



Artículo de investigación

Satisfacción estudiantil y pertinencia académica de la asignatura Servicios de Orientación Psicopedagógica en contexto universitario

Student Satisfaction and Academic Relevance of the Psychopedagogical Orientation Services Course in a University Context

Satisfação estudantil e pertinência acadêmica da disciplina Serviços de Orientação Psicopedagógica no contexto universitário

Resumen

Objetivo: analizar la satisfacción estudiantil y la pertinencia académica de la asignatura Servicios de Orientación Psicopedagógica en estudiantes de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. **Método:** Estudio cualitativo de caso único explora cómo un grupo-clase de 42 estudiantes de Psicopedagogía de la UTEQ valora la satisfacción y la pertinencia académica de la asignatura *Servicios de Orientación Psicopedagógica* en su contexto natural de aprendizaje. Se recolectó información mediante un cuestionario abierto aplicado por censo, seis grupos focales y doce entrevistas semiestructuradas; el corpus se analizó con análisis temático reflexivo y codificación inductivo-deductiva, triangulando técnicas y realizando *peer debriefing*, con consentimiento informado y seudonimización. **Resultados:** Emergieron cinco temas: las metodologías activas (estudios de caso y simulaciones) incrementan motivación y comprensión; la evaluación formativa es valorada, aunque se requiere retroalimentación más oportuna y coherente; la pertinencia profesional se evidencia en la transferencia a prácticas (entrevista, derivación e informes); los recursos y la gestión del tiempo demandan bibliografía reciente y mejor balance de carga; y se proponen mejoras como casos locales, vínculos con servicios de orientación, talleres de habilidades y cronogramas con ventanas de revisión.

Regina Venet Muñoz
Universidad Técnica Estatal de
Quevedo. Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-2893-6287>
rvenet@uteq.edu.ec



Conclusiones: la combinación de experiencias auténticas y *feedback* claro potencia la satisfacción y la relevancia, recomendándose ajustes temporales, actualización bibliográfica y fortalecimiento de la vinculación con escenarios reales.

Palabras clave: satisfacción estudiantil; pertinencia académica; estudio de caso; análisis temático; orientación psicopedagógica.

Abstract

Objective: To analyze student satisfaction and the academic relevance of the Psychopedagogical Guidance Services course among students in the Psychopedagogy program at the Quevedo State Technical University (UTEQ). **Method:** A single-case qualitative study explores how a class of 42 UTEQ Psychopedagogy students value the satisfaction and academic relevance of the Psychopedagogical Guidance Services course in their natural learning context. Data was collected through an open-ended questionnaire administered by census, six focus groups, and twelve semi-structured interviews. The corpus was analyzed using reflective thematic analysis and inductive-deductive coding, triangulating techniques and conducting peer debriefing, with informed consent and pseudonymization.

Results: Five themes emerged: active methodologies (case studies and simulations) increase motivation and comprehension; formative assessment is valued, although more timely and coherent feedback is needed; Professional relevance is evident in the transfer to practical experience (interviews, referrals, and reports); resources and time management require updated literature and better workload balance; and improvements are proposed, such as local case studies, links with guidance services, skills workshops, and schedules with review windows.

Conclusions: The combination of authentic experiences and clear feedback enhances satisfaction and relevance; adjustments to scheduling, updated literature, and strengthening the connection with real-world settings are recommended.

Keywords: student satisfaction; academic relevance; case study; thematic analysis; psychopedagogical orientation.

Resumo

Objetivo: Analisar a satisfação dos alunos e a relevância acadêmica da disciplina de Orientação Psicopedagógica entre os



