

FACTORES DE SATISFACCIÓN EN LA EDUCACIÓN MEDIA DE INSTITUCIONES PRIVADAS.

Christian Xavier Rosero Barzola, Mgs.

*Magíster en Economía y Dirección de Empresas (Ecuador).
Docente de la Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo,
Guayaquil, Ecuador.
chrosero@uees.edu.ec*

María Inés García Gallardo, Ing.

*Ingeniera en Ciencias Empresariales de la Universidad Particular de Especialidades
Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador.
migarciag@uees.edu.ec*

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Recibido: 21 de julio de 2017.

Aceptado: 23 de septiembre de 2017.

RESUMEN

La satisfacción es importante para generar la lealtad en los clientes, este estudio determina los factores que explican dicha satisfacción en estudiantes de educación media en colegios privados, basado en el modelo de Maslow. Se fundamenta en un enfoque cuantitativo, de corte transversal, por medio del desarrollo de un cuestionario fiable con 64 ítems que fue aplicado a 491 estudiantes en cuatro instituciones educativas. Se identificaron 11 factores principales que influyen en la satisfacción estudiantil por medio de un análisis factorial exploratorio. Estos factores son: sistema de enseñanza, logros personales, biblioteca y otros servicios, espacios para la enseñanza, económico, espacios para la no enseñanza y accesibilidad, trato de semejantes y administrativos, seguridad, reconocimiento de semejantes, y libertad. Explicando la satisfacción de los estudiantes en educación media en un 51.67%.

Palabras clave: satisfacción, enseñanza, análisis factorial exploratorio, accesibilidad.

ABSTRACT

Satisfaction is important to create customer loyalty. This research addresses how to find the factors that explain middle school students' satisfaction in private schools of Samborondón, based on Abraham Maslow's model. This research has a cross-sectional quantitative approach by developing a reliable questionnaire with 64 items, which was applied to 491 students in four schools. As a result, 11 main factors of student's satisfaction were identified through an exploratory factor analysis. These factors include: the educational system, personal achievements, library and other services, spaces for teaching, economic situation, non- teaching spaces and accessibility, treatment from administration personnel and students, security, student's recognition, and freedom. These 11 factors explain the satisfaction of students of middle education in 51.67 %.

Keywords: satisfaction, education, exploratory factor analysis, accessibility.

INTRODUCCIÓN

El interés por la educación en el Ecuador incrementó considerablemente en los últimos años. Por ello, se implementó el Plan Decenal de educación 2006 – 2015 cuyo objetivo principal es la universalización de la educación básica, elemental y media (Cardona, 2010). Para alcanzar dicha universalización, uno de los elementos claves que se debe conocer es la satisfacción de los estudiantes que asisten a dichos centros educativos.

Estudiantes satisfechos con la educación, permitirá el mejor desarrollo de habilidades y conocimientos junto con un deseo de permanecer en dicha institución. Asimismo, al conocer los puntos que proporcionan mayor satisfacción a los mismos, se los puede reforzar para así crear una ventaja competitiva frente a las demás (Macchiavello, 2015). En la sociedad, la percepción del alumnado acerca de una institución es muy valiosa ya que, estas se manejan en gran medida por comentarios boca a boca y así como un comentario positivo puede ayudar a aumentar el ingreso de ellos a la institución y la permanencia de los mismos, los comentarios negativos o estudiantes insatisfechos causarán el abandono de la institución (Jurkowitsch, Vignali, & Kaufmann, 2006). Esto fue explicado por Alves y Raposo (2005) al determinar que la supervivencia de las instituciones educativas depende de los estudiantes, por ello, la satisfacción de los mismos permite alcanzar el éxito, la permanencia de estos y la formación de una valoración positiva boca a boca. Es por ello que, con el afán de mantener e incrementar la población educativa, uno de los elementos importantes es conocer los factores claves de influencia en la satisfacción estudiantil.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) 2015, la tasa de matriculación neta media ha aumentado considerablemente en los años 2006 a 2014 en 16.4 puntos porcentuales. Esta tasa hace relación al número de personas entre 14 y 17 años que se encuentran matriculados en establecimientos de enseñanza nivel medio (INEC, 2015). De hecho, a partir del 2013 nuevos colegios se introdujeron a la zona como es el caso del Alemán Humbolt y el Santiago Menor, así también se expandieron otros colegios como el Monte Tabor y el Liceo Panamericano (El Universo, 2013). Sin embargo, es necesario evaluar la calidad de educación que los estudiantes están recibiendo, su conformidad con lo aprendido, el ambiente educativo y demás factores que influyen en la satisfacción estudiantil. Pues, quienes permiten el desarrollo y movimiento de los colegios son justamente los estudiantes, si estos no están conformes con la educación y el ambiente educativo, dichas instituciones difícilmente podrán surgir.

Por lo tanto, debido al actual movimiento en la zona de Samborondón por parte del sector educativo, se escogió para realizar el estudio. Pues, para que la oferta esté creciendo considerablemente, debe de haber una alta demanda, y, para la alta demanda debe de haber estudiantes satisfechos. Por ende, se medirá si esto es correcto y cuáles son estos factores que influyen en la satisfacción, de tal manera que, los nuevos ofertantes puedan desarrollarlos desde sus inicios y ofrecer una educación de mayor agrado.

Dentro de la gestión de negocios un factor clave es la calidad que estos ofrecen. La misma está tomando mayor auge por tres motivos importantes. En primer lugar, la calidad es un claro referente del marketing, luego el valor diferenciador frente al aumento de la competitividad de la época, y finalmente por razones de mercado donde toda empresa está orientando su actividad y los modos de gestión a la calidad (López, 1994). Como parte del control de calidad de las instituciones educativas, se evalúa la satisfacción de los alumnos con respecto a la institución ya que estos son los principales consumidores del servicio que se ofrece.

Para ello, es necesario conocer qué factores inciden en la satisfacción del alumnado y cuáles en la insatisfacción de los mismos. Es importante definir satisfacción en este ámbito. En algunos casos al hablar de satisfacción hace referencia a las necesidades de las personas por parte del personal, es decir, los trabajadores; mientras que en otras situaciones se refiere a la respuesta de los intereses, necesidades y expectativas de quienes reciben el producto (Pérez, 2000). En este caso aplica la segunda definición, siendo los alumnos quienes reciben el servicio y miden su satisfacción en torno al proceso educativo y al centro de educación.

