

INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE ESTUDIANTES DE MEDICINA

**KARELIA SILVA VELASCO
JUAN MANUEL COAQUIRA MAMANI**



Instituto Latinoamericano de Altos Estudios

Influencia de la satisfacción
en el rendimiento académico
de estudiantes de medicina

INSTITUTO
LATINOAMERICANO
DE ALTOS ESTUDIOS

Karelia Silva Velasco

[kareliasilvavelasco@gmail.com]

ORCID [<https://orcid.org/0000-0002-0145-5758>]

Magister en Ciencias: Administración y Gestión en Salud.

Docente de Morfología Humana de la Universidad Nacional de San Agustín.

Docente del Departamento Académico de Cirugía de la Universidad Nacional de San Agustín.

Medico traumatólogo del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Essalud.

Especialista en Ortopedia y Traumatología.

Docente universitaria.

Presidente de la Filial Arequipa de la Sociedad Peruana de Ortopedia y Traumatología.

Juan Manuel Coaquira Mamani

[jcoaquiramama@unsa.edu.pe]

ORCID [<https://orcid.org/0000-0003-0225-340X>]

Bachiller en Medicina.

Magíster en Ciencias Medicina.

Doctor en Salud Pública.

Docente de Morfología Humana de la Universidad Nacional de San Agustín.

Influencia de la satisfacción
en el rendimiento académico
de estudiantes de medicina

Karelia Silva Velasco

Juan Manuel Coaquira Mamani

INSTITUTO
LATINOAMERICANO
DE ALTOS ESTUDIOS

Queda prohibida la reproducción por cualquier medio físico o digital de toda o una parte de esta obra sin permiso expreso del Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos, mediante el sistema de "doble ciego", requisito para la indexación en la Web of Science de Clarivate (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación está bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN 978-628-7532-97-7

© Karelia Silva Velasco / Juan Manuel Coaquira Mamani, 2023
© Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–, 2023

Derechos patrimoniales exclusivos de publicación y distribución de la obra
Cra. 18 # 39A-46, Teusaquillo, Bogotá, Colombia
PBX: (57) 601 232-3705
www.ilae.edu.co

Diseño de carátula y composición: Jesús Alberto Chaparro Tibaduiza
Edición electrónica: Editorial Milla Ltda. (57) 601 323 2181
editorialmilla@telmex.net.co

Editado en Colombia
Published in Colombia

Contenido

INTRODUCCIÓN	13
<hr/>	
CAPÍTULO PRIMERO	
PLANTEAMIENTOS RESPECTO A LA SATISFACCIÓN Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO	17
<hr/>	
CAPÍTULO SEGUNDO	
LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA	31
I. Dimensiones de la satisfacción académica	40
II. Satisfacción del estudiantado como consumidor	50
III. Medición y modelos de satisfacción del estudiantado	52
<hr/>	
CAPÍTULO TERCERO	
EL RENDIMIENTO ACADÉMICO	57
I. Factores asociados con el rendimiento académico	63
II. Dimensiones del rendimiento académico	67
III. Criterios de calificación de la Facultad de Medicina de la UNSA	72
<hr/>	
CAPÍTULO CUARTO	
INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA DEL SEXTO SEMESTRE DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN.	
CASO DE ESTUDIO	73
I. Diagnóstico del estudio	73
A. El problema de investigación	73
B. Problema del estudio	74
C. Hipótesis	74
D. Objetivo general	74
E. Objetivos específicos	74
F. Diseño del estudio	74
G. Tipo o nivel de estudio	75
H. Población	75
I. Operacionalización de variables	76
J. Producción y registro de datos	77
K. Instrumento	78
L. Validez y confiabilidad del cuestionario	80
M. Análisis estadístico	80
N. Resultados	80
O. Discusión y comentarios	91
Conclusiones	97

CAPÍTULO QUINTO

¿Cómo generar satisfacción y mayor rendimiento académico en universidades? 101

BIBLIOGRAFÍA 105

ANEXOS 123

Índice de tablas

TABLA 1.	Sistematización de las variables	74
TABLA 2.	Medición de la escala de Likert para valores del 1 al 5	77
TABLA 3.	Influencia de la satisfacción total en el rendimiento académico	79
TABLA 4.	Influencia de la satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura en el rendimiento académico	79
TABLA 5.	Incidencia de la satisfacción de los servicios de la institución en el rendimiento académico	80
TABLA 6.	Incidencia de la satisfacción de las condiciones de seguridad en el rendimiento académico	80
TABLA 7.	Influencia de la satisfacción de su posición económica en el rendimiento académico	81
TABLA 8.	Influencia de la satisfacción de seguridad emocional por el trato afectuoso en el rendimiento académico	81
TABLA 9.	Influencia de la satisfacción del sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase en el rendimiento académico	82
TABLA 10.	Influencia de la satisfacción del proceso de enseñanza y aprendizaje en el rendimiento académico	82
TABLA 11.	Influencia de la satisfacción de los logros personales en el rendimiento académico	83
TABLA 12.	Influencia de la satisfacción del reconocimiento del éxito personal en el rendimiento académico	83
TABLA 13.	Influencia de la satisfacción de la autorrealización en el rendimiento académico	84
TABLA 14.	Influencia del distrito de procedencia en el rendimiento académico	85
TABLA 15.	Influencia de la edad en el rendimiento académico	86
TABLA 16.	Influencia del sexo en el rendimiento académico	87
TABLA 17.	Influencia del estado civil en el rendimiento académico	87
TABLA 18.	Influencia del financiamiento en el rendimiento académico	88
TABLA 19.	Influencia del trabajo en el rendimiento académico	88
TABLA 20.	Influencia de las horas de estudio en el rendimiento académico	89

Introducción

La asistencia a la universidad en calidad de estudiante lleva consigo implícito una serie de expectativas en relación con los aprendizajes que debe tener y de la formación que ha de recibir a lo largo de sus estudios en una carrera determinada. Este ingreso a la institución universitaria puede ser concebido como una de las metas académicas de mayor envergadura para una persona que desea recibir un título y ejercer una carrera de su preferencia, una ocupación que se presume debe brindarle las posibilidades de sentirse a gusto con la especialidad que escogió y con la calidad del servicio que le brindó la institución superior universitaria a lo largo de toda su permanencia dentro de ella.

En este orden de ideas, se tiene que muchas personas ingresan a una universidad en particular por el prestigio que ella tiene en el entorno social donde ella se ubica. Dicho reconocimiento lo ha ganado por la calidad que tienen sus profesores, por disponer de instalaciones y espacios para el estudio, la recreación, el agrupamiento social y disfrute de actividades deportivas y culturales.

También, se le suma las oportunidades que tiene de escenarios en condiciones seguras, con un mínimo de riesgos, con centros como bibliotecas que aportan servicios de consulta de fuentes documentales apropiadas para elevar la calidad formativa de quienes han seleccionado una carrera dentro de este tipo de casa de estudio superior.

De esta manera, surge la satisfacción del alumnado por las diferentes oportunidades que le aporta la universidad para contar con servicios que posibiliten una formación profesional acorde con las expectativas individuales y sociales, según las demandas de especialistas en determinadas carreras; esto se evidencia en la carrera de Medicina, la cual es demandada por una gran cantidad de personas que pretenden llevar dicha carrera debido a su reputación a nivel global.

Por ello, la satisfacción que demuestran los futuros profesionales de medicina contribuye con la permanencia y prosecución académica, dado que las personas se sienten a gusto con todos aquellos elementos que hacen posible su nivel de agrado por su materia de estudio; de igual modo, hay consideraciones que conlleva a pensar que la satisfacción mejora el desempeño de un alumno o alumna y, como consecuencia de ello, eleva el rendimiento académico, entendido este como la cantidad de aprendizajes que quedan

plasmado en las calificaciones, y el promedio cuantitativo de notas que obtiene.

Durante el curso de la carrera universitaria, los estudiantes suelen manifestar su grado de satisfacción en relación con el interés a los requerimientos educativos y a cumplir con lo esperado; así lo exponen autores como MIREYA VIVAS GARCÍA¹ y SAMUEL GENTO PALACIOS². Se entiende que el grado de satisfacción que experimenta el estudiantado es un reflejo de la gestión y de la calidad de esta; por tanto, su relevancia para propiciar acciones de mejora para beneficio de la propia organización y del servicio que brinda a la colectividad.

A tal efecto, las universidades precisan de la información adecuada respecto a la calidad de sus servicios brindados para perfeccionar sus procesos, al considerar que el beneficiario es el estudiante, entonces resulta legítimo conocer su grado de satisfacción académica, así coinciden autores como JHONY MAURICIO PEREA DELGADO³ y SAHI RUTH BULLÓN VILLAIZÁN⁴. De esta manera, los grados de satisfacción académica reflejan si la calidad de educación brindada cuenta con un nivel eficiente⁵.

Por otro lado, el rendimiento educativo es el resultado de una suma de factores que dependen del estudiantado, de la sociedad

- 1 MIREYA VIVAS GARCÍA. “El modelo de la calidad total para las instituciones educativas”, en *Acción Pedagógica*, vol. 8, n.º 2, 1999, pp. 66 a 76, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2973326.pdf>].
- 2 SAMUEL GENTO PALACIOS. “Propuesta para una acción educativa de calidad en el tratamiento de la diversidad”, *Revista Complutense de Educación*, vol. 17, n.º 2, 2006, pp. 13 a 34, disponible en [<https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0606220013A>].
- 3 JHONY MAURICIO PEREA DELGADO. *Análisis de resultados de la medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*, Cali, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional de la Universidad del Valle, 2011, disponible en [<http://sintesis.univalle.edu.co/2011/enero/InformeEjecutivo.pdf>].
- 4 SAHI RUTH BULLÓN VILLAIZÁN. “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”, Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2013, disponible en [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/620/BULL%20RUTH%20VILLAIZAN%20SAHI_SATISFACCION%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y].
- 5 JOSÉ FLORES. “Encuesta de satisfacción estudiantil”, *Revista de Orientación Educativa*, vol. 26, Lima, Universidad Ricardo Palma, 2006, pp. 89 a 105.

y del centro educativo, es decir, cada uno es responsable de lograr las metas de estudio. No obstante, el estudiantado en general cursante de cualquiera de las carreras o especialidades universitarias tiene la responsabilidad de alcanzar un adecuado desempeño y, en consecuencia, un rendimiento académico que evidencie no solo una calificación, sino que la misma sea resultado de los conocimientos y aprendizajes obtenidos por la persona en cada área o materia de estudio.

Hoy en día, en un mundo globalizado, con un sistema educativo que tiene que lograr un nivel competitivo nacional e internacionalmente es posible variar o conservar el currículo de medicina, de acuerdo con los estándares internacionales, pero sin olvidar las necesidades prioritarias de la población estudiantil, por eso es importante una educación superior de calidad y obtener la satisfacción de quienes son beneficiarios de los servicios educativos, es decir, los estudiantes; además, se considera que un estudiante satisfecho traerá consigo beneficios para la universidad, tales como el prestigio, sentido de pertenencia e identidad institucional⁶.

Desde la perspectiva precedente, se entiende que la satisfacción académica y el rendimiento estudiantil son considerados parámetros de calidad, es así como, dentro de la presente obra, producto de investigaciones en este campo de la gestión universitaria, se ha analizado como caso la satisfacción de los estudiantes respecto a la carrera de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín –UNSA–, en Perú y la manera en que esto incide en su rendimiento académico.

6 MARTHA ARTUNDUAGA MURILLO. *Variables que influyen en el rendimiento académico en la Universidad*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid, 2008, disponible en [<http://www.esc.geologia.efn.uncor.edu/wp-content/uploads/2013/05/variables-en-el-rendimiento-acadmico-universitario.pdf>].

Planteamientos respecto a la satisfacción y el rendimiento académico

En las regiones de Latino América y en algunos países europeos –España– se desarrollaron investigaciones esenciales sobre el grado de satisfacción y el rendimiento académico en universitarios. A continuación, se estudiará algunos de estos casos que se han escogido por ser más afines a los objetivos de esta investigación.

En un estudio realizado sobre la satisfacción del usuario de la Universidad del Valle de Colombia, se halló que un 80.79% de estudiantes demuestran satisfacción respecto a los servicios prestados por dicha universidad; sin embargo, manifestaron que estaban insatisfechos con los mecanismos de comunicación y las tarifas seguidas por elementos tangibles, fiables y con la capacidad de respuesta⁷.

Por otra parte, BULLÓN VILLAIZÁN⁸ realiza un estudio sobre la calidad académica en la PUCP, en la cual el investigador usó la escala de SEICE que resultó ser válida y confiable, al obtener como resultado un

7 PEREA DELGADO. *Análisis de resultados de la medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*, cit.

8 BULLÓN VILLAIZÁN. “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”, cit.

grado alto de estudiantes satisfechos de las escuelas de ingeniería electrónica, industrial y civil.

En este caso, los estudiantes estaban más satisfechos en cuanto a las habilidades desarrolladas a lo largo de su formación académica. Así mismo, BULLÓN VILLAIZÁN⁹ señala que los resultados de la investigación encontraron diferencia significativa (relación inversa) entre la edad y los años de estudio con aquellos obtenidos de la satisfacción del alumnado en relación con su calidad académica.

Por otro lado, FLORES¹⁰ asevera que hay una gran variedad de estudios que se dedican a investigar cómo optimizar la educación en el nivel universitario, a partir de dos perspectivas: un sistema evaluativo para la docencia, cuyos estudiantes los califiquen; y el análisis de la calidad académica en la institución superior.

Por su parte, otro autor como ANTONIO MABRES¹¹ concluyó en su estudio que las deficiencias académicas en el Perú se producen por el escaso desempeño de la labor de los docentes, pocos recursos para implementar una adecuada educación y la desvinculación entre las empresas privadas y las instituciones universitarias.

Respecto al estudio de MARÍA PILAR EGEA ROMERO¹², cuyo propósito se enfoca en los elementos que identifican los universitarios para determinar la calidad académica de la institución superior a la cual pertenecen. Los resultados obtenidos indicaron que dichos elementos están ligados al proceso de enseñanza-aprendizaje (docentes e infraestructura).

Del mismo modo, JESÚS MIGUEL MUÑOZ CANTERO, MARÍA PAULA RÍOS DE DEUS y EDUARDO ABALDE PAZ¹³ realizaron su investigación en una universidad española, pero en este caso analizaron los cuestio-

9 Ibid.

10 FLORES. "Encuesta de satisfacción estudiantil", cit.

11 ANTONIO MABRES. "Problemas y perspectivas de las universidades peruanas", en *Notas para el debate*, n.º 12, Lima, Grupo de Análisis para el Desarrollo, 1994, pp. 39 a 46.

12 MARÍA PILAR EGEA ROMERO. "Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales", *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 17, n.º 2, 2001, pp. 219 a 231, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550005.pdf>].

13 JESÚS MIGUEL MUÑOZ CANTERO, MARÍA PAULA RÍOS DE DEUS y EDUARDO ABALDE PAZ. "Evaluación Docente vs. Evaluación de la Calidad", *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa (RELIEVE)*, vol.

narios de evaluación de profesores universitarios, que son calificados por sus estudiantes, para establecer un solo cuestionario que permita evaluar los diferentes aspectos con que deben contar los catedráticos, tales como el desempeño de sus funciones, orientar a sus estudiantes sobre el desarrollo de sus sesiones de clase y los recursos que implementará, así como también el modelo de prácticas preprofesionales.

En este mismo orden de ideas, JULIO CÉSAR BARRERA LONDOÑO, JORGE MARIO GÓMEZ y FIXONDER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ¹⁴ encuestaron a un grupo de universitarios del cuarto semestre de una institución superior de España para evaluar la satisfacción del estudiante sobre el programa de un curso y la calidad académica. A partir de los resultados obtenidos, los autores concluyen que un valor porcentual mayor que el 75% de los estudiantes consideran estar satisfechos con el programa y aseguran que se inscribirían de nuevo en el curso. Mientras que un valor porcentual superior al 95% de los estudiantes advierte que los profesores se esmeran por incrementar el nivel de formación profesional a partir de acciones adecuadas y constantes.

Respecto al estudio de MARÍA DE LOS ÁNGELES RODRÍGUEZ GAZQUEZ y LINA MARÍA VÉLEZ ACOSTA¹⁵, cuyo propósito se enfoca en evaluar el nivel de satisfacción de los uinversitarios que están por culminar su carrera profesional, a fin de conseguir datos relevantes durante el periodo formativo de su carrera, para optimizar los planes curriculares de pregrado; se indica que los estudiantes mantienen una satisfacción elevada en cuanto a los catedráticos, pues hay respeto

8, n.º 2, 2002, pp. 103 a 134, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/916/91680204.pdf>].

14 JULIO CÉSAR BARRERA LONDOÑO, JORGE MARIO GÓMEZ y FIXONDER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ. "Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico", Medellín, F. N. S. P., Universidad de Antioquia, 2003, disponible en [<https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/03d8e196-78b6-4883-93b9-8eb4785466af/Percepci%C3%B3n+de+la+satisfacci%C3%B3n+de+los+estudiantes+de+pregrado+acerca+de+su+programa+acad%C3%A9mico+FNSP+Medell%C3%ADn+2003.pdf?MOD=AJPERES>].

15 MARÍA DE LOS ÁNGELES RODRÍGUEZ GAZQUEZ y LINA MARÍA VÉLEZ ACOSTA. "Satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la corporación universitaria lasallista", marzo de 2004, *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 1, n.º 1, junio, 2004, pp. 37 a 41, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69511006>].

mutuo y motivación hacia los estudiantes, y los decanos, por su constancia en la resolución de dificultades académicas o infraestructurales.

Por su parte, MARÍA NOEL RODRÍGUEZ AYÁN y ALEJANDRO AMAYA¹⁶ realizó una investigación en la cual se presentó un cuestionario de opinión para estudiantes, en el que se enfatizaba la valoración del desempeño de los docentes universitarios al utilizar un análisis factorial para la validez de este. En este cuestionario se analizaron factores como el conocimiento del docente sobre el curso, las capacidades para ejercer la docencia en el aula, la relación docente-estudiante y la opinión sobre el valor que se le daba a la asignatura evaluada. En los resultados se evidencia que los estudiantes demuestran satisfacción por el desempeño didáctico de los docentes y por la relación positiva establecida con ellos.

Se les adiciona a los trabajos ya mencionados los aportes hechos por PAUL SANDER, DAVID COATES y MALCOM KING¹⁷, quienes elaboraron el instrumento evaluativo USET en función de las expectativas de los estudiantes respecto a la metodología de enseñanza (uso de clases magistrales y sistema evaluativo para proyectos). En cuanto a las capacidades del docente, MARÍA DEL CARMEN PICHARDO MARTÍNEZ *et al.*¹⁸ aseveran que las expectativas están vinculadas a la manera de enseñar, la comunicación, el conocimiento, entusiasmo y organización en la clase.

16 MARÍA NOEL RODRÍGUEZ AYÁN y ALEJANDRO AMAYA. “Propiedades psicométricas de un cuestionario de opinión estudiantil para la evaluación del desempeño de docentes universitarios”, en *Investigaciones en Psicología*, 2005, pp. 103 a 115.

17 PAUL SANDER, DAVID COATES y MALCOM KING. “Expectativas de enseñanza de los estudiantes universitarios”, en *Estudios en Educación Superior*, vol. 25, n.º 3, 2010, pp. 309 a 323, disponible en [<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03075070050193433>].

18 MARÍA DEL CARMEN PICHARDO MARTÍNEZ, ANA BELÉN GARCÍA BERBEN, JESÚS DE LA FUENTE y FERNANDO JUSTICIA JUSTICIA. “El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación”, *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 9, n.º 1, 2007, pp. 1 a 15, disponible en [<https://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v9n1/v9n1a1.pdf>].

En el Perú, para JULIO YENQUE DE DIOS y LUIS RÁEZ GUEVARA¹⁹, la medición de la satisfacción está siendo explorada, un ejemplo de ello es la investigación efectuada en la UNMSM.

En este estudio se planteó establecer nuevos métodos para optimizar la calidad educativa brindada, para ello, se emplearon diversas técnicas (observación y entrevistas) al personal de la universidad (docentes y administrativos) y estudiantes. De este estudio se deduce que una mayor cantidad de alumnos están de acuerdo con los métodos empleados para dictar las clases y menor porcentaje de ellos se sentía satisfecho con los nuevos laboratorios y las mejoras en la biblioteca. Por último, estos autores propusieron que era necesario un cambio tecnológico, cuyas herramientas favorezcan la formación de los estudiantes.

JOSÉ FLORES²⁰ elaboró un instrumento evaluativo para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarias respecto a ciertos factores relacionados con el desempeño académico y administrativo de una universidad. Tres años después, el mismo autor aplicó una encuesta a los estudiantes de las diferentes especialidades de la Universidad Ricardo Palma para evaluar su grado de satisfacción con cada carrera y las áreas administrativas. De los resultados obtenidos, se deduce que los factores de más bajo grado de satisfacción son aquellos ligados al trato de los encargados del área administrativa, los avisos sobre convenios o becas, recursos tecnológicos y docentes especializados en los cursos que imparten. Estos resultados servirán para reconocer lo que requiere atención para mejorar tanto la infraestructura universitaria como la formación académica²¹.

Se señala también los hallazgos de GARY PIKE y MARY ELLEN SIMPSON²², quien encontró que el rendimiento académico y la satisfacción en la universidad están relacionadas de manera positiva. FRANCISCO

-
- 19 JULIO YENQUE DE DIOS y LUIS RÁEZ GUEVARA. “Modelo de Implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la Facultad de Ingeniería Industrial - U. N. M. S. M.”, en *Industrial Data*, vol. 2, n.º 1, 1999, pp. 21 a 28, disponible en [<https://revistas-investigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6466/12638>].
- 20 JOSÉ FLORES. “La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior”, en *Investigación Educativa*, vol. 7, n.º 12, 2003, pp. 77 a 85.
- 21 FLORES. “Encuesta de satisfacción estudiantil”, cit.
- 22 GARY PIKE y MARY ELLEN SIMPSON. “The Relationship between Academic Achievement and Satisfaction: Evidence of Moderating Effects for Academic and Social Integration”, en *AIR 1997 Annual Forum Paper*, Orlando,

JAVIER TEJEDOR TEJEDOR *et al.*²³ demostraron que hay una mayor relación entre la satisfacción de los alumnos que solo se dedican al estudio. En Guayaquil, Ecuador, los estudiosos CÉSAR ACHUNDIA AYALA y JULIA GRACIELA SAAD DE JANON²⁴ encontraron que más del 10% de los estudiantes universitarios están satisfechos por completo con su formación académica, un aproximado del 40% están satisfechos, para un poco más del 30% es indistinto y más del 10% demuestra insatisfacción. En cuanto a infraestructura y tecnología el 9% está satisfecho por completo, 24% satisfecho, 27% insatisfecho y 12% totalmente insatisfecho.

JUAN JOSÉ BLAZQUEZ *et al.*²⁵ indican en su investigación sobre las dimensiones que están implicadas en la satisfacción estudiantil y su vínculo con su formación académica: la docencia y la reputación académica presentan el valor porcentual más alto, mientras que las competencias deportivas y los programas internacionales inciden en mayor medida en la satisfacción de los estudiantes. Por su lado, SILVIA ABARCA FRANCO *et al.*²⁶ no encontraron correlación positiva entre rendimiento académico y satisfacción con la institución educativa.

Florida, Paper presented at the Annual Forum of the Association, 1997, p. 32, disponible en [<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED410890.pdf>].

23 FRANCISCO JAVIER TEJEDOR TEJEDOR, JUAN FRANCISCO MARTÍN IZARD, TEÓFILO AUSÍN ZORRILLA y ANA GARCÍA-VALCÁRCEL. “La satisfacción de los alumnos universitarios respecto a sus estudios”, *Revista de Investigación Educativa*, vol. 17, n.º 2, 1999, pp. 407 a 412, disponible en [<https://revistas.um.es/rie/article/view/121971>].

24 CÉSAR ACHUNDIA AYALA y JULIA GRACIELA SAAD DE JANON. “Niveles de satisfacción de los estudiantes universitarios frente a los servicios que prestan las universidades de la comunidad estudiantil: caso Guayaquil”, en *Repositorio Dspace*, recuperado el 2021 de febrero de 18, 2009, disponible en [<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2240>].

25 JUAN JOSÉ BLAZQUEZ, RESINO JULIÁN CHAMISO GONZÁLEZ, ELISA ISABEL CANO MONTERO y SANTIAGO GUTIÉRREZ BRONCANO. “Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil”, *Revista de Educación*, n.º 362, septiembre-diciembre, 2013, pp. 458 a 484, disponible en [<https://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2013/re362/re362-17.html>].

26 SILVIA ABARCA FRANCO, SOFÍA CÁCERES GALERA, ENCARNACIÓN JIMÉNEZ ORTIZ, VIRGINIA MORALED A BORJA y BEATRIZ ROMERO DURÁN. “Satisfacción de los alumnos con la institución universitaria y el rendimiento académico”, *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, vol. 2, 2013, pp. 48 a 53, disponible en [<https://digibug.ugr.es/>]

Por su parte, ESTEBAN FERNÁNDEZ RICO *et al.*²⁷ verifican que hay un mayor porcentaje de estudiantes satisfechos con los cursos en los que obtienen resultados más favorables, para los cursos optativos se tiene un menor valor porcentual de satisfacción.

Estudios más recientes realizados dan una muestra del estado del arte actual en el campo de la investigación sobre la satisfacción y el rendimiento académico. Haremos referencia a algunos de ellos.

Sobre el rendimiento académico, ROBERTO OROPEZA TENA, MARÍA LUISA ÁVALOS LATORRE y DIEGO AGUSTÍN FERREYRA MURILLO²⁸ refiere que es esencial para saber el nivel de conocimiento sobre un tópico y sirve de referencia para obtener un puntaje como resultado de la evaluación del proceso de formación académica, a fin de perfeccionar la calidad educativa ofrecida por la universidad. En tal sentido, se consideró pertinente identificar estudios que han versado acerca de las variables seleccionadas; a tal fin, los trabajos que recién se han hecho son analizados al tomar en cuenta sus objetivos y resultados alcanzados.

A este tenor, se tiene el estudio hecho por MANUEL CHICA ALVA²⁹, donde se planteó establecer la correlación entre los hábitos de estudio, el desempeño académico y el nivel de autoestima en estudiantes universitarios. Este estudio se aplicó a 190 alumnos de la UTP, quienes participaron en el curso de Matemática Básica I, desde el primer al tercer semestre de 2016; como muestra se escogió a un total de 86 estudiantes.

bitstream/handle/10481/27613/ReiDoCrea-Vol.2-Art.6-Abarca-Caceres-Jimenez-Moraleda-Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y].

- 27 ESTEBAN FERNÁNDEZ RICO, SAMUEL FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, ALBERTO ÁLVAREZ SUÁREZ y PABLO MARTÍNEZ CAMBLOR. “Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria”, *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, vol. 13, n.º 2, 2007, pp. 203 a 214, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/916/91613204.pdf>].
- 28 ROBERTO OROPEZA TENA, MARÍA LUISA ÁVALOS LATORRE y DIEGO AGUSTÍN FERREYRA MURILLO. “Comparación entre rendimiento académico, autoeficacia y práctica deportiva en universitarios”, *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”*, vol. 17, n.º 1, 2017, pp. 1 a 21, disponible en [<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/27271>].
- 29 MANUEL CHICA ALVA. “Autoestima, hábitos de estudio y rendimiento académico en estudiantes universitarios”, en *Propósitos y representaciones*, vol. 5, n.º 1, enero-junio, 2017, pp. 71 a 127, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5904759.pdf>].

