

Artículo original

La Satisfacción de los Estudiantes: un Reto en la Formación Integral Universitaria
Student Satisfaction: A Challenge in Comprehensive University Education

Mercy J. Falcones Benalcázar  y Mirna P. Sosa Bone 

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Ecuador.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Mercy J. Falcones Benalcázar.

Email: mercy.falcones@Pucese.edu.ec

Fecha de recepción: 26 de mayo de 2022.

Fecha de aceptación: 11 de octubre de 2022.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Falcones Benalcázar, M.J., & Sosa Bone, M.P. (2022). La Satisfacción de los Estudiantes: un Reto en la Formación Integral Universitaria. *Revista Científica Hallazgos21*, 7 (3), 273-283. <http://revistas.Pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528-7915. **Indexada en DIALNET PLUS, REDIB y LATINDEX Catálogo 2.0.**
Periodicidad: cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).

Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: (593)(6) 2721459, extensión: 163.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas. CP 08 01 00 65. Email: revista.hallazgos21@Pucese.edu.ec. <http://revistas.Pucese.edu.ec/hallazgos21>

Resumen

La satisfacción de los estudiantes universitarios es un reto dinámico que cada día requiere el uso de herramientas de aprendizajes al interior del aula y la integración de los servicios complementarios. Se planteó analizar la percepción de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Enfermería y su permanencia en la institución. El estudio fue cuantitativo, transversal y descriptivo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta con preguntas dicotómicas y abiertas a 330 estudiantes de primero a séptimo nivel (88% mujeres, 10% hombres y 2% LGTB) de la carrera de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, en el año 2020. Los resultados encontrados demuestran que el 45% considera que no es fácil el proceso de matrícula; sobre las condiciones de los espacios de aprendizaje, como los laboratorios, el 61,8% está muy satisfecho y satisfecho; en el uso de la biblioteca, el 44% siente satisfacción. Acerca de la metodología empleada por los docentes, el 64,1% muy satisfecho y satisfecho y el 32% es probable que continúe los estudios en el próximo período. Se concluye que el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación a los servicios de la cafetería, espacios recreativos – deportivos y biblioteca es bajo, a diferencia de la metodología empleada por los docentes y los espacios de aprendizajes en los laboratorios que recibieron alta valoración en cuanto a satisfacción.

Palabras clave: satisfacción de estudiantes; servicios educativos;

universidad privada; carrera de Enfermería.

Abstract

The satisfaction of university students is a dynamic challenge that requires using learning tools within the classroom and integrating complementary services. It was proposed to analyze the needs of the students to institute the best conditions for comprehensive training. The study was quantitative, cross-sectional, and descriptive. As a data collection instrument, the survey with dichotomous and open questions was used for 330 students from first to seventh level (88% women, 10% men, and 2% LGTB) of the Nursing career of the Pontifical Catholic University of Ecuador Esmeraldas campus, in the year 2020. The results found show that 45% consider that the enrollment process is not easy. Regarding the conditions of the learning spaces, such as laboratories, 61.8% are very satisfied and satisfied; in the use of the library, 44% feel satisfied. With respect to the methodology used by teachers, 64.1% were very satisfied and satisfied and 32% are likely to continue their studies in the next period. It is concluded that the level of satisfaction of the students in relation to the services of the cafeteria, recreational spaces - sports and library, is low, unlike the methodology used by the teachers and the learning spaces in the laboratories that received high valuation in terms of satisfaction.

Keywords: student satisfaction; educational services; private university; nursing studies.

La Satisfacción de los Estudiantes: un Reto en la Formación Integral Universitaria

El acceso de los estudiantes a la Universidad y su permanencia en ella hasta culminar la carrera está directamente relacionado con las perspectivas que tienen de su formación y la respuesta que los centros de educación superior les brindan para satisfacer las necesidades de formación académica. El entorno seguro y amigable con el medio ambiente, acceso al conocimiento mediante el uso de bibliotecas virtuales, acompañados de las tecnologías de la información, el servicio de alimentación saludable, entre otros servicios, son parte de la garantía de la calidad educativa.

La satisfacción, un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses, se considera como un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación con un cierto resultado de un proceso valorativo. Por ello, "se establece que es el usuario quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia" (Álvarez, Chaparro, & Reyes, 2015).