Este trabajo determina cuáles son los factores que inciden en la satisfacción de los estudiantes de colegios privados de Samborondón por medio de la modificación y aplicación de un instrumento para recolectar dicha información y los resultados obtenidos para la valoración de la misma. Este cuestionario “Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación” (SEUE), desarrollado por Gento y Vivas (2003), para medir la satisfacción de estudiantes universitarios fue modificado a nivel de la educación media de acuerdo a resultados obtenidos en una prueba piloto. Se considera necesario que la opinión de los estudiantes sea tomada en consideración, pues son ellos los destinatarios de la educación y quienes ejercerán el mejor criterio para valorarlas, por ende esta investigación los ubica como objeto principal, pues se debe tener en cuenta la opinión de los mismos así sea de una manera parcial (Pérez & Alfaro, 1997). Es por ello que, esta investigación va dirigida para ellos ya que son quienes se benefician de este proceso de enseñanza y para quienes los docentes desarrollan su trabajo. Por ende, si este público no se encuentra satisfecho, sería bueno realizar cambios a nivel institucional para así tener un mejor ambiente estudiantil.

Se aplicó el cuestionario Satisfacción para los Estudiantes de Educación Media (SEEM) en 4 instituciones educativas de Samborondón, desarrollando 491 encuestas a los estudiantes de cuarto, quinto y sexto curso. La fiabilidad de dicho cuestionario, se evaluó mediante el alfa de Cronbach. Se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de corte transversal, por medio de la escala de Likert. Se siguió de la teoría que la satisfacción es una variable fundamental para conocer la calidad educativa partiendo del supuesto que, los colegios particulares de la zona trabajan para una mejor calidad educativa debido a la alta oferta de los mismos.

REVISIÓN TEÓRICA

Satisfacción estudiantil

Para identificar dichas variables para la población escogida, se ha tomado como modelo a Gento y Vivas (2003) en la creación de su cuestionario SEUE para medir la satisfacción de los estudiantes universitarios. Las principales fueron: necesidades básicas, los servicios que se ofrecen, la seguridad vital, la seguridad socio-económica, la seguridad emocional y de pertenencia a la Institución o grupo de trabajo, el sistema de trabajo, el progreso o éxito personal, el reconocimiento del éxito personal, y la autorrealización personal (Gento & Vivas, 2003). En la figura 1 se demuestra la categoría que incluye a cada variable de acuerdo a la pirámide de Maslow.

Figura 1. Gráfico de la pirámide de Maslow y las Variables de Satisfacción.



Fuente: Gento & Vivas (2003) con el modelo de pirámide de satisfacción desarrollado por Abraham Maslow.

Para realizar los grupos que expliquen la satisfacción de los estudiantes, el autor se enfoca directamente en la pirámide de jerarquías de Maslow, la cual indica que, principalmente se necesita que estén cubiertas las necesidades básicas también denominadas fisiológicas, estas están representadas por el ambiente proporcionado por la institución educativa y está denominada por las variables “Necesidades básicas” y “Servicios Ofrecidos” que se encuentran en la tabla 1, luego sigue la seguridad que proporciona la institución esta se encuentra representada por las variables “Seguridad vital” y “Seguridad económica”. Más arriba en la pirámide, se encuentra la necesidad de afiliación determinada por medio de las variables “Seguridad emocional”, “Pertenencia a la institución o al grupo de alumnos” y “Sistema de trabajo”. A estos 3 escalones inferiores de la pirámide se las conoce como necesidades de deficiencia, es decir únicamente cuando estas no se encuentran satisfechas surge el sentimiento de necesidad (Gento & Vivas, 2003).

Luego, el reconocimiento se encuentra explicado por las variables “Progreso personal” y “Reconocimiento del éxito personal”. Ambas son conocidas como necesidades de estimación. En ellas se involucra el sentimiento de éxito por parte de los estudiantes frente a su trabajo y sus estudios. Finalmente, la autorrealización que es la cúspide representado por la variable “Autorrealización personal”. A esta se la conoce como necesidad de autorrealización e indica la oportunidad de los estudiantes para actuar de una manera autónoma y libre. Por ende, se define la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la

atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas (Gento & Vivas, 2003).

Asimismo, otros autores describen que la satisfacción estudiantil es la suma de los aspectos académicos, sociales, físicos y espirituales de la experiencia educativa, en sí, a la respuesta del cumplimiento del estudiante. Pues, la época estudiantil, para muchos, no es solo el ganar habilidades y conocimiento, sino el crecimiento personal y el desarrollo social (Jurkowitsch, Vignali, & Kaufmann, 2006), todos estos campos están relacionados con las variables explicadas anteriormente. En la tabla 1 se observa los ítems y variables del cuestionario SEUE.

Tabla 1. Variables e ítems de la satisfacción estudiantil (SEUE).

Necesidades Básicas	Limpieza de las instalaciones
	Ventilación de las aulas
	Espacios para la enseñanza
	Espacio para el descanso
	Instalaciones del comedor
	Instalaciones deportivas
Servicio Ofrecido a Estudiantes	Servicio bibliotecario
	Cantidad y vigencia de libros
	Oficina de Registro y Control Estudiantil
	Proceso de admisión e inscripción
	Acceso a computadoras
	Acceso a internet
	Servicio de impresión y fotocopiado
	Higiene de los alimentos
	Calidad de los alimentos
	Variedad de alimentos
	Transporte
	Servicio médico
	Apoyo del Centro de Estudiantes
Seguridad Vital	De los edificios
	Del mobiliario
	Del transporte
	De las zonas de esparcimiento
	De las zonas deportivas
	Alrededor de la institución
Seguridad Económica	Actividades académicas
	Actividades extracurriculares
	Comedor
	Transporte
	Servicio médico – asistenciales
	Asignación de becas
	Adquisición de materiales de estudio
Seguridad Emocional	Sus profesores
	Sus compañeros
	Otros alumnos
	Autoridades
	Personal Administrativo
	Personal de la biblioteca
	Personal del comedor
	Personal de servicio médico
	Las autoridades

Pertenencia a la institución o al grupo de alumnos	Jefes de departamentos
	Los profesores
	Personal Administrativo
	Personal de Servicios Generales
	Compañeros de clase
	Contexto Social por ser estudiante de la institución
	Consideración y respeto de ideas en la clase
	Representación en diversas instancias de la institución
	Participación en proyectos institucionales
Sistema de trabajo	Plan de estudio
	Contenido de las asignaturas
	Régimen de estudios
	Proceso de admisión e inscripción
	Materiales impresos y audiovisuales disponibles
	Dominio de contenidos y actualización de profesores
	Nivel de exigencia
	Sistema de evaluación
	Orientación y Apoyo de profesores en horas extras
	Metodología de enseñanza
	Comunicación con los profesores en clases
	Formación practica
	Vinculación con futuros centros de trabajo
	Vinculación con contexto nacional y regional
	Asistencia a clases por parte de los profesores
	Acceso a manifestaciones culturales
	Cursos extra cátedras
Incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza	
Servicio de asesoramiento psicológico	
Progreso personal	Resultados o calificaciones obtenidas
	Conocimientos adquiridos
	Dominio de técnicas de estudio
	Formación ciudadana (valores)
	Habilidades y destrezas
	Desarrollo integral de su persona
Reconocimiento del éxito personal	La institución y autoridades
	Profesores
	Compañeros
	Otros alumnos
	Contexto Social
Autorrealización personal	Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer
	Saber que va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas
	Libertad de la que goza en la institución
	Autonomía en la realización de trabajos
	Desarrollo de la creatividad
	Futuro profesional

Fuente: elaboración propia basado en Gento & Vivas (2003).

