



Revista Educación
ISSN: 0379-7082
ISSN: 2215-2644
revedu@gmail.com
Universidad de Costa Rica
Costa Rica

Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura

Mireles Vázquez, Mariel Guadalupe; García García, Jesús Alberto

Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura

Revista Educación, vol. 46, núm. 2, 2022

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44070055025>

DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Internacional.

Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura

Student Satisfaction in University Students: A Systematic Review of the Literature

Mariel Guadalupe Mireles Vázquez
 Universidad Autónoma de Coahuila, Coahuila, México
 marielmireles@uadec.edu.mx

DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
 Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44070055025>

 <https://orcid.org/0000-0003-4331-5494>

Jesús Alberto García García
 Universidad Autónoma de Coahuila, Coahuila, México
 jegarciag@uadec.edu.mx

 <https://orcid.org/0000-0003-1369-311X>

Recepción: 16 Agosto 2021
 Aprobación: 04 Enero 2022

RESUMEN:

La satisfacción es el estado placentero que tiene la o el individuo al sentir cubiertas sus expectativas; en ámbito estudiantil refiere al nivel de bienestar que las y los estudiantes perciben al cubrir sus expectativas y necesidades académicas. El objetivo de este estudio es revisar sistemáticamente la literatura reportada acerca de la satisfacción estudiantil. Método: se realizó describiendo año de publicación y realización, país de origen, grado académico, instrumento, diseño, número de participantes, rangos de edad, sexo, y factores sobresalientes de satisfacción estudiantil, con la finalidad de generar interés en el tema para futuras investigaciones. Se realizó una revisión sistemática para identificar estudios relacionados con la satisfacción estudiantil. Se analizaron las bases de datos de RedALyC, Scielo y Scopus. Se buscaron artículos de 2015 a 2021 durante una semana al azar en abril 2021, utilizando como término de búsqueda *satisfacción estudiantil*. Resultados: la revisión realizada arrojó que durante el 2019 hubo mayor publicación del tema, países latinoamericanos cuentan con el mayor número de publicaciones, con análisis de carácter mixto, siendo el alumnado de licenciatura los más estudiados mediante cuestionarios. Conclusiones: los componentes de la satisfacción estudiantil más importantes fueron: la buena imagen y calidad de la institución, docencia, tutorías y motivación. El presente estudio tiene implicaciones prácticas porque permite identificar los componentes que de manera global impactan la satisfacción estudiantil, por ende, aporta información que se puede utilizar para tomar decisiones escolares más eficientes y resolver problemas educativos asociados con el estrés escolar, deserción y bajo rendimiento académico. Se recomienda continuar con la realización de más investigaciones del tema que permitan conformar un corpus de conocimiento más amplio que integre las nuevas realidades educativas provocadas por la pandemia de COVID-19.

PALABRAS CLAVE: Actitud estudiantil, Satisfacción estudiantil, Estudiantes, Revisión sistemática, Educación superior.

ABSTRACT:

Satisfaction is the pleasant state that the individual is in when they feel their expectations are covered; in the student sphere, it refers to the degree of well-being that students perceive when their expectations and academic needs are met. The objective of this study is to systematically review the available literature on student satisfaction. Methodology: The review was carried out by describing the year of publication, the year of completion, country of origin, academic degree, instrument, design, number of participants, age ranges, gender, and outstanding factors of student satisfaction in order to generate interest in the subject for future studies. A systematic review was conducted to identify studies related to student satisfaction. The RedALyC, Scielo, and Scopus databases were analyzed. Articles from 2015 to 2021 were searched for during a random week in April of 2021, using student satisfaction as the search term. Results: the review carried out showed that during 2019 there was greater publication on the topic, Latin American countries have the largest number of publications, with mixed analysis, with undergraduate students being the most studied through questionnaires. Conclusions: the most important components of student satisfaction were: the good image and quality of the institution, teaching, tutoring and motivation. This study has practical implications because it allows identifying the components that globally impact student satisfaction and therefore provides information that can be used to make more efficient school decisions and solve educational problems associated with school stress, dropout rate and poor academic performance. It is recommended to continue carrying out research on the subject. This will allow the creation of a broader body of knowledge that integrates the new educational realities caused by the COVID-19 pandemic.

KEYWORDS: Students Attitude, Students Satisfaction, Students, Systematic Review, Higher Education.

