	P43	3 (0,82)	5%	13%	58%	21%	3%
psicopedagógico,	P44	3 (0,84)	3%	12%	50%	30%	5%
deportivo, entre otros)	P45	3 (0,8)	4%	9%	51%	34%	2%
D7. Existencia de	P46	3 (0,76)	4%	10%	60%	24%	2%
mecanismos de	P47	3 (0,76)	3%	10%	62%	21%	4%
mediación e inserción	P48	3 (0,94)	7%	8%	48%	31%	6%
laboral (bolsa de	P49	3 (0,85)	6%	8%	56%	26%	4%
trabajo u otros)							
D8. CBC							
complementaria:	P50	3 (0,83)	4%	9%	45%	39%	3%
Transparencia de							
Universidades							

Como se puede observar en la Tabla 2, la Moda (desviación estándar) se inclina hacia el número 3 (neutral), por lo que se manifiesta que la gran mayoría de estudiantes se encuentra en posición neutral respecto a las preguntas solicitadas, los factores para este resultado pueden ser diversos. La solicitud de respuesta se envió de manera formal a los correos electrónicos y solo se validó los que fueron emitidos de correo institucional, la formalidad puede ser uno de los causales de neutralidad en las respuestas del estudiante.

DISCUSIÓN

Se comparte con Alonso-García et al. (2021), quienes mencionan que la transición repentina al e-learning, basado en métodos tecnológicos e informáticos disponibles, no garantiza una educación sostenible ni su calidad, lo que se ve reflejado en los resultados de alta insatisfacción y neutralidad por parte de los estudiantes de ambas universidades. En el caso de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Chudan et al. (2021), afirman que el nivel de satisfacción depende de la adecuada gestión del servicio educativo remoto por emergencia, ahí al igual que en la presente investigación se consideró importante el servicio académico, administrativo, actividades complementarias, plataforma virtual, considerando como resultado mayor la satisfacción regular, que en este caso se refleja en la neutralidad.

En la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) sede Medellín, Antioquia, Colombia, se encontró diversidad de valoraciones concluyendo que no logran superar lo comprensible de un docente y el entusiasmo que despierta lo palpable (Jurado et al., 2021). En la UNAH y UNAT, la insatisfacción deduce que los estudiantes desean retornar a la presencialidad, tal y

como el caso de la investigación de Flores et al. (2020), en Chile, donde estudiantes de Educación Física, demostraron resistencia a las clases virtuales.

De la revisión bibliográfica se determina que existe estrecha relación entre la calidad y la satisfacción, compartiendo así la conclusión Segovia y Said-Hung (2021), donde analizan la valoración de los estudiantes de las diversas universidades de Colombia sobre la modalidad virtual, encontrando fuerte asociación entre los factores relativos a la calidad y la satisfacción, compartiendo el argumento de Alonso Dos Santos (2016), quien se soportó en la hipótesis que relaciona positivamente la calidad con la satisfacción.

La situación en las universidades públicas de Perú es media (3-neutral), comparándose con la investigación de Botello et al. (2014), en los estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades públicas y privadas, cuya media de satisfacción general fue de 3,12. No sucede lo mismo en España, donde un 90% de estudiantes prefiere la enseñanza presencial y un 80% considera que su universidad no se ha adaptado adecuadamente (Gil Villa et al., 2020).

El estudio sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro) México, de Manrique Maldonado y Sánchez López (2019), confirma lo importante de la transparencia en la información. Dando solidez a nuestros resultados, cuyo índice de insatisfacción se orienta a la falta de transparencia y comunicación. Los servicios materiales prestados en la UNAH y UNAT, deben traducirse a entornos virtuales, generando estrategias de bienestar universitario; para dar cuenta de que todos los servicios presenciales se trasladaron a modalidad virtual, generando evidencia de valor “Socioemocional” (Serna-Loaiza et al., 2019).

CONCLUSIONES

Respecto a la dimensión 1, existencia de objetivos académicos; grados y títulos a otorgar y planes de estudio correspondientes, el 41% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho, resaltando la insatisfacción en los procedimientos de grados y títulos, así como los sistemas de información, resulta primordial bajo la educación virtual simplificar y adoptar procedimientos basados en resultados.