Asimismo, un estudio de la satisfacción de los estudiantes en una universidad inglesa, identifica como variables principales para medir la satisfacción a la infraestructura, descrita como las aulas, decoración, alumbrado, espacios de recreación, teatros, entre otros. Se considera similar a las necesidades básicas y de seguridad en la pirámide de Maslow. Además, están los servicios explícitos, explicados como el conocimiento y disponibilidad de los docentes, el nivel de exigencia en el contenido, la carga

de trabajo y demás. Esos reflejan en la pirámide a la seguridad emocional y de pertenencia junto con el trabajo en la institución. Y finalmente, el servicio implícito, determinado como el trato del personal que trabaja en el lugar, preocupación por los estudiantes, el nivel de competencia y confianza proporcionado a los mismos, el profesionalismo y recompensa por esfuerzo puesto en el trabajo representado por el reconocimiento y autorrealización de la figura 1. La importancia de esta se soportó en una encuesta aplicada a diversas universidades durante dos años donde dentro de las ocho razones principales para escoger una universidad incluían el contenido de las asignaturas, servicio de cómputo, librería, reputación de la institución, ambiente, espacio para estudiar, transporte y un buen trato por parte de las personas que trabajan allí. Asimismo, se estableció que las relaciones entre personas son un factor fundamental para la satisfacción del estudiante. Al finalizar la investigación, todos los ámbitos se consideraron como influyentes en la satisfacción, sin embargo, unos se determinaron como más importantes que otros (Douglas, Douglas, & Barnes, 2006).

Algunas investigaciones realizadas concuerdan con ciertas variables o ítems, por ejemplo, un estudio reveló que los factores de satisfacción en la educación superior son: la infraestructura, la fiabilidad, la competencia, la interacción de la industria con el instituto, la estructura del curso, prácticas y espíritu empresarial, y la empleabilidad. Para ello diseñaron un cuestionario que se aplicó a 412 alumnos de un Programa de Postgrado en Negocios. Los resultados fueron una herramienta fiable para medir la satisfacción determinando como factores más importantes la interacción de la industria del instituto y la empleabilidad luego de estudiar. Por lo que se recomendó a las carreras de esta área poner énfasis en este aspecto como estrategia para atraer más clientes (Komal & Verma, 2013), dichas variables se encuentran presentes en esta investigación realizada por Gento y Vivas en el 2003.

En México, se diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes con dos categorías: nivel de importancia y grado de satisfacción. Se determinó un nivel de satisfacción del 58% siendo el factor principal el desempeño de los estudiantes, seguido del desempeño de los profesores, luego la unidad de aprendizaje; en cuarto lugar, la metodología y finalmente, la infraestructura. De la misma manera, dichos investigadores afirman que la satisfacción por parte de los estudiantes con el servicio que se ofrece se asemeja al ámbito de gestión por parte de la satisfacción de los clientes. Por lo que, conocer la satisfacción de los alumnos es un claro indicador de la calidad educativa, pues son quienes reciben los servicios (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011). Y, en una secundaria privada de Sao Paulo se aplicó la Escala de Satisfacción de la Experiencia Académica, encuesta

que se aplicó a 351 estudiantes se encontraron tres factores importantes: la satisfacción con el curso, la oportunidad para el desarrollo y la satisfacción con la institución. Esta herramienta utilizada se consideró fiable y posible para ser utilizada en futuras investigaciones de satisfacción (Righi, Jorge, & Angeli dos Santos, 2006).

En otro estudio realizado en una universidad española, se desarrollaron encuestas con referencia a las 1462 asignaturas que dicha universidad ofrece. Estas tomaron en cuenta los siguientes factores: contenido, actividades, evaluación, información de exámenes, conocimiento de la asignatura, explicación, materiales, actitud, trato, atención a dificultades, recursos y satisfacción general (Fernández, Fernández, Álvarez, & Martínez, 2007). De estos temas, los ítems que más explicaron la satisfacción general hacen referencia al trabajo que realiza el docente y a las condiciones físicas en el desarrollo de la docencia. Estas se asemejan a las descritas anteriormente como necesidades básicas y sistema de trabajo.

A pesar de los factores determinantes para Gento y Vivas, otros autores, establecen claves la organización académica, el estilo de vida que se lleva, entre otros (Candelas, Gurruchaga, Mejías, & Flores, 2013). Asimismo, Durón y Oropeza (1999) lo divide en cuatro factores principales: fisiológicos, pedagógicos, psicológicos y sociológicos. La importancia de determinar dichos factores se basa en que la falta de coincidencia entre lo que los estudiantes esperan obtener (expectativas) con la oferta de las instituciones académicas puede ser causante de malos resultados llevando al retiro de la institución (Righi, Jorge, & Angeli dos Santos, 2006). Es por ello que, poder determinar los factores más importantes en la educación media de colegios privados de Samborondón será una ventaja estratégica al momento de tomar en cuenta aspectos que puedan favorecer el incremento del alumnado. Para ello se responderá cuáles son los actores que se deben priorizar al momento de realizar cambios en los colegios con el fin de mejorar la satisfacción estudiantil.

Autores como Zas (2002), establecieron que la satisfacción es el resultado de un proceso que inicia y termina el sujeto, por lo que es de carácter subjetivo tanto para la medición como para la interpretación. Es por ello que, como se verá a continuación, las investigaciones respecto a este tema proporcionan diferentes factores para conocer la satisfacción estudiantil. Pues, esta tiene concordancia con el resultado de lo que el sujeto espera obtener o desea. Asimismo, como esta satisfacción es un determinante de calidad, permite conocer la eficiencia con que trabajan tanto los servicios académicos como los administrativos (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011). Al hablar de educación de calidad, se la suele definir como aquella

que es capaz de satisfacer dos necesidades. En primer lugar, las necesidades de las personas a la que se educan a fin de lograr el crecimiento personal de una manera tanto emocional como intelectual. Y para cubrir las necesidades de la sociedad cubriendo el desarrollo de los ámbitos sociales, políticos y económicos (Gento & Vivas, 2003).

