



Ensayo Científico / *Scientific Essay*

Enfoques sobre la Satisfacción de Estudiantes Universitarios *Approaches to University Student Satisfaction*

Alberto Luis Ríos Vargas¹

<https://orcid.org/0000-0002-7064-5870>

¹Universidad Nacional de Pilar. Pilar, Paraguay.

INFORMACION SOBRE ARTICULO

Palabras Clave:

Satisfacción
Estudiantes
Educación superior
Carreras de Grado.

Keywords:

Satisfaction
Students
Higher education
Undergraduate careers

Historial del Artículo

Fecha de Recepción: 24/10/2024

Fecha de Aprobación: 26/12/2024

Fecha de Publicación: 13/01/2025

Área del conocimiento: Ciencias Sociales.

RESUMEN

La satisfacción en el ámbito estudiantil se refiere en general al nivel de bienestar que los estudiantes perciben al cubrir sus expectativas y necesidades académicas. El objetivo de este estudio es identificar literatura especializada acerca de autores y enfoques teóricos que traten el tema de la satisfacción estudiantil en el ámbito universitario. Metodología: se realizó una investigación cualitativa de tipo documental. Se analizaron artículos en castellano e inglés, de bases de datos de Google Académico, Redalyc, Scielo, Scopus, etc. Se seleccionaron artículos de 2019 a 2023, utilizando como término de búsqueda "satisfacción estudiantil universitaria". Resultados: Las publicaciones en idioma inglés cuentan con el mayor número de publicaciones, se detectaron 11 autores y 8 teorías que trabajan este tema. Las teorías más utilizadas son las siguientes: Teoría de la Calidad Educativa y la Teoría de la Satisfacción del Estudiante. Conclusiones: El presente estudio aporta información relevante respecto a coincidencias y diferencias entre los diferentes autores y enfoques que tratan el tema de la satisfacción estudiantil universitario, pudiendo utilizarse para futuros estudios sobre el tema.

ABSTRACT

Satisfaction in the student environment refers in general to the level of well-being that students perceive when their academic expectations and needs are met. The objective of this study is to identify specialized literature about authors and theoretical approaches that deal with the topic of student satisfaction in the university environment. Methodology: a qualitative documentary research was carried out. Articles were analyzed in Spanish and English, from Google Scholar, Redalyc, Scielo, Scopus, etc. databases. Articles were selected from 2019 to 2023, using "university student satisfaction" as the search term. Results: English language publications have the largest number of publications, eleven authors and eight theories that work on this topic were detected. The most used theories are the following: Educational Quality Theory and Student Satisfaction Theory. Conclusions: The present study provides relevant information regarding coincidences and differences between the different authors and approaches that deal with the subject of university student satisfaction and can be used for future studies on the subject.

Autor de correspondencia

Email: riosvar2001@gmail.com (Alberto Luis Ríos Vargas)

<https://doi.org/10.70833/rseisa19item630>

Conflictos de Interés: El autor declara no tener conflicto de interés.

Este es un artículo de acceso abierto bajo una licencia Creative Commons CC-BY. Licencia <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Citación recomendada: Ríos Vargas, A. L. (2025). Enfoques sobre la Satisfacción de Estudiantes Universitarios. Revista sobre estudios e investigaciones del saber académico (Encarnación), 19(19): e2025001

Revista sobre estudios e investigaciones del saber académico, 19 (19), enero/diciembre de 2025. ISSN: 2078-5577/e-ISSN: 2078-7928

Introducción.

La satisfacción o insatisfacción con la educación universitaria ha sido un tema que siempre ha preocupado a profesores, estudiantes, padres, investigadores, administradores y demás personas relacionadas con el campo educativo. En el ámbito de la educación superior, la satisfacción de los estudiantes se refiere a la percepción y valoración que los alumnos tienen respecto a su experiencia educativa en una institución.