Para medir las variables de investigación se utilizó, como instrumento, la escala de autoestima (escrita por STANLEY COOPERSMITH), la escala de hábitos de aprendizaje (escrita por LUIS VICUÑA PERI) y el informe de nota media del alumno o la alumna. Entre los resultados se tienen que no existe un impacto significativo entre la autoestima y el rendimiento académico, mientras que sí existe un impacto significativo entre los hábitos de estudio y el rendimiento académico de los estudiantes ($p = .000 < \alpha = .05$); por tanto, cuando el alumnado mejore sus habilidades de aprendizaje, sus calificaciones universitarias también lo harán.

En este mismo orden, se encontró la investigación llevada a cabo por CARLOS RAMOS-GALARZA *et al.*³⁰, quien se dedicó a analizar la relación entre tres factores: la procrastinación, la adicción a internet y el rendimiento académico de estudiantes universitarios. Se empleó, como diseño del estudio, un método híbrido de dos etapas (datos cuantitativos y relacionales).

Del análisis obtenido se halla un mayor porcentaje de encuestados que son procrastinadores debido a la adicción a internet ($r = 0.50, p = <0.001$); en el caso de quienes tienen un excelente rendimiento académico, se encontró que presentan menor procrastinación ($t(244) = -3.60, p < 0.001$ y adicción a internet, $t(244) = -2.44, p = 0.01$; a tal efecto, existen diferencias en relación con los estudiantes universitarios con menor desempeño académico.

Respecto a la fase cualitativa, se interpretan narrativas relacionadas con el crecimiento recibido, identificación de experiencias previas, uso de funciones cognitivas, de internet y otras categorías; esta etapa corroboró los resultados cuantitativos en relación con la asociación entre las variables.

Por otro lado, se tiene a OMAR BONERGE PINEDA LEZAMA y NELLY JEANETTE ALCÁNTARA GALDÁMEZ³¹, cuyo objetivo se centra en hallar

30 CARLOS RAMOS-GALARZA, JANIO JADÁN-GUERRERO, LORENA PAREDES-NÚÑEZ, MÓNICA BOLAÑOS-PASQUEL y ANTONIO GÓMEZ-GARCÍA. "Procrastinación, adicción al internet y rendimiento académico de estudiantes universitarios ecuatorianos", en *Estudios pedagógicos*, vol. 43, n.º 3, 2017, pp. 275 a 289, disponible en [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So718-07052017000300016&lng=en&nrm=iso&tlng=en].

31 OMAR BONERGE PINEDA LEZAMA y NELLY JEANETTE ALCÁNTARA GALDÁMEZ. "Hábitos de estudio y rendimiento académico en estudiantes universitarios", en *Innovare: Ciencia y Tecnología*, vol. 6, n.º 2, 2017, pp. 19 a

la relación entre los hábitos de estudio y el desempeño académico de los estudiantes de álgebra de una universidad privada. Esta investigación se realizó mediante métodos cuantitativos y abarcó una amplia gama de materias. En ella empleó el diseño transversal. La muestra es no probabilística, integrada por 238 estudiantes.

La herramienta de recolección de información utilizada fue un cuestionario acerca de los hábitos de estudio de MENA, GOLBACH Y VELIZ, del año 2009, con una confiabilidad de 0.89, el fin de este instrumento fue evaluar cinco dimensiones referentes a las variables seleccionadas, ellos son: horario, método de estudio, comportamiento antes del examen, factores internos y motivación de aprendizaje; y disposición de afrontamiento del problema de álgebra. Por último, se comprueba que si hay una relación significativa entre las variables analizadas.

Se le suman a los anteriores trabajos el llevado a cabo por JORGE VERGARA-MORALES, MILENKO DEL VALLE, ALEJANDRO DÍAZ Y MARÍA VICTORIA PÉREZ³², quien se dedicó a analizar la satisfacción académica como factor esencial para argumentar sobre la calidad académica brindada por una universidad chilena. Para ello, se utilizó un instrumento que evalúa la estructura factorial –ESA–, basada en la perspectiva de la salud mental.

Así mismo, se empleó una muestra de más de 600 alumnos pertenecientes a distintas universidades (7). Los resultados obtenidos de las pruebas EFA, CFA y AFCM apoyan la invariancia del modelo de medición para alumnos. La conclusión es que la ESA tiene suficientes características psicométricas para medir la satisfacción académica de dichos universitarios.

Para ampliar el espectro de investigaciones hasta ahora nombradas se cita a DANIEL RUBÉN TACCA HUAMÁN, MIGUEL ÁNGEL ALVA RODRÍGUEZ Y ANA LUISA TACCA HUAMÁN³³, quienes al considerar los

34, disponible en [<https://www.camjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/5569/5271>].

32 JORGE VERGARA-MORALES, MILENKO DEL VALLE, ALEJANDRO DÍAZ Y MARÍA VICTORIA PÉREZ. “Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos”, en *Psicología Educativa*, vol. 24, n.º 2, 2018, pp. 99 a 106, disponible en [<https://journals.copmadrid.org/psed/art/psed2018a15>].

33 DANIEL RUBÉN TACCA HUAMÁN, MIGUEL ÁNGEL ALVA RODRÍGUEZ Y ANA LUISA TACCA HUAMÁN. “Estrategias neurodidácticas, satisfacción y rendimiento académico en estudiantes universitarios”, en *Cuadernos de In-*

cambios que se han suscitado en los últimos 20 años, en relación con la adaptación de los métodos de enseñanza universitaria y de aprendizaje de los estudiantes, se ha pronunciado acerca de los aportes de la neurociencia como asignatura informativa sobre el funcionamiento del cerebro, su importancia en la estructura del conocimiento, en tomar en cuenta la cognición y la emoción, así como de los aspectos sociales inmersos en la manera de aprender. En ese sentido, se planteó un estudio entre las estrategias que aplican los docentes, la satisfacción estudiantil y el resultado de su rendimiento.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se infiere que los alumnos del primer al cuarto ciclo utilizan estrategias neurológicas, las cuales se relaciona de manera favorable con la satisfacción y el rendimiento académico (.72 y .51, para cada uno). Del mismo modo, existe una relación moderada entre satisfacción y rendimiento académico (.45).

Respecto a las clases de estrategias de *neuroteaching*, se ha obtenido que los profesores evaluados utilizan a menudo estrategias de método. No obstante, en comparación con otro tipo de estrategias, la satisfacción de las estrategias socioemocionales presenta un coeficiente de correlación más alto (0,63).

Se le suma a los ya descritos la investigación hecha por ROSA PECINA LEYVA³⁴, quien considera que satisfacer el servicio educativo brindado, al atender a los requerimientos o expectativas de los estudiantes, favorece el reconocimiento universitario, esto se refleja en el cumplimiento o preferencias mostradas por los educandos en la formación académica. En tal sentido, su trabajo tuvo como objetivo analizar la satisfacción académica de los cursantes de enfermería del octavo semestre de una universidad pública mexicana.

Como método escogió el desarrollo de una investigación cuantitativa y descriptiva transversal, cuya muestra no probabilística contaba con 136 informantes. Previo consentimiento informado, se utilizó un Cronbach alfa de 0.83 para establecer la confiabilidad del instrumento elaborado por AMPARO JIMÉNEZ GONZÁLEZ, FRANCISCO JAVIER

investigación Educativa, vol. 10, n.º 2, Montevideo, diciembre de 2019, Epub 01-diciembre, 2019, pp. 15 a 32, disponible en [<https://revistas.ort.edu.uy/cuadernos-de-investigacion-educativa/article/view/2905>].

34 ROSA PECINA LEYVA. "Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una universidad pública en México", *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, vol. 4, n.º 7, 2017, disponible en [<https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/639>].

ROBLES ZEPEDA y BEATRIZ TERRIQUEZ CARRILLO³⁵. La información fue analizada con estadísticos descriptivos e inferenciales, por medio del uso del programa para Ciencias Sociales SPSS, versión 20, Excel y Word Office 2013 para el análisis de datos.

Como resultados resaltantes destaca que un 38% de los estudiantes de enfermería están satisfechos en lo académico, el 9% está por completo satisfecho y el resultado general es 47%; 31% son indiferentes, 15% están insatisfechos y 7% están por completo insatisfechos. 53% expresaron insatisfacción.

El aspecto fue servicios de infraestructura y de otros tipos, mientras que el 18% expresó insatisfacción con el desempeño y para las actividades académicas solo se obtuvo un 14%. Por último, el más insatisfecho (7%) fue la dimensión evaluación del desempeño académico y relaciones sociales de los compañeros. Los cursantes de octavo semestre tienen un nivel promedio de satisfacción en el aprendizaje; por tanto, recomienda atender a todas las variables de la enseñanza para contribuir con la elevación del servicio educativo ofrecido.

También es indispensable tomar en cuenta el estudio de JOSÉ-MANUEL TOMÁS y MELCHOR GUTIÉRREZ³⁶, quienes, ante los altos índices de deserción en las universidades, a nivel mundial, plantearon que existen diversos factores asociados con esta problemática, donde uno de los de mayor significación es la satisfacción de los estudiantes con su entorno educativo. Sobre este particular consideran que los factores de mayor influencia en la satisfacción académica son la motivación en el proceso de aprendizaje dentro del aula y la atención a los requerimientos psicológicos elementales.

En esta visión, su trabajo lo sustentó de manera teórica en la motivación por la autodeterminación y la psicología positiva, de esta forma, su investigación tuvo como propósito analizar la capacidad predictiva del apoyo autónomo de los profesores sobre la satisfacción académi-

35 AMPARO JIMÉNEZ GONZÁLEZ, FRANCISCO JAVIER ROBLES ZEPEDA y BEATRIZ TERRIQUEZ CARRILLO. "Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit", *Revista Fuente*, año 3, n.º 6, 2011, pp. 45 a 56, disponible en [<http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>].

36 JOSÉ-MANUEL TOMÁS y MELCHOR GUTIÉRREZ. "Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción escolar en estudiantes universitarios", *Revista de Investigación Educativa*, vol. 37, n.º 2, 2019, pp. 471 a 485, disponible en [<https://revistas.um.es/rie/article/view/328191>].

ca de los alumnos y utilizar como intermediaria la satisfacción de las necesidades psicológicas elementales del alumnado. Para ejecutar este trabajo de campo se escogió una muestra de 752 universitarios dominicanos. En relación con el análisis de datos se hizo mediante el uso de dos modelos de ecuaciones estructurales con variables latentes: mediación total y parcial. A partir de los resultados obtenidos, se deduce que las variables del estudio se vinculan de manera positiva. Por tanto, las necesidades básicas son directamente proporcionales a la satisfacción académica; también influye el apoyo que brinde la plana docente a la formación de los futuros profesionales.

De igual manera, el estudio efectuado por MARISOL MORALES RODRÍGUEZ y JOANNA KORAL CHÁVEZ LÓPEZ³⁷ en un grupo de estudiantes resaltó la satisfacción de estos en función de otras variables estudiantiles (semestre, clase y promedio de calificaciones) y personales (autoeficacia y agotamiento académicos). Para la realización del estudio empleó métodos cuantitativos; participaron del estudio 353 universitarios, aplicaron la escala de eficiencia perceptual energética en el entorno universitario³⁸, satisfacción académica con el ambiente docente (Adaptación a LEONARDO ADRIÁN MEDRANO y EDGARDO PÉREZ)³⁹, escala de Burnout para estudiantes⁴⁰.

En cuanto al análisis de los resultados empleó la frecuencia y la prueba r-segundo de Pearson –la prueba t de muestras independientes y el análisis de varianza son un solo factor–, estos hallazgos indican que la satisfacción académica presenta un mayor nivel de tendencia. Como conclusiones destaca que, si se incrementa la autoeficacia aca-

-
- 37 MARISOL MORALES RODRÍGUEZ y JOANNA KORAL CHÁVEZ LÓPEZ. “Satisfacción académica en estudiantes de nivel superior: variables escolares y personales asociadas”, *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Iberoamérica*, vol. 6, n.º 12, 2019, disponible en [<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/198>].
- 38 DAVID PALENZUELA. “Construcción y validación de una escala de autoeficacia percibida de situaciones académicas”, en *Análisis y modificación de conducta*, vol. 9, n.º 21, 1983, pp. 185 a 219, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7101317>].
- 39 LEONARDO ADRIÁN MEDRANO y EDGARDO PÉREZ. “Adaptación de la escala de satisfacción académica a la población Universitaria de Córdoba”, en *SUMMA Psicológica UST*, vol. 7, n.º 2, 2010, pp. 5 a 14, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3423953.pdf>].
- 40 CRISTINA MASLACH y SUSAN JACKSON. *Maslach Burnout Inventory Manual*, California, Estados Unidos, Consulting Psychologist Press 1981.

démica y hay un bajo nivel de agotamiento emocional, la satisfacción académica aumentará. Por tanto, encontré que la satisfacción no se encuentra vinculada con el promedio de calificaciones.

Otros hallazgos de relevancia es que los turnos y los semestres son diferentes, los estudiantes de la clase matutina y los del semestre avanzado están más satisfechos. Por tanto, asevera que la satisfacción académica está relacionada con los aspectos psicológicos de los estudiantes, como la confianza en sus capacidades y el agotamiento emocional ante las necesidades de la vida universitaria.

CAPÍTULO SEGUNDO

La satisfacción académica

De acuerdo con lo postulado en la RAE, *satisfacción* es la manera en que se cesa y se reacciona ante un sentimiento, también es definida como la consumación de un deseo o necesidad⁴¹.

La satisfacción del alumnado se relaciona con sus preferencias educativas y al logro de las expectativas propuestas; así GENTO PALACIOS⁴² utiliza como referencia las jerarquías de necesidades de Maslow y establece criterios para analizar su grado de contemplación en el entorno educativo, al considerar así la satisfacción por sus preferencias elementales, por su seguridad social y emocional, por la pertenencia a la institución, por el sistema de trabajo y por el progreso personal⁴³⁻⁴⁴.

Los centros educativos de nivel superior precisan de la calidad de sus servicios académicos para perfeccionar sus procesos internos, al

41 REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario*, Madrid, RAE, 2021.

42 GENTO PALACIOS. “Propuesta para una acción educativa de calidad en el tratamiento de la diversidad”, cit.

43 BULLÓN VILLAIZÁN. “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”, cit.

44 VIVAS GARCÍA. “El modelo de la calidad total para las instituciones educativas”, cit.

considerar que el estudiante es el beneficiario y resulta legítimo conocer su grado de satisfacción académica⁴⁵. La satisfacción del estudiantado es un modo de evaluar la efectividad de la institución.

Un concepto muy ligado al de satisfacción es el de calidad, la cual es definida por FRANCISCO LÓPEZ⁴⁶ como la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario. Se le suma el planteamiento hecho por TERESA GONZÁLEZ RAMÍREZ⁴⁷, quien define la calidad como el conjunto de características de un servicio que le confieren la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. A este respecto ANDRÉS SENLLE y NILDA GUTIÉRREZ⁴⁸ señala que, al presentar un servicio, es pertinente cumplir con las expectativas de los clientes –es decir, estudiantes–, para que los procesos académicos y administrativos sean ejecutados en beneficio de los futuros profesionales.

En cuanto a la infraestructura educacional, JOSÉ LUIS VELASCO⁴⁹ señala que la calidad académica consta de la manera en que se logra satisfacer las necesidades por completo y de las capacidades personales, para que el individuo contribuya a la sociedad.

En atención a las ideas formuladas por RICARDO BLANCO GUILLERMET Y RICHARD BLANCO PECK⁵⁰, se evidencia en su investigación un vínculo significativo entre las variables de satisfacción estudiantil y el logro de la universidad para brindar un servicio de excelencia educativa.

Adicional a ello, se advierte la investigación de SANTIAGO CASTILLO ARREDONDO⁵¹, quien postula dos criterios para alcanzar la satis-

-
- 45 PEREA DELGADO. *Análisis de resultados de la medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*, cit.
- 46 FRANCISCO LÓPEZ. *La gestión de calidad en educación*, Madrid, Muralla, 1996.
- 47 TERESA GONZÁLEZ RAMÍREZ. *Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque metodológico*, Málaga, Aljibe, 2000.
- 48 ANDRÉS SENLLE y NILDA GUTIÉRREZ. *Calidad en los servicios educativos*, Madrid, Díaz de Santos, 2004, disponible en [<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>].
- 49 JOSÉ LUIS VELASCO. *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*, Navarra, España, EUNSA, 2000.
- 50 RICARDO BLANCO GUILLERMET Y RICHARD BLANCO PECK. “La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria”, en *Reduca*, n.º 22, 2007, pp. 121 a 136, disponible en [<https://revistas.upr.edu/index.php/educacion/article/download/13270/10948>].
- 51 SANTIAGO CASTILLO ARREDONDO. *Compromisos de la evaluación educativa*, Madrid, Pearson Educación, 2002.

facción del estudiante: la percepción estudiantil sobre la calidad de la institución y si está conforme a los propósitos del servicio ofrecido.

También es importante mencionar diversos autores que han versado sus análisis científicos sobre el tema. Así la satisfacción ha sido definida por JANETH BERNAL, PAOLA LAURETTI y MARISELA AGREDA⁵² como una experiencia o sentido donde el sujeto lo siente como exitoso, se corresponde con un logro concreto que es percibido por la persona y que le produce felicidad. Dentro de este concepto, el autor integra los aspectos individuales como salud, trabajo, estudio, aprendizaje, ocupaciones donde obtiene reconocimiento, estabilidad.

Considera que la satisfacción se encuentra vinculada con la motivación académica, debido a que los fracasos pueden inducir a que el estudiantado disminuya su interés por los estudios e incrementa la insatisfacción. De este modo, se puede decir que la satisfacción–insatisfacción es un estado mental asociado con las creencias y que se mueve entre el extremo positivo y el negativo dentro del alcance de las actividades del sujeto, que se corresponde con las necesidades, motivaciones e intereses de los estudiantes.

Cuando el alumnado se siente satisfecho, su sentimiento se hace extensivo a la motivación y el aprendizaje, se siente a gusto con la carrera que ha escogido, con su madurez profesional, con la información acerca de la carrera y los recursos de los cuales dispone. Dicha satisfacción favorecerá el trabajo estudiantil, pues cooperan con sus colegas, desarrollan sus habilidades con alta calidad; asumen los desafíos con los planes de estudio, la interacción con otros estudiantes y profesores.

Por su parte, ITZIAR URQUIJO y NATALIO EXTREMERA⁵³ plantean que dentro de la satisfacción es importante analizar las necesidades estudiantiles como eje fundamental de la calidad del proceso educativo. Se tiene, por ello, que los estudiantes universitarios sí presenciaron una buena calidad educativa.

52 JANETH BERNAL, PAOLA LAURETTI y MARISELA AGREDA. “Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia”, en *Multiciencias*, vol. 16, n.º 3, 2016, pp. 301 a 309, disponible en [<https://www.redalyc.org/journal/904/90453464009/html/>].

53 ITZIAR URQUIJO y NATALIO EXTREMERA. “Satisfacción académica en la universidad: relaciones entre inteligencia emocional y engagement académico”, en *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, vol. 15, n.º 3, 2017, pp. 553 a 573, disponible en [<http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?1201>].

Del mismo modo, MARTA DURÁN TOBÓN, MAIRENE y AURA ÁÑEZ⁵⁴ indica que la satisfacción académica es un estado agradable como consecuencia de estudiar una carrera universitaria con un alto grado de identidad, la cual le facilita el disfrute del trabajo que realiza. A tal efecto, la satisfacción se corresponde con la elección de una carrera como expresión de la personalidad, de las experiencias de vida, el éxito, la estabilidad o el desempeño en el estudio y el trabajo.

A tal fin, la satisfacción académica tiene vínculos con las características personales de la persona y las de su contexto social; por esta razón, cuando un estudiante siente que existe un ajuste entre sus características y la carrera que seleccionó se sentirá a gusto por estudiarla y de llevar a cabo las actividades que son propias de su especialidad; de esta manera, podrá realizar un mejor y mayor esfuerzo para lograr un desempeño y un rendimiento apropiados.

Entre los diversos autores que se expresaron sobre la satisfacción universitaria, CLAUDIA ALICIA HERNÁNDEZ VELÁZQUEZ *et al.*⁵⁵ sostiene que esta es fundamental para valorar la excelencia educativa que se ofrece en una institución superior. Por tanto, asumen que son los alumnos quienes deben valorar la calidad de la educación que reciben dentro de la organización universitaria; ellos entienden que es un estado psicológico que expresan las personas como resultado de la interacción de una serie de experiencias de tipo afectivas calificadas como positivas o no y que contribuyen con la saciedad o la reducción de la necesidad que motivó un comportamiento de estudio determinado.

En definitiva, desde la óptica de estos autores, la satisfacción viene a constituir esa sensación que posee la persona para dar respuesta a una demanda personal o social, según atienda a la satisfacción o no de una necesidad específica. De este modo, la calidad percibida por el estudiantado incide en la satisfacción que demuestran, por sus expec-

-
- 54 MARTA DURÁN TOBÓN, MAIRENE y AURA ÁÑEZ. "Satisfacción académica y profesional de estudiantes universitarios", *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, n.º 22, año 11, 2017, pp. 110 a 129, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6859582.pdf>].
- 55 CLAUDIA ALICIA HERNÁNDEZ VELÁZQUEZ, BAUDELIO LARA GARCÍA, MARTHA PATRICIA ORTEGA MEDELLÍN, MARÍA GUADALUPE MARTÍNEZ GONZÁLEZ e IGNACIO AVELINO RUBIO. "Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Licenciatura en Didáctica del Francés", en *Educación y Desarrollo*, n.º 18, 2010, pp. 35 a 46, disponible en [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/15/015_Hernandez.pdf].

tativas, el valor que le otorgan y la imagen hacia varias instituciones, así como una enseñanza eficaz. Implica un agrado por la profesión, por el servicio educativo como bien de consumo.

Estudios hechos por PILAR FIGUERA⁵⁶ avalan la relación que existe entre la satisfacción académica y la valoración que hace el alumno o la alumna en cuanto a su formación se refiere; los estudiantes con mayor satisfacción le asignan significación a la obtención y ampliación de sus conocimientos, actualización, incremento de su bagaje formativo, donde hay correspondencia entre los motivos de la elección de sus estudios y los índices de satisfacción.

Planteamientos similares a los referidos con anterioridad fueron formulados por JIMÉNEZ GONZÁLEZ, ROBLES ZEPEDA y TERRIQUEZ CARRILLO⁵⁷, quienes señalan que es indispensable medir la satisfacción estudiantil para obtener una estimación subjetiva de la calidad educativa y su interpretación; esto se relaciona con los resultados deseados y logrados.

De los autores precedentes, se entiende que la satisfacción evidencia si los servicios académicos y de gestión son eficientes con los programas curriculares, la interacción con el cuerpo profesoral y los demás alumnos durante las sesiones de aprendizaje, así también con las instalaciones y los equipos disponibles dentro de la institución universitaria.

Puesto que los alumnos son los más importantes beneficiarios de la educación, estos tienen la responsabilidad de evaluarla, por cuanto sus opiniones son producto de las necesidades, expectativas, percepciones, de allí que sirvan como un indicador para valorar la gestión académica y administrativa de la universidad y, en función de ello, mejorar la labor que se lleva dentro de ella.

56 PILAR FIGUERA, MARÍA ROSA BUXARRAIS ESTRADA, JUAN LLANES ORDÓÑEZ y MARTA VENCELAO PUEYO. "Perfil, motivación y satisfacción académica en los estudiantes de máster: el caso de Ciencias Sociales y Jurídicas", en *Estudios sobre Educación*, vol. 34, 2018, pp. 219 a 237, disponible en [<https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/9763>].

57 JIMÉNEZ GONZÁLEZ, ROBLES ZEPEDA y TERRIQUEZ CARRILLO. "Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit", cit.

Desde la perspectiva de SERGIO ALEXIS DOMÍNGUEZ-LARA y YOLANDA CAMPOS-USCANGA⁵⁸, la satisfacción se corresponde con la valoración que hace el estudiantado, de manera individual y como parte de un colectivo, con las conductas que hacen posible la adquisición de nuevos aprendizajes, lo que, a su vez, determina el rendimiento del alumnado; por eso una persona satisfecha con sus estudios mantendrá el comportamiento de estudio para cumplir con sus objetivos, a corto y mediano plazo.

Acerca del mismo tema de la satisfacción, JORGE RICARDO VERGARA MORALES⁵⁹ dice que esta es un factor clave de procesos de enseñanza y aprendizaje, ella cual se encuentra fuertemente vinculada con la calidad; dice que ella es un proceso dinámico, afectado tanto por las características de la institución como por las percepciones de los alumnos sobre el ambiente educativo. Expone que la satisfacción, dentro de la documentación científica, ha sido conceptualizada desde una postura con marcado componente cognitivo acerca del bienestar psicológico que existe entre la comparación de los logros personales y sus aspiraciones, los cuales se plasman en juicios sobre dominios específicos del quehacer humano, tales como la familia, trabajo, carrera universitaria y curso académico; en torno a estos dos últimos aspectos, se puede decir que define el disfrute y bienestar estudiantil por las experiencias vividas como estudiante, implica su valoración subjetiva por los estudios y el curso de su experiencia, los resultados obtenidos y las vivencias; entonces, es una variable cognitivo afectiva, por cuanto, comprende una evaluación sobre los entornos educativos y, en función de ello, adaptarse a las necesidades de los beneficiarios.

Dentro de esta misma temática, VERGARA MORALES⁶⁰ continúa diciendo que las variables de mayor relevancia inmersas en la satisfacción académica son el apoyo social y la percepción de autoeficacia. Una

58 SERGIO ALEXIS DOMÍNGUEZ-LARA y YOLANDA CAMPOS-USCANGA. “Influencia de la satisfacción con los estudios sobre la procrastinación académica en estudiantes de psicología: un estudio preliminar”, en *Liberabit*, vol. 23, n.º 1, 2017, pp. 123 a 135, disponible en [<http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/50/70>].

59 JORGE RICARDO VERGARA MORALES. “Influencia de factores motivacionales docentes en la satisfacción y desempeño académico de estudiantes universitarios”, (tesis de doctorado), Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2018, disponible en [<https://repositorio.be-anid.com/server/api/core/bitstreams/410c2e0f-8b2b-4cfd-bade-obe22b4c4961/content>].

60 *Ibid.*

manera de interpretar los aportes de este autor es que los estudiantes con alta satisfacción también disponen de una elevada percepción de habilidades para alcanzar el éxito en sus actividades estudiantiles; así también, la percepción del apoyo social contribuye a favorecer el logro de metas educativas; por tanto, los profesores, como factores de apoyo, tendrían un rol de especial relevancia en la experiencia del alumnado, por cuanto se convierten en agentes socializadores para estimular un aprendizaje apropiado que incremente la motivación y la persistencia de los alumnos.

Estas ideas contribuyen con el planteamiento de que la configuración de un entorno motivacional de aprendizaje ayuda con la autonomía estudiantil y el aumento de la satisfacción; los profesores acá deben ofrecer un entorno de aprendizaje agradable, con relaciones afectuosas positivas que eleven el nivel positivo de la experiencia académica; la percepción de la autoeficacia hace posible que los estudiantes desarrollen mayor interés y persistencia en los estudios, se muestren más motivados y puedan contribuir con el desarrollo de su propio aprendizaje.

Para CLAUDIA VERÓNICA MÁRQUES GONZÁLEZ⁶¹, este proceso denominado satisfacción, aplicado en el mundo académico, está fuertemente vinculado con la habilidad para la creatividad que posee cada alumno, con sus esfuerzos, objetivos y motivaciones personales. Comprende la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los programas educativos, de las necesidades de estudio, así como al papel que lleva a cabo el cuerpo profesoral; considera que los estudiantes con inconformidades o descontentos perciben que son tratados de manera injusta o de forma distinta a la de sus compañeros, por lo que desean un trato más amable, atento y abierto por parte de sus profesores.