Los estudiantes están expectantes y esperan resultados que respondan a sus necesidades como la infraestructura, servicios ofrecidos y los relacionados a los procesos de enseñanza-aprendizaje. Fundamental es la manera en que se organiza el trabajo y los recursos que las instituciones invierten para dar las condiciones de seguridad, bienestar, emocional y sentido de pertenencia a la institución que les está formando (Mancilla, Ángeles, & Orosco, 2019).

Las universidades son escenarios idóneos para implementar estrategias de mejora de los estilos de vida de sus miembros, que

además trasciendan a los espacios educativos y afectan positivamente a la vida de las personas dentro y fuera de los campus (Martínez et al., 2018).

La permanencia del estudiantado implica evaluar las normas y procesos administrativos de la universidad, como fortalecer las políticas de otorgamiento de becas y ayudas económicas a estudiantes de bajos recursos y condiciones especiales. Crear ayudas financieras (convenios) representadas en bonos de alimentación, transporte, fotocopias; para ser otorgadas a estudiantes con problemas económicos, promover convenios con empresarios "egresados de la institución para vincular a estudiantes con problemas económicos al sector empresarial, para realizar distintas labores remuneradas, en horarios flexibles (Espinosa, Hernández, & Mariño, 2020).

Las universidades han trabajado con un modelo pedagógicos tradicional y tecnocrático que conlleva a las dificultades para articular los puntos de vista crítica sobre la realidad social. Solamente en los modelos que se identifican como alternativos se prioriza la selección e implementación de metodologías activas, como la de trabajo grupal, que determina los roles y responsabilidades de docentes, estudiantes y una dinámica de interrelación entre ellos. Conjuntamente, se concibe el uso de técnicas que originan la inserción directa del estudiante y su corresponsabilidad en la construcción del conocimiento teórico práctico. Las metodologías que se implementan en la actualidad destacan la investigación formativa y el trabajo grupal como método de aprendizaje y suministran al alumno las herramientas científico-técnicas necesarias para la solución de los problemas de la práctica profesional (Cartuche, Tusa, Agüinsaca, Merino, & Tene, 2015).

El estudio de permanencia para una graduación efectiva requiere estrategias

pedagógicas para buscar impactar en los niveles de retención del educando, mejorando las prácticas en el aula desarrolladas por el colectivo de profesores universitarios quienes deben conocer e identificar las situaciones actuales que afectan en el desarrollo formativo de los estudiantes con el fortalecimiento de los modelos de enseñanza, aprendizaje y evaluación de prácticas en el marco de la innovación y la consolidación del modelo de aprender a aprender (Universidad del Rosario, 2019).

Algunas acciones específicas que se han planteado son:

1. Integración de las evaluaciones docentes, desempeños de cursos y apreciaciones de los estudiantes en acciones de fortalecimiento del modelo enseñanza-aprendizaje.

2. Fortalecimiento del modelo de aprender a aprender desde la perspectiva de los estudiantes, a través de estrategias que promuevan el aprendizaje autónomo y crítico.

3. Socialización del modelo de permanencia en el cuerpo profesoral y capacitación sobre el mismo, promoviendo su ejecución en las aulas de clase.

4. Fortalecimiento de la comunicación con el cuerpo profesoral, para la integración de alertas tempranas en clase.

5. Promoción de la innovación pedagógica como estrategia para facilitar la permanencia.

La investigación sobre Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca - México, encontró como resultado que se percibe la mayor satisfacción por parte de los estudiantes la habilidad para la enseñanza de los docentes, con un promedio de 3,5/5. En cuanto a los servicios de apoyo, la satisfacción general promedio fue de 2,79/5 y se nota claramente que existe una

insatisfacción en aspectos como el servicio médico que lo calificaron deficiente, al igual que la cafetería; se aprecia una insatisfacción en el servicio de fotocopiado y acceso a internet. Además, el servicio bibliotecario de las universidades privadas muestran mayor insatisfacción, con un 30,95% (Álvarez et al. 2014).

Los servicios de cafeterías y la promoción de la salud en el entorno escolar realizado en España, proporcionó como resultados que el 85% de las cafeterías presentaban una baja promoción de la alimentación saludable y el 11% una alta promoción, el 100% de las cafeterías ofertan una amplia variedad de productos no recomendados (golosinas, refrescos, paquetes de fritos, bollería industrial), ninguna obtuvo puntuaciones de óptima promoción (García & González, 2016).