A pesar del interés mostrado por el estudio de la satisfacción de los estudiantes universitarios, el número de trabajos realizados en este ámbito es aún escaso. Una de las razones de esta escasez podría ser la utilización de aproximaciones no científicas, lo que influye negativamente en la credibilidad de este tipo de estudios.

Ante esta situación, se hace necesario determinar aquellos estudios que permita un acertado acercamiento a este tema, permitiendo contribuir con conceptos teóricos sólidos al estudio de la satisfacción de los estudiantes universitarios, que pueda tener incidencia directa sobre el proceso de decisión y servir como guía para la toma de decisiones administrativas y académicas que aporten a la calidad de la educación superior (ES).

Existen varios autores, modelos y enfoques que han sido desarrollados para medir la satisfacción estudiantil en el ámbito universitario, cada uno de estos modelos aborda el concepto de satisfacción desde diferentes perspectivas, considerando tanto los aspectos académicos como los servicios y el entorno de aprendizaje.

Objetivos de la Investigación.

Se partió de una Pregunta general, ¿Cuáles son los principales enfoques teóricos y modelos utilizados en el estudio de la satisfacción que los estudiantes

universitarios? Cuyo objetivo general es, "Identificar y analizar los principales factores clave que contiene los enfoques teóricos que estudian la satisfacción de estudiantes universitarios.

Metodología.

El estudio se llevó cabo como una revisión bibliográfica, mediante una investigación cualitativa de tipo documental, desde un enfoque educativo. La misma consistió en la selección de artículos publicados en revistas indexadas, literatura gris y teorías que traten el tema en función de los objetivos de investigación. Fueron incluidas artículos y revisiones sistemáticas, con relevancia cuantitativa, que tuvieran una oferta académica de grado, posgrado. Se utilizó el término "satisfacción" con una combinación de términos educativos (Enfoques teóricos, Calidad, Estudiantes, percepción, carreras). La búsqueda considero artículos de investigación en castellano e inglés. La búsqueda de la literatura se limitó a los incluidos entre los 2019 a 2023, basada en la identificación de publicaciones científicas, dentro de las principales bases de datos globales como ser, Google Académico, Eric, Merlot, Scielo y Dialnet. Se incluyó la palabra "percepción" como término adicional para el proceso de búsqueda, con la finalidad de incrementar la efectividad de la búsqueda, se consultaron las bases de datos específicas de la temática, centrando el trabajo en las fuentes en inglés como Review of Educational Research, Educational Research Review y European Psychologist.

Se realizó un primer y segundo screening, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión, para tener el total de artículos a estudiar.

La información fue organizada en resúmenes analíticos y cuadros de resúmenes comparativos por constructo (conceptos, enfoques, teorías, etc.). A continuación, se presenta la información recolectada en función a las categorías analizadas.

Resultados.

Las búsquedas bibliográficas dieron como resultado un total de 1.157 publicaciones de los cuales después de realizar dos screening, según los criterios de inclusión y exclusión fueron seleccionados 18 artículos, los cuales fueron seleccionados para la elaboración de la revisión.

A continuación, se presenta la tabla de bases de datos y sus cantidades:

Tabla 1.

Bases de Datos explorados.

Nº	Bases de datos	Total 1er. Screening	2do Screening	Total, seleccionada
1	Google Académico	162	35	3
2	Scielo	31	12	2
3	Dialnet	62	22	3
4	Merlot	5	3	1
5	Eric	47	32	2
6	Review of Educational Research	234	124	3
7	Educational Research Review	292	85	2
8	European Psychologist	324	65	2
Total		1.157	378	18

Nota: Elaboración propia del autor en base a datos recopilados.