En el estudio de AGAPITO SALINAS GUTIÉRREZ, JUAN ANTONIO MORALES LOZANO y PABLO MARTÍNEZ CAMBLOR⁶² se asevera que la

61 CLAUDIA VERÓNICA MÁRQUES GONZÁLEZ, ISAAC URIBE ALVARADO, ROBERTO MONTES DELGADO, CARLOS EDUARDO MONROY GALINDO y ENOC DAVID RUIZ RODRÍGUEZ. "Satisfacción académica con el abp en estudiantes de licenciatura de la Universidad de Colima, México", *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, vol. 13, n.º 1, enero-junio, 2011, pp. 29 a 44, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80218382003>].

62 AGAPITO SALINAS GUTIÉRREZ, JUAN ANTONIO MORALES LOZANO y PABLO MARTÍNEZ CAMBLOR. "Satisfacción del estudiante y calidad universitaria. Un análisis exploratorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, Méx-

calidad educativa está ligada a la satisfacción de los estudiantes. De lo antes mencionado también se deriva que la plana docente y la productividad científica se vinculan con la calidad educativa, por ello se ha incrementado la cantidad de seminarios con dicha temática en diferentes localidades nacionales y globales.

De igual manera, la satisfacción en la universidad está estrechamente entrelazada con el impacto en el medio ambiente; así, como lo exponen AGAPITO SALINAS GUTIÉRREZ y PABLO MARTÍNEZ CAMBLOR⁶³, si la universidad desea lograr la formación de profesionales de calidad, también requiere que se desarrolle la educación mediante ciertos parámetros de medición evaluativa, para que el profesional concrete su formación a través del desempeño laboral.

Entonces, conocer la satisfacción de los estudiantes es importante para identificar con certeza la calidad de la gestión universitaria en cuanto a docencia, permanencia estudiantil, medio ambiente de enseñanza y aprendizaje, así como todos aquellos servicios que son necesarios para lograr un adecuado proceso formativo, tales como el mantenimiento e higiene de espacios, disponibilidad de espacios deportivos, jardinerías, áreas para oficinas administrativas, cafetería, estacionamiento, biblioteca, salones de clase, entre otros.

Sobre este particular, JORGE VERGARA-MORALES *et al.*⁶⁴ se pronuncian diciendo que en el sector universitario la satisfacción centra su atención en favorecer y potenciar el desarrollo de las competencias y capacidades del estudiantado, según las demandas de la sociedad cambiante, así, la calidad de la formación viene a constituir un indicador de la calidad de la gestión que cumple en el contexto donde ella se inserta.

ico”, *Revista de Enseñanza Universitaria*, n.º 31, Sevilla, Universidad de Sevilla, 2007, pp. 39 a 55, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3900906&orden=342959&info=link>].

63 AGAPITO SALINAS GUTIÉRREZ y PABLO MARTÍNEZ CAMBLOR. “Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT”, *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, vol. XVII, n.º 1, enero-junio, 2007, pp. 163 a 192, disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>].

64 JORGE VERGARA-MORALES, MILENKO DEL VALLE, ALEJANDRO DÍAZ, LENIA MATOS y MARÍA-VICTORIA PÉREZ. “Perfiles motivacionales relacionados con la satisfacción académica de estudiantes universitarios”, en *Anales de Psicología*, vol. 35, n.º 3, 2019, pp. 464 a 471, disponible en [<https://revistas.um.es/analesps/article/view/320441>].

En torno a esta temática, MELCHOR GUTIÉRREZ, JOSÉ-MANUEL TOMÁS y SALVADOR ALBEROLA⁶⁵ refieren la existencia de múltiples evidencias científicas que demuestran la importancia que tiene la satisfacción en los entornos educativos y de la pertinencia de alcanzar los resultados deseados para evitar el abandono escolar y fortalecer el apoyo de los profesores, mantener la autonomía y el compromiso académico; de este modo, ejercer un impacto en el aprendizaje y el rendimiento.

Autores que delinean las dimensiones de la satisfacción en el seno de la universidad son MARGARITA GONZÁLEZ-PEITEADO, MARGARITA PINO-JUSTE y MARÍA PENADO-ABILLEIRA⁶⁶; ellos establecen un nexo del término con el bienestar psicológico subjetivo, al tomar en cuenta una comparación entre las aspiraciones de cada uno y los logros que obtiene, visto de esta manera da a entender que es una postura acerca de la calidad de vida universitaria.

Los investigadores mencionados con anterioridad sostienen que medir la satisfacción estudiantil contribuye a la realización de un análisis de la calidad de la gestión, no solo desde la perspectiva del profesorado, sino también en lo administrativo, cuyos resultados brindan la garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas en el nivel superior de la educación. En tal sentido, este proceso de medición tiene sentido cuando se encuentra acompañado de acciones dirigidas a alcanzar la mejora continua y la innovación, a la toma de decisiones adecuadas para aprovechar las múltiples oportunidades.

A tal efecto, se reporta que existen variables predictivas que pueden tener algún tipo de incidencia en la satisfacción de los estudiantes como indicadores de la calidad de la gestión en la universidad, para precisar el impacto que tiene cada una de ellas en la educación y buscar opciones de mejora para alcanzar la excelencia en el sector. Así, aspectos como disponibilidad de profesores de calidad, entorno, nivel

65 MELCHOR GUTIÉRREZ, JOSÉ-MANUEL TOMÁS y SALVADOR ALBEROLA. "Apoyo docente, compromiso académico y satisfacción del alumnado universitario", en *Estudios sobre Educación*, vol. 35, 2018, pp. 535 a 555, disponible en [<https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/24202>].

66 MARGARITA GONZÁLEZ-PEITEADO, MARGARITA PINO-JUSTE y MARÍA PENADO-ABILLEIRA. "Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria", *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 2017, pp. 243 a 260, disponible en [<https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16377>].

de exigencias, expectativas laborales, nivel de autorrealización, el clima universitario, ambiente, entre otros, son aspectos que optimizan la experiencia de cada estudiante y que contribuyen a sentirse más o menos satisfechos con los diferentes componentes y servicios que la universidad le ofrece.

Al final, la satisfacción entendida como una medida de la calidad de la labor universitaria es expuesta por SALINAS GUTIÉRREZ⁶⁷, al señalar que ella es una forma de lograr conocer lo que el cliente espera y lo que el proveedor ofrece en la relación de intercambio; allí se hace una comparación acerca de los atributos del servicio con las expectativas, necesidades y deseos de los clientes, que en el sector universitario viene a ser el grupo de estudiantes de una casa de estudios superiores y las organizaciones sociales que se benefician del talento humano que se forma en estas instituciones. Por tanto, es una respuesta de evaluación del nivel hasta el cual el servicio o producto satisface los requerimientos y demandas del cliente.

I. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Para hablar acerca de las dimensiones de la satisfacción es pertinente considerar que la misma es una respuesta afectiva hacia distintos aspectos vinculados con las actividades que lleva a cabo el hombre de hoy; por tanto, según involucra una actitud general hacia algo particular.

Al respecto, MEDRANO y PÉREZ⁶⁸ entiende que la satisfacción consta de un concepto que determina el ajuste académico, la persistencia, la integración social, el éxito académico, así como la satisfacción vital del estudiantado. Refiere que los instrumentos diseñados al respecto han considerado factores como el medio universitario, políticas y procedimientos, condiciones de trabajo o la estructura física de la institución, la percepción de logro por el esfuerzo realizado, calidad de la educación donde se incluye el desempeño estudiantil y vocacional,

67 SALINAS GUTIÉRREZ y MARTÍNEZ CAMBLOR. "Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT", cit.

68 MEDRANO y PÉREZ. "Adaptación de la escala de satisfacción académica a la población Universitaria de Córdoba", cit.

vida social que examina las oportunidades de encuentros sociales con otros estudiantes.

Por otro lado, se tiene a GUISELLE MARÍA GARBANZO VARGAS⁶⁹, quien asume la satisfacción como el bienestar de los estudiantes ligado a su aprendizaje, por ello, contempla una actitud positiva en cuanto a la carrera y la universidad donde la cursa; esto ayuda con la superación de retos y contribuye con la consecución de objetivos, se fortalece la autoeficacia y la autoestima; por tanto, cumple un rol esencial en el desempeño académico y, en consecuencia, con el rendimiento.

Hay que agregar a ROSA RUTH PARRA GARCÍA, GABRIELA CHÁVEZ SÁNCHEZ y HAYDEÉ DEL CARMEN CHÁVEZ SÁNCHEZ⁷⁰, estos asocian la satisfacción académica con la calidad y la mejora cualitativa de la educación; implica igualdad de oportunidades, eficacia, eficiencia y pertinencia, como políticas que han guiado en este sector. La evaluación de la satisfacción se ha convertido en motivo de preocupación, internacionalmente, como parte del discurso que se ha hecho en el campo educativo; así se evalúa el procesos de aprendizaje de los estudiantes, la labor de los docentes, diseño y desarrollo curricular aplicado en las organizaciones educativas, así como su funcionamiento, los programas de intervención, el rendimiento del sistema educativo y las innovaciones didácticas.

Dentro de los criterios de evaluación se vislumbra la valoración acerca del papel que debe cumplir la universidad en relación con los objetivos trazados y de la gestión que lleva a cabo. Así, MILLER EDGARD VARGAS VIZCARRA⁷¹ sostiene que ella debe estar dirigida a for-

69 GUISELLE MARÍA GARBANZO VARGAS. “Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica”, en *Educare*, vol. 17, n.º 3, Heredia, Costa Rica, Universidad Nacional, septiembre-diciembre, 2013, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/1941/194128798005.pdf>].

70 ROSA RUTH PARRA GARCÍA, GABRIELA CHÁVEZ SÁNCHEZ y HAYDEÉ DEL CARMEN CHÁVEZ SÁNCHEZ. “Medición de la satisfacción de los estudiantes universitarios con la calidad educativa en el programa académico de la Licenciatura en Mercadotecnia”, en *EDUCATECONCIENCIA*, vol. 14, n.º 15, abril-junio, 2017, pp. 25 a 41, disponible en [<https://1library.co/document/q29wlgpz-medicion-satisfaccion-estudiantes-universitarios-educativa-academico-licenciatura-mercadotecnia.html>].

71 MILLER EDGARD VARGAS VIZCARRA. “Responsabilidad social universitaria desde la percepción del estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - 2016”,

mar los profesionales de las diferentes especialidades con un adecuado desempeño en el trabajo y que además puedan ejercer el cargo como ciudadano responsable; de allí que aportará conocimientos, principios éticos, valores, entre otros aspectos. En fin, esta organización fortalecerá sus actividades de investigación, innovación y proyección en el ámbito social para dar respuesta a las demandas sociales.

De acuerdo con PARRA GARCÍA, CHÁVEZ SÁNCHEZ y CHÁVEZ SÁNCHEZ⁷², el propósito de la evaluación de la satisfacción es tan variado por el hecho de que ella se emplea para medir, conocer, valorar, mejorar, justificar la toma de decisiones, así como para proyectar una imagen apropiada de la educación; se emplea para determinar el logro de objetivos, indagar acerca de la promoción académica, entre otros fines que ella se formula. Para alcanzar los propósitos que persigue, estos definen dimensiones e indicadores susceptibles de ser evaluados, ellos son:

Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas. Es definida como el agrado que demuestran los estudiantes por las condiciones de la institución, bien porque brindan las garantías suficientes para un desarrollo apropiado del proceso de formación profesional. Como indicadores, referidos por PARRA GARCÍA, CHÁVEZ SÁNCHEZ y CHÁVEZ SÁNCHEZ⁷³, se tiene los siguientes:

- a. Las instalaciones de la institución son habitables, incluye servicios de higiene y energía eléctrica.
- b. Espacios para la recreación estudiantil.
- c. Ambientes para la práctica deportiva y para el comedor (incluye aspectos como alimentación balanceada en cuanto a calidad y cantidad, higiene de los alimentos).

Satisfacción con los servicios estudiantiles. Para PARRA GARCÍA, CHÁVEZ SÁNCHEZ y CHÁVEZ SÁNCHEZ⁷⁴, comprende el agrado de los alumnos con el funcionamiento de los servicios que se les brinda, tales como:

(tesis de doctorado), Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín, 2017, disponible en [<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4547/ADDvavime.pdf?se>].

72 Ibid.

73 Ídem.

74 Ídem.

a. Adecuación del servicio bibliotecario, este comprende dotación de materiales tanto de tipo bibliográficos como los hemerográficos, instalaciones, asistencia al usuario.

b. Adecuada atención al o a la estudiante en cuanto a temas administrativos.

c. Funcionamiento apropiado de los servicios de comedor, centros estudiantiles, informática y de asistencia médica.

Satisfacción por la seguridad vital. Es el agrado estudiantil por la seguridad que siente por las condiciones de supervivencia básica.

a. Seguridad del edificio, dentro de ellas la existencia y funcionamiento de las escaleras de incendio, salidas de emergencia y presencia de extintores.

b. Mobiliarios que sean seguros, resistentes y no inflamables.

c. Tanto rutas y vehículos de transporte como zonas de recreación seguros.

Satisfacción por la seguridad económica. Es el agrado estudiantil por disponer de una condición socioeconómica segura que favorezca su proceso formativo⁷⁵. Comprende indicadores como las oportunidades equitativas para ser partícipes de las planificaciones curriculares y extracurriculares, así como de los beneficios educacionales, sin que el nivel económico sea un impedimento.

Satisfacción por la seguridad emocional. Agrado por disponer de una relación afectuosa con los involucrados en el proceso de desarrollo equilibrado de la personalidad⁷⁶. Involucra aspectos como:

a. Trato afectuoso de los profesores, otros estudiantes, cuerpo directivo y administrativo, así como del personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).

b. Certeza de pertenecer a un centro educativo o a un grupo estudiantil y participar de las acciones internas de los mismos.

c. Aprobación de los directivos, docentes, estudiantes en general de la universidad.

d. Reconocimiento del entorno social por ser parte de la organización educativa.

e. Sentirse representado por las instituciones estudiantiles.

f. Sentir el reconocimiento y aceptación de las contribuciones personales.

75 Ibid.

76 Ídem.

Satisfacción por el sistema de trabajo. Agrado por la organización del trabajo y los recursos que se emplean⁷⁷. Está compuesto por los temas establecidos en los programas de estudios, el horario determinado para cada actividad educacional, los recursos implementados por lo docentes, las constantes capacitaciones para los profesionales docente, la asesoría brindada a los estudiantes, la metodología aplicada y el acceso a diversas actividades culturales y de recreación.

Para efectos de este estudio se han considerado las dimensiones de la satisfacción que permiten su evaluación, ellos son:

Cumplimiento de las necesidades básicas. Dentro de esta se encuentran indicadores vinculados con la higiene, muebles, servicio de agua potable, biblioteca, comedor, así mismo las instalaciones deportivas. CARLOS ORESTES CANDELAS ZAMORANO *et al.*⁷⁸ refieren que este punto contempla la apariencia de la infraestructura física que hace posible el funcionamiento de los servicios estudiantiles.

Acerca del tema, Para SAMUEL GENTO PALACIOS y MIREYA VIVAS GARCÍA⁷⁹ y VIVAS GARCÍA⁸⁰, este tipo de satisfacción es la que los estudiantes experimentan por las condiciones en que se encuentra la institución, gracias al hecho de que brinda las condiciones requeridas para llevar a cabo un apropiado proceso de formación profesional. Los resultados de investigaciones llevados a cabo por BLAZQUEZ *et al.*⁸¹ demuestran que los alumnos sienten satisfacción o no por las edificaciones e instalaciones universitarias, donde se incluyen sus distintos espacios, no solo académicos, sino también para la práctica social.

77 Ibid.

78 CARLOS ORESTES CANDELAS ZAMORANO, MARÍA ELOISA GURRUCHAGA RODRÍGUEZ, AGUSTÍN MEJÍAS ACOSTA y LUIS CARLOS FLORES ÁVILA. “Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana”, en *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, Florianópolis*, Florianópolis, Brasil, SC, vol. 5, n.º 9, 2013, pp. 261 a 274, disponible en [<https://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2595/pdf>].

79 SAMUEL GENTO PALACIOS y MIREYA VIVAS GARCÍA. “El SEUE. Un Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”, en *Acción Pedagógica*, vol. 12, n.º 2, 2003, pp. 16 a 27, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>].

80 VIVAS GARCÍA. “El modelo de la calidad total para las instituciones educativas”, cit.

81 BLAZQUEZ, CHAMISO GONZÁLEZ, CANO MONTERO y GUTIÉRREZ BRONCANO. “Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil”, cit.

Servicio de la institución. Comprende los servicios de atención al usuario de biblioteca, dotación de documentos en cantidad suficiente, variedad y actualización, control de estudio, admisión e inscripciones, acceso a equipos computacionales, internet, correo electrónico, cantidad y calidad de alimentos, servicio médico - odontológico, transporte, entre otros.

En este orden de ideas, FABIOLA DE JESÚS MAPÉN FRANCO, ANTONIO BECERRA HERNÁNDEZ y GERMÁN MARTÍNEZ PRATS⁸² consideran que estos son concebidos como servicios brindados a los estudiantes, los cuales son medios principales para propiciar el objetivo de los programas educativos, atendiendo al perfil de egreso.

Satisfacción por la seguridad vital. GENTO PALACIOS y VIVAS GARCÍA⁸³ y VIVAS GARCÍA⁸⁴ refieren que comprende la satisfacción estudiantil por las condiciones básicas de supervivencia en un entorno donde las demandas vitales se encuentran garantizadas; implica la existencia de seguridad en cuanto a presencia y funcionamiento de extintores, salidas de emergencia, escaleras de incendio; seguridad del mobiliario, del transporte y zonas de esparcimiento y seguridad en el entorno.

En esta dimensión, RODRIGO MORETA, ISMAEL GABIOR y LÍA BARRERA⁸⁵ y CATIA MARQUES⁸⁶ comparten la idea de que la satisfacción vital sería ese componente de evaluación cognitivo de un constructo

82 FABIOLA DE JESÚS MAPÉN FRANCO, ANTONIO BECERRA HERNÁNDEZ y GERMÁN MARTÍNEZ PRATS. "Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil", *Revista San Gregoria*, n.º 38, 2020, pp. 1 a 12, disponible en [<http://scielo.senescyt.gov.ec/pdf/rsan/n38/2528-7907-rsan-38-00015.pdf>].

83 GENTO PALACIOS y VIVAS GARCÍA. "El SEUE. Un Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación", cit.

84 VIVAS GARCÍA. "El modelo de la calidad total para las instituciones educativas", cit.

85 RODRIGO MORETA, ISMAEL GABIOR y LÍA BARRERA. "El bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de universitarios ecuatorianos", en *Salud & Sociedad*, vol. 8, n.º 2, mayo-agosto, 2017, pp. 172 a 184, disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439752880005>].

86 CATIA MARQUES, MARIA DO CÉU TAVEIRA, CRISTINA CEINOS, ANA DANIELA SILVA y MIGUEL NOGUEIRA. "Satisfacción con la Vida en Estudiantes Universitarios: Papel Predictor de los Valores", en *Psicología desde el Caribe*, vol. 35, n.º 3, septiembre-diciembre, 2018, pp. 1 a 20, disponible en [<https://www.redalyc.org/journal/213/21362869001/html/>].

sobre aspectos que ejercen influencia en la calidad de la vida y que a juicio global se pueden considerar como significativo.

Satisfacción por la seguridad económica. GENTO PALACIOS⁸⁷ y VIVAS GARCÍA⁸⁸ lo definen como la satisfacción del o la estudiante por la seguridad en aspectos referidos a su situación social y económica que puede facilitar su proceso formativo. Desde la postura de ambos autores esta dimensión involucra indicadores asociados con: igualdad de oportunidades para ser parte no solo de las actividades curriculares, sino también de aquellas extracurriculares u obtener los beneficios que requiere el alumnado, sin importar la índole económica y social.

Satisfacción por la seguridad emocional. De acuerdo con los autores GENTO PALACIOS⁸⁹ y VIVAS GARCÍA⁹⁰, la satisfacción de los estudiantes por disponer de relaciones afectuosas que favorezcan el equilibrio de la personalidad apropiado para alcanzar la formación deseada. Dentro de ello se tienen indicadores como el contacto afectivo con todos aquellos involucrados con la institución y la atención integral, tales como profesores, autoridades, estudiantes, personal administrativo, médico, comedor y otros.

Satisfacción por la pertenencia a la institución o conjunto de estudiantes. Desde la visión propuesta por GENTO PALACIOS⁹¹ y VIVAS GARCÍA⁹² ella es la satisfacción de necesidades de reconocimiento y aceptación al sentirse miembro de la universidad, así como el agrado por su participación en los proyectos y políticas de la institución. Comprende la medición de indicadores como la aceptación por parte de los directivos de la universidad, cuerpo profesoral, así como por el equipo no docente que trabaja en la organización, el estudiantado en general, incluidos aquellos que comparten actividades de clase, reconocimiento social como miembro, sentirse representado por los organismos de cogobierno, sentir que las contribuciones personales son aceptadas y consideradas.

87 Ibíd.

88 Ídem.

89 Ídem.

90 Ídem.

91 Ídem.

92 Ídem.

Satisfacción por el sistema de trabajo. Para GENTO PALACIOS⁹³ y VIVAS GARCÍA⁹⁴ es la satisfacción que tiene el o la estudiante por la organización del trabajo, así como por los recursos que esto supone. Dentro de los indicadores que se evalúan, en este sentido, son la formación práctica que recibe el alumno o la alumna y la relación que ella tiene con respecto al trabajo a desempeñar en un futuro, temática de los programas, planificación del tiempo, metodología de enseñanza, apropiada relación comunicativa con los docentes, disposición de materiales y recursos documentales y audiovisuales, actualización del personal docente, integración de tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación empleado, tutorías y sesiones de orientación, así como el acceso a diferentes expresiones culturales, a saber teatro, conciertos, exposiciones, cine, entre otros.

Satisfacción por el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para GONZÁLEZ-PEITEADO, PINO-JUSTE y PENADO-ABILLEIRA⁹⁵, ella representa la satisfacción por todo lo que implica la formación académica y la calidad percibida por el alumnado; esto redundará de forma positiva en la motivación e implicación, así como en aspectos como sentido de pertenencia y deseos de participar en la vida académica universitaria y del aula. Para GARBANZO VARGAS⁹⁶, esta posee componentes pedagógicos y metodológicos de los profesores, así como con la evaluación que ellos hacen del aprendizaje. Estos aspectos están justo vinculados con el rendimiento académico, la toma de decisiones, control del estudio, de los horarios, trabajo en grupo con otros estudiantes.

Como aporte a la comprensión de esta dimensión, se tiene a JULIO ÁLVAREZ BOTELLO, EVA MARTHA CHAPARRO SALINAS y DIANA ELENA REYES PÉREZ⁹⁷, quienes entienden este tipo de satisfacción como el agrado por la calidad de la enseñanza, al atender al estímulo

93 Ibid.

94 Ídem.

95 GONZÁLEZ-PEITEADO, PINO-JUSTE y PENADO-ABILLEIRA. "Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria", cit.

96 GARBANZO VARGAS. "Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica", cit.

97 JULIO ÁLVAREZ BOTELLO, EVA MARTHA CHAPARRO SALINAS y DIANA ELENA REYES PÉREZ. "Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca", *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio*

de las capacidades analíticas de los estudiantes, así como el fomento de la elección de soluciones prácticas y adecuadas para resolver contingencias y el desarrollo de la investigación, se debe tomar en cuenta el incremento de las habilidades cognitivas y motivacionales para despertar el interés por aprender en los estudiantes de manera que integren sus conocimientos y lo utilicen en beneficio de la sociedad. Lo complementan AYMARA MARICELA MANCILLA MARTÍNEZ, JUAN CARLOS ÁNGELES DE JESÚS y PATRICIA OROSCO PLAT⁹⁸, al señalar que esta es un factor clave en la valoración de la calidad de la educación, por cuanto es un evidencia de la atención a las necesidades, intereses y expectativas estudiantiles.

Dentro de esta dimensión quedan incluidos indicadores como la satisfacción por el plan de estudio de la especialidad que cursan los estudiantes universitarios, el contenido por asignatura, el régimen de estudio, sea este semestral o anual, procesos relacionados con la admisión e inscripción, materiales impresos, así como los audiovisuales, grado de exigencias, calidad profesoral, sistema de evaluación, asesoría brindada por los profesores, métodos de enseñanza, relación con la formación para el trabajo, relación con el escenario regional y nacional, asistencia a las actividades de aula, atención psicológica, actividades extra cátedras, entre otros.

Satisfacción por el éxito o logros personales. Este es el agrado de los estudiantes en relación con el logro de objetivos individuales, ellos se corresponden con el progreso y crecimiento personal, como conseguir un nivel socioeconómico superior, alcanzar un título universitario, un postgrado. En torno a este aspecto, para GARBANZO VARGAS⁹⁹ representa las capacidades para planear y llevar a cabo las acciones requeridas para lograr lo esperado.

en *Educación*, vol. 13, n.º 2, 2014, pp. 5 a 26, disponible en [<https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>].

98 AYMARA MARICELA MANCILLA MARTÍNEZ, JUAN CARLOS ÁNGELES DE JESÚS y PATRICIA OROSCO PLAT. "Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación", en *Integración Académica en Psicología*, vol. 7, n.º 21, 2019, pp. 71 a 81, disponible en [<https://integracion-academica.org/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui>].

99 GARBANZO VARGAS. "Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica", cit.

Se le suma DIANA IRASEMA CERVANTES ARREOLA *et al.*¹⁰⁰, para quienes el esfuerzo del o la estudiante para lograr sus objetivos implica plantearse elevados estándares académicos; por ello, los alumnos perseveran en las actividades educativas y mejoran su tolerancia al estrés. Entonces, como lo señalan DAVID GÓMEZ SÁNCHEZ, ROSALBA OVIEDO MARIN y EUGENIA INÉS MARTÍNEZ LÓPEZ¹⁰¹, es la satisfacción por los logros que los educandos han pretendido por su acción educativa.

En este mismo orden de ideas, según según JACQUELINE ROYS RUBIO y ÁLVARO PÉREZ GARCÍA¹⁰², los logros de aprendizaje implican el nivel de conocimientos en un área concreta del saber y del grado académico. Así, se entiende que involucraría la satisfacción estudiantil por los resultados cuantificables orientados a alcanzar metas, producto de procesos académicos y de la eficiencia interna. Algunos indicadores involucrados en esta dimensión son satisfacción por las calificaciones alcanzadas, conocimientos obtenidos, destreza para aprender de manera autodidáctica, formación de valores sociales, desarrollo personal integral, entre otros.