MATERIALES Y MÉTODOS

Para realizar el cuestionario que se utilizó en este análisis e identificar las variables adecuadas, que se mostraron en la tabla 1, junto a los ítems de cada uno, el proceso fue el siguiente. En primer lugar, se consultó a ocho expertos, quienes valoraron el grado de congruencia entre el indicador, o grupo, con cada uno de los ítems. Estos expertos debían de estar familiarizados con el Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas de Gento Palacios (1996, 1998, 2002), ser expertos en evaluación institucional, y expertos en las teorías psicológicas sobre la satisfacción de necesidades en el campo educativo (Gento & Vivas, 2003). Para ello, se utilizó una escala de Likert con las denominaciones de: muy relevante, bastante relevante, relevante, poco relevante y nada relevante. Una vez que se obtuvieron estos datos, se realizaron entrevistas para indagar a profundidad sobre las observaciones al respecto del cuestionario, estas conversaciones ya involucraron definición, dimensión e indicadores de las variables. Además, un especialista en lingüística ayudó en el desarrollo del lenguaje del cuestionario desarrollado para la muestra a la cual se iba a aplicar. Luego, se realizaron las modificaciones pertinentes y se envió a revisión de los especialistas nuevamente además de desarrollar una prueba piloto para obtener datos estadísticos al respecto (Gento & Vivas, 2003). Por lo que, al realizar análisis cualitativos y cuantitativos acerca del instrumento a emplear, se desarrolló el cuestionario ideal a aplicar que abarcara los cinco escalones de la pirámide de Maslow, siendo así que un estudiante se encuentra satisfecho cuando todas sus necesidades están cubiertas.

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo y de corte trasversal en diferentes colegios de la zona, con preguntas basadas en las características esenciales que debe poseer una institución educativa para que los estudiantes estén satisfechos con la misma. Para obtener los resultados, se empleó un cuestionario piloto en base al SEUE para 42 estudiantes. El resultado de las encuestas piloto muestra un alfa de Cronbach de 0.97 en cuanto a la medición de la fiabilidad de la herramienta. No obstante, este valor debe estar entre 0.7 y 0.9, pues caso contrario se considera la posibilidad de una redundancia, es decir, preguntas que están midiendo lo mismo y por ello deben eliminarse. Es óptimo un valor alfa entre 0.8 y 0.9 (Oviedo

& Campo-Arias, 2005). Se tomó en cuenta la correlación, considerando que esta debe ser superior al 0.4 para que exista una relación considerable (Lahura, 2003). De esta manera, se modificaron variables que no se encontraban correctamente explicadas en el cuestionario, bajando de 93 a 64 ítems para el cuestionario definitivo. A este nuevo cuestionario se lo denominó SEEM (Satisfacción para Estudiantes de Educación Media) y los ítems se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. Variables e ítems cuestionario SEEM.

Necesidades Básicas	Limpieza de las instalaciones
	Equipamiento y comodidad en las aulas
	Espacios para la enseñanza
	Espacios de estudio
	Instalaciones sanitarias
	Espacio para el descanso
	Espacio para la recreación
	Instalaciones de la biblioteca
	Instalaciones del comedor
	Instalaciones deportivas
	Accesibilidad de las instalaciones físicas
Servicio Ofrecido a Estudiantes	Servicio bibliotecario
	Cantidad y Vigencia de libros
	Acceso a computadoras e internet
	Servicio de impresión y fotocopiado
	Servicio del bar del colegio
	Servicio de transporte
	Servicio médico
	Servicio de extracurriculares
Seguridad Vital	Seguridad de los edificios
	Seguridad del mobiliario (escritorios, sillas, etc.)
	Seguridad del transporte
	Seguridad de las zonas deportivas
Seguridad Económica	Seguridad alrededor de la institución
	Costo de la matrícula
	Costo del transporte
	Asignación de becas
Seguridad Emocional y de pertenencia	Costo de adquisición de materiales de estudio
	Trato afectuoso y aceptación por parte de sus profesores
	Trato afectuoso y aceptación por parte de sus compañeros
	Trato afectuoso y aceptación por parte de otros alumnos
	Trato afectuoso y aceptación por parte de autoridades
	Trato afectuoso y aceptación por parte del personal Administrativo
	Trato afectuoso y aceptación por parte del personal de la biblioteca
	Trato afectuoso y aceptación por parte del personal de Servicios Generales
	Contexto social por ser estudiante de la institución
	Consideración y respeto de ideas en la clase
Participación en proyectos institucionales	
Sistema de trabajo	Contenido de las asignaturas
	Materiales impresos y audiovisuales disponibles
	Dominio de contenidos y actualización de profesores
	Sistema de evaluación y exigencia
	Orientación y Apoyo de profesores en horas extras
	Integración de la teoría con la práctica
	Metodología de enseñanza
	Comunicación con los profesores en clases
	Puntualidad y cumplimiento por parte de los profesores
	Incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza
Servicio de asesoramiento psicológico	
Progreso personal	Resultados o calificaciones obtenidas
	Conocimientos adquiridos
	Dominio de técnicas de estudio
	Formación ciudadana (valores)
	Habilidades y destrezas

	Desarrollo integral de su persona
Reconocimiento del éxito personal	Reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y autoridades
	Reconocimiento del éxito personal por parte de los profesores
	Reconocimiento del éxito personal por parte de los compañeros
	Reconocimiento del éxito personal por parte de otros alumnos
Autorrealización personal	Saber que va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas
	Libertad de la que goza en la institución
	Autonomía en la realización de trabajos
	Desarrollo de la creatividad
	Futuro profesional

Fuente: elaboración propia con la adaptación del cuestionario SEUE con un menor número de ítems debido a un alfa de Cronbach alto durante la encuesta piloto.

Esta investigación tiene como objeto de estudio a los estudiantes de educación media de Colegios Privados de la Zona de Samborondón. Se escogió esta zona por ser un sector de alto nivel donde se encuentran la mayor parte de instituciones privadas, de hecho, son 9 instituciones que cuentan con educación media. Dentro de esta población se encuentran tanto hombres como mujeres, dentro de un rango de 14 a 19 años que están matriculados en dichas instituciones. Además, se observó que la media de estudiantes por año educativo en cada institución es de 90 estudiantes, considerando que hay tres años de educación media (cuarto, quinto y sexto curso), por lo que serían 180 estudiantes por cada institución educativa. Por ende, la población para obtener los resultados del objetivo propuesto es de 1620 estudiantes de educación media (N). Con un muestreo aleatorio simple, se realizaron 491 encuestas, manteniendo un error muestral del 3.69% con un nivel de confianza del 95% y asumiendo la máxima dispersión posible ($p = 0,5$).