El tema de la satisfacción estudiantil en el ámbito universitario ha sido investigado por varios autores desde diversas perspectivas, incluyendo la psicología educativa, la gestión educativa y la calidad de la educación superior. Aquí se mencionan algunos autores clave que han trabajado sobre este tema:

Noel Entwistle. Estilos de aprendizaje y satisfacción estudiantil. **S = Estilos de Aprend.** Entwistle ha investigado cómo los estilos de aprendizaje, la percepción del entorno educativo y las estrategias de

aprendizaje influyen en la satisfacción y el éxito de los estudiantes universitarios. (Barquin, 2015)

Vincent Tinto. Integración académica y social, y satisfacción estudiantil. **S = Integración Acad + Social.** Tinto es conocido por su modelo de "*deserción universitaria*", que señala que la integración académica y social de los estudiantes en la universidad es crucial para su satisfacción, persistencia y retención. (Bayrón, 2012).

John Biggs. Calidad de la enseñanza y satisfacción estudiantil. **S = Calidad E**

Biggs es autor de la teoría del "*aprendizaje profundo*" y ha trabajado en la mejora de la enseñanza en la educación superior. Su enfoque en el diseño de cursos influye en la satisfacción de los estudiantes universitarios al promover un aprendizaje más profundo y significativo. (Bretel, 2012)

Alexander W. Astin. Teoría del involucramiento estudiantil. **S = Participación**

Astin ha trabajado en cómo el nivel de involucramiento de los estudiantes en actividades académicas y extracurriculares afecta su satisfacción, desarrollo personal y éxito académico en la universidad. (Torres-Escobar, GA y Botero, L. 2021).

Elliott & Healy. Factores de satisfacción estudiantil. **S = Cal + Apy Acad + Recur.** Estos autores propusieron un modelo que analiza los factores que contribuyen a la satisfacción de los estudiantes en el entorno universitario, como la calidad de la enseñanza, el apoyo académico y los recursos disponibles. (Sánchez Quintero, 2018)

Parasuraman, Zeithaml y Berry. Calidad de servicio y satisfacción estudiantil. **S + Serv Adm + Acad.** Aunque su trabajo se enfoca más en la satisfacción del cliente en el ámbito empresarial, su modelo de calidad del servicio (SERVQUAL) ha sido adaptado para medir la satisfacción de los estudiantes

universitarios en términos de servicios administrativos y académicos. (Sigarrostegui Gutiérrez, 2021)

Robert A. Ellis y Peter Goodyear. Tecnología educativa y satisfacción. **S = Tec.** Estos autores han investigado cómo el uso de tecnologías digitales en el ámbito universitario puede impactar la satisfacción de los estudiantes, considerando el diseño de experiencias de aprendizaje en línea y mixtas. (Astudillo y Martín-García, 2020)

Frederick D. Herzberg. Teoría de los dos factores aplicada a la educación. **S = Cal + Inst + Amb.** Aunque es más conocido por su teoría de la motivación en el trabajo, sus ideas sobre los factores motivadores e higiénicos han sido aplicadas en estudios que investigan cómo la calidad de la enseñanza, las instalaciones y el ambiente educativo influyen en la satisfacción de los estudiantes universitarios. (Madero Gómez, Sergio Manuel. 2019).

Richard M. Ryan y Edward L. Deci. Teoría de la autodeterminación y satisfacción en la educación. **S = Autodet.** Ryan y Deci han estudiado cómo la autonomía, la competencia y las relaciones interpersonales en el entorno educativo impactan la motivación y la satisfacción de los estudiantes universitarios.

Pascarella & Terenzini. Impacto del entorno universitario en la satisfacción. **S = En tacad + social.** Estos autores han trabajado en la evaluación de cómo el entorno académico y social dentro de las universidades influye en la satisfacción de los estudiantes, su desarrollo intelectual y personal.

A continuación, se describen algunos de los modelos más utilizados:

1. Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Superior (HEDPERF). Desarrollado por: Firdaus Abdullah (2005). Este modelo está diseñado específicamente para el contexto de la

educación superior y se enfoca en la evaluación de la calidad del servicio educativo, se centra en cómo los estudiantes perciben los servicios ofrecidos por la universidad / carrera de grado.