El estudio Salud, calidad de vida y entorno universitario en estudiantes mexicanos de una universidad pública en cuanto a las condiciones de la enseñanza reveló que el 83,7% valoró de muy bien y bien, y el 84,3% se sintieron satisfechos o muy satisfechos con sus estudios. En actividades deportivas, culturales, uso y valoración de los servicios universitarios, las condiciones de las aulas fueron valoradas de muy bien o bien por el 64,1%; mal y muy mal por el 6,6%. El 66,6% estuvieron de acuerdo en que los laboratorios estaban muy bien y bien, y mal por el 9%. El 24% habían utilizado las instalaciones deportivas en ese trimestre; no obstante que el 85% las valoran como muy buenas y buenas y el 74% reconoce que las actividades que ofrece esta sección son muy buenas y buenas. En la cafetería, el 70% de estos califican los productos que se expenden como buenos y muy buenos; y la opinión sobre la calidad de la comida fue del 66,4% como muy buena y buena (Lara, Saldaña, Fernández, & Delgadillo, 2015).

Las instituciones de educación superior tienen el reto cada día armar estrategias de permanencia de los estudiantes y la continuidad en las carreras que cursan, entre ellas el fortalecimiento de la conexión de servicios de internet, fomentar la construcción de espacios abiertos para estudiar, impulsar la accesibilidad de parqueaderos y disminución de la contaminación auditiva. Entre las académicas se encuentra medir el impacto del docente en la aplicación de variedad de recursos tecnológicos por ser pilar fundamental para la innovación de la enseñanza y el aprendizaje a través de aplicación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (Espinosa et al., 2020).

Las técnicas de enseñanza aprendizaje empleada por los docentes universitarios hace la diferencia en la satisfacción de los estudiantes; es así como en la facultad de Ciencias Sociales de la asignatura Historia Regional de Ayacucho, Perú, indicó el 72% que siempre el docente aplica técnicas didácticas para el aprendizaje de dicha asignatura, pero el 14% lo calificó de "a veces" (Vásquez, 2017).

Método

La presente investigación fue cuantitativa, descriptiva, no experimental, transversal; se efectuó respondiendo los objetivos trazados y apoyados en estudios similares que han precedido al presente.

La población fue de 487 estudiantes, de los cuales mediante la aplicación del muestreo no probabilístico por conveniencia se obtuvo la participación de 330 alumnos de los cursos primero a séptimo semestre correspondiente al período académico 2020, con la siguiente autodefinición: 290 mujeres, 34 hombres y 6 lesbianas, gay, transgénero/travesti, bisexual (LGTB). La técnica utilizada fue la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas formuladas para que los estudiantes respondieran a las

variables planteadas, y calificada desde la escalad de 1 al 7, donde 1 es extremadamente insatisfecho y 7 extremadamente satisfecho. Se logró que los estudiantes expresaran su satisfacción o inconformidad por la oferta de los servicios recibidos en la Carrera de Enfermería, habiendo usado como referencia una la escala tipo Likert. Los resultados alcanzados permitirán el direccionamiento de las acciones estratégicas inmediatas y mediatas por la Carrera de Enfermería, sin eludir las investigaciones en este tema relevante.

Se propuso como objetivo general analizar la percepción de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Enfermería y su permanencia en la institución; para lo cual se plantearon las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Enfermería de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (Pucese)? ¿Cuáles son los servicios que dan mayor satisfacción a los estudiantes de la carrera de Enfermería? ¿Qué servicios educativos requieren ser mejorados para lograr satisfacción? ¿Los servicios educativos insatisfechos son los que podrían provocar el abandono de la carrera?

Resultados

Los estudiantes que consintieron ser parte del estudio respondieron a la encuesta

Tabla 1.
Satisfacción en el proceso de matrícula.

Ítems	Valor
Extremadamente fácil	2,42 %
Muy sencillo	14,24 %
Algo fácil	31,21 %
No es tan fácil	44,55 %
No es nada fácil	7,58 %

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes de enfermería.

libre y voluntaria, lográndose el cumplimiento de los objetivos planteados.