Para ello, se envió una solicitud a cuatro colegios que accedieron a la realización de las mismas, estas se llevaron a cabo durante las jornadas matutinas de clases en el mes de noviembre de 2015. Se consideró la flexibilidad de los alumnos, por lo que el colegio proporcionó las aulas a las que se debían encuestar con base al horario de clases, luego se procedió a la tabulación y el análisis de las mismas por medio del programa estadístico SPSS. Las encuestas fueron realizadas con 9 categorías de satisfacción que se nombraron previamente, mediante el uso de escalas de Likert, del 1 al 5 donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho. Además, constó de una parte sociodemográfica donde se incluyeron datos como el género, edad, curso y colegio al que pertenece. En la sección a continuación se encuentran los resultados de las encuestas previamente señaladas.

En esta investigación, se lleva a cabo un análisis factorial exploratorio, este pretende agrupar las variables de satisfacción para los estudiantes de

educación media. El resultado de este análisis es la reducción y resumen de los datos en términos de los factores comunes. Si se encuentra que estos factores son estadísticamente significativos, podrán ser aplicados a nivel nacional para que cada institución descubra su nivel de satisfacción por parte de los estudiantes.

Este análisis permite medir las actitudes o las percepciones, como en este caso, la satisfacción de los estudiantes. Mediante este análisis se puede encontrar la fuente de la varianza común que contiene a cada uno de estos ítems y logra separar los errores no sistemáticos en la medición (Lattin, 2003). Luego, estos factores pueden ser base para análisis posteriores. La idea principal es poder ubicar bajo un factor común, diferentes ítems que logren explicarlo. Este modelo toma como supuesto principal que los diferentes factores no se encuentran correlacionados, solo contribuyen a la diagonal principal de la matriz de covarianza (Lattin, 2003). El primer paso para realizar este análisis es encontrar todos los factores que se pueden formar con valores propios superiores a 1 para que sea significativo. Luego, en la matriz de cargas factoriales que aparece, se observa el valor más alto de correlación de cada ítem para cada factor, tratando de que sean mayor a 0.4, y se los agrupa en los diferentes factores que corresponde. Asimismo, la matriz muestra el porcentaje de la varianza que se encuentra explicado por cada factor que se ha formado. Es por ello, que se ha optado por este modelo para demostrar los diferentes factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes de educación media.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis factorial exploratorio resultó con 11 categorías que obtuvieron un valor propio superior a 1. Estas explican el 51.67% de la varianza. Este análisis estuvo compuesto por el eje principal y la rotación ortogonal, de allí se escogieron ítems con una correlación mayor a 0.4, esto resultó en categorizar a cada ítem dentro de la nueva variable o factor correspondiente. En la tabla 3 se puede observar los ítems debajo de cada factor junto al valor propio y el porcentaje de la varianza explicada. El alfa de Cronbach para los 64 ítems fue de 0.95, como está por encima de 0.7 se determina una herramienta fiable. Dicha tabla muestra en cursiva, los ítems que deberían de ser excluidos por presentar un coeficiente de correlación inferior a 0.4. A continuación se explicará brevemente la agrupación de cada factor.

Tabla 3. Factores Resultantes de la Matriz Rotada de Satisfacción.

Ítems por Factor	Factor	Valor Propio	% Varianza
Factor 1			
Dominio de contenidos y actualización de profesores	,662	6,040	9,437
Metodología de enseñanza	,613		
Integración de la teoría con la práctica	,611		
Materiales impresos y audiovisuales disponibles	,558		
Orientación y Apoyo de profesores en horas extras	,534		
Sistema de evaluación y exigencia	,533		
Incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza	,524		
Comunicación con los profesores en clases	,523		
Contenido de las asignaturas	,512		
Puntualidad y cumplimiento de los profesores	,416		
Participación en proyectos institucionales	,392		
Contexto Social por ser estudiante de la institución	,385		
Servicio de asesoramiento psicológico	,314		
Factor 2			
Habilidades y destrezas	,731	5,519	8,624
Formación ciudadana (valores)	,677		
Dominio de técnicas de estudio	,604		
Desarrollo integral de su persona	,600		
Conocimientos adquiridos	,579		
Profesores	,520		
La institución y autoridades	,476		
Saber que va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	,476		
Resultados o calificaciones obtenidas	,474		
Futuro profesional	,452		
Factor 3			
Servicio bibliotecario	,779	3,572	5,582
Instalaciones de la biblioteca	,685		
Trato afectuoso y aceptación por parte del personal de la biblioteca	,636		
Cantidad y vigencia de libros	,595		
Servicio de impresión y fotocopiado	,462		
Servicio médico	,457		
Extracurriculares	,440		
Transporte	,362		
Factor 4			
Equipamiento y comodidad en las aulas	,668	2,918	4,559
Espacios para la enseñanza	,657		
Espacio de estudio	,556		
Limpieza de las instalaciones	,546		
Instalaciones sanitarias	,453		
Factor 5			
Matrícula	,713	2,854	4,459
Transporte	,707		
Adquisición de materiales de estudio	,608		
Bar del colegio	,396		
Asignación de becas	,393		

Factor 6			
Espacio para la recreación	,689	2,611	4,080
Espacio para el descanso	,619		
Accesibilidad de las instalaciones físicas	,484		
Instalaciones deportivas	,468		
Instalaciones del comedor	,416		
Acceso a computadoras e internet	,302		
Factor 7			
Trato afectuoso y aceptación por parte de sus compañeros	,743	2,427	3,792
Trato afectuoso y aceptación por parte de otros alumnos	,682		
Consideración y respeto de ideas en la clase	,409		
<i>Personal de Servicios Generales</i>	,351		
Trato afectuoso y aceptación por parte del personal Administrativo	,339		
Factor 8			
De las zonas deportivas	,638	2,403	3,755
Alrededor de la institución	,561		
Del transporte	,510		
De los edificios	,462		
Del mobiliario	,428		
Factor 9			
Compañeros	,712	1,755	2,742
Otros alumnos	,706		
Factor 10			
Desarrollo de la creatividad	,603	1,529	2,388
Autonomía en la realización de trabajos	,591		
Libertad de la que goza en la institución	,527		
Factor 11			
Trato afectuoso y aceptación por parte de sus profesores	,618	1,437	2,245
Trato afectuoso y aceptación por parte de autoridades	,543		

Fuente: elaboración propia con los factores e ítems resultantes del análisis factorial exploratorio.