Reconocimiento del éxito: desde la perspectiva de GARBANZO VARGAS¹⁰³, se corresponde con la satisfacción por la repetición de experiencias exitosas, según los logros vistos por los demás, la recepción de críticas verbales positivas que impulsan estados emocionales agradables, los

-
- 100 DIANA IRASEMA CERVANTES ARREOLA, MARÍA DOLORES VALADEZ SIERRA, ÁNGEL ALBERTO VALDÉS CUERVO y JESÚS TÁNORI QUINTANA. “Diferencias en autoeficacia académica, bienestar psicológico y motivación al logro en estudiantes universitarios con alto y bajo desempeño académico”, en *Psicología desde el Caribe*, vol. 35, n.º 1, enero-abril, 2018, pp. 1 a 11, [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522001>].
- 101 GÓMEZ SÁNCHEZ, DAVID; ROSALBA OVIEDO MARÍN y EUGENIA INÉS MARTÍNEZ LÓPEZ. “Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario”, en *Educación y Humanidades*, vol. v, n.º 2, mayo-agosto, 2011, pp. 90 a 97, disponible en [https://www.researchgate.net/publication/305335495_Factores_que_influyen_en_el_rendimiento_academico_del_estudiante_universitario#read].
- 102 JACQUELINE ROYS RUBIO y ÁLVARO PÉREZ GARCÍA. “Estrategias de aprendizaje significativo en estudiantes de educación superior y su asociación con logros académicos”, *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, n.º 19, enero, 2018, pp. 145 a 166, disponible en [<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/3570/3102>].
- 103 GARBANZO VARGAS. “Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica”, cit.

cuales influyen en los resultados académicos. También, CARMEN COVARRUBIAS-APABLAZA¹⁰⁴ se pronuncia acerca del reconocimiento del éxito diciendo que un estudiante que siente lo ha alcanzado, se sentirá más activo o activa con su aprendizaje, con mayor autoconfianza en sus capacidades, así como en la orientación de sus acciones para direccionar hacia el alcance de las metas. Como indicadores se tiene la satisfacción por la universidad y su cuerpo directivo, profesores, compañeros de clase, estudiantado en general y contexto social.

Autorrealización: NORMA JUDITH BELMARES OLVERA¹⁰⁵ entiende que los estudiantes forman un sentimiento de aptitud y autoestima que los lleva a resultados académicos deseados. Desde lo planteado por KAREN ANAHÍ FIGUEROA y MARÍA CONSTANZA FUNES¹⁰⁶, es la capacidad para desempeñar lo que se sabe, desea y disfruta realizar el individuo. Como indicadores asociados con esta dimensión se encuentran la capacidad de hacer lo que le apasiona, sensación de elevación de los conocimientos, libertad dentro de la universidad, autonomía y sensación de contar con un futuro profesional.

II. SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO COMO CONSUMIDOR

Las organizaciones siempre buscan la manera de cumplir con las necesidades de sus clientes para lograr la satisfacción, además de permitir que se identifiquen como consumidores leales y contribuyan al

104 CARMEN COVARRUBIAS-APABLAZA. “Relación de autorregulación del aprendizaje y autoeficacia general con las metas académicas de estudiantes universitarios”, en *Formación Universitaria*, vol. 12, n.º 6, 2019, pp. 103 a 114, disponible en [<https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v12n6/0718-5006-formuniv-12-06-00103.pdf>].

105 NORMA JUDITH BELMARES OLVERA. “Factores personales vinculados al desempeño académico en estudiantes universitarios en San Luis Potosí”, en *Educando para educar*, año 18, ejemplar 33, marzo-agosto, 2017, pp. 7 a 18, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7186588.pdf>].

106 KAREN ANAHÍ FIGUEROA y MARÍA CONSTANZA FUNES. “Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios”, (tesis de licenciatura), Buenos Aires, Pontificia Universidad Católica Argentina, 2018, disponible en [<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/561/1/inteligencia-emocional-empatia-rendimiento.pdf>].

incremento de la ventaja competitiva en la empresa^{107 108 109}. De este modo, los estudiantes tienen altas expectativas en las universidades que escogen para formarse como profesionales, por lo que las instituciones están obligadas a comprometerse con una enseñanza de calidad y ofrecer un servicio completo y diverso¹¹⁰.

Por otro lado, YOUJAE YI y SUNA LA¹¹¹ consideran que un consumidor se encuentra satisfecho si tanto el resultado como la experiencia de obtener el producto o servicio cumple con sus expectativas.

La satisfacción del consumidor vista como proceso implica la evaluación del proceso de la experiencia al relacionar la discrepancia entre las expectativas y el resultado real¹¹², la confirmación de la obtención de las expectativas permite que el consumidor busque el producto¹¹³.

Cuando las expectativas resultan menores que el resultado, existe insatisfacción; por el contrario, si son superadas estará satisfecho¹¹⁴; por ello, es importante que las instituciones no generen expectativas demasiado altas y después no puedan cumplir con lo ofrecido. Diferentes autores afirman que los clientes son conscientes de las variaciones

-
- 107 RICHARD OLIVER. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", en *Sage Journals*, vol. 7, n.º 4, 1980, pp. 460 a 469, disponible en [<https://www.jstor.org/stable/3150499?origin=crossref>].
- 108 CLAES FORNELL. "A national customer Satisfaction Barometer. Barómetro nacional de satisfacción del consumidor", en *Journal of Marketing*, vol. 56, n.º 1, 1992, pp. 6 a 21.
- 109 VICENTE MARTÍNEZ-TUR, ROSARIO ZURRIAGA, OTO LUQUE y CAROLINA MOLINER. "Efecto modulador del tipo de segmento en la predicción de la satisfacción del consumidor", en *Psicothema*, vol. 17, n.º 2, 2005, pp. 281 a 285, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/727/72717215.pdf>].
- 110 MIGUEL ÁNGEL ZABALZA. *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*, Madrid, Narcea, 2002.
- 111 YOUJAE YI y SUNA LA. "What influences the relationship between customer satisfaction and repurchase intention? Investigating the effects of adjusted expectations and customer loyalty", en *Psychology and Marketing*, vol. 21, n.º 5, 2004, pp. 351 a 373.
- 112 JOAN GIESE. "Definición de satisfacción del consumidor", en *Academy of Marketing Science Review*, vol. 4, 2000, pp. 1 a 24.
- 113 MARTÍNEZ-TUR, ZURRIAGA, LUQUE y MOLINER. "Efecto modulador del tipo de segmento en la predicción de la satisfacción del consumidor", cit.
- 114 ANGELO KINICKI y KREITNER ROBERT. *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas*, México D. F., McGraw-Hill, 2003.

que pueden ocurrir durante el servicio brindado y su nivel de aceptación, lo cual es denominado zona de tolerancia¹¹⁵.

MIGUEL ÁNGEL SANTOS GUERRA¹¹⁶ señala que a los estudiantes no se les permite ser parte de los sistemas evaluativos en los procesos de enseñanza-aprendizaje, aún con el conocimiento de que es el sujeto por evaluar.

III. MEDICIÓN Y MODELOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO

Respecto a la medición de la satisfacción, diversos autores, entre los cuales se encuentran ARTUNDUAGA MURILLO¹¹⁷, BLANCO GUILLERMETY y BLANCO PECK¹¹⁸, BULLÓN VILLAIZÁN¹¹⁹, entre otros, han evaluado algunas variables para reconocer las que inciden en mayor medida con la satisfacción académica del estudiantado. A partir de los resultados de un análisis factorial exploratorio se han establecido criterios que se relacionaban con la satisfacción general del estudiantado:

- En la carrera, la calidad de los cursos, la instrucción y habilidad del tutor.
- En el desarrollo personal, la capacidad para crecer como persona, para su crecimiento intelectual, ajustarse a las demandas laborales, plantear y ejecutar proyecto, autoaprendizaje y trabajo en equipo.
- Satisfacción con la elección de institución y de carrera.
- Análisis en la resolución de problemas.

Por tanto, la satisfacción del estudiantado es multidimensional de componentes funcionales y educativos como factores docentes, de asesoría personal, de clases, de la experiencia en la universidad, así

115 VALARIE ZEITHAML. *Services Marketing. Marketing de servicios*, New York, McGraw-Hill, 1996.

116 MIGUEL ÁNGEL SANTOS GUERRA. “20 Paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española”, *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 2, n.º 1, 1999, pp. 369 a 391.

117 ARTUNDUAGA MURILLO. *Variables que influyen en el rendimiento académico en la Universidad*, cit.

118 BLANCO GUILLERMETY y BLANCO PECK. “La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria”, cit.

119 BULLÓN VILLAIZÁN. “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”, cit.

como factores externos. Es decir, el nivel de satisfacción relacionado con la calidad educativa se evalúa por los mismos alumnos¹²⁰.

Desde la mitad de la década de 1980, se muestra que es de mayor utilidad el modelo SERVQUAL, el cual se aplicó a algunas instituciones de educación superior y, en algunos casos, ha sido ajustado al contexto universitario con cinco dimensiones¹²¹.

El modelo de SERVPERF reduce a la mitad las mediciones de SERVQUAL, considera que la percepción de la calidad depende de la percepción del desempeño del servicio, existiendo una relación proporcional entre la calidad y el desempeño percibidos, consta de 22 ítems la medida de la calidad del servicio, así como la satisfacción se basan en la valoración según la escala de Likert de 7 puntos. Así se presenta un modelo de cinco dimensiones 5Q, donde evalúa:

Q1: La calidad de la educación, calidad en el programa académico, contenido de los cursos actualidad y relevancia.

Q2: La calidad del proceso la implementación de las actividades educativas.

Q3: La calidad en la infraestructura: mide los recursos básicos para realizar los servicios educativos.

Q4: La calidad en interacción y comunicación entre estudiantes y universidad.

Q5: La calidad en el ambiente, confianza, seguridad proyección y posicionamiento de la institución.

El modelo 5Q consiste en dos componentes integrados: la satisfacción del estudiantado y la percepción en las dimensiones de calidad, estas explican la variabilidad de la satisfacción del estudiantado¹²².

ELLIOT y SHIN en el 2002 crearon el Student Satisfaction Inventory, un instrumento de alternativas múltiples para conocer la satisfacción de los estudiantes. Cada estudiante puede ser calificado desde muy insatisfecho a muy satisfecho. Este instrumento alcanzó altos niveles de validez y confiabilidad¹²³.

120 CANDELAS ZAMORANO, GURRUCHAGA RODRÍGUEZ, MEJÍAS ACOSTA y FLORES ÁVILA. "Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana", cit.

121 BULLÓN VILLAIZÁN. "La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad", cit.

122 Ídem.

123 SANTOS GUERRA. "20 Paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española", cit.

HELENA ALVES y MÁRIO RAPOSO¹²⁴ aplicó indicadores de satisfacción del cliente en una universidad portuguesa; así, por su parte, GABITH MIRIAM QUISPE FERNÁNDEZ y VÍCTOR DANTE AYAVIRI NINA¹²⁵ desarrollaron una escala que mide las expectativas y las experiencias.

Hay que mencionar a GENTO PALACIOS¹²⁶ y VIVAS GARCÍA¹²⁷, quienes desarrollaron una encuesta denominada Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación –SEUE– para establecer indicadores de satisfacción del estudiantado. De igual modo, JIMÉNEZ GONZÁLEZ, ROBLES ZEPEDA y TERRIQUEZ CARRILLO¹²⁸ elaboran una herramienta evaluativa de la satisfacción, desde el factor menos esencial al más important para describir cada factor en función de los resultados obtenidos.

Por su parte, ANA LÚCIA RIGHI SCHLEICH, SOELY APARECIDA JORGE POLYDORO y ANGELI DOS SANTOS ACÁCIA APARECIDA¹²⁹ crearon un instrumento a partir de pruebas piloto -en función de diversas pruebas ya establecidas-, y diseñó la Escala de Satisfacción con una Experiencia Académica –ESEA–. Así también, BEATRIZ DE CASTRO

-
- 124 HELENA ALVES y MÁRIO RAPOSO. “La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad Da Beira Interior”, *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, vol. 1, n.º 1, Munich, Biblioteca Universitaria de Munich, 2005, disponible en [https://www.researchgate.net/publication/225663483_La_medicion_de_la_satisfaccion_en_la_ensenanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_Universidade_da_Beira_Interior].
- 125 QUISPE FERNÁNDEZ, GABITH MIRIAM y VÍCTOR DANTE AYAVIRI NINA. “Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo”, en *Revista Empresarial*, vol. 10, n.º 37, 2016, pp. 27 a 35, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>].
- 126 GENTO PALACIOS. “Propuesta para una acción educativa de calidad en el tratamiento de la diversidad”, cit.
- 127 VIVAS GARCÍA. “El modelo de la calidad total para las instituciones educativas”, cit.
- 128 JIMÉNEZ GONZÁLEZ, ROBLES ZEPEDA y TERRIQUEZ CARRILLO. “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit”, cit.
- 129 ANA LÚCIA RIGHI SCHLEICH, SOELY APARECIDA, JORGE POLYDORO y ANGELI DOS SANTOS ACÁCIA APARECIDA. “Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior”, en *Avaliação Psicológica*, vol. 5, 2006, pp. 11 a 20, disponible en [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712006000100003].

SEBASTIANO PEREIRA¹³⁰ utilizó un instrumento de 31 variables, las cuales se adaptaron de otras pruebas, y luego, se empleó el análisis de factores. A pesar de la existencia de diversos estudios, escalas y el sin fin de instrumentos elaborados algunos validados y otros empíricos¹³¹, no existe la tendencia a unificar criterios y postular un instrumento universal.

130 BEATRIZ DE CASTRO SEBASTIANO PEREIRA. (s. f.). *A satisfação dos alunos de escolas de administração*, recuperado el 18 de enero de 2021, disponible en [http://sistema.semead.com.br/gsemead/resultado_semead/trabalhos-PDF/57.pdf].

131 RIGHI SCHLEICH, *et al.* “Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior”, cit.

CAPÍTULO TERCERO

El rendimiento académico

Se define el rendimiento académico como un componente que permite medir la calidad educativa y su eficacia, así como las causas de las deficiencias¹³².

No obstante, se toma en cuenta que los estudiantes tienen una manera particular de organizar sus tiempos y métodos de estudio, de hallar su motivación para desarrollar sus habilidades y destrezas tanto cognitivas como motivacionales, todo ello se relaciona con el rendimiento académico.

Por tanto, si se desea tomar acciones que puedan prever casos de fracaso académico en las universidades es necesario analizar el entorno educativo e implementar acciones a nivel de gestión y políticas que regulen el buen funcionamiento de la institución superior, para formar profesionales competentes¹³³.

Existen diversos factores que pueden influir en el rendimiento estudiantil como las horas de estudio, el estado de salud, la edad, la persona-

132 ARTUNDUAGA MURILLO. *Variables que influyen en el rendimiento académico en la Universidad*, cit.

133 Ídem.

lidad del estudiantado, el enfoque de aprendizaje estratégico¹³⁴. DAVID GÓMEZ SÁNCHEZ, ROSALBA OVIEDO MARÍN y EUGENIA INÉS MARTÍNEZ LÓPEZ¹³⁵ evaluaron la lealtad, satisfacción y rendimiento estudiantil con una encuesta que empleó 12 variables demográficas, ocho ítems para identificar el grado de satisfacción y así como siete para analizar el nivel de rendimiento y tres ítems para establecer la lealtad.

GÓMEZ SÁNCHEZ, OVIEDO MARÍN y MARTÍNEZ LÓPEZ¹³⁶ y ARTUNDUAGA MURILLO¹³⁷ coinciden en que el rendimiento académico femenino es percibido como superior al masculino. Así, para GÓMEZ SÁNCHEZ, OVIEDO MARÍN y MARTÍNEZ LÓPEZ¹³⁸, la satisfacción con la carrera elegida impacta de manera favorable en el rendimiento.

Entonces, todo índice relacionado con los estudios universitarios, el nivel económico de los estudiantes y la satisfacción por la enseñanza influyen sobre el rendimiento; pero GARBANZO VARGAS¹³⁹, destacó que no son relevantes para el promedio ponderado y la nota de admisión.

El rendimiento académico es una medida de la capacidad del estudiantado, de sus avances y de los conocimientos obtenidos en un lapso.

En torno a ello, son diversas las definiciones que han dado los autores en relación con este concepto de especial significación en el campo de la educación universitaria; así se puede encontrar la propuesta de FRANCISCO JAVIER HINOJO LUCENA *et al.*¹⁴⁰, quienes lo entienden

134 DAVID GÓMEZ SÁNCHEZ, EUGENIA INÉS MARTÍNEZ LÓPEZ, RAMÓN GERARDO RECIO REYES y HÉCTOR LÓPEZ GAMA. “Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la UASLP-UAMZM”, en *Sophia*, n.º 9, 2013, pp. 11 a 25, disponible en [<http://www.scielo.org.co/pdf/sph/n9/n9a02.pdf>].

135 DAVID GÓMEZ SÁNCHEZ, ROSALBA OVIEDO MARÍN y EUGENIA INÉS MARTÍNEZ LÓPEZ. “Factores que Influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario”, en *Educación y Humanidades*, vol. v, n.º 2, mayo-agosto, 2011, pp. 90 a 97, disponible en [https://www.researchgate.net/publication/305335495_Factores_que_influyen_en_el_rendimiento_academico_del_estudiante_universitario#read].

136 *Ibid.*

137 *Ídem.*

138 *Ídem.*

139 GARBANZO VARGAS. “Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica”, *cit.*

140 FRANCISCO JAVIER HINOJO LUCENA, INMACULADA AZNAR DÍAZ, JOSÉ MARÍA ROMERO RODRÍGUEZ y JOSÉ ANTONIO MARÍN MARÍN. “Influencia

como el logro que ha alcanzado un o una estudiante durante su proceso formativo. Esto remite a entender el rendimiento académico como el resultado que obtiene un individuo en una determinada actividad académica. El concepto de rendimiento está ligado al concepto de talento.

De este modo, como ha quedado demostrado por diversos autores, como es el caso de MARÍA ELCHE, SANDRA SÁNCHEZ-GARCÍA y SANTIAGO YUBERO¹⁴¹, el desempeño académico alcanza una mayor significancia al aumentar la cantidad de horas dedicadas al estudio, así como al mantener un periodo de horas libres para aprovecharlas con diversas actividades que permitan potenciar sus destrezas y habilidades.

Esta distribución de tiempo y las estrategias aplicadas para lograr el desarrollo de sus conocimientos permite que el estudiante alcance un nivel de función y rendimiento académico durante un período de tiempo, un año o un semestre, lo cual representa una evaluación integral del grado obtenido. Esto se refleja en las calificaciones finales, al quedar expresada de manera cuantitativa.

Extendiendo la explicación del concepto, ELIZABETH GUADALUPE CHONG GONZÁLEZ¹⁴² asume que el rendimiento académico se interpreta como el grado de conocimientos que demuestra cada estudiante en una materia o área específica, atendiendo a la edad y al nivel académico que cursa. Para ello, se precisa conocer el desempeño individual, la forma cómo es influido por el resto del grupo estudiantil y por el contexto educativo. Este comprende el logro obtenido en ciertas materias, las tasas de repitencia y retención escolar; dentro de él influyen factores como condiciones de la organización, el escenario social donde se desenvuelve cada uno, sus motivaciones y capacidades personales, vocación, conocimientos previos, esfuerzo, disposición para

del aula invertida en el rendimiento académico. Una revisión sistemática”, en *Campus Virtuales*, vol. 8, n.º 1, 2019, pp. 9 a 18, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6886797.pdf>].

141 MARÍA ELCHE, SANDRA SÁNCHEZ-GARCÍA y SANTIAGO YUBERO. “Lectura, ocio y rendimiento académico en estudiantes universitarios del área socioeducativa”, en *Educación XXI*, vol. 22, n.º 1, 2019, pp. 215 a 237, disponible en [<https://revistas.uned.es/index.php/educacionxx1/article/view/21548>].

142 ELIZABETH GUADALUPE CHONG GONZÁLEZ. “Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca”, *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, vol. XLVII, n.º 1, 2017, pp. 91 a 108, disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27050422005>].

aprender; al mismo tiempo, la institución tiene la responsabilidad de brindar oportunidades y ambientes formativos que garanticen la calidad del desempeño del alumnado.

La consideración anterior la corrobora CARMEN MARLENE MONDRAGÓN ALBARRÁN, DANIEL CARDOSO JIMÉNEZ y SALVADOR BOBADILLA BELTRÁN¹⁴³, quienes reportan que la educación superior favorece el progreso social; por este motivo, la comprensión de los factores que inciden en el rendimiento académico es crucial. De esta forma, se interpreta que, las condiciones ambientales, la organización del estudio, el uso de materiales para el aprendizaje y la asimilación de contenidos son relevantes a la hora de utilizar la evaluación del rendimiento para fortalecer la calidad de la educación y, como consecuencia, la satisfacción del alumnado. A razón de ello, LINDA MARINA PADUA RODRÍGUEZ¹⁴⁴ asume que el rendimiento es una medida para mejorar la calidad académica en las universidades; por cuanto, estimula el conocimiento, el desarrollo cognitivo y prepara el alumnado para el ejercicio profesional.

En este mismo orden, el rendimiento académico es una de las variables básicas de la actividad educativa; ella representa un indicador de la calidad del sistema formativo. Entonces, se asume que es el resultado del esfuerzo llevado a cabo durante el trabajo académico para formarse; este afectará el proceso de aprendizaje en términos de dinámica, porque está relacionado con la capacidad y el esfuerzo del alumnado; incluye los productos de aprendizaje producidos por los estudiantes y el comportamiento de expresar logros; se asocia con la medición de la calidad y el juicio de evaluación; la actuación en sí misma, porque es un medio más que un fin; al final, queda vinculado con propósitos éticos, expectativas económicas, lo que requiere un

143 CARMEN MARLENE MONDRAGÓN ALBARRÁN, DANIEL CARDOSO JIMÉNEZ y SALVADOR BOBADILLA BELTRÁN. “Hábitos de estudio y rendimiento académico. Caso estudiantes de la licenciatura en Administración de la Unidad Académica Profesional Tejupilco, 2016”, *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, vol. 8, n.º 15, 2017, pp. 1 a 25, disponible en [<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/315>].

144 LINDA MARINA PADUA RODRÍGUEZ. “Factores individuales y familiares asociados al bajo rendimiento académico en estudiantes universitarios”, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 24, n.º 80, 2019, pp. 173 a 195, disponible en [<https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v24n80/1405-6666-rmie-24-80-173.pdf>].

desempeño basado en las exigencias sociales de un momento determinado¹⁴⁵.

A razón de ello, HILDA JOSEFINA TRELLES ASTUDILLO¹⁴⁶ considera que el rendimiento académico es un indicador de resultados de la gestión docente e institucional y CARLOS MARCELO ÁVILA, HELDER GUILLERMO ALDAS y SANTIAGO ALEJANDRO JARRÍN¹⁴⁷ lo ratifica al concebir que las universidades, al definir su misión de formar seres humanos integrales, deben gestionar la calidad de su servicio para contribuir de forma efectiva con la sociedad, al dar cumplimiento a los objetivos trazados.

Según LEAL GONZÁLEZ¹⁴⁸, existen diferentes tipos de rendimiento académico; por tanto, este deberá ser evaluado con el empleo de diversas técnicas e instrumentos que permitan recabar información acerca de los avances personales, la productividad de un o una estudiante y valorar la calidad del proceso educativo.

En torno a ello JOSÉ MANUEL BOBADILLA ARISMENDI¹⁴⁹, refiere una clasificación en lo que concierne a los tipos de rendimiento, a saber:

1) Rendimiento suficiente. Qué necesitan los estudiantes para lograr sus propósitos y los objetivos establecidos en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

145 HILDA ELSA LEAL GONZÁLEZ. “Factores sociofamiliares que influyen en el rendimiento escolar”, (tesis de maestría), Nuevo León, México, Universidad Autónoma de Nuevo León, 1994.

146 HILDA JOSEFINA TRELLES ASTUDILLO, HUGO PATRICIO ALVARADO MALDONADO y MARÍA LUISA MONTÁNCHEZ TORRES. “Estrategias y estilos de aprendizaje y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios de Psicología Educativa”, en *Killkana Sociales*, vol. 2, n.º 2, 2018, pp. 9 a 16, disponible en [https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/292].

147 CARLOS MARCELO ÁVILA, HELDER GUILLERMO ALDAS y SANTIAGO ALEJANDRO JARRÍN. “La actividad física y el rendimiento académico en estudiantes universitarios”, *Revista Killkana Sociales*, vol. 2, n.º 4, 2018, pp. 97 a 102, disponible en [https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/214].

148 *Ibid.*

149 JOSÉ MANUEL BOBADILLA ARISMENDI. “La estrategia lúdico-lego dacta, para elevar el rendimiento escolar en el área de Educación para el Trabajo en los alumnos del 1er. grado de Educación Secundaria de la I. E. Champagnat de Tacna”, (tesis de Licenciatura), Tacna, Perú, Universidad Privada de Tacna, 2006.

2) Rendimiento insuficiente. Por el contrario, en este caso, los estudiantes no pueden alcanzar o lograr cumplir con los contenidos establecidos que pretenden cumplir.

3) Desempeño satisfactorio. Cuando un alumno o una alumna tiene la habilidad requerida y se encuentra dentro de un rango aceptable de rendimiento.

4) Desempeño o rendimiento insatisfactorio. Se trata de una situación en la que el alumno o alumna no ha alcanzado el nivel esperado o mínimo en cuanto al desarrollo de las habilidades que debe poseer.

A lo anterior, se le suma lo expuesto por LEAL GONZÁLEZ¹⁵⁰, quien agregó los siguientes tipos de rendimiento académico según el desempeño:

5) Desempeño objetivo. En este caso, se utilizan herramientas de evaluación para medir la capacidad de la persona para abordar temas específicos.

6) Actuación subjetiva. Tiene en cuenta la opinión de los profesores sobre el desempeño del alumno o alumna.

Entre los tipos de actuación mencionados también LEAL GONZÁLEZ¹⁵¹, los amplía exponiendo con los que a continuación se detallan:

7) Desempeño personal. Es un rendimiento que se expresa en términos de adquisición de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, etc., para facilitar la toma de decisiones durante el proceso de enseñanza. Dentro de este, se desglosa aspectos importantes del desempeño, a saber:

a) *Desempeño general*. Está referido al que muestran los estudiantes cuando asisten a la institución educativa, aprenden el curso de acción, los hábitos culturales y el comportamiento esperado.

b) *Desempeño específico*. Es el resultado de solucionar los diversos inconvenientes que se muestren en el aspecto personal y el progreso de la vida profesional, familiar y social. En este tipo de desempeño se verifica la conducta del alumno o alumna, su relación con los docentes y con el entorno educativo.

c) *Desempeño social*. Se trata de la función que ejerce la organización educativa en la participación social de los estudiantes en su contexto geográfico y demográfico, compuesto por el número de personas involucradas en acciones educativas.

150 Ibíd.

151 Ídem.

I. FACTORES ASOCIADOS CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO

EYDY SUÁREZ BRIEVA, EYSLEIDA SUÁREZ BRIEVA y ENRIQUE CARLOS PÉREZ LARA¹⁵² considera que el rendimiento académico comprende la asimilación de los contenidos programáticos y queda reflejado en las calificaciones, según la escala cuantitativa establecida dentro de la institución; esta conceptualización atiende a un enfoque numérico logrado por el estudiantado en las diferentes materias o asignaturas, este resultado se obtiene de las evaluaciones hechas por el cuerpo profesoral.

Al considerar los planteamientos de ÁVILA, ALDAS y JARRÍN¹⁵³, se tiene que existen factores endógenos, ligados con la capacidad de percepción y concentración del alumno o alumna, y los exógenos asociados con los hábitos y estímulos que el sujeto recibe de su medio ambiente, en ambos casos, se atiende a la diversidad de elementos que pueden propiciar o no el desempeño y los resultados estudiantiles durante un periodo determinado.

BEATRIZ DELGADO DOMENECH¹⁵⁴, además, ha identificado distintos factores de tipo cognitivo motivacional, donde involucra las estrategias de aprendizaje, autoconcepto, motivación, expectativas; así como los sociales como el apoyo familiar y el de los amigos y los patológicos disfuncionales como el consumo de sustancias, depresión y ansiedad, todos los cuales pueden influir de manera positiva o negativa en el desempeño y, por supuesto, en el rendimiento académico.