En la dimensión 2, oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento, el 40% se encuentra satisfecho o muy satisfecho, demostrando que la insatisfacción está orientada al presupuesto institucional proyectado, es importante socializarlo con el estamento estudiantil, otro punto en contra es la oferta educativa, la que no se encuentra acorde con las necesidades del mercado

La dimensión 3, Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros), solo el 32% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho, la mayoría percibe que los locales propios o alquilados con los que cuenta su universidad no le generan estabilidad o posesión, la insatisfacción está orientada las sesiones prácticas que requieren laboratorios, las estrategias adoptadas para suplir esta necesidad no han sido suficientes.

Se concluye que en la dimensión 4, líneas de investigación a ser desarrolladas, 38% de los estudiantes se encuentra satisfecho, la otra parte considera que el órgano universitario de investigación no está haciendo esfuerzos para desarrollar esta actividad misional y por ende los docentes no se encuentra involucrados.

En la dimensión 5, verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo, el 40% se encuentra satisfecho, siendo la principal preocupación de los estudiantes los mecanismos de selección docente y la medición de desempeño de los mismos.

La dimensión 6, verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros), el 32% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho, donde la insatisfacción se manifiesta en la carencia de servicios deportivos virtuales, que den soporte a las habilidades blandas de los estudiantes.

*La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>*

La dimensión 7, existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros), el 30% de los encuestados se muestra satisfecho o muy satisfecho. En esta dimensión la insatisfacción se orienta a la inexistencia de convenios institucionales para la realización de prácticas pre profesionales, así como los mecanismos y alianzas para la inserción laboral.

La dimensión 8, en la condición básica de calidad complementaria: Transparencia de Universidades, el 42% se encuentra satisfecho, generando insatisfacción en la falta de publicación de información en el portal web y otros medios de información virtual, como las redes sociales.

Finalmente, la medición de la satisfacción está muy orientada a la calidad del servicio prestado, en este caso la educación; pese a los esfuerzos de ambas instituciones, los estudiantes muestran de forma mayoritaria (63%) su insatisfacción o neutralidad, frente a las experiencias que involucran una educación virtual. Queda pendiente la formulación de herramientas de medición de satisfacción formal al principal grupo de interés integrado por los estudiantes, tanto de educación virtual como presencial, ya que sus necesidades y procesos son diferentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alonso-García, M., Garrido-Iletrán, T., y Sánchez-Alzola, A. (2021). Impact of COVID-19 on Educational Sustainability . Initial Perceptions of the University Community of the University of C á diz. *Sustainability*, 2(December 2019), 1–20.

<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13115938>

Alonso Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educacion Superior*, 45(178), 79–95.

<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

Araya Castillo, L. A., y Bernardo Vilamitjana, M. (2019). Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE. *Revista Científica Espacios*, 40(44), 12–25.

<http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p12.pdf>

Bonilla Molina, L. (2020). Apagón pedagógico global y educación virtual en casa. *El Cotidiano*, 35(221), 29–31.

<https://www.proquest.com/openview/9bb7c770c0c8929940706cd3327aba34/1?pq-origsite=gscholar&cbl=28292>

Botello, J. Á., Martha, E., Salinas, C., Elena, D., y Pérez, R. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. www.rinace.net/reice/

Castañeda, K., y Vargas, A. (2021). En tiempos de pandemia : una mirada retrospectiva sobre la educación a distancia , virtual y remota de emergencia , así como sobre las buenas prácticas docentes. *Academia y Virtualidad*, 14(1), 13–22.

<https://doi.org/https://doi.org/10.18359/ravi.5346>

Chudan, V., Rubi, A., Peña, T., Alberto, D., Marta, D., y Tostes, L. (2021). *La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Caso: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú* [Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú].