INTRODUCCIÓN

El acceso a la educación universitaria brinda a las personas la oportunidad de tener mejores condiciones de vida. La comunidad docente es el pilar y modelo de la comunidad estudiantil, quienes guían y extraen sus potencialidades y que cuentan con un conjunto de estrategias para lograr una sana convivencia escolar e incidir en su nivel de satisfacción (Arras-Vota et al., 2016; Acuña-Benites et al., 2021; Chuyuma-Huilca et al., 2021; Moreno-Durán et al., 2016). Además, son el factor principal de cualquier institución educativa, y de ellos depende la mejora y permanencia (Inzunza-Melo et al., 2015).

De lo anterior, se puede afirmar que diversas problemáticas en educación universitaria se resuelven poniendo en el centro del quehacer de las universidades al estudiando y profesorado. Lo cual puede incidir en disminuir problemas de deserción, bajo rendimiento académico e incluso problemas emocionales.

Puleo-Puleo et al. (2016) definen como satisfacción al conjunto de cualidades que forman un modelo de operatividad a medida que se realizan las actividades prácticas. Es una respuesta que se asocia al sentimiento resultante de algún producto fijado. Algo semejante ocurre con Moreno-Durán et al., (2016) que la conciben como el conjunto del comportamiento humano e investiga el impacto de él o los individuos dentro de las organizaciones. Finalmente, Peralta-Mazariego et al. (2020) indican que es el sentimiento de bienestar que es percibido por los individuos durante la elaboración de algún proceso.

Así mismo, la satisfacción en los estudiantes puede tener tres perspectivas: de tipo bienestar psicológico, de tipo laboral y de tipo consumidor (Inzunza-Melo et al., 2015). Por lo tanto, cuando una de estas variables se ve afectada, se genera un sentimiento de insatisfacción en el alumno (Flores-Mamani y Arce-Ortiz, 2017). Dentro de este orden de ideas, la satisfacción estudiantil se puede dividir en tres apartados: a) con instalaciones y servicios (transporte y aparcamiento, tecnologías de la comunicación, recursos de ocio), b) con los aspectos académicos (carga de trabajo del estudiante, docencia, entorno de clase, diversidad, reputación, metodología) y c) con los aspectos sociales (actividades deportivas, programas y servicios internaciones, actividades recreativas, residencia) (Sirgy et al., 2007). Siendo las variables socioeconómicas y nivel cultural de las personas, una de las más importantes, al igual que dentro de aspectos personales como lo son el sexo, la edad, e incluso rasgos de personalidad que pueden tener influencia en la relación con la vida (Clemente-Carrión et al., 2000). Dentro de los aspectos académicos, el clima educativo, tiene gran relevancia con los logros y satisfacción del estudiante, esto es un conglomerado de todo lo que acontece en aula de la universidad (Palomer et al., 2018).

La satisfacción estudiantil tiene una estrecha relación con la satisfacción personal, la cual se rige por el valor subjetivo y objetivo de diferentes aspectos de la vida personal, entre los que se pueden mencionar relaciones sociales, realidad actual, desarrollo psicológico personal, relaciones sociales, es decir una satisfacción general con la vida (Cardona y Agudelo, 2007; Clemente-Carrión et al., 2000).

Por lo que, trasladando esta perspectiva al campo universitario, se puede entender a la satisfacción estudiantil como la cobertura de las necesidades básicas (psicológicas, de vivienda, comida, económicas, educativas) de las y los estudiantes, durante su estadía en la universidad generando un nivel de bienestar general.

La motivación tiene su grado de influencia, ya que es fundamental para el aprendizaje, y se plantea la posibilidad de que las personas estudiantes con alto grado de motivación tendrán un mayor rendimiento y satisfacción personal (Marrone y Hitz., 2019; Vergara-Morales et al., 2019). La autoestima puede indicar de qué manera el individuo esta interactuando con el medio ambiente y como esta se ve afectado por la motivación.

La medición de este parámetro tiene relación directa con la calidad que le brinda la institución, específicamente con sus servicios (aprendizaje, estructura, capital humano) (Manrique-Maldonado y Sánchez-López, 2018).

Uno de los componentes más importantes son el estudiantado, quienes fungen como protagonistas del proceso de educación, ya que son los que pueden emitir una evaluación con mayor asertividad (Romero-Ocas, 2021), ya que estos son los que pueden emitir un juicio de manera objetiva buscando la mejora continua de la institución, con el cual obtendrán beneficios en su proceso de formación.