En este orden, el rendimiento académico es uno de los más importantes aspectos a considerar en el proceso educativo; por tanto,

-
- 152 EYDY SUÁREZ BRIEVA, EYSLEIDA SUÁREZ BRIEVA y ENRIQUE CARLOS PÉREZ LARA. "Análisis de los factores asociados al rendimiento académico de estudiantes de un curso de informática", *Revista de Pedagogía*, vol. 38, n.º 103, agosto-diciembre, 2017, pp. 176 a 191, disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65954978009>].
- 153 ÁVILA, ALDAS y JARRÍN. "La actividad física y el rendimiento académico en estudiantes universitarios", cit.
- 154 BEATRIZ DELGADO DOMENECH, MARÍA CARMEN MARTÍNEZ MONTEAGUDO, JOSÉ RAMÓN RODRÍGUEZ y RAQUEL ESCORTELL. "La autoeficacia académica y la inteligencia emocional como factores asociados al éxito académico de los estudiantes universitarios", *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, n.º 35, agosto, 2019, pp. 46 a 60, disponible en [<https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/4003/26003134>].

SUÁREZ BRIEVA, SUÁREZ BRIEVA y PÉREZ LARA¹⁵⁵ asume pertinente constatar los factores que intervienen desde el punto de vista personal, socio económico, académico, institucionales y metodológicos de la enseñanza, tal como se explica a continuación:

Factores personales. Están referidos al sujeto, sus expectativas, satisfacción o no, grado de adaptación, estado psicológico, motivaciones, edad, condiciones de salud, relaciones interpersonales. ELCHE, SÁNCHEZ-GARCÍA y YUBERO¹⁵⁶ involucran el ocio dentro de este grupo de factores; al respecto, consideran que existen actividades como salir con amigos, uso de tecnologías, uso del internet, escuchar música, actividades culturales, lectura en el tiempo libre; así los estudiantes con mayor rendimiento académico se sienten más satisfechos con el empleo estudiantil del tiempo libre, por concebir que repercute significativamente en su desarrollo y bienestar personal.

De igual manera, CHONG GONZÁLEZ¹⁵⁷ integra la motivación como un elemento clave para lograr la meta; esto es fomentar la utilización de los recursos internos, autonomía, sentido de competencia, autoestima y autorealización. Expone este autor que un aprendizaje apropiado a las necesidades y exigencias institucionales y sociales depende, en gran medida, de la dedicación a las actividades de estudio en el hogar y la calidad y organización del tiempo que ocupa, así también del compromiso que asume al respecto. Se le suma al ya citado las ideas de MONDRAGÓN ALBARRÁN, CARDOSO JIMÉNEZ y BOBADILLA BELTRÁN¹⁵⁸, al considerar que la motivación es crucial para mejorar el rendimiento en los estudios que efectúa cualquier persona.

Factores ligados con la conducta académica del estudiantado. Allí, como lo manifiestan CHONG GONZÁLEZ¹⁵⁹ y SUÁREZ BRIEVA¹⁶⁰, se

155 SUÁREZ BRIEVA, SUÁREZ BRIEVA y PÉREZ LARA. "Análisis de los factores asociados al rendimiento académico de estudiantes de un curso de informática", cit.

156 ELCHE, SÁNCHEZ-GARCÍA y YUBERO. "Lectura, ocio y rendimiento académico en estudiantes universitarios del área socioeducativa", cit.

157 CHONG GONZÁLEZ. "Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca", cit.

158 MONDRAGÓN ALBARRÁN, CARDOSO JIMÉNEZ y BOBADILLA BELTRÁN. "Hábitos de estudio y rendimiento académico. Caso estudiantes de la licenciatura en Administración de la Unidad Académica Profesional Tejupilco, 2016", cit.

159 Ibid.

160 Ídem.

tienen el uso de técnicas, métodos y hábitos de estudio, vocación, orientación persona y profesional, métodos de estudio, espacio para el estudio.

Factores socioeconómicos. Se encuentran referidos a las condiciones y calidad de vida del estudiantado, allí se tiene el nivel de ingresos familiares, empleo, ocupación de los pares, nivel educativo de los progenitores, disponibilidad de recursos tecnológicos, apoyo familiar y comunitario, compatibilidad de horarios. Así CHONG GONZÁLEZ¹⁶¹, indica que este tipo de factor comprende los recursos materiales y culturales de los alumnos, ingresos que impactan de manera positiva en el resultado porque contribuyen con la adquisición de los recursos requeridos en el aprendizaje, pueden disponer de un mejor transporte; aquí resalta la responsabilidad compartida con la familia, la comunidad y la escuela.

Continúa diciendo que la situación social y económica del seno familiar va a repercutir de manera positiva o no, según se atienda a las necesidades básicas del estudiantado, de su educación, así como de las tareas escolares; no obstante, cuando el alumnado debe contribuir con el sustento del hogar o se encarga de las tareas domésticas, es más importante la dedicación, motivación y calidad del estudio que la poca disponibilidad de tiempo, por lo que los padres, en calidad de agentes socializadores, tienen la obligación de transmitirle a sus hijos la importancia que reviste el estudio para elevar su nivel sociocultural.

En síntesis, dentro de este factor se tienen aspectos como los identificados por PADUA RODRÍGUEZ¹⁶², como: control psicológico, comunicación, imposición, autonomía, así como el control conductual materno y paterno.

Factores institucionales. Son los concernientes a la institución, grado motivacional que expresa los profesores para el desarrollo de sus funciones y su impacto en la masa estudiantil, infraestructura de planta física y tecnológica, programas educativos, calidad de los servicios y su efecto en los alumnos. Así CHONG GONZÁLEZ¹⁶³ y SUÁREZ BRIEVA¹⁶⁴ coinciden al señalar que la búsqueda de una mejor calidad educativa, los centros universitarios deben apoyar el quehacer académico en

161 Ibíd.

162 PADUA RODRÍGUEZ. “Factores individuales y familiares asociados al bajo rendimiento académico en estudiantes universitarios”, cit.

163 Ibíd.

164 Ídem.

respuesta a su responsabilidad social de brindar una educación superior que apoye el rendimiento académico para prevenir la deserción escolar durante todo el proceso formativo de la carrera seleccionada por el alumno o la alumna. Entonces, la institución universitaria proporcionará las herramientas precisas para garantizar la superación de cualquier deficiencia académica.

En fin, este factor involucra el apoyo para el desarrollo de una metodología de estudio y de trabajo por parte del que se forma, supervisión en temas que le resulten difíciles, creación de un clima de confianza para influir en el desempeño estudiantil, recomendar actividades extracurriculares y académico-administrativas según las demandas de la población cursante de las carreras que ofrece la institución universitaria.

Factores pedagógicos. Para SUÁREZ BRIEVA, SUÁREZ BRIEVA y PÉREZ LARA¹⁶⁵, estos factores se vinculan con las estrategias metodológicas empleadas por el cuerpo profesoral para facilitar la enseñanza e influir en la conducta y rendimiento académico del estudiantado. Al respecto, TRELLES ASTUDILLO, ALVARADO MALDONADO y MONTÁNCHEZ TORRES¹⁶⁶, reporta que la planificación del proceso de enseñanza debe incluir escenarios que estimulen el aprendizaje, según los diferentes estilos de aprender de cada estudiante. Intentará articular las demandas de los docentes con el desarrollo integral de los educandos, para que ellos alcancen mayores logros académicos.

En definitiva, MARÍA ESPADA¹⁶⁷ dice que la calidad de la gestión educativa o educación en general se va a reflejar en el rendimiento académico y este va a depender tanto de factores personales como contextuales del alumno, así como por los métodos de enseñanza y los ambientes de aprendizaje que se generen, así también, en el diseño de

165 SUÁREZ BRIEVA, SUÁREZ BRIEVA y PÉREZ LARA. "Análisis de los factores asociados al rendimiento académico de estudiantes de un curso de informática", cit.

166 TRELLES ASTUDILLO, ALVARADO MALDONADO y MONTÁNCHEZ TORRES. "Estrategias y estilos de aprendizaje y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios de Psicología Educativa", cit.

167 MARÍA ESPADA, PATRICIA ROCU, JOSÉ ANTONIO NAVIA y MAITE GÓMEZ-LÓPEZ. "Rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes universitarios hacia el método Flipped Classroom", en *Profesorado*, vol. 24, n.º 1, 2020, pp. 116 a 135, disponible en [<https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/8710/pdf>].

metodologías activas que contribuyan con el desarrollo de competencias en el alumnado.

II. DIMENSIONES DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO

El rendimiento académico contempla una serie de dimensiones, tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo, que permiten verificar hasta qué punto se logran los objetivos de aprendizaje planteados dentro del proceso formativo. Así, a continuación, se desglosan cada una de las dimensiones de este concepto que ayuda a medir la calidad de la gestión dentro de una organización educativa y, en este caso, de la universidad, como institución formadora de talento humano.

En este sentido, una dimensión que más ha llamado la atención como factor clave del rendimiento es la calificación, esta es más que simplemente asignar valores al desempeño de los estudiantes, porque sus actitudes, valores e intereses también pueden ser evaluados entre ellos mismos¹⁶⁸.

Según TOMÁS ALFONSO SAY CHACLÁN¹⁶⁹, la calificación es el resultado de la evaluación, proceso que se ejerce en la docencia para establecer un control acerca del progreso de los estudiantes en el salón de clase. De esta forma, como lo referencia ULRIKA PEPPLER-BARRY y EDWARD FISKE¹⁷⁰, las notas o calificaciones son la revisión continua de los estudiantes por parte de los profesores para constatar que ellos han aprendido en el curso y han logrado las metas esperadas.

168 SOFÍA CASTRO DE BÚCARO. *La desintegración familiar y su incidencia en el rendimiento escolar de los alumnos del Instituto Nacional para Varones Adrián Zapata, jornada matutina*, Guatemala, Universidad Francisco Marroquín, 1998.

169 TOMÁS ALFONSO SAY CHACLÁN. "Influencia de los padres de familia en el rendimiento escolar de los alumnos del Núcleo Familiar Educativo", (tesis de licenciatura), n.º 273, Totonicapán, Guatemala, Universidad Panamericana, 2010.

170 PEPPLER-BARRY, ULRIKA y EDWARD FISKE. *Foro Mundial sobre la Educación, Dakar, Senegal, del 26 al 28 de abril de 2000: informe final*, París, , UNESCO, 2000, disponible en [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000121117_spa].

Se les suma a los autores anteriores STEPHEN YELON¹⁷¹, quien entiende la certificación de calificaciones como un proceso donde se mide la capacidad de cada alumno o alumna a través de un examen u otro tipo de evaluación, basada en normas objetivas y en el trabajo de otros. Así, el profesorado observará si sus habilidades y métodos de enseñanza son exitosos, razón por la cual se podrá también identificar el desempeño de los estudiantes y si la enseñanza es exitosa, es decir, si el método de enseñanza tuvo éxito o fracasó.

Por su parte, como afirmó MARÍA DE LOS ÁNGELES HURTADO DE MENDOZA¹⁷², que la calificación obedece al desarrollo de diferentes pruebas, donde la medición y evaluación interactúan. Las pruebas, vistas por este autor, son aquellos instrumentos que se utilizan para realizar mediciones y que, en definitiva, contribuyen a asignar una calificación. Al hablar de medición, quiso decir que la cantidad y su significado dependen de las características que determinen la cuantificación.

Entonces, la calificación se puede definir como un proceso complejo, este abarca varios aspectos donde los estudiantes necesitan ser evaluados de la misma manera, las calificaciones es el resultado de evaluar los conocimientos, destrezas, aprendizajes adquiridos por los estudiantes a través de pruebas y determinados métodos, trabajo o tarea para el desarrollo de competencias.

Otra dimensión que se considera como componente del rendimiento académico es la responsabilidad; en torno a ello HINOJO, AZNAR, ROMERO Y MARÍN¹⁷³ dicen que en los estudiantes recae una responsabilidad por cumplir con un adecuado desempeño. Por tanto, es aprender parte del comportamiento humano a través de la observación, lo que permite a los individuos incrementar el conocimiento en base a los conocimientos presentados en la vida diaria.

En este orden de ideas, FRANCISCO JAVIER HINOJO LUCENA *et al.* asumen que el o la profesora debe promover el sentido de responsabilidad. Por ello, los docentes deben atender a una enseñanza in-

171 STEPHEN YELON. *La psicología en el aula*, México D. F., Trillas, 1991.

172 MARÍA DE LOS ÁNGELES HURTADO DE MENDOZA. *Pruebas de rendimiento académico y objetivos de la instrucción*, México D. F., Diana, 1980.

173 FRANCISCO JAVIER HINOJO LUCENA, INMACULADA AZNAR DÍAZ, JOSÉ MARÍA ROMERO RODRÍGUEZ y JOSÉ ANTONIO MARÍN MARÍN. "Influencia del aula invertida en el rendimiento académico. Una revisión sistemática", en *Campus Virtuales*, vol. 8, n.º 1, 2019, pp. 9 a 18, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6886797.pdf>].

dividualizada para que los estudiantes de nivel universitario puedan lograr un buen desempeño académico. Al tomar como base indispensable los deberes que los universitarios deben realizar, se involucrarán en actividades participativas para ayudar a lograr la meta acerca del mejor desempeño. De esta manera, se interpreta que el bajo rendimiento académico estudiantil en el seno de las casas de estudios superiores se considera un problema no solo de las instituciones educativas, sino de todo el entorno social.

Otra dimensión es la motivación por aprender. CHONG GONZÁLEZ¹⁷⁴, la entiende como un proceso que impulsa a iniciar el comportamiento y a guiar el desempeño hacia el logro de las metas; queda implícita la presencia de variables de tipo cognitivo y emocionales, las cuales influyen entre sí para complementar y mejorar la eficiencia de los incentivos, proceso que corresponde a otro imprescindible en el ámbito educativo: el aprendizaje.

Dentro de esta dimensión se emplean conceptos como “recompensa” e “incentivo” para entender la definición de la motivación. Las recompensas son objetos o eventos atractivos para el o la estudiante que se ofrecen para estimular la aparición de un comportamiento determinado, como, por ejemplo, cumplir con aumentar su calificación, cuya obtención de puntos es la recompensa. En efecto, se trata de proponer algo y lo que se obtiene de cumplir con lo propuesto en su proceso de aprendizaje. Se le agrega a esta posición la visión humanista, ella hace énfasis en la fuente interna de motivación: la “autorrealización”.

Ambas teorías comparten la creencia que las personas son impulsadas por su potencial de desarrollo innato en cada oportunidad. Por tanto, desde una perspectiva humanista, motivar a los estudiantes significa cultivar sus recursos internos, habilidades, autoestima, autonomía y sentido de realización.

Por su parte, se identifica diversas teorías del aprendizaje social en las que interviene metodologías cognitivas y conductuales.

En relación con lo antes expuesto, ALBERT BANDURA y EUGENIO GARRIDO MARTÍN¹⁷⁵ señaló en su teoría de la cognición social que la motivación es el producto de dos fuerzas principales, una es el deseo del individuo por lograr una meta y el valor que para él o ella tiene la

174 CHONG GONZÁLEZ. “Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca”, cit.

175 ALBERT BANDURA y EUGENIO GARRIDO MARTÍN. *Principios de modificación de conducta*, 1993, Salamanca, Sígueme.

meta. En otras palabras, el aspecto importante para las personas es, si se esfuerza, ¿puede ser exitoso? Y si esto ocurre, ¿el resultado será valioso o significativo? En esta interpretación sobre la motivación ella es el producto de estas dos fuerzas, porque si el valor de cualquier factor es cero, entonces no hay motivación para lograr la meta.

Se considera, por esta razón, que el proceso motivacional tiene su impacto en el desempeño y el rendimiento académico, el esfuerzo mental del estudiantado durante el proceso de enseñanza tiene un vínculo esencial con el desarrollo cognitivo de estos y, por ende, en su actuación.

Como suma al componente motivacional, PEDRO CABRERA GUILLÉN y EDUARDO GALÁN¹⁷⁶ expone que el rendimiento queda mediado por aspectos como autoconcepto, creencias, autovalía y autoeficacia que determinan la motivación hacia los aprendizajes; las metas predicen la conducta del individuo y establecen el éxito o fracaso como medida de la calidad del desempeño.

Dentro de esta teoría propuesta por BANDURA y GARRIDO MARTÍN¹⁷⁷, se puede considerar el autocontrol del aprendizaje como otro de los factores vinculados con el desempeño. Por tanto, se conecta el “lugar de control”, es decir, el lugar donde las personas ubican la fuente de los resultados obtenidos con el éxito en su contexto educativo. En vista de lo dicho, se entiende que, si el éxito o el fracaso se atribuyen a factores internos, traerá consigo sentimientos de orgullo, autoestima y expectativas optimistas para el alumno o alumna.

Si la causa del éxito o del fracaso se entiende como externa, cuando tenga éxito, el o la estudiante se sentirá “afortunado” por su buena suerte, y cuando fracase, experimentará dolor por su cruel destino. En este último caso, la persona no asume la responsabilidad de los resultados de controlar o participar en su actividad, e infiere que el azar determina lo que le ocurre; de esta manera, la interpretación de este planteamiento es que las personas con las más altas calificaciones tienen fuentes internas de control.

176 PEDRO CABRERA GUILLÉN y EDUARDO GALÁN. “Satisfacción escolar y rendimiento académico”, *Revista de Psicodidáctica*, n° 14, 2003, pp. 87 a 98, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/175/17501406.pdf>].

177 BANDURA y GARRIDO MARTÍN. *Principios de modificación de conducta*, cit.

Por su parte, DANIEL GOLEMAN¹⁷⁸, al hacer sus aportes acerca de la inteligencia emocional, conlleva a plantear que dentro del rendimiento académico es más importante este tipo de inteligencia que la intelectual, por cuanto ella comprende habilidades como control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, compasión y sensibilidad. Se configuran con rasgos de personalidad como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, ellos son de especial relevancia para la adecuada y creativa adaptación social; dentro de sus características están:

1. El desempeño de los estudiantes en el contexto educativo depende del conocimiento más básico entre todos los conocimientos: *el aprendizaje*.

2. **Confianza.** Controlar el propio cuerpo, comportamiento y sentido del mundo. Siente que completar su carrera lo hará de forma exitosa y que otras personas pueden ayudarlo a completar esta tarea.

3. **Curiosidad.** Es la sensación de descubrir cosas, de sentir las positivas y agradables.

4. **Objeto.** Comprende la intención de alcanzar una meta.

5. **Autocontrol.** Involucra la capacidad de regular y controlar de forma apropiada el comportamiento del mismo sujeto, atendiendo a criterios como la edad; en otras palabras, es un sentido de control interno.

6. **Relación.** Es la capacidad de conectarse con las personas que se encuentran a su alrededor, comprender y sentirse comprendido por los demás.

7. **Habilidades de comunicación.** Se corresponde con la capacidad para comunicar de palabra las ideas, sentimientos y conceptos a sus congéneres con confianza y el placer de interactuar con ellos.

8. **Cooperación.** Se corresponde con la capacidad de coordinar los requerimientos personales con otros individuos durante el desarrollo de actividades grupales.

En resumen, la educación del autocontrol comprende la capacidad para controlar los impulsos aprendidos de manera natural. Durante el proceso de enseñanza, se procura que los estudiantes sean capaces de automotivarse para ejecutar sus metas. Por tal razón, la dimensión de autogestión para mejorar el rendimiento académico no es suficiente para afectar significativamente el rendimiento en el

seno de la institución educativa donde cursa sus estudios, pues las habilidades sociales también deben considerarse para que el alum-nado logre éxito académico.

Bajo esta postura, la autoconfianza forma parte de la competencia social y de la educación, allí la organización educativa debe aportar a los estudiantes una serie de oportunidades para el aprendizaje de habilidades, conocimientos, actitudes, conocimientos, actitudes y há-bitos pueden maximizar sus capacidades y ayudar a eliminar familias desfavorecidas y los efectos nocivos del entorno social.

III. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNSA

En este estudio, que analiza los criterios de evaluación de la Universi-dad de San Agustín –UNSA– se plantea, en primer lugar, la necesidad de definir el promedio ponderado; sobre este particular dentro del plan de estudios se encuentra que es el promedio de la nota calculado con referencia del valor de creditaje asignado a cada curso.

En el presente trabajo se utilizará el promedio ponderado, obteni-do al culminar el quinto año de los alumnos que en la actualidad cur-san el sexto año. Esto quiere decir que de los 39 cursos que se llevan en los seis años de carrera de medicina, sin contar el internado, este promedio ponderado refleja el rendimiento en 33 cursos que equiva-len a 196 de 237 créditos.

De acuerdo con el reglamento de tesis de postgrado de la UNSA, la calificación es la siguiente:

1. Sobresaliente 19 a 20
2. Muy buena 17 a 18
3. Buena 14 a 16
4. Regular 11 a 13
5. Insuficiente 08 a 10

Por lo tanto, se usa la escala vigesimal, y en el ranking se ubica en or-den de mérito a los alumnos según su rendimiento de mayor a menor al considerar hasta cuatro decimales. Algunos expertos consideran que el tiempo mínimo suficiente que se debe dedicar al estudio fuera de las horas de clase o práctica es de dos a tres horas establecidos en un horario estructurado.

CAPÍTULO CUARTO

Influencia de la satisfacción en el rendimiento académico de los estudiantes de medicina del sexto semestre de la facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín. Caso de estudio

I. DIAGNÓSTICO DEL ESTUDIO

A. El problema de investigación

Al cursar el sexto año de la Facultad de Medicina los estudiantes casi han completado el plan curricular de medicina, estos jóvenes se encuentran a puertas de desarrollar actividades médicas que demandan gran responsabilidad y resulta importante conocer su satisfacción con el servicio educativo recibido.

Durante la carrera médica en la Universidad Nacional de San Agustín, se desarrollan 39 cursos con 237 créditos, el promedio ponderado

de cada estudiante es el promedio de la nota calculado con referencia del valor de créditos asignados a cada curso.

En el presente trabajo, según datos aportados en el plan de estudios de la UNSA, en Arequipa, se examinó el promedio ponderado de los alumnos de sexto año obtenido hasta el quinto año, para dar aportes a la investigación que nos ocupa.

B. Problema del estudio

¿Cómo influye la satisfacción en rendimiento académico de los estudiantes de Medicina, al tomar en cuenta como caso de estudio a los cursantes del sexto semestre de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú?

C. Hipótesis

En los estudiantes del sexto año de la Facultad de Medicina de la UNSA, la satisfacción influye de forma favorable en el rendimiento académico.

D. Objetivo general

Determinar la influencia de satisfacción en el rendimiento académico de los estudiantes de Medicina, al tomar en cuenta un estudio de casos: Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

E. Objetivos específicos

1. Estimar la satisfacción de los estudiantes del sexto año de la Facultad de Medicina de la UNSA.
2. Determinar el rendimiento de los estudiantes del sexto año de la Facultad de Medicina de la UNSA.

F. Diseño del estudio

Fue una investigación de campo, por cuanto se recopiló información en el sitio, en el lugar donde se presentó la problemática objeto de investigación¹⁷⁹.

179 MARCO ADRIANO MUÑOZ CARMONA. *Iniciación al Trabajo de Investigación*, Londres, Editorial Académica Española, 2019, disponible en [<https://www.eae-publishing.com/>].

En tal sentido, el estudio se llevó a cabo en la Facultad de Medicina de la UNSA, Arequipa, en Perú, en el año 2018. Por tanto, se tuvo información de primera mano, que fue analizada para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el estudio.

G. Tipo o nivel de estudio

La investigación fue de corte descriptivo y correlacional. Para MARCO ADRIANO MUÑOZ CARMONA¹⁸⁰, los estudios descriptivos pretenden describir, caracterizar o narrar situaciones, eventos, grupos, personas; a tal fin, la pretensión del presente fue analizar información acerca de las variables satisfacción y rendimiento académico de los estudiantes de Medicina, al tomar en cuenta un estudio de casos: Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

También, se tiene que es un estudio correlacional, porque, como lo expone MUÑOZ CARMONA¹⁸¹, establece relaciones entre las variables escogidas; así pues, se pudo determinar la influencia de la satisfacción en el rendimiento, dentro del grupo seleccionado para el desarrollo del trabajo.

H. Población

MUÑOZ CARMONA¹⁸² define la población como el total de elementos que forman parte del estudio, lo que para efectos del presente se entiende como el conjunto de estudiantes de medicina, cursantes del sexto año en la UNSA de Arequipa, en Perú, quienes sumaron la cantidad de 53 sujetos.

De ellos, los alumnos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión fueron 47, con los que se procedió al desarrollo de la recolección de información.

Entre los criterios de inclusión se encontraron: estudiantes de matrícula regular "A" o primera matrícula de la Facultad de Medicina de la UNSA, de ambos sexos, que cursan el sexto año de estudios y que participaron en forma voluntaria en la investigación.

Como criterios de exclusión se tuvo: estudiantes que no llenaron de manera adecuada los instrumentos de evaluación.

180 *Ibíd.*

181 *Ídem.*

182 *Ídem.*

I. Operacionalización de variables

Tabla 1. Sistematización de las variables

Variable	Indicador	Unidad/Categoría	Escala	Instrumento
Satisfacción	Por el cumplimiento a sus necesidades básicas	Totalmente insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Bastante satisfecho Totalmente satisfecho Likert de cinco alternativas en una escala de 1 a 5	Ordinal	Encuesta Cuestionario SEUE
	Con los servicios ofrecidos a los estudiantes			
	Por su seguridad vital			
	Por la seguridad socioeconómica			
	Por la seguridad emocional			
	Por la pertenencia a la institución (Facultad)			
	Por el sistema de trabajo			
	Por el progreso o éxito personal			
	Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal			
Por la autorrealización personal				
Rendimiento académico	La nota obtenida en el promedio ponderado del ranking hasta 2013	1, 2, 3, ..., 20.	Razón	Ranking 2013 de la oficina universitaria de coordinación y supervisión académica
Variables intervinientes				

Edad		Años	Razón	Ficha de recolección de datos
Sexo		Femenino Masculino	Nominal	
Distrito de procedencia	Fecha de nacimiento Características sexuales secundarias Mapa de Arequipa Metropolitana	Arequipa Alto Selva Alegre Cayma Cerro Colorado Characato Jacobo Hunter José Luis Bustamante y Rivero Mariano Melgar Miraflores Paucarpata Sabandia Sachaca Socabaya Tiabaya Uchumayo Yanahuara Yura Mollebaya Quequeña	Nominal	
Estado civil	Estado conyugal	Soltero Casado Conviviente Viudo Divorciado	Nominal	
Trabajo	Relación contractual	Sí No	Nominal	
Número de hijos	Declaración personal	0, 1, 2, 3, 4...	Razón	
Tiempo promedio de estudio por día	Horas de estudio	<2 horas al día 2-3 horas al día >3 horas al día	Intervalo	

J. Producción y registro de datos

Se solicitó al Consejo de Facultad por medio del Decanato el *ranking* con el promedio ponderado de los estudiantes de la oficina universitaria de coordinación y supervisión académica del quinto año. Para ello, se gestionó una petición al Consejo de Facultad por intermedio

del Decanato y del delegado de la promoción y se contó con la autorización de los estudiantes para aplicar el cuestionario SEUE y la ficha de recolección de datos.

Se aplicó la encuesta de satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, codificada con el CUI para identificar el promedio ponderado de la persona que resuelva la encuesta respectiva (anexo 3).

Se procedió a vaciar las encuestas en una base de datos en el programa SPSS para la obtención de los resultados.

Se presentaron los resultados en tablas, la discusión, las recomendaciones y conclusiones pertinentes.

K. Instrumento

La satisfacción es el resultado de un proceso valorativo; por lo tanto, la satisfacción del alumno es la percepción favorable de los alumnos respecto a sus resultados y experiencias en el ámbito educativo.

El cuestionario de SEUE estima la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación¹⁸³ ¹⁸⁴. Además, ha sido utilizado en varios trabajos para evaluar satisfacción estudiantil en las carreras de educación, ingenierías y administración, al llegar a la conclusión que su validez y fiabilidad es adecuada para medir satisfacción estudiantil¹⁸⁵ ¹⁸⁶ ¹⁸⁷ ¹⁸⁸.