Dimensiones: Ambiente académico: Calidad de la enseñanza y del aprendizaje. **Infraestructura:** Instalaciones físicas y recursos disponibles. **Servicios administrativos:** Eficiencia de los servicios ofrecidos, como la matriculación, registro y apoyo académico. **Personal académico:** Competencia, apoyo y atención brindada por los profesores. **Apoyo institucional:** Programas y servicios de apoyo para los estudiantes, como asesorías y tutorías.

2. Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) aplicado al contexto educativo. Desarrollado por: Fred Davis (1989) y posteriormente adaptado a la educación. Este modelo se enfoca en la aceptación y uso de tecnologías por parte de los estudiantes universitarios, lo que es crucial para medir la satisfacción en entornos educativos modernos donde la tecnología juega un papel central.

Dimensiones: **Facilidad de uso percibida:** Grado en que los estudiantes creen que el uso de la tecnología en el aprendizaje será fácil y sin complicaciones. **Utilidad percibida:** Grado en que los estudiantes perciben que la tecnología les será útil para mejorar su desempeño académico. **Intención de uso:** Actitud de los estudiantes hacia el uso continuo de herramientas tecnológicas. Este modelo se utiliza frecuentemente para medir la satisfacción con el uso de plataformas educativas (LMS), tecnologías digitales en el aula, o la enseñanza en línea y mixta (blended learning).

3. Modelo de Calidad en la Educación Superior (HEdQUAL). Desarrollado por: Lee, Lee y Yoo (2000). Este modelo busca medir la calidad educativa percibida por los estudiantes en la educación superior, utilizando una perspectiva más enfocada en las características específicas de la enseñanza y la experiencia de aprendizaje.

Dimensiones: Calidad de la enseñanza: La habilidad y conocimientos del profesorado, así como la calidad del contenido impartido. Interacción entre estudiantes y profesores: Calidad de la relación y comunicación entre los docentes y los estudiantes. Servicios de apoyo académico: Asistencia proporcionada por la universidad en cuanto a tutorías, orientación académica y bibliotecas. Entorno de aprendizaje: Recursos físicos y tecnológicos que facilitan el aprendizaje, como bibliotecas, aulas, equipos y laboratorios.

4. Modelo de Desempeño y Satisfacción (CSat).

Desarrollado por (Saldaña Villa, Magdalena, & Barriga, Omar A. 2010). Este es un modelo más general que ha sido adaptado en el ámbito universitario. Mide la satisfacción de los estudiantes en relación con el desempeño de la institución educativa en distintos ámbitos.

Dimensiones: Desempeño académico: La calidad del aprendizaje y los resultados obtenidos. Satisfacción con los profesores: Opinión de los estudiantes sobre la competencia y apoyo del personal académico. Satisfacción con el currículo: Relevancia y pertinencia de los contenidos académicos ofrecidos. Servicios adicionales: Satisfacción con los servicios complementarios que ofrece la institución (bibliotecas, deportes, servicios psicológicos, etc.).

5. Escala de Evaluación de Satisfacción del Estudiante (Student Satisfaction Inventory, SSI).

Desarrollado por: Noel-Levitz (1994). Este modelo fue diseñado para capturar la opinión y percepción de los estudiantes respecto a diversos servicios universitarios. Se utiliza ampliamente en universidades de los Estados Unidos para medir la satisfacción y las expectativas de los estudiantes.

Dimensiones: Satisfacción con la experiencia educativa global: Se evalúan la calidad académica, el ambiente social y la vida en el campus. Servicios de apoyo: Satisfacción con los servicios de salud, apoyo

psicológico, orientación académica y asesoramiento. Entorno de aprendizaje: Instalaciones físicas y recursos disponibles en la universidad. Relaciones interpersonales: Calidad de las interacciones entre los estudiantes, así como entre estudiantes y profesores.