Al realizar el análisis factorial se deben tener dos datos estadísticos en consideración. En primer lugar está el estadístico KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), este se encarga de comprobar la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial (Universidad Complutense de Madrid). Este valor puede variar entre 0 y 1, cuando el valor es más cercano a 0 se evita el análisis factorial exploratorio ya que las correlaciones entre los pares de variables no pueden ser explicadas por otras variables. En este caso, como resultó un KMO

de 0.938 se prosiguió a realizar el análisis factorial exploratorio. Luego, está la prueba de Bartlett, esta pretende contrastar la hipótesis de que la matriz de correlaciones es igual a la matriz de identidad (Universidad Complutense de Madrid). Para ello, asumiendo una distribución normal, se espera que el nivel crítico sea menor que 0.5. En caso de que fuera mayor, el análisis factorial no sería una herramienta adecuada. En sí, ambos estadísticos demostraron la viabilidad del desarrollo de un análisis factorial exploratorio, se los puede observar en la tabla 4.

Tabla 4. KMO y prueba de Bartlett.

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,938
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	16403,914
	Gl	2016
	Sig.	,000

Fuente: elaboración propia.

Para realizar el análisis factorial, el KMO debería estar por encima de 0.5 y el valor crítico de la prueba de Bartlett por debajo de 0.5 asumiendo una distribución normal. En esta investigación se cumplieron ambas condiciones con un KMO de 0.938 y valor crítico de 0.000.

Luego de comprobar que se podía emplear dicho análisis y, de obtener los diferentes factores, se explicará brevemente en qué consiste cada uno de ellos. El primer factor de satisfacción involucra los ítems del sistema de enseñanza con respecto a la asignatura que se ve en clases y la metodología que emplean los profesores para poder enseñar. Los ítems que se encuentran dentro de esta variable determinan que el método de enseñanza que se utilice sí influye en la satisfacción del estudiante, esto se encuentra demostrado en un ensayo realizado en el Reino Unido, el cual concluyó indicando que el método de enseñanza y, las actividades que se realicen en clase como parte de la preparación siendo estos casos de estudio, actividades dentro y fuera de clases, entre otros, para estudiantes de posgrado (Essays UK, 2013). Asimismo, se establece que es importante la manera en que el docente imparte sus clases y el trato que este tiene con los estudiantes como determinante de la satisfacción de los alumnos con la institución (Fernández, Fernández, Álvarez, & Martínez, 2007).

El segundo factor contiene los resultados y el desarrollo personal de los estudiantes durante su paso por cuarto, quinto y sexto curso, es decir, sus logros personales, implica tanto el desarrollo académico como el

crecimiento de personas íntegras. Este factor coincide con el pensamiento de Chickering, quien estableció la teoría de los siete vectores que llevarían a la autorrealización de los estudiantes se encuentran los ítems de los logros personales (Billups, 2008). Siendo los siguientes, el desarrollo de un sentido de competencia al ser una persona más preparada para el futuro, el manejo de emociones, desarrollo de la autonomía e interdependencia, relaciones interpersonales maduras, identidad con la institución, tener una meta y desarrollar la integridad (Chickering, 1969). Dichos vectores están con muy similares a los ítems que han ocupado lugar dentro de este factor, además de confirmar a dicho factor como primordial para la autorrealización, cúspide de la pirámide de Maslow que se mencionó anteriormente.

El tercer factor incluye todo lo referente al servicio bibliotecario junto al edificio, el material que contiene y las personas que trabajan en este lugar. Asimismo, incluye otros servicios que las instituciones suelen ofrecer como son los extracurriculares, la opción de impresión y fotocopiado, el servicio médico. Un ítem que ocupó lugar en este factor fue el servicio de transporte, no obstante, debido a que un gran número de estudiantes no utilizan el expreso escolar con frecuencia, este ítem obtuvo una correlación inferior a 0,4 y se lo puede obviar para conocer la satisfacción del alumnado, pues no afecta a todos. En el estudio realizado a una universidad inglesa, por Douglas et al. (2006), también se observa que la librería, o biblioteca, resultó en uno de los ocho factores claves para que los estudiantes se encuentren satisfechos (Douglas, Douglas, & Barnes, 2006).

Bajo este factor se encuentran los ítems que hacen referencia a los espacios para la enseñanza, es decir, la infraestructura necesaria para que se dé un buen aprendizaje, como es el caso de las aulas y lo sanitario. En una investigación realizada por Fernández et al. (2007) indicó la importancia de las condiciones físicas en que se desarrolla el proceso de aprendizaje como factor primordial para la satisfacción de los estudiantes. Las instalaciones de la unidad educativa son necesarias para satisfacer y retener a los estudiantes, pues ellos pasan gran parte de su tiempo allí y empiezan a recibir influencia por parte de las instalaciones físicas; es por ello que empiezan a darle una mayor importancia a las instalaciones físicas (Coskun, 2014).

El quinto factor se dirige al ámbito económico e incluye la percepción de los estudiantes con respecto a los pagos que deben realizar como es el caso de la pensión, el expreso escolar y los libros y materiales escolares que se piden al inicio del año. Adquirir todos estos bienes o servicios requieren dinero para pagar el precio establecido por las instituciones; se lo ha catalogado al precio como el sacrificio por conseguir un producto

o servicio (Zeithaml, 1988). Por ende, el precio de este servicio puede influir significativamente en la satisfacción de las personas que deben pagarlo, en este caso, los estudiantes (Zeithaml & Bitner, 2000). Es decir, si ellos consideran que el precio es razonable o justo, para el servicio que reciben, solo entonces, se sienten más satisfechos (Clemes, Gan, Kao, & Choong, 2008). Dentro de este factor, pero con una correlación inferior a 0.4 se encuentra el bar del colegio y la asignación de becas. Esto sucede ya que consideraron el precio de los alimentos vendidos en el bar. Pues, los alumnos que van con dinero para comprar en el bar consideran que parte importante del servicio es el precio de venta de los mismos. Asimismo, muchos demostraron inconformidad por la falta de becas a pesar de los altos puntajes y lo mostraron como un punto que les agradaría poder conseguir debido al constante esfuerzo y dedicación. Como hubo desconcierto se lo excluyó de dicho factor por obtener una baja correlación.