Ahora bien, uno de los instrumentos que permite conocer y mejorar el grado de satisfacción estudiantil son las encuestas, las cuales permiten recoger datos de índole administrativo, docente, servicios y que finalmente se han utilizado por más de un siglo.

En tal sentido, se realizan emitiendo un valor a partir de un proceso evaluativo, el cual debe ser constante (Román-Mendoza, 2020; Manrique-Maldonado y Sánchez-López, 2018). Conocer los aspectos negativos y positivos que expresa el estudiantado, referentes a su escuela permite determinar mejores estrategias educativas y realizar intervenciones en etapas en donde se presenta debilidad (Cadena-Badilla et al., 2015; Real-Delor y Cudas, 2020).

En síntesis, lo que se pretende lograr con la aplicación de encuestas de satisfacción estudiantil, es identificar qué tan satisfechas se encuentran las personas estudiantes con la educación que reciben (Chuyama-Huilca et al., 2021) y de esta manera identificar las áreas de oportunidad en las cuales enfatizar la mejora.

Por ejemplo, existen estudios reportados en los que se ha encontrado que la mayoría de la comunidad estudiantil se encuentra medianamente satisfecha (Chuyama-Huilca et al., 2021; Surdez-Pérez et al., 2018), teniendo un impacto las técnicas de aprendizaje utilizadas por el profesorado, mencionando que la bibliografía utilizada juega un papel determinante en el proceso, ya que el estudiando está actualizado en cuestión de fuentes de interés en su área, pero carecen de acceso a ella, ya que tanto el cuerpo docente como la universidad cuentan con acceso limitado a bibliotecas científicas, lo que finalmente deriva en que más del 50 % del alumnado no se sienta completamente satisfecho con dicho recurso (García-Rojas et al., 2019; Flores-Mamani y Arce-Ortiz, 2017).

El objetivo de este estudio es revisar sistemáticamente la literatura reportada sobre la satisfacción estudiantil, evaluando año de publicación, país, instrumento utilizado, número de participantes, grado académico en el cual se llevó a cabo la investigación, rangos de edad y sexo de las personas participantes con la finalidad de dar pie a futuros trabajos de investigación en el tema.

MÉTODOS

El estudio fue diseñado como una revisión sistemática bajo un esquema cualitativo e interpretativo de período corto, que se limitó a una semana aleatoria. La revisión sistemática partió de las cuatro etapas que sugiere PRISMA en 2009: Recolectar, seleccionar, evaluar críticamente y resumir los datos obtenidos (Figura 1) (Moher et al., 2009; Urrutia y Bonfill, 2010) para garantizar el rigor en la conducción y el informe de esta revisión. La lista comprende 27 elementos para la verificación de los artículos con los que se trabajó en la presente revisión, con la finalidad de conocer aspectos importantes en el tema de satisfacción estudiantil, desde un enfoque educativo. Dichos elementos se encuentran enunciados a continuación: título, resumen, justificación, objetivos, protocolo y registro, criterios de elegibilidad, fuentes de información, búsqueda, selección de resultados, proceso de extracción de datos, lista de datos, riesgo de sesgo en los estudios individuales, medidas de resumen, síntesis de resultados, riesgo de sesgo en los estudios, análisis adicionales, selección de estudios, características de los estudios, resultados de los estudios individuales, síntesis de resultados, riesgo de sesgo entre estudios, análisis adicionales, resumen de evidencia, limitaciones, conclusiones y financiación.

Recolectar

El proceso de elaboración de la revisión sistemática comenzó con el planteamiento de un tema en específico (satisfacción estudiantil), con el cual se realizó la búsqueda de información en bases de datos.

Se realizó la búsqueda de literatura reportada con satisfacción estudiantil durante la semana que comprendió 26 al 30 de abril de 2021 en las bases de datos de RedALyC, Scielo y Scopus, añadiendo filtro a sólo artículos publicados de 2015 a 2021, en idioma español, con el termino de búsqueda de *satisfacción estudiantil*, mediante el portal de la Universidad Autónoma de Coahuila, obteniendo finalmente 41 artículos que contaban con los criterios antes mencionados.