6. Modelo de Expectativas-Percepciones (E-P).

Desarrollado por: Teoría basada en la discrepancia entre expectativas y percepciones (Oliver, 1980). Este modelo se utiliza ampliamente en la educación superior para medir la satisfacción estudiantil en función de la discrepancia entre lo que los estudiantes esperan y lo que realmente perciben.

Dimensiones: Expectativas iniciales: Lo que los estudiantes esperaban al ingresar a la universidad en términos de calidad académica, instalaciones, servicios y relaciones. Percepciones del servicio recibido: Lo que los estudiantes realmente perciben después de experimentar los servicios y el entorno educativo. Diferencia entre expectativas y percepciones: La discrepancia entre lo que los estudiantes esperaban y lo que perciben afecta directamente su nivel de satisfacción.

7. Modelo de Satisfacción de la Calidad de Vida en el Campus (Quality of Campus Life, QCL).

Desarrollado por: (Sirgy 2007). Este modelo mide la **calidad de vida** de los estudiantes en el campus universitario, evaluando no solo aspectos académicos, sino también aquellos relacionados con la vida personal y social de los estudiantes.

Dimensiones: Calidad académica: La satisfacción de los estudiantes con la enseñanza y el aprendizaje. Calidad social: Evaluación de las interacciones sociales dentro del campus. Calidad del ambiente físico: Las instalaciones y el entorno físico del campus. Apoyo institucional: Los servicios y recursos ofrecidos para apoyar el bienestar y desarrollo personal de los estudiantes.

8. Modelo de Satisfacción y Retención Estudiantil (Tinto).

Desarrollado por: Vincent Tinto (1975).

Aunque Tinto se centra en el modelo de retención estudiantil, su trabajo también está directamente relacionado con la satisfacción de los estudiantes, ya que la integración social y académica son factores críticos para el éxito y la retención.

Dimensiones: Integración social: Grado en el que los estudiantes se sienten conectados con la comunidad universitaria. Integración académica: Nivel de participación en actividades académicas y relaciones con los profesores. Satisfacción con el apoyo institucional: Evaluación de cómo la universidad apoya el éxito académico y la vida estudiantil.

Resultados.

Tabla 2.

Autores considerados.

Autores.	Teorías
Noel Entwistle	Estilos de aprendizaje y satisfacción estudiantil
Vincent Tinto.	Integración académica y social, y satisfacción estudiantil
John Biggs.	Calidad de la enseñanza y satisfacción estudiantil.
Alexander W. Astin.	Teoría del involucramiento estudiantil
Elliott & Healy (2001).	Factores de satisfacción estudiantil.
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).	Calidad de servicio y satisfacción estudiantil.
Robert A. Ellis y Peter Goodyear.	Tecnología educativa y satisfacción
Frederick D. Herzberg.	Teoría de los dos factores aplicada a la educación.
Richard M. Ryan y Edward L. Deci.	Teoría de la autodeterminación y satisfacción en la educación.
Pascarella & Terenzini.	Impacto del entorno universitario en la satisfacción

Nota: Elaboración propia del autor en base a datos recopilados.

Coincidencias: Todos los autores reconocen la importancia de la satisfacción de los estudiantes como un factor clave para el éxito académico y la retención en el entorno educativo.

La mayoría de las teorías consideran que la interacción entre los estudiantes y su entorno (académico, social o tecnológico) influye significativamente en la satisfacción y el rendimiento académico. Autores como Biggs, Ellis y Goodyear, y Parasuraman, Zeithaml y Berry abordan la calidad de la enseñanza o del servicio educativo como un componente esencial para la satisfacción estudiantil. Autores como Ryan y Deci, Herzberg, y Astin destacan la motivación, el involucramiento, y los factores psicosociales como elementos centrales para la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes. Teorías como las de Entwistle y Biggs subrayan la necesidad de adaptar los enfoques de enseñanza a los estilos de aprendizaje individuales y la profundidad del aprendizaje para mejorar la satisfacción.