estudantes do curso de Psicopedagogia da Universidade Técnica Estadual de Quevedo (UTEQ). **Método:** Um estudo qualitativo de caso único explora como uma turma de 42 estudantes de Psicopedagogia da UTEQ avalia a satisfação e a relevância acadêmica da disciplina de Orientação Psicopedagógica em seu contexto natural de aprendizagem. Os dados foram coletados por meio de um questionário aberto aplicado por censo, seis grupos focais e doze entrevistas semiestruturadas. O corpus foi analisado utilizando análise temática reflexiva e codificação indutiva-dedutiva, técnicas de triangulação e revisão por pares, com consentimento informado e pseudonimização. **Resultados:** Cinco temas emergiram: metodologias ativas (estudos de caso e simulações) aumentam a motivação e a compreensão; a avaliação formativa é valorizada, embora seja necessário um feedback mais oportuno e coerente; a relevância profissional é evidente na transferência para a experiência prática (entrevistas, encaminhamentos e relatórios); recursos e gestão do tempo requerem literatura atualizada e melhor equilíbrio da carga de trabalho; São propostas melhorias, como estudos de caso locais, articulação com serviços de orientação, oficinas de desenvolvimento de habilidades e cronogramas com janelas de avaliação. **Conclusões:** A combinação de experiências autênticas e feedback claro aumenta a satisfação e a relevância; recomenda-se ajustes no cronograma, atualização da literatura e fortalecimento da conexão com contextos do mundo real. **Palavras chave:** satisfação estudiantil; pertinência acadêmica; estudo de caso; análise temática; orientação psicopedagógica.

Introducción

En la educación superior latinoamericana, la satisfacción estudiantil se ha consolidado como un indicador sensible de la calidad percibida y de la pertinencia académica de los programas y asignaturas, al articular expectativas, experiencias y resultados de aprendizaje con las demandas sociales y profesionales del entorno. Revisiones recientes muestran que los componentes que más inciden en la satisfacción

del alumnado son la calidad de la docencia, la tutoría/orientación, la motivación y la imagen institucional, con predominio de estudios en pregrado y uso de cuestionarios validados; de hecho, "los componentes de la satisfacción estudiantil más importantes fueron: la buena imagen y calidad de la institución, docencia, tutorías y motivación" (Mireles-Vázquez & García-García, 2022, p. 610). En el caso de



carreras orientadas al acompañamiento del aprendizaje –como la de Psicopedagogía–, estos componentes se expresan con particular fuerza en asignaturas como la de *Servicios de Orientación Psicopedagógica*, que median la transición entre teoría, práctica e intervención en contextos educativos reales.

En América Latina, la discusión contemporánea sobre calidad y pertinencia de la educación superior subraya que no puede hablarse de educación de calidad sin que sea, a la vez, socialmente pertinente: las carreras deben responder a necesidades locales, articular docencia-investigación-vinculación y actualizar sus planes de estudio con base en evidencias.

En la Declaración Mundial sobre la Educación Superior se enfatiza que “la mejora de su calidad y su pertinencia [...] exigen la firme participación” de los distintos actores del sistema (UNESCO, 2019, p. 100).

En Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) reconoce explícitamente el principio de pertinencia y su traducción en el diseño curricular y la evaluación de carreras, lo que obliga a contrastar la formación con los requerimientos del entorno y con la inclusión (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010/2022; Caveda & Alcívar, 2022).

En este marco, la satisfacción estudiantil se asume no solo como un juicio del “consumidor” educativo, sino también, y sobre todo, como evidencia del alineamiento entre resultados de aprendizaje, métodos de enseñanza, evaluación y expectativas profesionales.

La literatura sobre calidad de servicios educativos ofrece marcos teóricos útiles para conceptualizar y medir la satisfacción respecto de asignaturas y servicios universitarios. Modelos clásicos como SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) y su evolución SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) permiten operacionalizar la percepción de calidad en dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, con evidencia a favor de medidas basadas en desempeño para predecir satisfacción global. Estos enfoques se han adaptado al ámbito educativo para evaluar experiencias estudiantiles y servicios escolares, aportando criterios comparables y trazables para la mejora continua (Patrón-Cortés et al., 2021).

A nivel regional, diversos estudios reportan que la satisfacción con los servicios académicos – incluidos orientación, tutoría y acompañamiento– se asocia con permanencia, rendimiento y clima de aula; en el contexto ecuatoriano, se ha encontrado que la calidad de los servicios académicos predice la satisfacción general y la mejora la experiencia del estudiantado (Núñez Michuy et al., 2021; Leyva-Vázquez, 2021).

En el plano pedagógico, dos líneas aparecen de manera consistente en la satisfacción del alumnado ellas son:

- a) la evaluación formativa con retroalimentación oportuna y específica, vinculada al aprendizaje autorregulado y a la percepción de justicia y claridad;



- b) y el uso de metodologías activas (estudios de caso, simulaciones, aprendizaje basado en proyectos) que aumentan el involucramiento y la percepción de utilidad profesional (Portero & Medina, 2025; Candela-Borja et al., 2021).