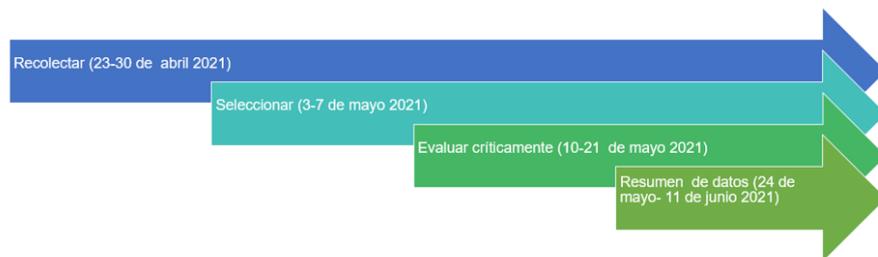


FIGURA 1.
Cronograma de actividades PRISMA.

Fuente: elaboración propia.

Seleccionar

Con base a literatura previamente revisada, se tomaron los criterios que permitían la extracción de datos para identificar las características claves de los estudios que cumplieron con los criterios de inclusión. La selección inicial del artículo se abocó en la revisión del título y resumen como primera instancia, el cual debería incluir el término *satisfacción estudiantil*.

Evaluar críticamente

Las búsquedas bibliográficas dieron como resultado 50 publicaciones. Después de realizar los criterios de inclusión y exclusión fueron seleccionados 41 artículos, los cuales cumplieron con lo necesario para la elaboración de la revisión. Los principales criterios de exclusión artículos a partir del 2015, trabajos como capítulos de libros, que no se especificara como constructo satisfacción estudiantil, revisiones, tesis y artículos en otro idioma (Moreno et al., 2018).

Resumen de los datos

Una vez definidos y clasificados los artículos se analizaron por completo y se continuo con los criterios de exclusión (Moreno et al., 2018).

De acuerdo con el objetivo del estudio, se revisaron las publicaciones de satisfacción estudiantil en términos de año, país, diseño de estudio, número de participantes, nivel de estudio, instrumento de satisfacción estudiantil utilizado, año de realización del trabajo, rangos de edad, sexo de las personas participantes y finalmente factores sobresalientes relacionados con satisfacción estudiantil.

Diagrama de flujo del proceso

Se realizó un diagrama de flujo con el fin de mostrar el proceso para la elaboración de la revisión, así como la aplicación de los criterios de revisión previamente mencionados, hasta concluir con la muestra definitiva (Figura 2).