Diferencias: Entwistle, se centra en los estilos de aprendizaje, sugiriendo que la satisfacción depende de la alineación entre los métodos de enseñanza y las preferencias de aprendizaje del estudiante. Tinto y Pascarella & Terenzini, abordan la satisfacción desde la perspectiva de la integración académica y social en la institución, destacando la importancia de la integración comunitaria. Biggs, enfoca su teoría en el alineamiento constructivo, donde la calidad de la enseñanza se mide en función de cómo los objetivos de aprendizaje se conectan con las actividades y evaluaciones. Sin embargo, Astin pone énfasis en el involucramiento estudiantil, argumentando que el tiempo y la energía invertidas en actividades académicas y extracurriculares determinan la satisfacción. Autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry aplican su modelo de calidad de servicio, explorando cómo la percepción del servicio influye en la satisfacción. Ellis y Goodyear analizan el impacto de la tecnología educativa y cómo su uso en el entorno académico afecta la satisfacción de los estudiantes. Herzberg y Ryan & Deci presentan enfoques motivacionales, donde Herzberg aplica su teoría de los dos factores (motivadores e higiénicos) y Ryan & Deci examinan cómo la satisfacción de las necesidades

psicológicas básicas (autonomía, competencia y relación) influyen en la satisfacción y el aprendizaje. Elliott y Healy y Pascarella & Terenzini se enfocan en los factores específicos del entorno educativo y su impacto en la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 2.
Autores considerados.

Modelos Teóricos	Enfoques
1. Modelo HEDPERF.	Calidad del servicio educativo
2. Modelo TAM.	Aceptación y uso de tecnologías
3. Modelo de Calidad HEdQUAL.	Calidad educativa percibida
4. Modelo CSat.	Desempeño de la institución
5. Escala de Evaluación de Satisfacción del Estudiante	Opinión y percepción de los estudiantes
6. Modelo E-P	Expectativas-Percepciones
7. Modelo QCL.	Calidad de vida
8. Modelo de Tinto.	Retención estudiantil

Nota: Elaboración propia del autor en base a datos recopilados.

El estudio ha permitido evaluar y comparar los diferentes enfoques teóricos que tratan la satisfacción del alumno universitario, la comparación de resultados con la literatura existente parece indicar que, en general aspectos del ecosistema universitario en el cual se enfatizan algunos puntos que cada autor considera importante.

Los modelos mencionados se centran en evaluar la calidad y la satisfacción en el ámbito de la educación superior, cada uno con un enfoque particular, a continuación, se describen los enfoques:

- **Enfoque de calidad de servicios:** HEDPERF, HEdQUAL, CSat, SSI.
- **Uso de la tecnología:** TAM.
- **Expectativas vs. percepciones:** E-P.
- **Calidad de vida en el campus:** QCL.

- **Retención y permanencia:** Tinto.

A continuación, se presentan sus principales coincidencias y diferencias:

Coincidencias: Todos los modelos tienen en común el objetivo de evaluar la calidad educativa y la satisfacción del estudiante, aunque cada uno lo haga desde diferentes perspectivas y con distintas variables. Para recopilar datos, estos modelos tienden a emplear instrumentos de recolección de información como encuestas, que permiten obtener una medida de las percepciones y evaluaciones de los estudiantes. Algunos modelos incorporan aspectos cognitivos (expectativas) y emocionales (satisfacción), como en el caso de TAM y el Modelo Expectativas-Percepciones (E-P). Modelos como el QCL y el de Tinto consideran cómo el ambiente físico y social del campus afecta la satisfacción y retención de los estudiantes.