En el campo específico de la orientación psicopedagógica, se reconoce su papel transversal en la atención a la diversidad, la prevención, el desarrollo socioemocional y la toma de decisiones académicas y vocacionales a lo largo de la vida; en la universidad, estos servicios aportan a la inclusión, a la construcción de trayectorias y al bienestar, elementos que el estudiantado valora cuando percibe accesibilidad, disponibilidad y acompañamiento experto (Candela-Borja et al., 2021), por tanto la

asignatura cumple una doble función, educa para el crecimiento propio y para el futuro desempeño de la profesión.

Considerando este contexto, el *objetivo* de este artículo es analizar la satisfacción estudiantil y la pertinencia académica de la asignatura Servicios de Orientación Psicopedagógica en estudiantes de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, tomando como unidad de estudio un grupo clase de 42 estudiantes del 5to semestre en el primer período académico 2024-2025 y empleando un enfoque cualitativo con estudio de caso, con el fin de valorar la coherencia entre *propósitos formativos, metodologías, evaluación y expectativas profesionales del contexto universitario*.

Metodología y métodos

Para el desarrollo de la investigación se trabajó con un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo-interpretativo, con diseño de estudio de caso único. La unidad de análisis fue un grupo clase de 42 estudiantes de la asignatura Servicios de Orientación Psicopedagógica (carrera de Psicopedagogía, UTEQ, período 2024-2025. Participó todo el curso mediante cuestionario abierto (censo, $n=42$). Para profundizar y contrastar perspectivas se realizaron seis grupos focales de 7 estudiantes, con heterogeneidad por género, rendimiento, asistencia y participación) y 12

entrevistas semiestructuradas seleccionadas por máxima variación y casos extremos.

Las aplicaciones se efectuaron en el entorno habitual de clase; se registraron en audio con consentimiento y se elaboraron notas de campo. Las transcripciones fueron *verbatim* ligeras y se seudonimizó la información (S01-S42; en grupos focales se usó GFk_Pn: GF = grupo focal; k = número de grupo; P = participante; n = ordinal). Se contó con aprobación institucional, consentimiento informado y resguardo seguro de datos.



El análisis siguió el *análisis temático reflexivo* (Braun y Clarke, 2006, 2022). En una primera pasada se aplicó codificación abierta línea por línea, asignando etiquetas breves – preferentemente *in vivo*– a cada unidad de sentido para preservar el lenguaje de los participantes. Luego se efectuó codificación focalizada, seleccionando códigos explicativos o recurrentes para agruparlos en categorías y subcategorías y, a partir de ellas, construir temas con mayor poder interpretativo. Se partió de un esqueleto deductivo (metodologías de enseñanza; evaluación y retroalimentación; pertinencia profesional; recursos y gestión del tiempo), con apertura a categorías emergentes. Se mantuvo un libro de códigos con reglas de inclusión/exclusión, citas ancla y registro de decisiones.

La consistencia analítica se fortaleció mediante triangulación de técnicas y fuentes; en lugar de procedimientos propios de equipos (p. ej., *peer debriefing* y doble codificación), se implementaron estrategias viables en investigación individual: recodificación diferida de un 20–25% del corpus tras un intervalo de 2–3 semanas, con comparación sistemática de

discrepancias respecto de la primera pasada y ajustes al libro de códigos (reglas de inclusión/exclusión y citas ancla); además, se llevó una auditoría interna del proceso mediante memos reflexivos y registro de decisiones. La saturación temática se declaró cuando el ingreso de nuevos datos no produjo categorías relevantes adicionales y los patrones mostraron estabilidad y variación interna explicada, verificado con el registro de “códigos nuevos por documento” y la coherencia del mapa de temas respecto del objetivo del estudio.

Para la gestión del corpus, codificación, matrices caso×código y recuperación de evidencias se utilizó NVivo 14 (QSR International). La calidad del estudio se aseguró mediante credibilidad (citas sustantivas y *member checking* con un subgrupo), transferibilidad (descripción densa del contexto UTEQ), dependabilidad y confirmabilidad (bitácora de decisiones, rastro dato–código–tema–inferencia y reflexividad sobre la doble condición docente–investigadora). En todo momento se observaron las normas éticas y de protección de datos exigidas por la institución.