Este instrumento contempla los datos de identificación del alumno, edad, sexo, año que cursa, turno y carrera; estos datos muestran algunas características de la población encuestada. Consta de 93 ítems

-
- 183 GENTO PALACIOS. "Propuesta para una acción educativa de calidad en el tratamiento de la diversidad", cit.
- 184 VIVAS GARCÍA. "El modelo de la calidad total para las instituciones educativas", cit.
- 185 PEREA DELGADO. *Análisis de resultados de la medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*, cit.
- 186 JIMÉNEZ GONZÁLEZ, ROBLES ZEPEDA y TERRIQUEZ CARRILLO. "Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit", cit.
- 187 GENTO PALACIOS. "Propuesta para una acción educativa de calidad en el tratamiento de la diversidad", cit.
- 188 VIVAS GARCÍA. "El modelo de la calidad total para las instituciones educativas", cit.

distribuidos en 10 apartados¹⁸⁹⁻¹⁹⁰. El cuestionario posibilita el cálculo de la estimación total de la satisfacción de los estudiantes en relación con cada uno de los 93 ítems¹⁹¹.

Para realizar este cálculo, se emplea la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de satisfacción} = V/N$$

Donde V es la sumatoria de la valoración de cada uno de los 93 ítems que conforman el cuestionario y N representa el número de pruebas efectuadas.

Se estima un tiempo de resolución entre 20 y 30 minutos. Se debe llenar cada ítem, porque la omisión de uno alteraría los resultados. El número obtenido se interpreta a partir de la escala de valoración SEU (anexo 02 escala de valoración de SEU).

Para la estimación de cada una de las dimensiones, emplear la fórmula antes descrita. En este caso, el símbolo V representa la sumatoria de la valoración de cada uno de los ítems y se interpreta con la escala de valoración del anexo 02.

De igual modo, se utilizó una escala Likert con cinco respuestas. Por lo general, se utilizan cinco niveles de respuestas para cada ítem, lo cual se visualiza en la tabla 1¹⁹².

Tabla 2. Medición de la escala de Likert para valores del 1 al 5

Formato típico	Calificación utilizada
1.- Totalmente en desacuerdo	Totalmente insatisfecho
2.- En desacuerdo	Poco satisfecho
3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Satisfecho
4.- De acuerdo	Bastante satisfecho
5.- Totalmente de acuerdo	Totalmente satisfecho

189 GENTO PALACIOS. "Propuesta para una acción educativa de calidad en el tratamiento de la diversidad", cit.

190 VIVAS GARCÍA. "El modelo de la calidad total para las instituciones educativas", cit.

191 Ídem.

192 PEREA DELGADO. Análisis de resultados de la medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle, cit.

También, para confirmar lo referente al rendimiento académico se recabó información acerca del promedio ponderado del ranking oficial de la población estudiada 2013.

L. Validez y confiabilidad del cuestionario

El instrumento fue validado con el criterio de juicio de expertos, a partir de la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos –CPR– y se encontró un DPR de 0.98, error $aa\ 0.05 = 0.04$ y el CPR corregido de 0.94, con un resultado de Alfa de Cronbach de 0.93, por esto el cuestionario SEUE es válido y fiable^{193 194}.

M. Análisis estadístico

Se calibró el instrumento con una prueba piloto en 10 alumnos del quinto año de la Facultad de Medicina de la UNSA. Además, se utilizó la estadística descriptiva con medidas de tendencia central y de dispersión para las variables cuantitativas y de frecuencias y porcentajes para los datos cualitativos.

Luego, se procedió a valorar la asociación con el test de chi-cuadrado y se elaboraron tablas cruzadas con Chi cuadrado. Más adelante, se presentaron los resultados en tablas.

N. Resultados

Este aparte ofrece la representación gráfica de la información recabada con su correspondiente análisis y discusión de los hallazgos obtenidos. Tal como se constata de seguidas.

193 GENTO PALACIOS. “Propuesta para una acción educativa de calidad en el tratamiento de la diversidad”, cit.

194 VIVAS GARCÍA. “El modelo de la calidad total para las instituciones educativas”, cit.

Tabla 3. Influencia de la satisfacción total en el rendimiento académico

			Puntajes					
			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	Total
Satisfacción Total	Poco satisfecho	Recuento	0	0	3	1	2	6
		% dentro de Satisfacción Total	0.0%	0.0%	50.1%	16.7%	33.4%	100%
	Satisfecho	Recuento	5	7	19	9	0	40
		% dentro de Satisfacción Total	12.5%	17.5%	47.5%	22.5%	0.0%	100%
	Bastante satisfecho	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% dentro de Satisfacción Total	0.0%	100%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de Satisfacción Total	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 89,496^a p= 0.040

Tabla 4. Influencia de la satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura en el rendimiento académico

			Puntaje					
			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	Total
I. Condiciones básicas de infraestructura	Poco satisfecho	Recuento	0	1	5	4	2	11
		% dentro de i	0.0%	9.1%	45.5%	36.4%	9.1%	100%
	Satisfecho	Recuento	5	7	17	6	1	36
		% dentro de i	14%	19.6%	47.6%	16.8%	2.8%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de i	10.5%	16.8%	42.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 41,422^a

p= 0.042

Tabla 5. Incidencia de la satisfacción de los servicios de la institución en el rendimiento académico

			Puntaje					Total
			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	
II. En servicios de la institución	Totalmente insatisfecho	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de II	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%	100%
	Poco satisfecho	Recuento	2	2	9	6	2	21
		% dentro de II	9.6%	9.6%	43.2%	28.8%	9.6%	100%
	Satisfecho	Recuento	3	6	12	4	0	25
		% dentro de II	12%	24%	48%	16%	0.0%	100%
Total	Recuento	5	8	22	10	2	47	
	% dentro de II	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%	

Chi-cuadrado 63,204^a

p= 0.222

Tabla 6. Incidencia de la satisfacción de las condiciones de seguridad en el rendimiento académico

			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	Total
III. Condiciones de seguridad	Totalmente insatisfecho	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de III	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%	100%
	Poco satisfecho	Recuento	1	1	10	4	2	18
		% dentro de III	5.6%	5.6%	56%	22.4%	11.2%	100%
	Satisfecho	Recuento	3	6	11	5	0	25
		% dentro de III	12%	24%	44%	20%	0.0%	100%
	Bastante satisfecho	Recuento	1	1	0	1	0	3
		% dentro de III	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	100%
Total	Recuento	5	8	22	10	2	47	
	% dentro de III	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%	

Chi-cuadrado 112,069^a

p = 0.087

Tabla 7. Influencia de la satisfacción de su posición económica en el rendimiento académico

			Puntaje					Total
			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	
IV. Consideración a su situación económica	Totalmente insatisfecho	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de IV	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%	100%
	Poco satisfecho	Recuento	1	4	5	1	2	13
		% dentro de IV	7.7%	30.8%	38.5%	7.7%	15.4%	100%
	Satisfecho	Recuento	4	3	13	9	0	29
		% dentro de IV	13.6%	10.2%	44.2%	30.8%	0.0%	100%
	Bastante satisfecho	Recuento	0	1	3	0	0	4
		% dentro de IV	0.0%	25%	75%	0.0%	0.0%	100%
Total	Recuento	5	8	22	10	2	47	
	% dentro de IV	10.5%	16.8%	16.8%	21.2%	4.2%	100%	

Chi-cuadrado 114,072^a

p = 0.964

Tabla 8. Influencia de la satisfacción de seguridad emocional por el trato afectuoso en el rendimiento académico

			Puntaje					Total
			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	
V. Seguridad emocional por el trato afectuoso	Totalmente insatisfecho	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de v	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%	100%
	Poco satisfecho	Recuento	1	0	2	1	2	6
		% dentro de v	16.7%	0.0%	33.4%	16.7%	33.4%	100%
	Satisfecho	Recuento	2	7	18	4	0	31
		% dentro de v	6.4%	22.4%	57.7%	12.9%	0.0%	100%
	Bastante satisfecho	Recuento	2	1	1	5	0	9
		% dentro de v	22.2%	11.1%	11.1%	55.5%	0.0%	100%
Total	Recuento	5	8	22	10	2	47	
	% dentro de v	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%	

Chi-cuadrado 116,742^a

p = 0.598

Tabla 9. Influencia de la satisfacción del sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase en el rendimiento académico

		Puntaje						
			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	Total
VI. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, por la aceptación	Totalmente insatisfecho	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de VI	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%	100%
	Poco satisfecho	Recuento	0	2	2	2	1	7
		% dentro de VI	0.0%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%	100%
	Satisfecho	Recuento	3	5	15	6	1	30
		% dentro de VI	9.9%	16.5%	49.6%	19.9%	3.3%	100%
	Bastante satisfecho	Recuento	2	1	4	2	0	9
		% dentro de VI	22.2%	11.1%	44.4%	22.2%	0.0%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de VI	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 114,889^a

p = 0.334

Tabla 10. Influencia de la satisfacción del proceso de enseñanza y aprendizaje en el rendimiento académico

		Puntaje						
			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	Total
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje	Totalmente insatisfecho	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de VII	0.0%	0.0%	100%	0.0%	0.0%	100%
	Poco satisfecho	Recuento	1	2	3	2	2	10
		% dentro de VII	10%	20%	30%	20%	20%	100%
	Satisfecho	Recuento	4	5	17	7	0	33
		% dentro de VII	12%	15%	51.1%	21.2%	0.0%	100%
	Bastante satisfecho	Recuento	0	1	1	1	0	3
		% dentro de VII	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de VII	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 116,788^a

p = 0.748

Tabla 11. Influencia de la satisfacción de los logros personales en el rendimiento académico

			Puntaje					
			9.67- 11.97	12.07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
VIII. En logros personales	Totalmente insatisfecho	Recuento	0	0	1	1	0	2
		% dentro de VIII	0.0%	0.0%	50%	50%	0.0%	100%
	Poco satisfecho	Recuento	1	1	5	0	1	8
		% dentro de VIII	12.5%	12.5%	62.5%	0.0%	12.5%	100%
	Satisfecho	Recuento	4	7	16	8	1	36
		% dentro de VIII	11.2%	19.6%	44.8%	22.4%	2.8%	100%
Bastante satisfecho	Recuento	0	0	0	1	0	1	
	% dentro de VIII	0.0%	0.0%	0.0%	100%	0.0%	100%	
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de VIII	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 113,257^a

p = 0.904

Tabla 12. Influencia de la satisfacción del reconocimiento del éxito personal en el rendimiento académico

			Puntaje					
			9.67- 11.97	12.07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
IX. Reconocimiento del éxito personal	Poco satisfecho	Recuento	0	2	3	2	1	8
		% dentro de IX	0.0%	25%	37.5%	25%	12.5%	100%
	Satisfecho	Recuento	4	6	17	7	1	35
		% dentro de IX	11.6%	17.4%	49.2%	20.1%	2.9%	100%
	Bastante satisfecho	Recuento	1	0	2	1	0	4
		% dentro de IX	25%	0.0%	50%	25%	0.0%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de IX	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 87,454^a

p = 0.311

Tabla 13. Influencia de la satisfacción de la autorrealización en el rendimiento académico

			Puntaje					Total
			9.67-11.97	12.07-12.99	13.07-13.90	14.10-14.92	15.23-15.52	
X. Autorrealización	Poco satisfecho	Recuento	0	0	2	0	1	3
		% dentro de x	0.0%	0.0%	66.6%	0.0%	33.3%	100%
	Satisfecho	Recuento	4	8	12	7	1	32
		% dentro de x	12.4%	24.8%	37.3%	21.7%	3.1%	100%
	Bastante satisfecho	Recuento	0	0	8	3	0	11
		% dentro de x	0.0%	0.0%	72.8%	27.3%	0.0%	100%
	Muy satisfecho	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% dentro de x	100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
	Total	Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de x	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 132,388^a

p = 0.695

Tabla 14. Influencia del distrito de procedencia en el rendimiento académico

		PUNTAJES:	9.67- 11.97	12,07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
Distrito de Procedencia	Arequipa	Recuento	0	1	3	1	0	5
		% dentro de distrito de procedencia	0.0%	20%	60%	20%	0%	100%
	Asa	Recuento	0	1	2	0	0	3
		% dentro de distrito de procedencia	0.0%	33.3%	66.6%	0%	0%	100%
	Cayma	Recuento	2	1	0	0	0	3
		% dentro de distrito de procedencia	66.6%	33.3%	0%	0%	0%	100%
	Cerro colorado	Recuento	0	2	2	0	0	4
		% dentro de distrito de procedencia	0.0%	50%	50%	0%	0%	100%
	Hunter	Recuento	0	0	2	0	0	2
		% dentro de distrito de procedencia	0.0%	0.0%	100%	0%	0%	100%
	Jlbr	Recuento	0	1	5	2	0	8
		% dentro de distrito de procedencia	0.0%	12.5%	62.5%	25%	0%	100%
	Miraflores	Recuento	2	1	0	2	0	5
		% dentro de distrito de procedencia	40%	20%	0%	40%	0%	100%
	Paucarpata	Recuento	0	1	3	3	0	7
		% dentro de distrito de procedencia	0.0%	14.3%	42.9%	42.9%	0%	100%
	Socabaya	Recuento	1	0	4	2	2	9
		% dentro de distrito de procedencia	11.1%	0.0%	44.4%	22.2%	22.2%	100%
Tiabaya	Recuento	0	0	1	0	0	1	
	% dentro de distrito de procedencia	0.0%	0.0%	100%	0%	0%	100%	
Total	Recuento	5	8	22	10	2	47	
	% dentro de distrito de procedencia	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%	

Chi-cuadrado 391,154^a

p = 0.211

Tabla 15. Influencia de la edad en el rendimiento académico

			9.67- 11.97	12.07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
Edad	21	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% dentro de edad	0%	0%	0%	100%	0%	100%
	22	Recuento	0	0	3	3	1	7
		% dentro de edad	0%	0%	42.9%	42.9%	14.3%	100%
	23	Recuento	0	1	8	3	0	12
		% dentro de edad	0%	8.3%	66.4%	24.9%	0%	100%
	24	Recuento	0	3	4	0	0	7
		% dentro de edad	0%	42.9%	47.2%	0%	0%	100%
	25	Recuento	2	2	5	1	1	11
		% dentro de edad	18.2%	18.2%	45.5%	9.1%	9.1%	100%
	26	Recuento	1	1	1	1	0	4
		% dentro de edad	25%	25%	25%	25%	0%	100%
	27	Recuento	0	1	0	1	0	2
		% dentro de edad	0%	50%	0%	50%	0%	100%
	30	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% dentro de edad	0%	0%	100%	0%	0%	100%
	33	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% dentro de edad	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de edad	10.5%	16.8%	46.1%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 330,119^a

p = 0.000

Tabla 16. Influencia del sexo en el rendimiento académico

			Puntaje					
			9.67- 11.97	12,07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
Sexo	Masculino	Recuento	5	4	8	5	1	24
		% dentro de sexo	21%	16.8%	33.6%	25.1%	4.2%	100%
	Femenino	Recuento	0	4	14	4	1	23
		% dentro de sexo	0%	17.2%	60.4%	17.2%	4.3%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de sexo	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 44,999^a

p = 0.141

Tabla 17. Influencia del estado civil en el rendimiento académico

			Puntaje					
			9.67- 11.97	12,07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
Estado civil	Soltero	Recuento	5	7	22	9	2	45
		% dentro de estado civil	11%	15.4%	48.4%	19.8%	4.4%	100%
	Casado	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% dentro de estado civil	0%	100%	0%	0%	0%	100%
	Conviviente	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% dentro de estado civil	0%	0%	0%	100%	0%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de estado civil	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 94,000^a

p = 0.606

Tabla 18. Influencia del financiamiento en el rendimiento académico

		Puntaje						
			9.67- 11.97	12,07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
Financiamiento	Padre	Recuento	2	7	21	9	2	41
		% dentro de Financiamiento	4.8%	16.8%	48.2%	21.8%	4.8%	100%
	Autofinanciado	Recuento	2	1	1	1	0	5
		% dentro de Financiamiento	40%	20%	20%	20%	0%	100%
	Otros	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% dentro de Financiamiento	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de Financiamiento	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 94,000^a

p = 0.015

Tabla 19. Influencia del trabajo en el rendimiento académico

		Puntaje						
			9.67- 11.97	12,07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
Trabajo	Sí	Recuento	4	3	1	2	0	10
		% dentro de Trabajo	40%	30%	10%	20%	0%	100%
	No	Recuento	1	5	21	8	2	37
		% dentro de Trabajo	2.7%	13.5%	56.1%	21.6%	5.4%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de Trabajo	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 47,000^a

p = 0.005

Tabla 20. Influencia de las horas de estudio en el rendimiento académico

			Puntaje					
			9.67- 11.97	12.07- 12.99	13.07- 13.90	14.10- 14.92	15.23- 15.52	Total
Tiempo de Estudio	<2 horas al día	Recuento	2	3	5	6	0	16
		% dentro de Tiempo de Estudio	12.6%	18.9%	31.5%	37.8%	0%	100%
	2-3 horas al día	Recuento	2	2	10	1	1	16
		% dentro de Tiempo de Estudio	12.6%	12.6%	62.9%	6.3%	6.2%	100%
	>3 horas al día	Recuento	1	3	7	3	1	15
		% dentro de Tiempo de Estudio	6.4%	20.1%	46.9%	20.1%	6.7%	100%
Total		Recuento	5	8	22	10	2	47
		% dentro de Tiempo de Estudio	10.5%	16.8%	46.4%	21.2%	4.2%	100%

Chi-cuadrado 84,992^a

p = 0.885

O. Discusión y comentarios

De los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de medicina en la UNSA, en la tabla 3 se visualiza que solo están satisfechos 40 alumnos (85.1%).

Los alumnos consideran estar poco satisfechos, satisfechos y bastante satisfechos, existiendo una influencia favorable y significativa de la satisfacción total y el rendimiento académico, según el chi-cuadrado ($p = 0.040$ y $p < 0.05$).

PIKE y SIMPSON¹⁹⁵ encontraron que las variables analizadas se vinculan de manera favorable. Muchos estudios revelan la importancia de la satisfacción estudiantil para determinar las debilidades de las

195 PIKE y SIMPSON. "The Relationship between Academic Achievement and Satisfaction: Evidence of Moderating Effects for Academic and Social Integration", cit.

diversas instituciones. En la Universidad del Valle de Colombia se halló que, por lo general, el alumnado se encontraba satisfecho, pero estaban insatisfechos con los mecanismos de comunicación y las tarifas seguidas, al dar con ello una noción a la Universidad de qué punto debiesen mejorar¹⁹⁶⁻¹⁹⁷.

En el 2007, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, BULLÓN usó la escala de SEICE y encontró un grado de bastante satisfechos a los estudiantes de las escuelas de ingeniería electrónica, industrial y civil.

Se evidencia que los estudiantes se encuentran más satisfechos con las capacidades desarrolladas durante su formación académica, encontraron diferencia significativa entre la edad y los años de estudio, donde a menor edad y tiempo de estudio mayor satisfacción con la calidad percibida¹⁹⁸; por otro lado, en este estudio se encontró que la mayor satisfacción se encuentra con la infraestructura y menor edad mejor rendimiento académico.

BARRERA LONDOÑO, GÓMEZ y HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ¹⁹⁹ encuestaron a un grupo de universitarios del cuarto semestre de una institución superior de España para evaluar la satisfacción del estudiante sobre el programa de un curso y la calidad académica. A partir de los resultados obtenidos, los autores concluyen que un valor porcentual mayor que el 75% de los estudiantes consideran estar satisfechos con el programa y aseguran que se inscribirían de nuevo en el curso. Mientras que un valor porcentual superior al 95% de los estudiantes advierten que los profesores se esmeran por incrementar el nivel de formación profesional a partir de acciones adecuadas y constantes.

RODRÍGUEZ AYÁN y AMAYA²⁰⁰ encontró en la Facultad de Psicología de Uruguay satisfacción en el desempeño didáctico de docentes. En la UNMSM (Perú), GARCÍA encontró que la mitad de los estudiantes se

-
- 196 FLORES. "Encuesta de satisfacción estudiantil", cit.
- 197 PEREA DELGADO. *Análisis de resultados de la medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*, cit.
- 198 BULLÓN VILLAIZÁN. "La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad", cit.
- 199 BARRERA LONDOÑO, GÓMEZ y HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ. "Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico", cit.
- 200 RODRÍGUEZ AYÁN y AMAYA. "Propiedades psicométricas de un cuestionario de opinión estudiantil para la evaluación del desempeño de docentes universitarios", cit.

encontraban satisfechos con la enseñanza impartida²⁰¹. En el presente trabajo se encontró un 70.2% de satisfacción con el proceso enseñanza aprendizaje.

En Guayaquil encontraron que más del 10% del alumnado se encuentra satisfecho por completo con la formación académica que reciben, el 44% está satisfecho, el 32% son indiferentes, el 9.9% están insatisfechos y el 1.1%, insatisfechos por completo. En cuanto a infraestructura y tecnología, el 9% está satisfecho por completo, el 24% satisfecho, el 27% insatisfecho y el 12% insatisfecho del todo²⁰².

Un modo coherente para evaluar con gran eficacia la satisfacción del alumnado es con sus notas académicas, para lo cual se utilizó el promedio ponderado hasta el quinto año, y el estudio realizado lo revela, a mayor grado de satisfacción, mayores notas y con ello se puede evaluar la efectividad de nuestra institución (Universidad Nacional de San Agustín).

Según lo observado en la tabla 4, del total de la población, es decir, de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de Medicina en la UNSA, 76.6% están satisfechos con las condiciones básicas de infraestructura.

Los alumnos se consideran desde poco satisfechos a satisfechos, existiendo una asociación de la satisfacción de las condiciones básicas de infraestructura en el rendimiento académico, según el chi cuadrado, pues el valor de “p” es inferior al límite de 0.05 ($p = 0.042$).

A partir de lo observado en la tabla 5 se aprecia que, del total de la población, es decir, de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de Medicina en la UNSA, solo están satisfechos 25 alumnos (53.2%) con los servicios de la institución.

Dado que la respuesta de los encuestados es variada, la asociación entre satisfacción con los servicios de la institución y el rendimiento académico es inexistente según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” es superior al límite de 0.05 ($p = 0.222$). En la UNMSM, se encontró que

201 YENQUE DE DIOS y RÁEZ GUEVARA. “Modelo de Implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la Facultad de Ingeniería Industrial - U. N. M. S. M.”, cit.

202 ACHUNDIA AYALA y SAAD DE JANON. “Niveles de satisfacción de los estudiantes universitarios frente a los servicios que prestan las universidades de la comunidad estudiantil: caso Guayaquil”, cit.

el 40% de los encuestados estaban satisfechos con los servicios de la institución²⁰³.

En la tabla 6 se aprecia que, del total de la población, es decir, de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de medicina, en la Universidad Nacional de San Agustín, están satisfechos 25 alumnos (53.2%) con las condiciones de seguridad.

Los alumnos se encuentran entre totalmente insatisfechos a bastante satisfechos, no existiendo asociación de la satisfacción con las condiciones de seguridad y el rendimiento académico, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” es superior al límite de 0.05 ($p = 0.087$).

Según la tabla 7, del total de la población, es decir, de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de Medicina, en la UNSA, están satisfechos 29 alumnos (61.7%) respecto a su posición económica.

Los alumnos se encuentran entre insatisfechos y bastante satisfechos, no existiendo asociación de la satisfacción en consideración a su situación económica y el rendimiento académico, según el Chi cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es superior al límite $p < 0.05$, donde $p = 0.964$.

Por otro lado, la tabla 8 muestra que, de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de Medicina en la UNSA, están satisfechos 31 alumnos (66.0%) respecto a su seguridad emocional.

Además, dichas respuestas se encuentran entre insatisfechos y bastante satisfechos, por tanto, la relación entre la satisfacción por seguridad emocional y el rendimiento académico es inexistente. Esto se corrobora con el resultado del chi-cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es superior al límite de 0.05 ($p = 0.598$).

FLORES²⁰⁴ encontró mayor insatisfacción con el trato y la eficiencia del personal administrativo.

Respecto a lo observado en la tabla 9, de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de Medicina, están satisfechos 30 alumnos (63.8%) con el sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase.

203 YENQUE DE DIOS y RÁEZ GUEVARA. “Modelo de Implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la Facultad de Ingeniería Industrial - U. N. M. S. M.”, cit.

204 FLORES. “Encuesta de satisfacción estudiantil”, *Revista de Orientación Educativa*, cit.

Según los resultados del chi cuadrado, hay una inexistente relación entre esta variable y el rendimiento académico, ya que el valor de “p” es superior al límite de 0.05 ($p = 0.334$).

En la tabla 10 se aprecia que, del total de la población, están satisfechos 33 alumnos (70.2%) con el proceso de enseñanza y aprendizaje. Según el resultado obtenido por el método de chi-cuadrado, no existe vínculo entre la satisfacción en el proceso de enseñanza y el rendimiento académico, ya que el valor de “p” es superior al límite de 0.05 ($p = 0.748$).

Por otra parte, en la tabla 11 se aprecia que, de los 47 alumnos encuestados, están satisfechos 36 alumnos (76.6%) con sus logros personales.

Los alumnos se encuentran desde totalmente insatisfechos a bastante satisfechos, no existiendo asociación de la satisfacción en logros personales y el rendimiento académico, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es superior al límite de 0.05 ($p = 0.904$).

En la tabla 12 se aprecia que, de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de Medicina en la UNSA, 35 alumnos (74.5%) están satisfechos con reconocimiento del éxito personal.

Los alumnos se encuentran entre poco satisfechos y bastante satisfechos, no existiendo asociación de la satisfacción en el reconocimiento del éxito personal y el rendimiento académico, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es superior al límite de 0.05 siendo de ($p = 0.904$).

En la tabla 13 se aprecia que, del total de alumnos encuestados (47) que cursan el sexto año de medicina, en la UNSA están satisfechos 32 alumnos (68.1%) con su autorrealización.

Los alumnos responden entre poco satisfechos a muy satisfechos, no existiendo asociación de la satisfacción en su Autorrealización y el rendimiento académico, según el chi cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es superior al límite de 0.05 ($p = 0.695$).

En la tabla 14 se advierte que, de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de medicina, en la UNSA, proceden un mayor número del distrito de Socabaya siendo un número de 9 (19.1%).

Los alumnos vienen de once distritos de Arequipa, no existiendo asociación del distrito de procedencia y su rendimiento, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” es superior al límite de 0.05 ($p = 0.211$).

En la tabla 15 se aprecia que, del total de la población, hay un mayor número de alumnos con una edad de 23 años, siendo de 12 (25.5%).

Las edades de los alumnos oscilan entre los 21 y 33 años, por lo que existe una asociación significativa de: a menor edad se incrementa el rendimiento académico, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es inferior al límite de 0.05 ($p = 0.00$).

Mientras que en la tabla 16 se aprecia un total de 24 varones y 23 mujeres encuestados, estudiantes de Medicina de la UNSA, no existiendo asociación del sexo y el rendimiento académico, según el Chi cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es superior al límite de 0.05 ($p = 0.141$). GÓMEZ *et al.*²⁰⁵ encontraron mejor rendimiento en estudiantes de sexo femenino.

En la tabla 17 se aprecia que de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de medicina, en la UNSA, hay 45 (95.7%) alumnos solteros, no existiendo asociación del estado civil y el rendimiento académico, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es superior al límite de 0.05 ($p = 0.606$).

En la tabla 18 se aprecia que, del total de la población, hay 41 (97.2%) alumnos financiados por sus padres, existiendo asociación significativa del financiamiento de los padres con el mejor rendimiento académico, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es inferior al límite de 0.05 ($p = 0.015$).