El siguiente factor establece la importancia de los espacios para la no enseñanza como son las áreas de descanso y recreación, pues para muchos estudiantes este es un elemento clave que debería ser considerado independientemente de la infraestructura. La recreación y el descanso es necesario para que los estudiantes puedan continuar con las largas horas de estudio, no obstante, es diferente un espacio para descanso que el espacio para enseñanza que fue considerado dentro de la infraestructura. Todos estos ítems influyen en lo que es el ambiente escolar, en la misma investigación realizada por Douglas et al. (2006) se estableció que un lugar adecuado para el desarrollo del estudiante. Este ambiente estaba determinado por los patios, las fachadas de los edificios, la limpieza del lugar, el diseño, los terrenos y demás. Dichas variables recaen en el ámbito de la no enseñanza, pero necesarios para una mayor satisfacción.

Dentro del trato y aceptación por parte de diferentes grupos de personas, se dividió en semejantes y administrativos, y autoridades ya que el trato de cada uno de estos grupos influye de una manera diferente en la satisfacción de los estudiantes. Dentro de la categoría de semejantes se encuentran todos los alumnos que están en la institución, tanto compañeros de clase como otros alumnos. Asimismo, se encuentra ubicado aquí el ítem de consideración y respeto de ideas en la clase, debido a que quienes respetan o no dichas ideas son los mismos compañeros de clase. Además, se encuentra el trato que reciben los estudiantes por parte de la administración y las personas de servicios generales. No obstante, como el trato con ellos suele ser esporádico no poseen gran relevancia en la satisfacción de la persona, es por ello que tiene una correlación inferior a 0.4 y no se considera vital en este factor. Para Douglas, dentro de los factores implícitos que se debe contemplar se encuentra el trato al estudiante por parte del personal.

Este debe ser amable y accesible, demostrar preocupación y respeto hacia el estudiante y que se dé en un ambiente de profesionalismo (Douglas, Douglas, & Barnes, 2006). Es indispensable para que un estudiante se encuentre como en su institución educativa, que tenga un buen trato por parte de todos quienes trabajan allí.

El octavo factor se mantuvo igual que al comienzo de la investigación, considerando la seguridad tanto dentro como fuera de las instalaciones educativas. Esto incluyó la ubicación de la institución, las condiciones físicas actuales del mobiliario como son sillas estables, escritorios sin filos puntiagudos y demás. El estudio realizado por Balmeo y otros (2012), confirmó que la seguridad es un factor clave para la satisfacción. No obstante, en ese estudio también se consideró que la institución cuente con guardias bien entrenados para la protección del ambiente (Balmeo, y otros, 2012).

Este factor hace referencia al reconocimiento que un estudiante recibe por parte de sus compañeros u otros alumnos de la institución. Este difiere del reconocimiento de autoridades y profesores ya que este influye más en el sentido de pertenencia a un grupo de iguales. No obstante, es indispensable verificar que se deba a una manera de actuar positiva del estudiante para que lo lleve a una mejora constante y no sea un líder negativo dentro del aula. Un estudiante al que muestran reconocimiento y aceptación suele estar socialmente más integrados y se involucran más en actividades del colegio ya que sienten que son parte de esta comunidad y por ende quieren seguir siendo parte de la misma (Coskun, 2014).

Luego, se considera la importancia de la libertad que se da a los estudiantes. Muchos alumnos consideraron relevante para estar satisfechos las decisiones que ellos son libres de tomar en la institución. Dentro de esta se encontró la creatividad y la autonomía en el desarrollo del trabajo. Los estudiantes a nivel de educación media cada vez son más conscientes de ser personas libres y capaces de tomar sus propias decisiones, es por ello que al sentir un orden estricto y una gran cantidad de reglas suelen a mostrar inconformidad con ellas que puede resultar en rebeldía y completa insatisfacción. No obstante, una gran parte suele confundir libertad de decisión con hacer lo que ellos quieren en una institución sin reglas, y, tampoco es correcto llegar a ese extremo. Estudios revelan que estos ítems influyen en la experiencia que tienen los estudiantes durante su vida estudiantil, y sobre todo, el volverlos personas más creativas provoca el éxito educativo, jugando un papel muy importante para el futuro profesional (Coskun, 2014).

Finalmente, el último factor demuestra la importancia del trato por parte de los profesores y las autoridades, incluyendo rectores, vicerrectores, y demás, hacia el alumnado. Si el acceso o la comunicación con ellos son sencillas y se puede dar sin nerviosismo o miedo a la manera en que son tratados. Es indispensable que haya una buena relación, y más que nada, que exista una verdadera relación y no sean las autoridades, observadores externos. Así como se lo explicó en el factor 7 con Douglas (2006), todo trato de personas relacionadas a la institución necesita ser bueno para lograr estudiantes satisfechos. En cuanto a la autoridad y docentes, es indispensable, como expone Douglas, que haya accesibilidad a dichas personas y los estudiantes puedan desarrollar un sentido de importancia hacia ellos. Asimismo, que haya un buen ambiente de clases y tutorías, junto a la sensación de que, hay un interés por parte de las autoridades hacia el alumno, y, que su esfuerzo constante puede tener una recompensa (Douglas, Douglas, & Barnes, 2006). Cuando hay un ambiente cómodo y propicio para el aprendizaje, los estudiantes quieren una interacción con los docentes, y esta permite que haya un mejor aprendizaje y rendimiento, lo que conlleva a una satisfacción más alta (Coskun, 2014).

CONCLUSIONES

Luego de un exhaustivo análisis, se han determinado que, los principales factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes de educación media en los colegios privados de la Zona de Samborondón son los siguientes: sistema de enseñanza, logros personales, biblioteca y otros servicios, espacios para la enseñanza, económico, espacios para la no enseñanza y accesibilidad, trato de semejantes y administrativos, seguridad, reconocimiento de semejantes, libertad, y, trato de autoridades y docentes.

Es importante destacar que, dentro de los dos factores principales que explican la satisfacción estudiantil se encuentran la mayoría de los ítems que, en un inicio, se determinaron como los tres escalones superiores de la pirámide de Maslow, dejando a un lado únicamente al reconocimiento de semejantes y libertad (factores 9 y 10), que no explican la satisfacción de la misma manera. Demostrando que, un estudiante se encuentra satisfecho en el momento en que todas sus necesidades han sido cubiertas, llegando a un punto máximo en el momento de la autorrealización. No obstante, es indispensable que las instituciones presten atención a cada uno de los factores al momento de incrementar la satisfacción estudiantil ya que todos ellos son significativos solo que, en distintas medidas.