Diferencias: El Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Superior (HEDPERF): se centra en evaluar la calidad percibida de los servicios educativos ofrecidos en la educación superior. Considera factores específicos como la calidad del personal, el acceso a los servicios y la capacidad de respuesta de la institución. El Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) aplicado al contexto educativo: Se enfoca en la aceptación y el uso de la tecnología por parte de los estudiantes. Evalúa cómo la utilidad percibida y la facilidad de uso de la tecnología afectan su adopción y uso en el contexto educativo.

El Modelo de Calidad en la Educación Superior (HEdQUAL): Evalúa la calidad educativa en términos de cinco dimensiones: infraestructura, personal, programas de estudio, administración y apoyo al estudiante. Tiene un enfoque más holístico que HEDPERF, ya que abarca tanto la infraestructura física como la calidad del personal y los programas académicos. El Modelo de Desempeño y Satisfacción (CSat): Enfocado en medir la satisfacción de los

estudiantes con el desempeño académico y la calidad de la educación recibida. Tiene un componente de comparación entre expectativas y resultados.

La Escala de Evaluación de Satisfacción del Estudiante (Student Satisfaction Inventory, SSI): Evaluación detallada de la satisfacción del estudiante con diversos aspectos específicos de la experiencia educativa, como servicios de apoyo, ambiente del campus, y calidad de la enseñanza. Mide el nivel de importancia que los estudiantes atribuyen a cada dimensión evaluada. El Modelo de Expectativas-Percepciones (E-P): Compara las expectativas previas de los estudiantes con sus percepciones reales después de la experiencia educativa. La brecha entre expectativas y percepciones se utiliza como indicador de calidad.

El Modelo de Satisfacción de la Calidad de Vida en el Campus (Quality of Campus Life, QCL): Enfoca la evaluación en la calidad de vida del estudiante en el campus, incluyendo aspectos físicos, sociales y psicológicos. Considera cómo el ambiente del campus contribuye al bienestar general de los estudiantes. El Modelo de Satisfacción y Retención Estudiantil (Tinto): Se centra en los factores que afectan la retención y la permanencia de los estudiantes en la institución, destaca la importancia de la integración académica y social como elementos clave para la satisfacción y la retención.

Discusión.

Las Implicaciones prácticas y teóricas de cada modelo aporta un enfoque diferente, pero todos contribuyen al objetivo general de mejorar la calidad de la educación superior y la satisfacción de los estudiantes. Estos enfoques señalan los efectos directos e indirectos de la multidimensionalidad de la percepción de la satisfacción, aunque no tratan aspectos relacionados a las emociones, los sentimientos, las amistades y los conflictos emergentes de las relaciones sociales dentro y fuera del ambio educativo, así como del entorno en

el cual se inserta en espacio educativo, es en esos en los comportamientos de los estudiantes, por lo que puede plantearse como punto de partida de futuras investigaciones.

Conclusiones.

Se puede concluir que los autores que trabajan los enfoques teóricos que tratan la satisfacción de los estudiantes del nivel universitario, coinciden en que es un constructo multidimensional que está influenciado por expectativas, características institucionales y la calidad de los servicios educativos, por lo tanto, para mejorar la satisfacción estudiantil, es esencial que las universidades adopten un enfoque holístico que contemple la gestión de expectativas y la mejora continua de la calidad del servicio educativo.

Se hace necesario, por tanto, que el estudio y evaluación de la satisfacción del alumnado sea abordado desde una perspectiva científica que permita obtener información fiable, válida y objetiva del estado del nivel de satisfacción del alumnado con respecto a los diferentes aspectos de la vida universitaria, lo cual facilitará la adopción y puesta en práctica de medidas correctoras que permitan mejorar la calidad académica y la mejora de la percepción que el estudiante tiene de la universidad.

Declaración de conflictos de intereses

El autor declara que no tienen ningún conflicto de intereses financieros conocido ni relaciones personales que pudieran haber influido en los resultados presentados en este artículo.

Referencias.