La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18647>

Collado-Valero, J., Rodríguez-Infante, G., Romero-González, M., Gamboa-Ternero, S., Navarro-Soria, I., y Lavigne-Cerván, R. (2021). Flipped Classroom: Active Methodology for Sustainable Learning in Higher Education during Social Distancing Due to COVID-19. *Sustainability*, 13(10), 5336. <https://doi.org/10.3390/su13105336>

Flores, E., Maurera, F., Hadweh, M., Alonso, S., Silva, Á., Peña, S., Castillo, F., González, P., Pauvif, F., Bahamondes, V., Zapata, G., Zavala, J., Maureira, J., Brevis, M., y Lagos, C. (2020). Nivel de satisfacción de las clases online por parte de los estudiantes de Educación Física de Chile en tiempos de pandemia. *Retos*, 41(2021), 123–130. <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/82907>

García, S., y Santana, P. J. (2021). La transición a entornos de educación virtual en un contexto de emergencia sanitaria : estudio de caso de un equipo docente en Formación Profesional Básica. *Revista de Educación a Distancia*, 21(65), 1–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/red.450791>

Gil Villa, F., Urchaga Litago, J. D., y Sánchez Fernández, A. (2020). Percepciones y expectativas en el alumnado universitario a partir de la adaptación a la enseñanza no presencial motivada por la pandemia de COVID-19. *Revista Latina*, 78, 99–119. <https://doi.org/10.4185/rlds-2020-1470>

González-Hernández, L. (2019). El Aula Virtual como Herramienta para aumentar el Grado de Satisfacción en el Aprendizaje de las Matemáticas. *Información Tecnológica*, 30(1), 203–214. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000100203>

Gonzalez-Palacio, L., Orrego-Suaza, C. D., Arango-Medina, D., Garcia-Giraldo, J. M., Echeverri-Arias, J. A., Cuatindioy-Imbachi, J., Ortiz-Pabon, J., Luna, M., Bedoya-Beltran, J. A., y Torres-Bedoya, D. (2020). Prospective vision on virtual education in AntioquiaColombia: Horizon 2050. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI, 2020-June*(June), 24–27. <https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9141011>

Jurado, P., Patricia, E., Carmona, A., Luis, J., y Morales, F. (2021). Percepción de

La Investigación como Eje de Desarrollo ISBN: 978-958-53472-6-7
DOI: <https://doi.org/10.34893/qd1p-0r09>

los estudiantes sobre adaptaciones virtuales en cursos de anatomía humana por Students ' Perception of Virtual Adaptations in Human Anatomy. *Academia y Virtualidad*, 14(1), 151–168. <https://doi.org/10.18359/ravi.5275>

López-Valenzuela, C., y Valdés-Montecinos, M. (2020). Educación virtual : factores que influyen en su expansión en América Latina. *Revista de Filosofía- Universidad Del Zulia*, 25(13), 5–10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4292698>

Manrique Maldonado, K. A., y Sánchez López, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17–30. <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>

MINEDU. (2015). Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. *Política de Aseguramiento de La Calidad de Lla Educación Superior Universitaria*, 36. <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>

Panina, T., Kostyuk, N., Pakhompva, E., y Dpchkim, S. (2019). Potencial de innovación de las instituciones de educación y formación profesional como base para la formación profesional de alta calidad. *Duke Law Journal*, 1(1), 1–15. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=50&sid=a4879584-9a5b-4cf8-aa73-c948d0183789%40sdc-v-sessmgr02>

Segovia, N., y Said-Hung, E. (2021). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 26(90), 595–621. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v26n89/1405-6666-rmie-26-89-595.pdf>

Serna-Loaiza, D. M., Rojas-Berrio, S. P., y Robayo-Pinzon, O. (2019). Valor percibido en instituciones de educación superior por parte de estudiantes de modalidad virtual TT - Virtual Students Perceived Value in Higher Education Institutions. *Pensamiento & Gestión*, 46, 79–107. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n46/2145-941X-pege-46-79.pdf>

Shah, S. S., Shah, A. A., Memon, F., Kemal, A. A., y Soomro, A. (2021). Online learning during the COVID-19 pandemic: Applying the self-determination theory in the

‘new normal.’ *Revista de Psicodidactica*, xxxx.

<https://doi.org/10.1016/j.psicod.2020.12.004>

Silva, I., Ângelo, J., Santos, F., Lumini, M. J., y Martins, T. (2019). Satisfaction and usability of an information and communications technology in nursing education: A pilot study. *Revista de Enfermagem Referencia*, 2019(21), 143–150.

<https://doi.org/10.12707/RIV19013>

Yasmin, F., Li, S., Zhang, Y., Poulouva, P. y Akbar, A. (2021). Unveiling the International Students ’ Perspective of Service Quality in Chinese Higher Education Institutions. *Sustainability*, 13(6008). <https://doi.org/10.3390/su13116008>