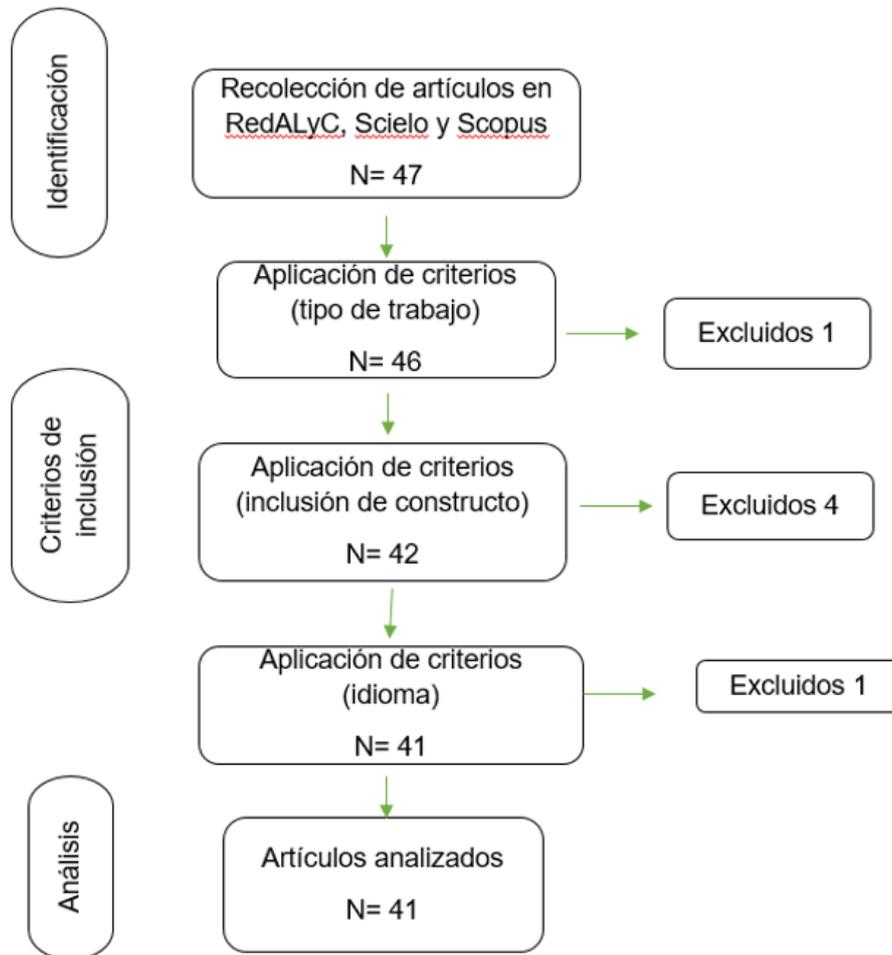


FIGURA 2.
Diagrama de Flujo PRISMA.

Fuente: elaboración propia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De la búsqueda en las bases de datos mencionadas anteriormente, se extrajeron y analizaron un total de 41 artículos que contenían el concepto de *satisfacción estudiantil*, en la búsqueda y como parte del título, resumen o palabras claves.

Las revistas en las cuales se ubicaron los artículos fueron las siguientes: Revista inclusiones, Revista electrónica de educación, Apertura, Industrial data, Horizonte sanitario, Innovación educativa, Estudios sobre educación, Revista Alethia, Investigación en educación médica, Revista virtual Universidad Católica del Norte, Revista Cubana de información en ciencias de la salud, Cuaderno de pedagogía universitaria, Revista Educación, Revista Iberoamericana de diagnóstico y evaluación, Revista latinoamericana de enfermagem, Revista mexicana de agronegocios, Fundación educación médica, Revista electrónica sobre

tecnología, educación y sociedad, Revista investigación operacional, Apuntes universitarios, Revista nacional (Itagua), Revista de psicología Universidad de Chile, Revista electrónica educare, Revista electrónica de investigación educativa, Revista investigación en ciencias sociales, Educación y educadores, Perspectiva, Revista investigación educativa, Revista de la fundación médica, Psicología educativa, Revista electrónica educativa y Revista ciencia Unemi, las cuales abordaban la satisfacción estudiantil desde ejes educativos, psicológicos y de ciencias sociales.

Todos los estudios incluidos en esta revisión utilizaron satisfacción estudiantil como concepto. De acuerdo con el análisis realizado el año 2019 fue el que presentó mayor productividad académica en cuanto a la satisfacción estudiantil, ya que desde el año 2015 la productividad fue aumentando; sin embargo, en los últimos dos años ha disminuido el rendimiento académico en esta área, como se puede observar en la Tabla 1 y Figura 3.

Los cuales fueron elaborados en periodos desde el 2010 hasta la fecha de publicación, los cuales dependieron del tipo de estudio que se realizó, siendo el año 2017 el más fructífero en cuanto a la parte práctica de los trabajos.

TABLA 1
Tabla 1.

Año	Autor
2015	Inzunza-Melo et al., 2015; Cadena-Badilla et al., 2015
2016	Arras-Vota et al., 2016; Puleo-Puleo et al., 2016; Moreno-Durán et al., 2016; Osorio-Alvarez y Parra-Gámez, 2016; Rodríguez-Espinosa et al., 2016
2017	Flores-Mamani y Arce-Ortiz, 2017; Pecina-Leyva, 2017; Rivera-Heredia et al., 2017
2018	Delgado-Achicanoy et al., 2018; Domínguez et al., 2018; Espinoza-Díaz et al., 2018; Figueroa-Gazo et al., 2018; Manrique-Maldonado y Sánchez-López, 2018; Palomer et al., 2018; Zalazar et al., 2018; Vergara et al., 2018
2019	Angel-Alvarado et al., 2019; García-Rojas et al., 2019; Gabalán-Coello y Vázquez-Rizo, 2019; Mejía-Pérez y Martínez-Delgado, 2019; Montejano-Lozoya et al., 2019; Tomás y Gutiérrez, 2019; Urrejola-Contreras et al., 2019; Vergara et al., 2019; Vílchez-Quesada, 2019; Zambrano et al., 2019
2020	Hernández-García et al., 2020; Valle et al., 2020; Peralta-Mazariego et al., 2020; Real-Delor y Esteban-Codas, 2020; Rodríguez-Garcés y Padilla-Fuentes, 2020; Terrazas-Argote y Almeida-Cardona, 2020; Surdez-Pérez et al., 2018
2021	Chuyma-Huilca et al., 2021; Acuña-Benites et al., 2021; Pereira-Álvarez, 2021; Romero-Ocas, 2021; Elías et al., 2021

Fuente: Elaboración propia, mayo 2021.

