

## ESTÁNDARES DE SATISFACCIÓN

**Definición:** Es un nivel de calidad referido a la reacción favorable de encuestados (estudiantes, docentes, administrativos y grupos de interés) sobre el cumplimiento del objeto de evaluación.

### ¿Qué evaluar?

1. La información que sustenta el haber alcanzado el valor obtenido en la encuesta.
2. El muestreo y la cobertura aplicados a la población referida en el estándar.

### ¿Cómo evaluar?

1. Relacionar lo solicitado en el estándar con lo establecido en el criterio.
2. Comparar los resultados obtenidos con lo establecido en el estándar.
3. Contrastar los resultados obtenidos en las encuestas con entrevistas en los casos que a juicio del evaluador considere necesario un mayor estudio de verificación.

### ¿Cómo reportar?

La información generada se redacta en tercera persona y es presentada en formatos llenados debidamente.

### Calificación

- **Cumple:** Cuando la reacción favorable, aplicando una escala de Likert, es más del 50% de encuestados de una muestra representativa de la población.
- **No cumple:** Cuando la reacción favorable, aplicando una escala de Likert está por debajo del 50%.

El evaluador externo verifica el resultado a través de entrevistas o revisión documentaria complementaria.