Sobre la facilidad del proceso de matrícula (Tabla 1), cerca de la mitad de los encuestados indican que no es tan fácil (44,55%) y un número ínfimo percibe que es muy sencillo (14,24%) o extremadamente fácil (2,42%), tornándose un área sujeta a ser mejorada. La universidad tiene dos opciones de matriculación: la vía online y de manera presencial. Considerando que la internet no está al alcance de los educandos, la mayoría accede a una matrícula asistiendo a las instalaciones administrativas, lo que provoca en determinados momentos hacer largas filas para culminar el trámite.

Tabla 2.
Satisfacción de servicios que le ofrece la carrera de Enfermería.

Ítems	Laboratorio	Biblioteca	Cafetería	Espacios Deportivos
Muy satisfecho	14,4 %	16,3 %	8,4 %	1,6 %
Satisfecho	47,4 %	44,0 %	15,3 %	13,4 %
Poco Satisfecho	24,2 %	21,2 %	28,2 %	25,6 %
Insatisfecho	7,0 %	7,7 %	17,4 %	15,9 %
Muy insatisfecho	3,7 %	4,0 %	8,7 %	11,6 %
Extremadamente insatisfecho	3,4 %	6,8 %	21,9 %	31,9 %

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes de enfermería.

Sobre las facilidades y condiciones de los espacios de aprendizaje y el entorno educativo que ofrece la carrera de Enfermería (Tabla 2), lo que corresponde a los laboratorios hay mucha satisfacción y satisfacción de más de la mitad de los estudiantes (61,8%) y un grupo representativo (38,2%) expresa sentirse poco satisfecho a extremadamente insatisfecho, lo que está estrechamente relacionado con la infraestructura que se queda por debajo frente a la alta demanda.

Al ser consultados acerca del servicio de biblioteca, los estudiantes respondieron en porcentaje elevado que están muy satisfechos y satisfechos (60,3%), y un número significativo (39,7%) manifestaron sentirse desde poco satisfechos hasta extremadamente insatisfechos. La inconformidad se centra en la distancia donde está ubicada la Biblioteca general y el tiempo libre que tienen entre horas de clase (el cual es poco), pero que podría ser aprovechado si estuviera dentro del área de aulas.

Un servicio esencial ofertado por la universidad es el de Bar- cafetería. Los estudiantes pasan largos períodos de tiempo en el campus y las respuestas obtenidas

demuestran que hay mucha variedad en las opiniones, pero son mayoritarios los varios grupos que indican insatisfacción (76,2%), cifra que está relacionada con los muy limitados horarios de atención para la provisión; además de la calidad y variedad de la oferta de alimentos saludables, pues lo que se consumen son comidas rápidas: hamburguesas, papi

pollo, chori verde, entre otras frituras.

Con respecto a los espacios deportivos y recreacionales, los encuestados dicen sentirse en alto porcentaje desde poco satisfecho hasta extremadamente insatisfecho (85%), a diferencia de un grupo minoritario que responde de manera satisfactoria. Estos resultados responden a la limitada accesibilidad a la cancha deportiva del estamento universitario debido a la distancia en la que se encuentra, por lo que se deben proveer sitios de

descanso y deporte para una salud mental y física óptima.

El proceso de enseñanza aprendizaje empleado por el docente en la construcción del conocimiento del estudiante (Tabla 3), permite conocer que un número importante de estudiantes revelan estar muy

Tabla 3.
Satisfacción con métodos de enseñanza de los docentes.

Ítems	Frecuencia relativa
Muy Satisfecho	25,7 %
Satisfecho	38,4 %
Neutral	28,1 %
Insatisfecho	6,3 %
Muy insatisfecho	0,6 %
Extremadamente insatisfecho	0,6 %

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes de enfermería.

satisfechos y satisfechos (64,1%), centrado en el dominio de las temáticas tratadas, el buen trato y la responsabilidad demostrada durante el período, al contrario de un grupo ínfimo que valoró con insatisfacción, muy insatisfecho y extremadamente insatisfecho (7,5%), quedando una proporción considerable de neutral (28,1%). Las respuestas obtenidas se enlazan con la disponibilidad de materiales de enseñanza, mayor comunicación y la falta de climatización de aulas.