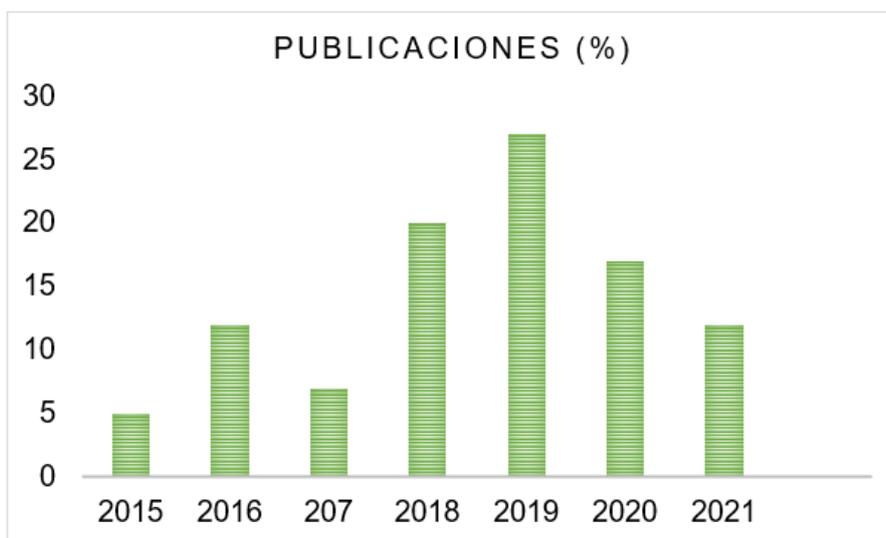


FIGURA 3.
Trabajos reportados por año.
Fuente: elaboración propia, noviembre 2021.

En base a país de origen, el mayor porcentaje (95 %) de los artículos pertenecen al continente americano repartidos en Argentina (5 %), Bolivia (2 %), Chile (22 %), Colombia (15 %), Costa Rica (2 %), Cuba (2 %), Ecuador (2 %), México (29 %), Paraguay (2 %), Perú (10 %) y finalmente República Dominicana (2 %); y el 5 % restante al contienen europeo con trabajos reportados en España (Tabla 2), esto debido a que la búsqueda de artículos se realizó como criterio de inclusión el idioma español.

TABLA 2
Trabajos reportados por países.

País	Trabajos reportados
Argentina	2
Bolivia	1
Chile	9
Colombia	6
Costa Rica	1
Cuba	1
Ecuador	1
España	2
México	12
Paraguay	1
Perú	4
República dominicana	1

Fuente: elaboración propia, mayo 2021.

Por otra parte, de acuerdo al nivel en cual se centraron los trabajos el 83 % se realizaron a nivel licenciatura, seguido con nivel maestría (10 %), egresados de licenciatura (5 %) y finalmente con alumnos de secundaria (3 %) (Tabla 3), el enfoque mayormente en estudiantes de licenciatura es que permite la evaluación de parámetros que sirven como referencia para evaluar la satisfacción estudiantil a nivel universitario.

TABLA 3
Trabajos reportados por nivel académico.

Grado académico	Trabajos reportados (%)
Secundaria	3
Licenciatura	83
Egresados de Licenciatura	5
Maestría	10

Fuente: elaboración propia, mayo 2021.

A continuación, se enlistan los porcentajes en cuanto al tipo de estudio realizado; el 76 % de la literatura revisada corresponde a enfoque de estudio mixto, seguido de estudio cualitativo (5 %), descriptivo (2 %), intervención (2 %), exploratorio (2 %), cuantitativo (2 %) y el 10 % restante no especifico el tipo de estudio realizado (Tabla 4).

TABLA 4
Diseño de estudio reportados.