Abdullah, F. (2006), The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of*

Consumer Studies, 30: 569-581.
<https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>

Astudillo, M. V., y Martín-García, A. V. (2020). Activity theory: fundamentals for study and design of blended learning. *Cadernos de Pesquisa*, 50, 515-533.

Bayrón, C. E. (2012). Teoría Social Cognitiva y Teoría de Retención de Vincent Tinto: Marco Teórico para el estudio y medición de la autoeficacia académica en estudiantes universitarios. *Revista Griot*, 5(1), 28-49.

Barquín Barra, C. F., Lagos Jeria, I. A., & Matus Hurtado, G. A. (2015). *Students' learning styles and teacher's perception* (Tesis de Grado). Universidad Ucinf. Santiago, Chile.

Bretel, L. (2012). En qué consiste y cómo evaluar una enseñanza de calidad. Repositorio Académico Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/285352>

Bryant, Julie. (2006). Assessing expectations and perceptions of the campus experience: The Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory. *New Directions for Community Colleges*. 2006. 25 - 35. 10.1002/cc.234.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). Technology acceptance model. *J Manag Sci*, 35(8), 982-1003.

Fernández-Rodicio, C. I., & Abellán-Roselló, L. (2024). Revisión sistemática de investigaciones sobre la satisfacción con los estudios universitarios. *EDUCA International Journal*, 4(2), 383-408.
<https://doi.org/10.55040/educa.v4i2.107>

Lee, H., Lee, Y. y Yoo, D. (2000) Los determinantes de la calidad percibida del servicio y su relación con la satisfacción. *Journal of Services Marketing*, 14, 217-231.
<https://doi.org/10.1108/08876040010327220>

Madero Gómez, Sergio Manuel. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. Epub 11 de septiembre de 2020.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Pichardo María del Carmen et al., (2007) - (Pérez Zamora et al., 2012) - (Ordóñez Sierra & R. Rodríguez Gallego, 2016)

Pichardo Martínez, MD, García Berbén, AB, De la Fuente Arias, J., & Justicia Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9 (1), 0.

Pérez Zamora, L.A.; López López, M.C.; Couto Olivares, J.M.; Navarro Luque, G. (2012). ¿Depende la satisfacción estudiantil de la calidad real de la facultad o de la percepción individual de ésta? Análisis comparativo entre facultades privadas y públicas. En: *ReiDoCrea*. Vol.1, Art. 4, pp. 29-37.
[\[http://hdl.handle.net/10481/21940\]](http://hdl.handle.net/10481/21940)

Ordóñez-Sierra R. y Rodríguez-Gallego M. R. (2015). Las expectativas de los estudiantes y la calidad del servicio ofertado por la universidad de Sevilla. *Revista Complutense de Educación*, 27(3), 901-922.
https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2016.v27.n3.46999

Oliver, RL (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), 460-469.
<https://doi.org/10.2307/3150499>

Saldaña Villa, Magdalena, & Barriga, Omar A. (2010). Adaptación del modelo de deserción universitaria de Tinto a la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(4), 616-628. Recuperado en 23 de octubre de 2024, de

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000400005&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000400005&lng=es&tlng=es)

Sánchez Quintero, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda.

Sigarrostegui Gutiérrez, J. (2021). La Calidad en el Servicio Educativo y la Satisfacción estudiantil en una Universidad Privada de Lima, 2018. Universidad Ricardo Palma. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4493>

Torres-Escobar, GA y Botero, L. (2021). Factores Asociados al Compromiso Académico en Universitarios de Carreras Virtuales: Revisión de Las Principales Teorías e Instrumentos. *Panorama*, 15 (28),

Vera-Millalén, Fernando. (2018). Percepción de estudiantes respecto de la calidad educativa y organizacional de la carrera de enfermería de una universidad privada chilena. *Revista Electrónica Educare*, 22 (3), 1-25. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.1>