En la tabla 19 se aprecia que de los 47 alumnos encuestados que cursan el sexto año de medicina, en la UNSA, hay 37 (97.2%) alumnos no trabaja, existiendo asociación significativa de trabajar y el mejor rendimiento académico, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es inferior de 0.05 ($p = 0.005$).

En la tabla 20 se aprecia que, del total de la población, estudian inferior a 2 horas 16 (34%) alumnos y entre 2 y 3 horas 16 (34%), no existiendo asociación de las horas de estudio y el rendimiento académico, según el chi-cuadrado, ya que el valor de “p” hallado es superior $p < 0.05$ siendo de $p = 0.885$.

BLAZQUEZ *et al.*²⁰⁶ indican que los criterios con un mayor porcentaje de satisfacción estudiantil son la docencia y el prestigio académico. Mientras que en la investigación de ABARCA FRANCO *et*

205 DAVID GÓMEZ SÁNCHEZ, EUGENIA INÉS MARTÍNEZ LÓPEZ, RAMÓN GERARDO RECIO REYES y HÉCTOR LÓPEZ GAMA. “Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la uaslp-uamzm”, cit.

206 BLAZQUEZ, CHAMISO GONZÁLEZ, CANO MONTERO y GUTIÉRREZ BRONCANO. “Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil”, cit.

*al.*²⁰⁷ no existe una relación favorable entre las variables de satisfacción y rendimiento escolar.

Por su parte, FERNÁNDEZ RICO *et al.*²⁰⁸ señalan que los alumnos están más satisfechos con los cursos en los que obtiene resultados más favorables, para los cursos optativos se tiene un menor valor porcentual de satisfacción.

Como se aprecia existe una influencia significativa entre la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes del sexto año de medicina; por lo tanto, al mejorar los criterios y dimensiones de satisfacción podríamos contribuir a mejorar su rendimiento.

En cuanto a menor edad relacionada con mejor rendimiento puede justificarse por la mayor dedicación y menos responsabilidades así también en el caso de no tener carga laboral y el financiamiento por los padres que les permite dedicarse a estudiar.

Al hacer referencia al tiempo de estudio y el rendimiento no se encontró asociación, esto se debe a la capacidad individual de cada estudiante; por lo tanto, no requieren dedicar más tiempo para conseguir buenos resultados; por otro lado, el promedio de la promoción es 13.29, que no resulta ser buena, tal vez si dedican más tiempo al estudio mejorarían los resultados de su promedio ponderado o es posible que las calificaciones docentes sean demasiado exigentes o sesgadas.

CONCLUSIONES

La satisfacción en el campo universitario representa un factor clave para determinar la gestión y la calidad de los servicios que brindan las casas de educación superior; en función de ello, se precisa la satisfacción del estudiantado con respecto a los diferentes componentes que conforman el estado de bienestar que ello implica, no solo con sus estudios, profesores, condiciones bajo las cuales se imparte el proceso de enseñanza y el de aprendizaje, los servicios que allí se les ofrece, así como con la proyección que tiene su formación como profesional.

207 ABARCA FRANCO, CÁCERES GALERA, JIMÉNEZ ORTIZ, MORALEDA BORJA y ROMERO DURÁN. "Satisfacción de los alumnos con la institución universitaria y el rendimiento académico", cit.

208 FERNÁNDEZ RICO, FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, ÁLVAREZ SUÁREZ y MARTÍNEZ CAMBLOR. "Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria", cit.

En tal sentido, a lo largo del tránsito de este trabajo, se ha podido constatar que la satisfacción académica queda determinada por el estado de agrado o de placer, a consecuencia de estudiar una especialidad: ello implica un alto grado de identificación con la institución, que hace posible la permanencia de los estudiantes y formarse, al mismo tiempo que se siente a gusto con el proceso que vive dentro de la universidad.

Entonces, como se constató con los autores consultados dentro de los antecedentes o trabajos afines que dan fe del estado del arte actual en este campo del quehacer humano, quienes se sienten más satisfechos tienen mayores posibilidades de permanecer, continuar y concluir la carrera universitaria; entonces, se asume que es una medida de compromiso y calidad del servicio que aporta la organización en el logro de los fines para los que ha sido creada.

Atendiendo a ello, este estudio posibilitó la identificación de la valoración de la satisfacción estudiantil de la UNSA, donde el 85% se encuentra satisfecho con los servicios de la universidad, en específico de la Facultad de Medicina, tales como la biblioteca, internet, comedor, atención médica y metodología de enseñanza.

Por otro lado, se encuentra el tema del rendimiento académico, el cual es producto de un desempeño considerado exitoso, en el sentido de que quien aprende y obtiene conocimientos según las diferentes materias y áreas de estudios de la carrera que cursa ha logrado los objetivos de aprendizaje planificados.

Así, se entiende que el rendimiento es un elemento que facilita la medición de las capacidades y competencias de los estudiantes desarrollados a lo largo de su proceso formativo. Este es el reflejo de los resultados que ha alcanzado el alumnado en las distintas materias cursadas en el proceso educativo, es sobre este donde convergen todos los esfuerzos educativos para que se apropien de los conocimientos deseados en la especialidad que cursa la persona a nivel universitario.

En este orden de ideas, y según los resultados alcanzados en esta investigación, respecto al rendimiento de los estudiantes del sexto año de Medicina de la UNSA, se encontró que el promedio del promedio ponderado de los estudiantes del sexto año de la Facultad de Medicina de la UNSA es de 13.29 que corresponde a una calificación regular según el reglamento de calificación de la Facultad de Medicina.

Al determinar la influencia de satisfacción en el rendimiento académico de los estudiantes de Medicina, al tomar en cuenta un

estudio de casos: Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú, se pudo conocer que la satisfacción influye de forma favorable en el rendimiento académico de los estudiantes del sexto año de la Facultad de Medicina de la UNSA.

CAPÍTULO QUINTO

¿Cómo generar satisfacción y mayor rendimiento académico en universidades?

Según MARIEL GUADALUPE MIRELES VÁSQUEZ y JESÚS ALBERTO GARCÍA GARCÍA²⁰⁹, existen muchos inconvenientes en la educación universitaria de hoy en día, no hay una eficiente docencia, las metodologías tradicionalistas no cumplen con las necesidades de aprendizaje para los profesionales en distintas carreras, solo se considera la teoría y las actividades prácticas suelen desarrollarse en periodos cortos, sin la orientación debida, entre otros.

Muchos de estos incidentes se deben a una infraestructura deficiente en las instituciones universitarias y a una falta de elaboración de políticas educativas que fortalezcan el sistema y se adecúen a las exigencias del mercado laboral, tanto el nivel nacional como internacional.

Por ello, es necesario que se profundicen estudios sobre la satisfacción de los estudiantes para que puedan incrementar su rendimiento académico a nivel escolar y universitario.

209 MARIEL GUADALUPE MIRELES VÁSQUEZ y JESÚS ALBERTO GARCÍA GARCÍA. “Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura”, *Revista Educación*, vol. 46, n.º 2, 2022, pp. 1 a 16, disponible en [<https://www.redalyc.org/journal/440/44070055025/44070055025.pdf>].

Entre algunos de los criterios y dimensiones de satisfacción de los estudiantes para tal fin se encuentran los siguientes:

1. Brindar mantenimiento permanente a las instalaciones universitarias, con la finalidad de garantizar su adecuada preservación para el disfrute de quienes hacen vida universitaria en la institución.
2. Promover la calidad de la atención en el servicio de biblioteca para brindar respuesta pronta y oportuna a las necesidades de estudiantes, profesores y demás usuarios.
3. Estimular la adquisición de libros y revistas científicas de actualidad en cantidad suficiente, actualizadas y de calidad, para que el cuerpo profesoral y estudiantado pueda contar con información novedosa sobre los avances del conocimiento científico propios de la especialidad.
4. Desarrollar un plan de dotación de equipos de computación, actualizados, acordes con el progreso tecnológico del momento, con el fin de elevar la calidad de la formación que recibe el alumnado, al hacer uso y al maximizar los recursos de las tecnologías de información y comunicación (TIC).
5. Implementar servicios de reproducción y fotocopiado en las instalaciones universitarias, con el objetivo de que los estudiantes puedan contar con espacios para la reproducción de materiales académicos que sirvan de apoyo para su formación profesional en la carrera que cursan, y difundir así materiales de estudios de suma importancia que a veces no se consiguen fácilmente.
6. Supervisar la higiene, calidad y cantidad de alimentos ofrecidos por la universidad y los establecimientos dentro de las instalaciones universitarias para elevar el agrado de los estudiantes.
7. Mejorar la difusión del proceso de asignación de becas y los análisis socioeconómicos de los estudiantes para brindarles el apoyo correspondiente durante sus estudios profesionales.
8. Implementar medidas de seguridad en zonas deportivas y señalar salidas de emergencia en las instalaciones de las universidades, con el propósito de elevar la seguridad y disminuir condiciones de riesgo en algunos espacios e instalaciones universitarias. También promover charlas de seguridad y simulacros de riesgos por desastre natural.
9. Promover el buen trato al estudiante por parte del personal administrativo para propiciar relaciones afectivas que estimulen la satisfacción entre las partes involucradas en el proceso de atención.

10. Mejorar la comunicación entre las autoridades de la universidad con los estudiantes para crear un ambiente de armonía que estimule las relaciones agradables.
11. Incorporar nuevas tecnologías a la enseñanza por medio de procesos de dotación y actualización de los profesores y estudiantes en el uso de estas, para potenciar las herramientas de aprendizaje y actualizar los conocimientos en diversas áreas.
12. Uniformizar los estándares calificativos y de exigencia para una justa evaluación del desempeño estudiantil.
13. Hacer seguimiento del grado de satisfacción de los estudiantes universitarios para potenciar la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones superiores.

También es indispensable que se tome en cuenta los factores externos a la institución para evitar que haya deserción en las universidades, que, de acuerdo con YOLANDA BERNAL GARCÍA y CARLOS JULIO RODRÍGUEZ CORONADO²¹⁰ influyen en el estudiante, tales como la baja disponibilidad de recursos económicos para solventar los gastos universitarios, exposición a familias disfuncionales, lo cual conlleva a que se analice la situación particular de los estudiantes para que puedan desarrollar sus capacidades cognoscitivas y motivacionales con éxito.

210 YOLANDA BERNAL GARCÍA y CARLOS JULIO RODRÍGUEZ CORONADO. “Factores que inciden en el rendimiento escolar de los estudiantes de la Educación Básica Secundaria”, (tesis de maestría), Bucaramanga, Colombia, Universidad Cooperativa de Colombia, 2017, disponible en [<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/3369/1/PROYECTO%20FACTORES%20QUE%20INCIDEN%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20ESCOLAR.pdf>].

BIBLIOGRAFÍA

- ABARCA FRANCO, SILVIA; SOFÍA CÁCERES GALERA, ENCARNACIÓN JIMÉNEZ ORTIZ, VIRGINIA MORALEDA BORJA y BEATRIZ ROMERO DURÁN. “Satisfacción de los alumnos con la institución universitaria y el rendimiento académico”, *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, vol. 2, 2013, pp. 48 a 53, disponible en [<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/27613/ReiDoCrea-Vol.2-Art.6-Abarca-Caceres-Jimenez-Moraleda-Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>].
- ACHUNDIA AYALA, CÉSAR y JULIA GRACIELA SAAD DE JANON. “Niveles de satisfacción de los estudiantes universitarios frente a los servicios que prestan las universidades de la comunidad estudiantil: caso Guayaquil”, en *Repositorio Dspace*, 2009, disponible en [<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2240>].
- ÁLVAREZ BOTELLO, JULIO; EVA MARTHA CHAPARRO SALINAS y DIANA ELENA REYES PÉREZ. “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca”, *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 13, n.º 2, 2014, pp. 5 a 26, disponible en [<https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>].
- ALVES, HELENA y MÁRIO RAPOSO. “La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad Da Beira Interior”, *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, vol. 1, n.º 1, Munich, Biblioteca Universitaria de Munich, 2005, disponible en [https://www.researchgate.net/publication/225663483_La_medicion_de_la_satisfaccion_en_la_ensenanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_Universidade_da_Beira_Interior].
- ÁVILA, CARLOS MARCELO; HELDER GUILLERMO ALDAS y SANTIAGO ALEJANDRO JARRÍN. “La actividad física y el rendimiento académico en estudiantes universitarios”, *Revista Killkana Sociales*, vol. 2, n.º 4, 2018, pp. 97 a 102, disponible en [https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/214].

ARTUNDUAGA MURILLO, MARTHA. *Variables que influyen en el rendimiento académico en la Universidad*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid, 2008, disponible en [<http://www.esc.geologia.efn.uncor.edu/wp-content/uploads/2013/05/variables-en-el-rendimiento-acadmico-universitario.pdf>].

BANDURA, ALBERT y EUGENIO GARRIDO MARTÍN. *Principios de modificación de conducta*, 1993, Salamanca, Sígueme.

BARRERA LONDOÑO, JULIO CÉSAR; JORGE MARIO GÓMEZ y FIXONDER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ. “Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico”, Medellín, F. N. S. P., Universidad de Antioquia, 2003, disponible en [<https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/03d8e196-78b6-4883-93b9-8eb4785466af/Percepci%C3%B3n+de+la+satisfacci%C3%B3n+de+los+estudiantes+de+pregrado+acerca+de+su+programa+acad%C3%A9mico+FNSP+Medell%C3%ADn+2003.pdf?MOD=AJPERES>].

BELMARES OLVERA, NORMA JUDITH. “Factores personales vinculados al desempeño académico en estudiantes universitarios en San Luis Potosí”, en *Educando para educar*, año 18, ejemplar 33, marzo-agosto, 2017, pp. 7 a 18, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7186588.pdf>].

BERNAL, JANETH; PAOLA LAURETTI y MARISELA AGREDA. “Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia”, en *Multiciencias*, vol. 16, n.º 3, 2016, pp. 301 a 309, disponible en [<https://www.redalyc.org/journal/904/90453464009/html/>].

BERNAL GARCÍA, YOLANDA y CARLOS JULIO RODRÍGUEZ CORONADO. “Factores que inciden en el rendimiento escolar de los estudiantes de la Educación Básica Secundaria”, (tesis de maestría), Bucaramanaga, Colombia, Universidad Cooperativa de Colombia, 2017, disponible en [<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/3369/1/PROYECTO%20FACTORES%20QUE%20INCIDEN%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20ESCOLAR.pdf>].

- BLANCO GUILLERMET, RICARDO y RICHARD BLANCO PECK. “La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria”, en *Reduca*, n.º 22, 2007, pp. 121 a 136, disponible en [<https://revistas.upr.edu/index.php/educacion/article/download/13270/10948>].
- BLAZQUEZ, JUAN JOSÉ; RESINO JULIÁN CHAMISO GONZÁLEZ, ELISA ISABEL CANO MONTERO y SANTIAGO GUTIÉRREZ BRONCANO. “Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil”, *Revista de Educación*, n.º 362, septiembre-diciembre, 2013, pp. 458 a 484, disponible en [<https://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2013/re362/re362-17.html>].
- BOBADILLA ARISMENDI, JOSÉ MANUEL. “La estrategia lúdico-lego dacta, para elevar el rendimiento escolar en el área de Educación para el Trabajo en los alumnos del 1er. grado de Educación Secundaria de la I. E. Champagnat de Tacna”, (tesis de Licenciatura), Tacna, Perú, Universidad Privada de Tacna, 2006.
- BULLÓN VILLAIZÁN, SAHI RUTH. “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”, Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2013, disponible en [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/620/BULL%20c3%93N_VALLAIZ%20c3%81N_SAHISATISFACCION%20c3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1&iAllowed=y].
- CABRERA GUILLÉN, PEDRO y EDUARDO GALÁN. “Satisfacción escolar y rendimiento académico”, *Revista de Psicodidáctica*, n.º 14, 2003, pp. 87 a 98, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/175/17501406.pdf>].
- CANDELAS ZAMORANO, CARLOS ORESTES; MARÍA ELOISA GURRUCHAGA RODRÍGUEZ, AGUSTÍN MEJÍAS ACOSTA y LUIS CARLOS FLORES ÁVILA. “Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana”, en *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, Florianópolis*, Florianópolis, Brasil, SC, vol. 5, n.º 9, 2013, pp. 261 a 274, disponible en [<https://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2595/pdf>].

CASTILLO ARREDONDO, SANTIAGO. *Compromisos de la evaluación educativa*, Madrid, Pearson Educación, 2002.

CASTRO DE BÚCARO, SOFÍA. *La desintegración familiar y su incidencia en el rendimiento escolar de los alumnos del Instituto Nacional para Varones Adrián Zapata, jornada matutina*, Guatemala, Universidad Francisco Marroquín, 1998.

CERVANTES ARREOLA, DIANA IRASEMA; MARÍA DOLORES VALADEZ SIERRA, ÁNGEL ALBERTO VALDÉS CUERVO y JESÚS TÁNORI QUINTANA. “Diferencias en autoeficacia académica, bienestar psicológico y motivación al logro en estudiantes universitarios con alto y bajo desempeño académico”, en *Psicología desde el Caribe*, vol. 35, n.º 1, enero-abril, 2018, pp. 1 a 11, [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522001>].

CHICA ALVA, MANUEL. “Autoestima, hábitos de estudio y rendimiento académico en estudiantes universitarios”, en *Propósitos y representaciones*, vol. 5, n.º 1, enero-junio, 2017, pp. 71 a 127, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5904759.pdf>].

CHONG GONZÁLEZ, ELIZABETH GUADALUPE. “Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Politécnica del Valle de Toluca”, *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, vol. XLVII, n.º 1, 2017, pp. 91 a 108, disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27050422005>].

COVARRUBIAS-APABLAZA, CARMEN. “Relación de autorregulación del aprendizaje y autoeficacia general con las metas académicas de estudiantes universitarios”, en *Formación Universitaria*, vol. 12, n.º 6, 2019, pp. 103 a 114, disponible en [<https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v12n6/0718-5006-formuniv-12-06-00103.pdf>].

DELGADO DOMENECH, BEATRIZ; MARÍA CARMEN MARTÍNEZ MONTEAGUDO, JOSÉ RAMÓN RODRÍGUEZ y RAQUEL ESCORTELL. “La autoeficacia académica y la inteligencia emocional como factores asociados al éxito académico de los estudiantes universitarios”, *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, n.º 35, agosto, 2019, pp. 46 a 60, disponible en [<https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/4003/26003134>].

- DOMÍNGUEZ-LARA, SERGIO ALEXIS y YOLANDA CAMPOS-USCANGA. “Influencia de la satisfacción con los estudios sobre la procrastinación académica en estudiantes de psicología: un estudio preliminar”, en *Liberabit*, vol. 23, n.º 1, 2017, pp. 123 a 135, disponible en [<http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/50/70>].
- EGEA ROMERO, MARÍA PILAR. “Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 17, n.º 2, 2001, pp. 219 a 231, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550005.pdf>].
- ELCHE, MARÍA; SANDRA SÁNCHEZ-GARCÍA y SANTIAGO YUBERO. “Lectura, ocio y rendimiento académico en estudiantes universitarios del área socioeducativa”, en *Educación XX1*, vol. 22, n.º 1, 2019, pp. 215 a 237, disponible en [<https://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/21548>].
- ESPADA, MARÍA; PATRICIA ROCU, JOSÉ ANTONIO NAVIA y MAITE GÓMEZ-LÓPEZ. “Rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes universitarios hacia el método Flipped Classroom”, en *Profesorado*, vol. 24, n.º 1, 2020, pp. 116 a 135, disponible en [<https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/8710/pdf>].
- FERNÁNDEZ RICO, ESTEBAN; SAMUEL FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, ALBERTO ÁLVAREZ SUÁREZ y PABLO MARTÍNEZ CAMBLOR. “Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria”, *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, vol. 13, n.º 2, 2007, pp. 203 a 214, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/916/91613204.pdf>].
- FIGUERA, PILAR; MARÍA ROSA BUXARRAIS ESTRADA, JUAN LLANES ORDÓÑEZ y MARTA VENCELAO PUEYO. “Perfil, motivación y satisfacción académica en los estudiantes de máster: el caso de Ciencias Sociales y Jurídicas”, en *Estudios sobre Educación*, vol. 34, 2018, pp. 219 a 237, disponible en [<https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/9763>].

- FIGUEROA, KAREN ANAHÍ y MARÍA CONSTANZA FUNES. “Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios”, (tesis de licenciatura), Buenos Aires, Pontificia Universidad Católica Argentina, 2018, disponible en [<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/561/1/inteligencia-emocional-empatia-rendimiento.pdf>].
- FLORES, JOSÉ. “Encuesta de satisfacción estudiantil”, *Revista de Orientación Educativa*, vol. 26, Lima, Universidad Ricardo Palma, 2006, pp. 89 a 105.
- FLORES, JOSÉ. “La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior”, en *Investigación Educativa*, vol. 7, n.º 12, 2003, pp. 77 a 85.
- FORNELL, CLAES. “A national customer Satisfaction Barometer. Barómetro nacional de satisfacción del consumidor”, en *Journal of Marketing*, vol. 56, n.º 1, 1992, pp. 6 a 21.
- GARBANZO VARGAS, GUISELLE MARÍA. “Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica”, en *Educare*, vol. 17, n.º 3, Heredia, Costa Rica, Universidad Nacional, septiembre-diciembre, 2013, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/1941/194128798005.pdf>].
- GENTO PALACIOS, SAMUEL. “Propuesta para una acción educativa de calidad en el tratamiento de la diversidad”, *Revista Complutense de Educación*, vol. 17, n.º 2, 2006, pp. 13 a 34, disponible en [<https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCE-Do606220013A>].
- GENTO PALACIOS, SAMUEL y MIREYA VIVAS GARCÍA. “El SEUE. Un Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”, en *Acción Pedagógica*, vol. 12, n.º 2, 2003, pp. 16 a 27, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>].
- GIESE, JOAN. “Definición de satisfacción del consumidor”, en *Academy of Marketing Science Review*, vol. 4, 2000, pp. 1 a 24.

- GOLEMAN, DANIEL. *La inteligencia emocional*, Buenos Aires, Javier Vergara Editor, 1999.
- GÓMEZ SÁNCHEZ, DAVID; ROSALBA OVIEDO MARÍN y EUGENIA INÉS MARTÍNEZ LÓPEZ. “Factores que Influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario”, en *Educación y Humanidades*, vol. v, n.º 2, mayo-agosto, 2011, pp. 90 a 97, disponible en [https://www.researchgate.net/publication/305335495_Factores_que_influyen_en_el_rendimiento_academico_del_estudiante_universitario#read].
- GÓMEZ SÁNCHEZ, DAVID; EUGENIA INÉS MARTÍNEZ LÓPEZ, RAMÓN GERARDO RECIO REYES y HÉCTOR LÓPEZ GAMA. “Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la UASLP-UAMZM”, en *Sophia*, n.º 9, 2013, pp. 11 a 25, disponible en [<http://www.scielo.org.co/pdf/sph/n9/ngao2.pdf>].
- GONZÁLEZ RAMÍREZ, TERESA. *Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque metodológico*, Málaga, Aljibe, 2000.
- GONZÁLEZ-PEITEADO, MARGARITA; MARGARITA PINO-JUSTE y MARÍA PENADO-ABILLEIRA. “Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria”, *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 2017, pp. 243 a 260, disponible en [<https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16377>].
- GUTIÉRREZ, MELCHOR; JOSÉ-MANUEL TOMÁS y SALVADOR ALBEROLA. “Apoyo docente, compromiso académico y satisfacción del alumnado universitario”, en *Estudios sobre Educación*, vol. 35, 2018, pp. 535 a 555, disponible en [<https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/24202>].
- GUERRA, NICOLÁS y JEAN PAUL GRINO. “Principales factores que inciden en el rendimiento de los estudiantes de la Universidad Austral de Chile, Puerto Montt”, (tesis de licenciatura), Puerto Montt, Chile, Universidad Austral de Chile, 2013, disponible en [<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfeg934p/doc/bpmfeg934p.pdf>].

HERNÁNDEZ VELÁZQUEZ, CLAUDIA ALICIA; BAUDELIO LARA GARCÍA, MARTHA PATRICIA ORTEGA MEDELLÍN, MARÍA GUADALUPE MARTÍNEZ GONZÁLEZ e IGNACIO AVELINO RUBIO. “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Licenciatura en Didáctica del Francés”, en *Educación y Desarrollo*, n.º 18, 2010, pp. 35 a 46, disponible en [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/15/015_Hernandez.pdf].

HINOJO LUCENA, FRANCISCO JAVIER; INMACULADA AZNAR DÍAZ, JOSÉ MARÍA ROMERO RODRÍGUEZ y JOSÉ ANTONIO MARÍN MARÍN. “Influencia del aula invertida en el rendimiento académico. Una revisión sistemática”, en *Campus Virtuales*, vol. 8, n.º 1, 2019, pp. 9 a 18, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6886797.pdf>].

HURTADO DE MENDOZA, MARÍA DE LOS ÁNGELES. *Pruebas de rendimiento académico y objetivos de la instrucción*, México D. F., Diana, 1980.

JIMÉNEZ GONZÁLEZ, AMPARO; FRANCISCO JAVIER ROBLES ZEPEDA y BEATRIZ TERRIQUEZ CARRILLO. “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit”, *Revista Fuente*, año 3, n.º 6, 2011, pp. 45 a 56, disponible en [<http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>].

KINICKI, ANGELO y KREITNER ROBERT. *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas*, México D. F., McGraw-Hill, 2003.

LEAL GONZÁLEZ, HILDA ELSA. “Factores sociofamiliares que influyen en el rendimiento escolar”, (tesis de maestría), Nuevo León, México, Universidad Autónoma de Nuevo León, 1994.

LÓPEZ, FRANCISCO. *La gestión de calidad en educación*, Madrid, Muralla, 1996.

MABRES, ANTONIO. “Problemas y perspectivas de las universidades peruanas”, en *Notas para el debate*, 12, Lima, Grupo de Análisis para el Desarrollo, 1994, pp. 39 a 46.

- MANCILLA MARTÍNEZ, AYMARA MARICELA; JUAN CARLOS ÁNGELES DE JESÚS y PATRICIA OROSCO PLAT. “Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”, en *Integración Académica en Psicología*, vol. 7, n.º 21, 2019, pp. 71 a 81, disponible en [<https://integracion-academica.org/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui>].
- MAPÉN FRANCO, FABIOLA DE JESÚS; ANTONIO BECERRA HERNÁNDEZ y GERMÁN MARTÍNEZ PRATS. “Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil”, *Revista San Gregoria*, n.º 38, 2020, pp. 1 a 12, disponible en [<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n38/2528-7907-rsan-38-00015.pdf>].
- MÁRQUES GONZÁLEZ, CLAUDIA VERÓNICA; ISAAC URIBE ALVARADO, ROBERTO MONTES DELGADO, CARLOS EDUARDO MONROY GALINDO y ENOC DAVID RUIZ RODRÍGUEZ. “Satisfacción académica con el ABP en estudiantes de licenciatura de la Universidad de Colima, México”, *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, vol. 13, n.º 1, enero-junio, 2011, pp. 29 a 44, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80218382003>].
- MARQUES, CATIA; MARIA DO CÉU TAVEIRA, CRISTINA CEINOS, ANA DANIELA SILVA y MIGUEL NOGUEIRA. “Satisfacción con la Vida en Estudiantes Universitarios: Papel Predictor de los Valores”, en *Psicología desde el Caribe*, vol. 35, n.º 3, septiembre-diciembre, 2018, pp. 1 a 20, disponible en [<https://www.redalyc.org/journal/213/21362869001/html/>].
- MARTÍNEZ-TUR, VICENTE; ROSARIO ZURRIAGA, OTO LUQUE y CAROLINA MOLINER. “Efecto modulador del tipo de segmento en la predicción de la satisfacción del consumidor”, en *Psicothema*, vol. 17, n.º 2, 2005, pp. 281 a 285, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/727/72717215.pdf>].
- MASLACH, CRISTINA y SUSAN JACKSON. *Maslach Burnout Inventory Manual*, California, Estados Unidos, Consulting Psychologist Press, 1981.