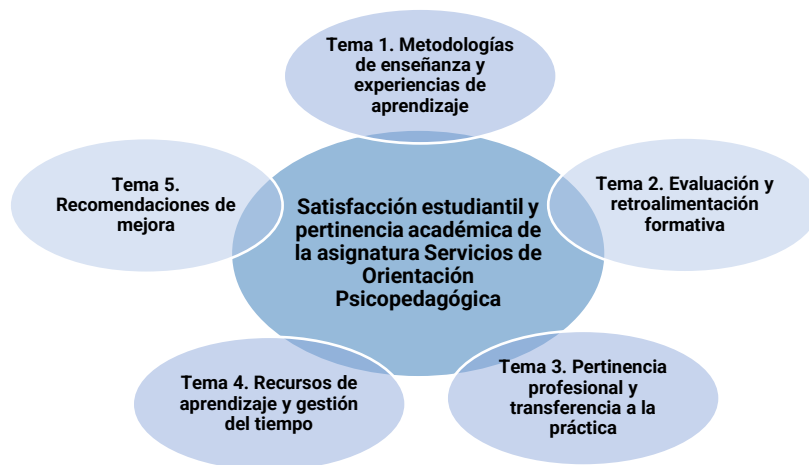
Resultados y discusión

Antes de presentar los hallazgos, conviene precisar que este trabajo se enmarcó en un estudio cualitativo con análisis temático, sustentado en codificación abierta y focalizada. Este enfoque –menos frecuente en reportes locales– privilegia la densidad conceptual y la

coherencia interpretativa sobre el conteo de frecuencias. En consecuencia, los resultados se organizaron en cinco temas y se acompañan de extractos textuales que conservan la voz del estudiantado; para resguardar la confidencialidad se emplean los códigos S01–

S42 (cuestionario/entrevista) y GFk_Pn (grupo focal: k = número de grupo; n = participante). La estructura relacional entre los temas se resume en la Figura 1.

Figura 1. Mapa temático de los cinco temas



Tema 1. Metodologías de enseñanza y experiencias de aprendizaje. Predominaron valoraciones favorables hacia estudios de caso, simulaciones y dramatizaciones, mencionadas como estrategias que facilitaron la comprensión y elevaron la motivación hacia la asignatura: "Las simulaciones desarrolladas a través de las dramatizaciones me permitieron ensayar la entrevista sin miedo a equivocarme" (S07, Entrevista); "Con los casos reales entendí cómo aplicar los pasos de la derivación" (GF3_P4); "Las dramatizaciones ayudaron a hablar con más seguridad frente al grupo" (S18, Cuestionario). Estos patrones son coherentes con la evidencia

que asocia la participación y la utilidad percibida con mayor satisfacción y logro, y dialogan con enfoques de calidad de servicio basados en el desempeño (Portero y Medina, 2025; Cronin y Taylor, 1992).

Tema 2. Evaluación y retroalimentación formativa. Se valoró la claridad de las rúbricas y la utilidad de la retroalimentación, con una demanda reiterada de oportunidad para cerrar ciclos de mejora: "La rúbrica fue clara, pero la retroalimentación llegó tarde para corregir" (S22, Cuestionario); "La retroalimentación individual me orientó en qué reforzar para la siguiente entrega" (GF5_P2); "Saber qué y cómo



se evalúa reduce la ansiedad" (S30, Entrevista). Estos hallazgos convergen con estudios que vinculan la retroalimentación oportuna y la evaluación formativa con aprendizaje autorregulado y satisfacción, en un marco de diseño por competencias (Núñez-Valdés et al., 2024; Guerrero Hernández y Cedeño Oñate, 2025). En términos de calidad del servicio, la capacidad de respuesta y la fiabilidad del proceso evaluativo emergen como criterios claves (Parasuraman et al., 1985).

Tema 3. Pertinencia profesional y transferencia a la práctica. Se atribuyó alta pertinencia a la asignatura por su transferencia a contextos formativos reales, especialmente en clases prácticas o talleres: entrevista inicial, derivación y elaboración de informes fueron las habilidades más citadas. "En clases prácticas me sentí más seguro al entrevistar a la familia" (S11, Entrevista); "Aprendí a registrar mejor y a derivar cuando corresponde" (GF1_P6); "Lo visto calza con el perfil de egreso" (S09, Cuestionario). Este resultado refuerza la pertinencia como alineación entre formación y requerimientos del entorno (UNESCO, 2019/2020) y se acopla con evidencia regional donde la calidad de los servicios académicos predice la experiencia global (Núñez Michuy et al., 2021).