En respuesta a la pregunta abierta de cuáles serían las áreas que deben ser mejoradas, la mayoría (172 estudiantes) respondieron en primer lugar el bar – cafetería, debido a que pasan aproximadamente entre 10 y 12 horas en el campus (Tabla 4). Un servicio notorio y sensible es la disponibilidad de

área de recreación y que sirva de descanso en los tiempos libres (82 estudiantes). Sin lugar a duda otro punto crítico es la falta de climatización de las aulas considerando que la universidad se encuentra en la región costa (59 estudiantes). Los espacios destinados para los laboratorios limitan el ingreso de los estudiantes quedando pequeños para responder a la gran demanda (38 estudiantes). Al gozar la ciudad de Esmeraldas de un clima tropical, los estudiantes demandan que los baños tengan duchas, facilitándoles mayor confort durante la jornada de estudios al poder refrescarse (19 estudiantes).

Una valoración baja pero no menos importante es la necesidad de internet en todo el campus, sala más amplia del centro de cómputo y la disponibilidad de parqueadero, estos últimos aspectos (excepto el parqueadero), benefician a los estudiantes de menores recursos que aprovechan los tiempos libres para realizar las tareas asignadas por docentes. Por último y poco valorado es el servicio médico que presta la universidad siendo solo dos estudiantes quienes se pronunciaron al respecto por encontrarse la carrera de Enfermería ubicada en una loma a la cual se accede por vía automotriz o por escalera con casi 300 peldaños, que es la más utilizada.

Tabla 4.
Áreas que deben ser mejoradas en la carrera de Enfermería.

Cafetería	Biblioteca	Centro de computo	Climatización de las aulas	laboratorio	Baños con ducha	Parqueadero	Área recreativa	Internet	Servicio médico
172	25	12	59	38	19	8	82	12	2

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes de enfermería.

A la pregunta de continuidad de los estudios el siguiente año, menos de la mitad respondieron que era lo más probable (42,99%), la quinta parte mencionó que era muy poco probable (19,81%), mientras que indecisos tuvo un poco más de la tercera parte (37,20), cifra que permite vislumbrar brechas que están restando la posibilidad de estudiar de los jóvenes posiblemente relacionadas con la inestabilidad económica de las familias, los movimientos migratorios e incluso por la experiencia eventualmente poco satisfactoria (Tabla5).

Tabla 5.
Continuidad de estudios y permanencia en la universidad.

Items	Probabilidad de continuar asistiendo a la universidad	Estudiaría otra carrera en esta universidad
Extremadamente probable	11,28%	17,85%
Muy probable	31,71%	41,85%
Algo probable	37,20%	20,62%
No es tan probable	16,46%	11,68%
No es probable en absoluto	3,35%	8,00%

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes de enfermería.

Al ser investigados si estuviesen dispuestos a estudiar otra carrera de la oferta académica de la universidad, reconocieron que sienten satisfacción de haber estudiado allí y que era extremadamente probable y muy probable volver a estudiar (59.7%) por las condiciones, otro grupo exteriorizó cierta probabilidad (20,62%) y un número de estudiantes reveló que no sería probable su ingreso (19,68). Las respuestas últimas obtenidas están afines con la estabilidad laboral e ingresos familiares de los que dan manutención a los estudiantes, por la falta de fuentes de empleo que les permita costear los estudios y por ciertas condiciones del aula como falta de

climatización, modernizar los equipos informáticos, cobertura de internet, baños con ducha.

Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación realizada en estudiantes de la carrera de Enfermería de la Pucese evidencian que es alta la valoración que hacen sobre la metodología aplicada por los docentes, coincidiendo con Álvarez et al. (2015) y Vásquez (2017).

Con relación a los servicios que oferta la institución, resultó que nuestros estudiantes estaban muy insatisfechos e insatisfechos, coincidiendo con Álvarez et al. (2015), pero es diferente en el uso de la biblioteca porque en el estudio con estudiantes de Enfermería de la Pucese hay mucha

satisfacción en el uso de este recurso.

En cuanto a la cafetería, los estudiantes de Enfermería de la Pucese manifestaron estar muy insatisfechos en el tipo de alimentos y horarios, al igual que en los resultados obtenidos por García y González (2016).