- MEDRANO, LEONARDO ADRIÁN y EDGARDO PÉREZ. “Adaptación de la escala de satisfacción académica a la población Universitaria de Córdoba”, en *SUMMA Psicológica UST*, vol. 7, n.º 2, 2010, pp. 5 a 14, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3423953.pdf>].
- MIRELES VÁSQUEZ, MARIEL GUADALUPE y JESÚS ALBERTO GARCÍA GARCÍA. “Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura”, *Revista Educación*, vol. 46, n.º 2, 2022, pp. 1 a 16, disponible en [<https://www.redalyc.org/journal/440/44070055025/44070055025.pdf>].
- MONDRAGÓN ALBARRÁN, CARMEN MARLENE; DANIEL CARDOSO JIMÉNEZ y SALVADOR BOBADILLA BELTRÁN. “Hábitos de estudio y rendimiento académico. Caso estudiantes de la licenciatura en Administración de la Unidad Académica Profesional Teajupilco, 2016”, *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, vol. 8, n.º 15, 2017, pp. 1 a 25, disponible en [<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/315>].
- MORALES SÁNCHEZ, VERÓNICA y ANTONIO HERNÁNDEZ MENDO. “Calidad y satisfacción en los servicios. Conceptualización”, *Educación Física y Deportes*, n.º 73, 2004.
- MORALES RODRÍGUEZ, MARISOL y JOANNA KORAL CHÁVEZ LÓPEZ. “Satisfacción académica en estudiantes de nivel superior: variables escolares y personales asociadas”, *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Iberoamérica*, vol. 6, n.º 12, 2019, disponible en [<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/198>].
- MORETA, RODRIGO; ISMAEL GABIOR y LÍA BARRERA. “El bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de universitarios ecuatorianos”, en *Salud & Sociedad*, vol. 8, n.º 2, mayo-agosto, 2017, pp. 172 a 184, disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439752880005>].
- MUÑOZ CANTERO, JESÚS MIGUEL; MARÍA PAULA RÍOS DE DEUS y EDUARDO ABALDE PAZ. “Evaluación Docente vs. Evaluación de la Calidad”, *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*

va (*RELIEVE*), v. 8, n.º 2, 2002, pp. 103 a 134, disponible en [<https://www.redalyc.org/pdf/916/91680204.pdf>].

MUÑOZ CARMONA, MARCO ADRIANO. *Iniciación al Trabajo de Investigación*, Londres, Editorial Académica Española, 2019, disponible en [<https://www.eae-publishing.com/>].

OLIVER, RICHARD. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions”, en *Sage Journals*, vol. 7, n.º 4, 1980, pp. 460 a 469, disponible en [<https://www.jstor.org/stable/3150499?origin=crossref>].

OLIVER, RICHARD. “Response Determinants in Satisfaction Judgments”, en *Journal of Consumer Research*, vol. 14, n.º 4, 1988, pp. 495 a 507, disponible en [<https://www.jstor.org/stable/2489156>].

OROPEZA TENA, ROBERTO; MARÍA LUISA ÁVALOS LATORRE y DIEGO AGUSTÍN FERREYRA MURILLO. “Comparación entre rendimiento académico, autoeficacia y práctica deportiva en universitarios”, *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”*, vol. 17, n.º 1, 2017, pp. 1 a 21, disponible en [<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/27271>].

PADUA RODRÍGUEZ, LINDA MARINA. “Factores individuales y familiares asociados al bajo rendimiento académico en estudiantes universitarios”, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 24, n.º 80, 2019, pp. 173 a 195, disponible en [<https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v24n80/1405-6666-rmie-24-80-173.pdf>].

PALENZUELA, DAVID. “Construcción y validación de una escala de autoeficacia percibida de situaciones académicas”, en *Análisis y modificación de conducta*, vol. 9, n.º 21, 1983, pp. 185 a 219, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7101317>].

PARRA GARCÍA, ROSA RUTH; GABRIELA CHÁVEZ SÁNCHEZ y HAYDEÉ DEL CARMEN CHÁVEZ SÁNCHEZ. “Medición de la satisfacción de los estudiantes universitarios con la calidad educativa en el programa académico de la Licenciatura en Mercadotecnia”, en *EDUCATECONCIENCIA*, vol. 14, n.º 15, abril-junio, 2017, pp. 25 a 41, disponible en [<https://1library.co/document/q29wlgpz-medi->

[cion-satisfaccion-estudiantes-universitarios-educativa-academico-licenciatura-mercadotecnia.html](#)].

PECINA LEYVA, ROSA. “Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una universidad pública en México”, *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, vol. 4, n.º 7, 2017, disponible en [<https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/639>].

PEPPLER-BARRY, ULRICA y EDWARD FISKE. *Foro Mundial sobre la Educación, Dakar, Senegal, del 26 al 28 de abril de 2000: informe final*. París, Francia, UNESCO, 2000, disponible en [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000121117_spa].

PEREA DELGADO, JHONY MAURICIO. *Análisis de resultados de la medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*, Cali, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional de la Universidad del Valle, 2011, disponible en [<http://sintesis.univalle.edu.co/2011/enero/InformeEjecutivo.pdf>].

PICHARDO MARTÍNEZ, MARÍA DEL CARMEN; ANA BELÉN GARCÍA BERBEN, JESÚS DE LA FUENTE y FERNANDO JUSTICIA JUSTICIA. “El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación”, *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol. 9, n.º 1, 2007, pp. 1 a 15, disponible en [<https://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v9n1/v9n1a1.pdf>].

PIKE, GARY y MARY ELLEN SIMPSON. “The Relationship between Academic Achievement and Satisfaction: Evidence of Moderating Effects for Academic and Social Integration”, en *AIR 1997 Annual Forum Paper*, Orlando, Florida, Paper presented at the Annual Forum of the Association, 1997, p. 32, disponible en [<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED410890.pdf>].

PINEDA LEZAMA, OMAR BONERGE y NELLY JEANETTE ALCÁNTARA GALDÁMEZ. “Hábitos de estudio y rendimiento académico en estudiantes universitarios”, en *Innovare: Ciencia y Tecnología*, vol. 6, n.º 2, 2017, pp. 19 a 34, disponible en [<https://www.camjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/5569/5271>].

- QUISPE FERNÁNDEZ, GABITH MIRIAM y VÍCTOR DANTE AYAVIRI NINA. “Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo”, en *Revista Empresarial*, vol. 10, n.º 37, 2016, pp. 27 a 35, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>].
- RAMOS-GALARZA, CARLOS; JANIO JADÁN-GUERRERO, LORENA PAREDES-NÚÑEZ, MÓNICA BOLAÑOS-PASQUEL y ANTONIO GÓMEZ-GARCÍA. “Procrastinación, adicción al internet y rendimiento académico de estudiantes universitarios ecuatorianos”, en *Estudios pedagógicos*, vol. 43, n.º 3, 2017, pp. 275 a 289, disponible en [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052017000300016&lng=en&nrm=iso&tlng=en].
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario*, Madrid, RAE, 2021.
- RIGHI SCHLEICH, ANA LÚCIA; SOELY APARECIDA, JORGE POLYDORO y ANGELI DOS SANTOS ACÁCIA APARECIDA. “Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior”, en *Avaliação Psicológica*, vol. 5, 2006, pp. 11 a 20, disponible en [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712006000100003].
- RODRÍGUEZ AYÁN, MARÍA NOEL y ALEJANDRO AMAYA. “Propiedades psicométricas de un cuestionario de opinión estudiantil para la evaluación del desempeño de docentes universitarios”, en *Investigaciones en Psicología*, 2005, pp. 103 a 115.
- RODRÍGUEZ GAZQUEZ, MARÍA DE LOS ÁNGELES y LINA MARÍA VÉLEZ ACOSTA. “Satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la corporación universitaria lasallista”, marzo de 2004, *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 1, n.º 1, junio, 2004, pp. 37 a 41, disponible en [<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69511006>].
- ROYS RUBIO, JACQUELINE y ÁLVARO PÉREZ GARCÍA. “Estrategias de aprendizaje significativo en estudiantes de educación superior y su asociación con logros académicos”, *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, n.º 19, enero, 2018, pp. 145 a 166, disponible en [<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/3570/3102>].

SALINAS GUTIÉRREZ, AGAPITO; JUAN ANTONIO MORALES LOZANO y PABLO MARTÍNEZ CAMBLOR. “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria. Un análisis exploratorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México”, *Revista de Enseñanza Universitaria*, n.º 31, Sevilla, Universidad de Sevilla, 2007, pp. 39 a 55, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3900906&orden=342959&info=link>].

SALINAS GUTIÉRREZ, AGAPITO y PABLO MARTÍNEZ CAMBLOR “Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT”, *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, vol. XVII, n.º 1, enero-junio, 2007, pp. 163 a 192, disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>].

SANDER, PAUL; DAVID COATES y MALCOM KING. “Expectativas de enseñanza de los estudiantes universitarios”, en *Estudios en Educación Superior*, vol. 25, n.º 3, 2010, pp. 309 a 323, disponible en [<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03075070050193433>].

SANTOS GUERRA, MIGUEL ÁNGEL. “20 Paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española”, *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 2, n.º 1, 1999, pp. 369 a 391.

SAY CHACLÁN, TOMÁS ALFONSO. “Influencia de los padres de familia en el rendimiento escolar de los alumnos del Núcleo Familiar Educativo”, (tesis de licenciatura), n.º 273, Totonicapán, Guatemala, Universidad Panamericana, 2010.

SEBASTIANO PEREIRA, BEATRIZ DE CASTRO. (s. f.). *A satisfação dos alunos de escolas de administração*, recuperado el 18 de enero de 2021, disponible en [http://sistema.semead.com.br/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/57.pdf].

SENLE, ANDRÉS y NILDA GUTIÉRREZ. *Calidad en los servicios educativos*, Madrid, Díaz de Santos, 2004, disponible en [<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>].

- SUÁREZ BRIEVA, EYDY; EYSLEIDA SUÁREZ BRIEVA y ENRIQUE CARLOS PÉREZ LARA. “Análisis de los factores asociados al rendimiento académico de estudiantes de un curso de informática”, *Revista de Pedagogía*, vol. 38, n.º 103, agosto-diciembre, 2017, pp. 176 a 191, disponible en [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65954978009>].
- TACCA HUAMÁN, DANIEL RUBÉN; MIGUEL ÁNGEL ALVA RODRÍGUEZ y ANA LUISA TACCA HUAMÁN. “Estrategias neurodidácticas, satisfacción y rendimiento académico en estudiantes universitarios”, en *Cuadernos de Investigación Educativa*, vol. 10, n.º 2, Montevideo, diciembre de 2019, Epub 01-diciembre, 2019, pp. 15 a 32, disponible en [<https://revistas.ort.edu.uy/cuadernos-de-investigacion-educativa/article/view/2905>].
- TEJEDOR TEJEDOR, FRANCISCO JAVIER; JUAN FRANCISCO MARTÍN IZARD, TEÓFILO AUSÍN ZORRILLA y ANA GARCÍA-VALCÁRCCEL. “La satisfacción de los alumnos universitarios respecto a sus estudios”, *Revista de Investigación Educativa*, vol. 17, n.º 2, 1999, pp. 407 a 412, disponible en [<https://revistas.um.es/rie/article/view/121971>].
- TOBÓN, MAIRENE; MARTA DURÁN y AURA ÁÑEZ. “Satisfacción académica y profesional de estudiantes universitarios”, *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, n.º 22, año 11, 2017, pp. 110 a 129, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6859582.pdf>].
- TOMÁS, JOSÉ-MANUEL y MELCHOR GUTIÉRREZ. “Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción escolar en estudiantes universitarios”, *Revista de Investigación Educativa*, vol. 37, n.º 2, 2019, pp. 471 a 485, disponible en [<https://revistas.um.es/rie/article/view/328191>].
- TRELLES ASTUDILLO, HILDA JOSEFINA; HUGO PATRICIO ALVARADO MALDONADO y MARÍA LUISA MONTÁNCHER TORRES. “Estrategias y estilos de aprendizaje y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios de Psicología Educativa”, en *Killkana Sociales*, vol. 2, n.º 2, 2018, pp. 9 a 16, disponible en [https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/292].

- UNESCO. “Educación para todos, situación y tendencia 2000-2015: logros y desafíos”, informe de seguimiento de la EPT en el Mundo, París, Unesco, 2000, disponible en [<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232435>].
- UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTÍN. *Plan de Estudios de la Facultad de Medicina*, Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín, 2014.
- URQUIJO, ITZIAR y NATALIO EXTREMERA. “Satisfacción académica en la universidad: relaciones entre inteligencia emocional y engagement académico”, en *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, vol. 15, n.º 3, 2017, pp. 553 a 573, disponible en [<http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?1201>].
- VARGAS VIZCARRA, MILLER EDGARD. “Responsabilidad social universitaria desde la percepción del estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - 2016”, (tesis de doctorado), Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín, 2017, disponible en [<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4547/ADDvavime.pdf?se>].
- VELASCO, JOSÉ LUIS. *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*, Navarra, España, EUNSA, 2000.
- VERGARA-MORALES, JORGE; MILENKO DEL VALLE, ALEJANDRO DÍAZ y MARÍA VICTORIA PÉREZ. “Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos”, en *Psicología Educativa*, vol. 24, n.º 2, 2018, pp. 99 a 106, disponible en [<https://journals.copmadrid.org/psed/art/psed2018a15>].
- VERGARA MORALES, JORGE RICARDO. “Influencia de factores motivacionales docentes en la satisfacción y desempeño académico de estudiantes universitarios”, (tesis de doctorado), Concepción, Chile, Universidad de Concepción, 2018, disponible en [<https://repositorio.be-anid.com/server/api/core/bitstreams/410c2e0f-8b2b-4cfd-bade-obe22b4c4961/content>].

- VERGARA-MORALES, JORGE; MILENKO DEL VALLE, ALEJANDRO DÍAZ, LENNIA MATOS y MARÍA-VICTORIA PÉREZ. “Perfiles motivacionales relacionados con la satisfacción académica de estudiantes universitarios”, en *Anales de Psicología*, vol. 35, n.º 3, 2019, pp. 464 a 471, disponible en [<https://revistas.um.es/analesps/article/view/320441>].
- VIVAS GARCÍA, MIREYA. “El modelo de la calidad total para las instituciones educativas”, en *Acción Pedagógica*, vol. 8, n.º 2, 1999, pp. 66 a 76, disponible en [<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2973326.pdf>].
- YENQUE DE DIOS, JULIO y LUIS RÁEZ GUEVARA. “Modelo de Implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la Facultad de Ingeniería Industrial - U. N. M. S. M.”, en *Industrial Data*, vol. 2, n.º 1, 1999, pp. 21 a 28, disponible en [<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6466/12638>].
- YELON, STEPHEN. *La psicología en el aula*, México D. F., Trillas, 1991.
- YI, YOUJAE y SUNA LA. “What influences the relationship between customer satisfaction and repurchase intention? Investigating the effects of adjusted expectations and customer loyalty”, en *Psychology and Marketing*, vol. 21, n.º 5, 2004, pp. 351 a 373.
- ZABALZA, MIGUEL ÁNGEL. *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*, Madrid, Narcea, 2002.
- ZEITHAML, VALARIE. *Services Marketing. Marketing de servicios*, New York, McGraw-Hill, 1996.

ANEXOS

ANEXO 1

Subdimensiones e indicadores de la variable de satisfacción de los alumnos en el cuestionario SEUE

SUBDIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de la formación profesional	<p>La habitabilidad de las instalaciones de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza)</p> <p>La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.</p> <p>La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso.</p> <p>La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor.</p> <p>La adaptación del mobiliario.</p> <p>La adecuación del comedor escolar (higiene de los alimentos, suficiencia de la alimentación, variedad equilibrada de los alimentos)</p>	1 al 13
Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	Satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles	<p>La adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención al usuario, dotación de materiales bibliohemerográficos).</p> <p>La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil.</p> <p>El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes.</p>	14 al 26
Satisfacción por su seguridad vital	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución están garantizadas.	<p>La seguridad del edificio (escaleras de incendio, salidas de urgencia, existencia de extintores).</p> <p>La seguridad del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables).</p> <p>La seguridad del transporte (seguridad del vehículo, de la ruta).</p> <p>La seguridad en las zonas de esparcimiento.</p> <p>La seguridad del entorno que rodea el centro.</p>	27 al 32

Satisfacción por la seguridad económica	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no se constituye en un obstáculo para su proceso formativo.	La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas. La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.	33 al 39
Satisfacción por la seguridad emocional	Satisfacción por contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación	El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).	40 al 47
Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos	Satisfacción por contar con el reconocimiento debido y la aceptación por el hecho de ser miembros de la institución en general y del grupo de clase, así como tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales.	La aceptación por las autoridades universitarias, de los profesores, por el personal no docente, por los otros alumnos de la institución y los compañeros de clase. El reconocimiento del contexto social por ser miembro de la Institución. Sentirse representado ante los organismos de cogobierno. Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales.	48 al 57
Satisfacción por el sistema de trabajo	Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	El contenido de los programas. La organización del tiempo. Los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza El sistema de evaluación utilizado. La acción tutorial u orientadora. La metodología de enseñanza. La facilidad de comunicación con los profesores. El acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación (teatro, cine, exposiciones, conciertos, etc.) La formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.	58 al 76

Satisfacción por el progreso o éxito personal		Con los resultados o calificaciones obtenidas Con los conocimientos adquiridos Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados) Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas Con el desarrollo integral de su persona	77 al 82
Satisfacción por el reconocimiento del éxito personal		La Institución y sus autoridades . Los profesores Los alumnos de su grupo Los demás alumnos de la universidad El contexto social	83 al 87
Satisfacción por la autorrealización		Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas La libertad de que goza en la institución La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos El desarrollo de su creatividad Su futuro profesional	88 al 93

ANEXO 2

Escala de Valoración del Cuestionario SEUE

Subdimensión	Ítems	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Satisfacción Total	1 al 93	93	94-186	187-279	280-372	373-465
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	1 al 13	13	14-26	27-39	40-52	53-65
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	14 al 26	13	14-26	27-39	40-52	53-65

III. Satisfacción por su seguridad vital.	27 al 32	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IV. Satisfacción por la seguridad socioeconómica.	33 al 39	7	8-14	15-21	22-28	29-35
V. Satisfacción por la seguridad emocional	40 al 47	8	9-16	17-24	25-32	33-40
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	48 al 57	10	11-20	21-30	31-40	41-50
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.	58 al 76	19	20-38	39-57	58-76	77-95
VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal.	77 al 82	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IX. Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal.	83 al 87	5	6-10	11-15	16-20	21-25
X. Satisfacción por la autorrealización personal.	88 al 93	6	7-12	13-18	19-24	25-30

ANEXO 3

Cuestionario aplicado *Encuesta SEU adaptada al presente trabajo*

Estimado/a estudiante:

El presente cuestionario forma parte de un estudio que tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la educación que recibe en la Facultad de Medicina. La información tendrá carácter reservado y será de gran utilidad para la facultad. Para ello solicitamos su compromiso y participación voluntaria para responder TODAS y cada uno de los puntos de acuerdo con criterio personal, siendo sincero y objetivo.

He sido informado sobre las características del estudio y su relevancia. Estoy de acuerdo en participar.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¡Muchas gracias por su participación!

DATOS PERSONALES: (marca o completa según el caso)

CUI

Edad

Sexo

M	F
---	---

¿Quién financia tus estudios?

padres	autofinanciado	Otros (especifique)
--------	----------------	---------------------

Distrito de procedencia

Estado civil
 Soltero
 Casado
 Conviviente
 Viudo
 Divorciado

Trabajo Si (especifique)
 No

Número de hijos 0, 1, 2, 3, 4

Tiempo promedio de estudio por día encierre en un círculo <2 horas al día
 2-3 horas al día
 >3 horas al día

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

I. Condiciones básicas de infraestructura

1. Limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5
2. Ventilación de las aulas	1	2	3	4	5
3. Aislamiento de los ruidos.	1	2	3	4	5
4. Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5. Espacios para la enseñanza	1	2	3	4	5
6. Espacios para el estudio	1	2	3	4	5
7. Instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5
8. Disponibilidad de agua potable	1	2	3	4	5
9. Espacios para el descanso	1	2	3	4	5
10. Espacios para la recreación	1	2	3	4	5
11. Instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5
12. Instalaciones del comedor	1	2	3	4	5
13. Instalaciones deportivas	1	2	3	4	5

II. Servicios de la Institución

14. Servicio bibliotecario (atención al usuario)	1	2	3	4	5
15. Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5
16. Oficina de Registro y Control Estudiantil	1	2	3	4	5
17. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18. Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	4	5
19. Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
20. Servicio de reproducción y fotocopiado	1	2	3	4	5
21. Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	5
22. Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	5
23. Calidad de la alimentación	1	2	3	4	5
24. El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	1	2	3	4	5
25. Servicio médico - odontológico	1	2	3	4	5
26. Transporte	1	2	3	4	5

III. Condiciones de seguridad

27. Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	1	2	3	4	5
28. Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	3	4	5
29. Del transporte (Del vehículo, de la ruta)	1	2	3	4	5
30. De las zonas de esparcimiento	1	2	3	4	5
31. De las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
32. De los alrededores de la institución	1	2	3	4	5

IV. Consideración a su situación económica en

33. Las actividades académicas	1	2	3	4	5
34. Las actividades extra cátedras	1	2	3	4	5
35. El servicio de comedor	1	2	3	4	5
36. El servicio de transporte	1	2	3	4	5
37. Los servicios médico-asistenciales	1	2	3	4	5
38. La asignación de becas	1	2	3	4	5
39. La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	4	5

vii. Proceso de enseñanza y aprendizaje					
58. El plan de estudios de la Carrera	1	2	3	4	5
59. El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
60. El régimen de estudios (anual/semestral)	1	2	3	4	5
61. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
62. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
63. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
64. El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
65. El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
66. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
67. La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
68. La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
69. La formación práctica	1	2	3	4	5
70. La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
71. La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5
72. La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
73. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
74. Los cursos extra cátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
75. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
76. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5

VIII. Logros personales

77. Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
78. Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
79. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
80. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados.....)	1	2	3	4	5
81. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
82. Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de

83. La Institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
84. Los profesores	1	2	3	4	5
85. Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
86. Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
87. El contexto social	1	2	3	4	5

X. Autorrealización por

88. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
89. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
90. La libertad de que goza en la institución	1	2	3	4	5
91. La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
92. El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
93. Su futuro profesional	1	2	3	4	5

ANEXO 4

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Metropolitano de Arequipa la cuantificación y cualificación de su población se encuentra distribuida en los siguientes distritos metropolitanos (33).

Distritos metropolitanos	Extensión km ²	Viviendas (Censo 2007)	Población menor a un año Natalidad (hab) *	Densidad (hab/km ²)*	Altitud msnm*	Distancia Arequipa (km) ³	Población (2007)*	Población Estimada 2014 ⁴
Arequipa**	12,8	17.062	699	4811,8	2.335	0	61.591	55.264
Alto Selva **	6,98	18.638	1.135	10.432,4	2.500	5	72.696	81.445
Cayma **	246,31	20.267	1.227	308,2	2.403	2	74.776	89.793
Cerro Colorado **	174,9	35.805	1.978	611,2	2.406	4	113.171	143.772
Characato	86,0	3.286	96	61,5	2.480	10	6.726	8.947
Jacobo Hunter **	20,37	10.543	724	2.268,8	2.268	7	46.092	48.247
José Bustamante **	10,83	18.806	1.070	70.042,5	2.310	2	76.410	77.019
Mariano Melgar **	29,83	12.843	872	1.786,9	2.385	3	52.144	52.837
Miraflores **	28,68	13.133	742	1.817,1	2.430	1	50.704	49.160
Paucarpata **	31,7	29.351	1.982	4.031,4	2.405	3	120.446	124.701
Sabandía	537	1.178	56	30	2.220	8	3.699	4.095
Sachaca **	36,63	4.806	273	100,5	2.390	4	17.537	19.390
Socabaya**	18,64	16.069	853	3.247,5	2.300	3	59.671	75.797
Tiabaya **	31,62	3.761	247	475,7	2.178	8	14.677	14.823
Uchumayo	22,14	3.280	175	45,1	1.950	16	10.672	12.246
Yanahuara **	2,2	6.626	217	9.100,5	2.390	3	22.890	25.242
Yura	1.942,9	6.179	273	8,1	2.590	28	16.020	24.007
Mollebaya	36,6	588	25	26,7	2.483	7	1.410	1.809
Quequeña	-	-	-	-	-	-	1.210	1.361
Total	-	-	-	-	-	-	822.479¹	909.955

*Datos del censo realizado por el inei

ANEXO 5

Plan de Estudios 2011 (1)

<u>PRIMER AÑO</u>	<u>CRÉDITO</u>
HISTORIA Y ANTROP. DE LA SALUD	03
ETICA MÉDICA	03
QUIMICA MÉDICA	04
LOGICO Y MATEMATICAS	04
BIOQUÍMICA	06
BIOLOGÍA CELULAR/GENÉTICA	06
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	05
NUTRICIÓN BÁSICA	03
INSTRUCCIÓN MÉDICA BÁSICA	03
TOTAL	37
<u>SEGUNDO AÑO</u>	<u>CRÉDITO</u>
HISTOEMBRIOLOGÍA	07
BIOLOGÍA MOLECULAR	03
ANATOMÍA	11
FISIOLOGÍA	10
SALUD PÚBLICA	04
PSICOLOGÍA MÉDICA	03
TOTAL	38
<u>TERCER AÑO</u>	<u>CRÉDITO</u>
INMUNOLOGÍA	03
SALUD PÚBLICA II	04
PATOLOGIA GENERAL Y ESPECIAL	06
MICROBIOLOGÍA	05
PARASITOLOGÍA	05
FISIOPATOLOGÍA	05
SEMIOLOGÍA GRAL.	10
NEUROPSICOPATOLOGÍA	03
TOTAL	41
<u>CUARTO AÑO</u>	<u>CRÉDITO</u>
CLÍNICA MÉDICA I	09
GINECOLOGÍA	09
CLÍNICA QUIRÚRGICA I	09
CLÍNICA PEDIÁTRICA I	09
FARMACOLOGÍA	04
TOTAL	40
<u>QUINTO AÑO</u>	<u>CRÉDITO</u>
CLÍNICA MÉDICA II	08
CLÍNICA PEDIATRIA II	08
OBSTETRICIA	08
SALUD PÚBLICA II	08
CLÍNICA QUIRÚRGICA II	08
TOTAL	40

SEXTO AÑO	CRÉDITO
CLÍNICA MEDICA III	08
CLÍNICA QUIRÚRGICA III	08
CLÍNICA PEDIÁTRICA III	08
NEUROLOGÍA CLÍNICA Y QUIRÚRGICA	07
PSIQUIATRÍA	07
MEDICINA LEGAL Y PATOLOGÍA FORENSE	03
TOTAL	41
SÉPTIMO AÑO (INTERNADO)	CRÉDITO
MEDICINA	15
OBSTETRICIA Y GINEC	15
CIRUGÍA	15
PEDIATRÍA	15
TOTAL	60



Editado por el Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–,
en mayo de 2023
Se compuso en caracteres Minion Pro de 11 y 9 ptos.

Bogotá, Colombia