Tema 4. Recursos de aprendizaje y gestión del tiempo. Se valoraron guías, plataforma y rúbricas, junto con solicitudes de actualización bibliográfica y de balance de carga (evitar solapamientos de entregas): "Hizo falta bibliografía reciente sobre orientación escolar" (S35, Cuestionario); "Varias entregas

coincidieron en la misma semana" (GF6_P3); "La plataforma ordenó las actividades y fechas" (S02, Cuestionario). La organización de tiempos y la vigencia de materiales operan como condiciones de calidad percibida, coherentes con recomendaciones iberoamericanas para monitorear los servicios académicos como *proxy* de calidad institucional (Patrón-Cortés et al., 2021; Leyva-Vázquez et al., 2021).

Tema 5. Recomendaciones de mejora. Se priorizaron más casos locales, vinculación con DECE, talleres de habilidades (entrevista—derivación—informe), ventanas de retroalimentación entre entregas y curaduría bibliográfica 2020–2025. "Visitar un DECE nos daría visión real del contexto" (S04, Entrevista); "Serviría un taller corto para practicar la derivación" (GF2_P5); "Un respiro entre entregas permite mejorar con la retroalimentación" (S28, Cuestionario). Estas propuestas se entienden como insumos de mejora continua, en línea con literatura que vincula calidad de servicios, satisfacción y valor público (Núñez Michuy et al., 2021; Patrón-Cortés et al., 2021).

La *triangulación* evidenció una convergencia alta entre técnicas en: (i) metodologías activas (estudios de caso, simulaciones, dramatizaciones), (ii) evaluación y retroalimentación (claridad de rúbricas y oportunidad), y (iii) pertinencia profesional (transferencia a clases prácticas o talleres: entrevista, registro, derivación, informe). Se registraron tensiones acotadas en recursos/tiempos (solapes vs. apoyo de plataforma) y actualización bibliográfica, sin

modificar los patrones centrales del mapa temático.

Síntesis integradora. De manera global, la satisfacción aumentó cuando se combinaron experiencias auténticas (casos/simulaciones/dramatizaciones) con retroalimentación clara y oportuna, y cuando recursos y tiempos acompañaron el nivel de exigencia. La pertinencia profesional operó

como eje transversal que explicó la utilidad percibida y el compromiso del estudiantado. Esto converge con enfoques de evaluación del servicio centrados en el desempeño (Cronin y Taylor, 1992) y con resultados regionales sobre la incidencia de la calidad de los servicios académicos en la experiencia estudiantil (Núñez Michuy et al., 2021). La matriz de temas, categorías y citas guía se presenta en la Tabla 1

Tabla 1. Matriz de temas, categorías y citas guía

Tema	Categorías / subcategorías	Citas guía	Observaciones analíticas
Metodologías de enseñanza	Estudios de caso; Role playing; Simulaciones; Dramatizaciones	"Las simulaciones y dramatizaciones me permitieron ensayar la entrevista sin miedo a equivocarme" (S07). · "Con los estudios de caso entendí cómo aplicar los pasos de la derivación" (GF3_P4). · "Las dramatizaciones me ayudaron a hablar con más seguridad frente al curso" (S18).	Alta utilidad percibida; incremento de autoeficacia y motivación.
Evaluación y retroalimentación	Rúbricas; Oportunidad de la retroalimentación; Criterios de valoración	"La rúbrica fue clara, pero la retroalimentación llegó tarde para corregir" (S22). · "La retroalimentación individual me orientó en qué reforzar para la siguiente entrega" (GF5_P2). · "Saber qué y cómo se valorará reduce la ansiedad antes de entregar" (S30).	Claridad + oportunidad de la retroalimentación → cierre de ciclos de mejora.
Pertinencia profesional	Clases prácticas y talleres; Entrevista; Derivación; Informe; Perfil de egreso	"En las clases prácticas me sentí más seguro al entrevistar y registrar" (S11). · "En los talleres aprendí a registrar mejor y a derivar cuando corresponde" (GF1_P6). · "Lo visto calza con el perfil de egreso" (S09).	Transferencia directa a contextos formativos; alineación con el perfil profesional.
Recursos y tiempos	Bibliografía; Plataforma; Carga y cronograma	"Hizo falta bibliografía reciente sobre orientación escolar" (S35). · "Se nos juntaron varias entregas la misma semana" (GF6_P3). · "La plataforma ayudó a ordenar actividades y fechas" (S02).	Calidad percibida condicionada por organización y actualidad de materiales.
Recomendaciones	Vínculo con DECE; Talleres de habilidades; Ventanas de retroalimentación; Curaduría 2020–2025	"Visitar un DECE nos daría una visión más real del contexto" (S04). · "Sería útil un taller corto para practicar la derivación y el informe"	Priorización de acciones de alto impacto y factibilidad a corto plazo.