Los factores antes mencionados logran explicar el 51.92% de la satisfacción de los estudiantes de nivel medio. El sistema de enseñanza hace referencia

a la preparación del maestro, el contenido de las materias, las diferentes metodologías de enseñanza que se pueden emplear en clases y la manera en que son evaluados. Luego, los logros personales están expresados como aquellas habilidades y destrezas que los estudiantes logran desarrollar junto con los resultados y conocimientos que ellos obtienen para un mejor futuro profesional, siendo personas íntegras y bien formadas. Son importantes los servicios que la institución ofrece, como el servicio bibliotecario, medico, de impresión, y transporte. En cuarto lugar, se encuentran las instalaciones en las que se da la enseñanza. Es decir, que tengan aulas con equipos en buen estado, que se encuentren limpias y cómodas, y que sea un ambiente favorable para el aprendizaje.

Más adelante se encuentra el factor económico, siendo importante para el alumno que el precio que se paga vaya de acuerdo con el servicio que recibe. Para ello, se involucró el precio de matrícula por la educación recibido, el precio del transporte con este servicio, el precio de los materiales de estudio con la calidad de los mismos y el precio del bar junto al programa de becas que cada institución plantee. El siguiente factor importante resultaron los demás espacios que no son necesarios para la enseñanza como es el caso del comedor, zona deportiva, para el descanso y recreación donde los estudiantes puedan pasar un rato ameno durante el recreo y jornadas extracurriculares. Asimismo, surgió como un factor importante el trato que reciben los alumnos tanto por parte de otros alumnos como por el personal administrativo que se encuentra día a día en el colegio, procurando que este sea amable y respetuoso. El octavo factor resultó la seguridad de la institución, tanto en las aulas como en las zonas para la enseñanza, los alrededores del colegio y seguridad en los servicios ofrecidos como es el caso del transporte y los deportes. Luego, es importante para la satisfacción del estudiante el reconocimiento que este pueda obtener por parte de sus semejantes, es decir, compañeros y otros alumnos. Asimismo, que se les otorgue cierto grado de libertad, dejando que ellos desarrollen su creatividad y autonomía. Finalmente, que la relación tanto con autoridades como con los docentes sea cordial y respetuosa.

Las instituciones que pongan en práctica el análisis de dichos factores para mejorar aquellos puntos débiles, podrán incrementar la satisfacción de sus estudiantes de nivel medio. Hacer esto se vuelve cada vez más importante para poder retener e incrementar el número de alumnos en un ambiente donde la competencia es cada vez más feroz. Por ello, se recomienda a las instituciones no dejar a un lado lo que sus estudiantes piensan del servicio que ellos ofrecen, pues puede resultar crucial en diversos momentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, H., & Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: un ejemplo de la Universidad de Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 73 - 88.
- Balmeo, M., Castro, A., Joy-Caplis, K., Camba, K., Cruz, J.-G., Orap, M., & Cabutotan, J. (2012). Exploring Major Predictors of Student Satisfaction: An Input Towards a Learning-Friendly School Environment. *The Asian Conference on Education*, 1042 - 1061.
- Billups, F. D. (2008). Measuring College Student Satisfaction: A Multi Year Study of the Factors Leading to Persistence. *NERA Conference Proceedings 2008*, Paper 14.
- Candelas, C. O., Gurruchaga, M. E., Mejías, A., & Flores, L. C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Revista iberoamericana de ingeniería industrial*, 261 - 274.
- Cardona, J. (2010). *Universalización de la Educación en el Ecuador*. Ministerio de Educación.
- Chickering, A. (1969). The Seven Vectors: An Overview. Obtenido de Cabrini College: <https://www.cabrini.edu/communications/ProfDev/cardevChickering.html>
- Clemes, M., Gan, C., Kao, T., & Choong, M. (2008). An Empirical Analysis of Customer Satisfaction in International Air Travel. *Innovative Marketing*, 50 - 62.
- Coskun, L. (2014). Investigating the Essential Factors on Student Satisfaction: A Case of Albanian Private University . *Journal of Educational and Social Research*, 489 - 503.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Emerald*, 251 - 267.
- Durón, T., & Oropeza, T. (1999). Actividades de estudio: análisis predictivo a partir de la interacción familiar y escolar de estudiantes de nivel superior. *Universidad Autónoma de México*.
- El Universo. (21 de Noviembre de 2013). Sector educativo se expande en Samborondón. *El Universo*.
- Essays UK. (Noviembre de 2013). Impact Of Various Teaching Methods On Student Satisfaction Education Essay. Obtenido de UK Essays:

- <http://www.ukessays.com/essays/education/impact-of-various-teaching-methods-on-student-satisfaction-education-essay.php?cref=1>
- Fernández, J. E., Fernández, S., Álvarez, A., & Martínez, P. (2007). Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria. RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 203 - 214.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acción Pedagógica, 16 - 27.
- INEC. (2015). Informe de Resultados ECV 2013 - 2014. Obtenido de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/ECV/ECV_2015/documentos/150411%20ResultadosECV%20\(2\).pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/ECV/ECV_2015/documentos/150411%20ResultadosECV%20(2).pdf)
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Revista Fuente, 46 - 56.
- Jurkowsitch, S., Vignali, C., & Kaufmann, H.-R. (2006). A student satisfaction model for austrian higher education providers considering aspects of marketing communications . Innovative Marketing, 9 - 23.
- Komal, R., & Verma, S. (2013). Measuring the satisfaction gap in Management Education: A roadmap for achieving excellence. IOSR Journal of Business and Management, 96 - 108.
- Lahura, E. (enero de 2003). El coeficiente de correlación y correlaciones espúreas. Obtenido de <http://departamento.pucp.edu.pe/economia/images/documentos/DDD218.pdf>
- Lattin, J. (2003). Exploratory Factor Analysis. En Analyzing Multivariate Data (págs. 120 - 170). Canadá: Cengage Learning.
- López, F. (1994). La gestión de calidad en educación. Madrid: La Muralla.
- Macchiavello, C. (18 de Noviembre de 2015). Economista. (M. I. García, Entrevistador)
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría, 572 - 580.
- Pérez, A., & Alfaro, I. (1997). Ponencia de Congreso Pedagogía 97. La evaluación de la docencia en la Universidad de Valencia, España. La Habana, Cuba.

- Pérez, R. (2000). La calidad de la educación. En R. Pérez, F. López, M. Peralta, & P. Municio, *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.
- Righi, A. L., Jorge, S. A., & Angeli dos Santos, A. A. (2006). Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. *Avaliação Psicológica*, 11 - 20.
- Universidad Complutense de Madrid. (s.f.). Análisis factorial. Obtenido de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/socivmyt/paginas/D_departamento/materiales/analisis_datosyMultivariable/20factor_SPSS.pdf
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista electrónica de psicología científica*.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *The Journal of Marketing*, 2 - 22.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2000). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.