Sobre la satisfacción de los estudiantes, más de la mitad se encontraron muy satisfechos y satisfechos con los laboratorios y biblioteca, a diferencia de los servicios de cafetería y espacios deportivos con los cuales manifestaron sentirse insatisfechos, constituyéndose el área deportiva/recreativa el servicio más álgido que necesita mayor atención por parte de la autoridades, porque los estudiantes pasan

mucho tiempo en las instalaciones universitarias y se debe garantizar la disponibilidad de estos espacios para ayudarlos con su salud mental. Estos resultados coinciden con los de Álvarez et al. (2015) que refleja mucha insatisfacción en el servicio de cafetería.

Los estudiantes de la carrera de Enfermería de la PUCESE indicaron que los alimentos que expenden en el bar/cafetería son ricos en grasas y colorantes como salchipapas, papi pollo, jugos industrializados, entre otros, concordando con los obtenidos por García y González (2016), donde se encontró que los alimentos que se ofertan en las cafeterías son industrializados y ricos en grasas.

Pero difieren de los resultados obtenidos por Lara et al. (2015), cuyos estudiantes califican los productos que se expenden en el bar como muy buenos y buenos en cuanto a la calidad.

Estos resultados son una alerta para las autoridades y departamentos Médico y Bienestar Estudiantil, para que se coordinen acciones con los proveedores de alimentos y se optimice la calidad de los productos que consumen los estudiantes.

Es necesario destacar que, al preguntarles respecto a la continuidad de estudios y permanencia de los estudiantes

en la universidad, un poco menos de la mitad desean continuar sus estudios y otro grupo importante manifestó que al terminar la carrera de Enfermería estarían dispuestos a estudiar otra carrera en la Pucese. Al respecto no se encontraron estudios previos con los cuales discutir, por tanto, constituye un aporte a ser tomado en cuenta en futuras investigaciones y programas de mejora continua de la calidad en la Pucese.

Conclusiones

Al realizar el análisis de las necesidades de los alumnos para instituir las mejores condiciones de formación integral a nivel universitario se evidenció que los servicios que dan mayor satisfacción a los estudiantes de la carrera de Enfermería, recibiendo una alta valoración, son la metodología empleada por los docentes y los espacios de aprendizajes en los laboratorios de la carrera de Enfermería.

Los servicios educativos que requieren ser mejorados para lograr satisfacción son bar-cafetería, espacios recreativos-deportivos, biblioteca y servicio médico. Estos dos últimos debido a la accesibilidad, los que deberán ser mejorados para evitar que los estudiantes abandonen la institución universitaria.

Referencias

- Álvarez Botello, J. Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Universidad Autónoma del Estado de México. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788/3003>
- Cartuche, N., Tusa, M., Agüinsaca, J., Merino, W., & Tene, W. (2015). El modelo pedagógico en la práctica docente de las universidades públicas del país – Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11035/1/El%20modelo%20pedagogico%20en%20la%20practica%20docente%20de%20las%20universidades%20publicas%20del%20pais.pdf>.
- Espinosa-Castro, J. Hernández- Lalinde, J., & Mariño Castro, L. (2020). Estrategias de permanencia universitaria. Universidad Simón Bolívar, Colombia. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft_1_2020/16_estrategias.pdf
- García-Padilla, F., & González-Rodríguez, A. (2016). Los servicios de cafeterías y la promoción de la salud en el entorno escolar. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716304036>
- Lara Flores, N., Saldaña Balmori, Y., Fernández Vera, N., & Delgadillo Gutiérrez, H. (2015). Salud, Calidad de vida y entorno universitario en estudiantes mexicanos de una universidad pública. <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v20n2/v20n2a08.pdf>
- Mancilla Martínez, A., Ángeles de Jesús, J., & Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. <http://integracion-academica.org/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui>
- Martínez-Riera, J., Gallardo Pinob, C., Aguiló Ponsc, A., Granados, M. C., López-Gómez, J., & Arroyo Acevedo, H. (2018). La universidad como comunidad: universidades promotoras de salud. Informe SESPAS. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911118301560>

Universidad del Rosario. (2018). Política institucional de permanencia y graduación efectiva.
https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19289/1_Pol%C3%ADtica_de_Permanencia_y_Graduacion_Efectiva_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez Gonzáles, J. (2017). Aplicación de técnicas didácticas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de historia regional, de la facultad de ciencias sociales. Ayacucho 2012-II. [Tesis doctoral]. Lima: Universidad Nacional de Educación.