Tema	Categorías / subcategorías	Citas guía	Observaciones analíticas
		(GF2_P5). · “Un respiro entre entregas permite mejorar con la retroalimentación” (S28).	

Leyenda: GFk_Pn: GF = grupo focal; k = número de grupo; P = participante; n = número de participante.
Use S01–S42 para cuestionarios/entrevistas.
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación.

Los resultados anteriores confirman que las metodologías activas –estudios de caso, simulaciones y dramatizaciones–incrementan involucramiento y utilidad percibida (Portero y Medina, 2025) y se alinean con enfoques de calidad de servicio basada en desempeño (SERVPERF; Cronin y Taylor, 1992). Ratifican que la retroalimentación oportuna y la evaluación formativa inciden en aprendizaje autorregulado y satisfacción (Núñez-Valdés et al., 2024; Guerrero Hernández y Cedeño Oñate, 2025), mientras que la pertinencia se expresa en la transferencia a clases prácticas o talleres y en la coherencia con el perfil de egreso (UNESCO, 2019/2020). Además, se amplía la evidencia regional que vincula calidad de servicios académicos con experiencia universitaria y satisfacción global (Núñez Michuy et al., 2021; Patrón-Cortés et al., 2021), mostrando que la gestión de tiempos y recursos es condición habilitante de la calidad percibida.

Implicaciones prácticas del estudio

En términos operativos, los hallazgos anteriores permiten tomar decisiones inmediatas en la gestión didáctica de la asignatura y en la carrera. Primero, *secuenciar estudios de caso* con complejidad creciente y combinar *simulaciones*

y *dramatizaciones breves* eleva la autoeficacia y el involucramiento del estudiantado. Segundo, *alinear las rúbricas con ventanas de retroalimentación tempranas* (antes de la calificación final) favorece el cierre oportuno de ciclos de mejora. Tercero, *coordinar cronogramas interasignaturas* para evitar solapamientos y *balancear la carga* semanal reduce picos de estrés sin bajar la exigencia. Cuarto, *curar bibliografía 2020–2025* con énfasis regional y vincular *clases prácticas o talleres con DECE* fortalece la *pertinencia profesional* (entrevista, registro, derivación e informe). En síntesis, *institucionalizar espacios cortos de retroalimentación* (microtutorías o valoraciones breves) y *registrar su cumplimiento* aporta evidencia de calidad del servicio educativo centrada en el desempeño, coherente con la satisfacción reportada por el grupo-clase.

Limitaciones, posibles inconsistencias y validez de los resultados

Se reconoce como limitación el carácter de caso único (un grupo clase, un período y una institución), lo que restringe la generalización estadística. Pueden existir sesgos de deseabilidad social y efecto docente–investigador por la cercanía del investigador con el curso; también sesgo de auto–selección en la



participación oral de grupos focales. Para sostener la validez de los hallazgos se implementaron: triangulación de técnicas (cuestionario, grupos focales y entrevistas) y fuentes (subgrupos), libro de códigos con reglas de inclusión/exclusión y citas ancla, peer debriefing, doble codificación de un subconjunto con acuerdo negociado, saturación temática (registro de "códigos nuevos por documento") y member checking con un subgrupo. La descripción densa del contexto (transferibilidad) y el rastro de auditoría (dato - código - tema - inferencia) respaldan la consistencia del análisis.

Conclusiones

Los cinco temas identificados muestran que la satisfacción estudiantil aumenta cuando se combinan experiencias auténticas (estudios de caso, simulaciones y dramatizaciones) con retroalimentación clara y oportuna, y cuando los recursos y la gestión del tiempo acompañan el nivel de exigencia de la asignatura.

La pertinencia académica se expresó en la transferencia a clases prácticas o talleres (entrevista, registro, derivación e informe) y en la coherencia con el perfil de egreso; este alineamiento explica la utilidad percibida y el compromiso del estudiantado.

La calidad de servicio docente -particularmente la claridad evaluativa, la capacidad de respuesta y la fiabilidad del proceso- operó como criterio central de valoración de la experiencia,

Líneas y directrices para futuras investigaciones

Se sugiere: (1) implementar diseños comparativos entre cohortes y períodos; (2) enfoques mixtos que combinen este análisis temático con escalas validadas de satisfacción/calidad de servicio; (3) estudios longitudinales que midan la persistencia de cambios en autoeficacia y desempeño; y (4) incorporar voces de docentes y DECE para triangular procesos y resultados en el entorno real de orientación.

incidiendo en el clima de aula y en la continuidad del aprendizaje.

En términos operativos, conviene secuenciar casos con complejidad creciente, institucionalizar ventanas breves de retroalimentación antes de la calificación final, coordinar cronogramas interasignaturas para evitar solapamientos y curar bibliografía reciente con énfasis regional; la vinculación con el DECE aporta escenarios reales para consolidar competencias.

El estudio aporta evidencia contextual (caso único) sobre la asignatura de Servicios de Orientación Psicopedagógica en la Carrera de Psicopedagogía-UTEQ; aunque no pretende generalización estadística, ofrece transferibilidad a contextos afines y una ruta

Venet-Muñoz, R. (2025). Satisfacción estudiantil y pertinencia académica de la asignatura Servicios de Orientación Psicopedagógica en contexto universitario. *Atenas*, nro. 63, e11196, 1-13.



metodológica replicable (triangulación, libro de códigos, saturación y rastro de auditoría).

Se recomienda avanzar a diseños comparativos entre cohortes, métodos mixtos con escalas estandarizadas de satisfacción/calidad de servicio y seguimiento longitudinal para estimar persistencia de efectos formativos.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional del Ecuador. (2010/2022). Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) [versión codificada al 6 de abril de 2022]. SENESCYT.

<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/12/LEY-ORGANICA-DE-EDUCACION-SUPERIOR-REFORMA-06-04-2022.pdf>

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>

Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE.

Candela-Borja, Y. M., Castro-Cárdenas, M. P., Lema-Paucar, M. L., & Barcia-Briones, M. F. (2021). La orientación psicopedagógica en el modelo educativo virtual. *Polo del Conocimiento*, 6(2), 912–936.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8391911.pdf>

Caveda, D. A., & Alcívar, G. (2022). Taxonomía de la pertinencia en la educación superior ecuatoriana: Visión y acción. *Revista Científica Ecociencia*, 9(1), 60–83.
<https://doi.org/10.21855/ecociencia.91.666>

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.

<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

Guerrero Hernández, F., & Cedeño Oñate, I. (2025). Evaluación formativa en la educación y competencias. *Cognosis*, 10(1), 210–219.

Leyva-Vázquez, M. Y. (2021). La investigación científica: Indicador de calidad y pertinencia en el ámbito universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(5), 130–147.
https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442021000500130

Mireles-Vázquez, M. G., & García-García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: Una revisión sistemática de la literatura. *Educación*, 46(2), 610–626.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>

Núñez Michuy, C. M., Crespo Bayas, M., Macías Morales, R., Rodríguez Delgado, J., & Hernández Patiño, R. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 117–133.
<https://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?sc>

Venet-Muñoz, R. (2025). Satisfacción estudiantil y pertinencia académica de la asignatura Servicios de Orientación Psicopedagógica en contexto universitario. *Atenas*, nro. 63, e11196, 1-13.



[ript=sci_arttext&pid=S2631-27862021000400011](https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870)

Núñez-Valdés, K., Núñez-Valdés, G., & Castillo-Paredes, A. (2024). Retroalimentación en el contexto educativo: Una revisión sistemática. *Formación Universitaria*, 17(2), 61–72. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062024000200061>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Patrón-Cortés, A., Ochoa-Miguel, T., & Guerrero-Rubio, M. A. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares: Una revisión

sistemática. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22), e870. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>

Portero, Y., & Medina, E. (2025). Impacto de simuladores en el aprendizaje y la satisfacción estudiantil en educación superior. *Espacios*, 46(1), 06. <https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n01p06>

UNESCO. (2019). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. (Reimpreso en *Educación Superior y Sociedad*, 9(2), 97–113). <https://ess.iesalc.unesco.org/index.php/ess3/article/view/171>

Conflicto de intereses

La autora declara que no existe conflicto de interés.