Diseño	Trabajos reportados (%)
Mixto	76
Cualitativo	5
Descriptivo	2
Intervención	2
Exploratorio	2
Cuantitativo	2
No determinado	10

Fuente: elaboración propia, mayo 2021.

Por otra parte, en el apartado de número de participantes que fueron utilizados, más del 50 % de los trabajos utilizaron población que oscilaba entre 101 a 500 participantes, un 27 % con menos de 100, 17 % de 501-1000 y el 5 % a poblaciones entre 1001-8000 estudiantes (ver Tabla 5).

TABLA 5
Número de participantes.

Número de participantes	Frecuencia reportada (%)
1-100	27
101-500	51
501-1000	17
1001-8000	5

Fuente: elaboración propia, mayo 2021.

Finalmente, de los 41 artículos revisados el 73 % utilizó una encuesta con escala Likert para conocer el nivel de satisfacción estudiantil, un 10 % de los trabajos se basaron en entrevistas a profundidad o semiestructuradas. La escasa de satisfacción académica (ESA) fue utilizada en un 7 %, el instrumento Dunde Ready Educational Enviroment Measure (DREEM) fue reportada en 5 % de los trabajos. El 2 % menciona la utilización de escalas de autoeficacia académica como instrumento para conocer la satisfacción estudiantil al igual que la encuesta Modelo SEUing (Tabla 6).

TABLA 6
Instrumentos reportados.

Instrumento	Trabajos reportados (%)
Encuesta con escala Likert	73
Entrevista a profundidad o semiestructurada	10
Encuesta Modelo SEUing	2
Encuesta Modelo Dundee Ready Educational Environment Measure (DREEM)	5
Escala de Satisfacción académica (ESA)	7
Escala de autoeficacia académica	2

Fuente: elaboración propia, mayo 2021.

En relación al rango de edad de las y los estudiantes que participaron en los trabajos, se puede observar una mayor participación en la población de 14 a 20 años, y el menor porcentaje en los participantes de 44 a 50 años o más (Figura 4), esto se puede deber a que a estas edades las personas generalmente se encuentran trabajando y estudiando al mismo tiempo, por lo tanto la cantidad de alumnado de dicha edad es mejor así como la disponibilidad de tiempo para realizar actividades extraescolares como la participación en estudios.

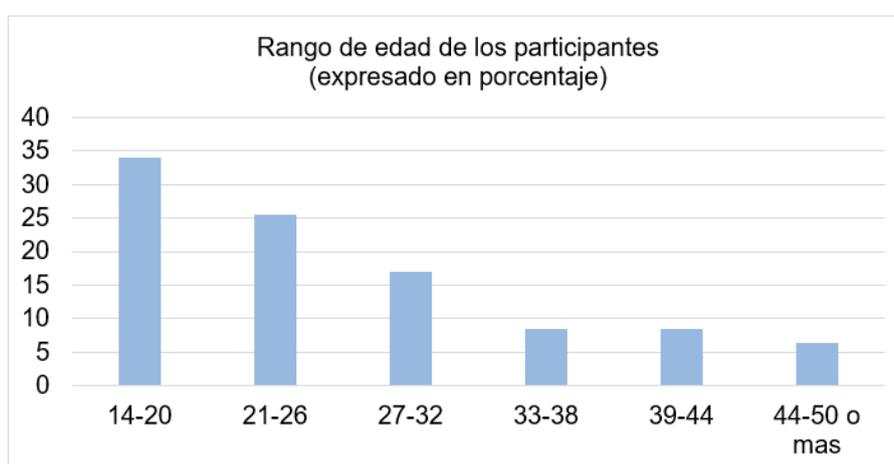


FIGURA 4.
Rango de edad de los participantes.

Fuente: elaboración propia, noviembre 2021.

Finalmente, en cuanto al sexo de las y los participantes, el mayor porcentaje corresponde al sexo femenino (62.87 %), posteriormente sexo masculino (36.75 %) y el 0.38 % mencionaron no sentirse identificados dentro de masculino y femenino (Figura 5). Estos resultados arrojan datos interesantes en cuanto a la perspectiva social y educativa que existe en la actualidad; ya que las mujeres muestran un mayor grado de participación en el llenado de encuestas o test de programas de investigación; sin embargo, en los resultados arrojados indican una mayor participación social de los hombres (Rivera-Heredia et al., 2017) así como un mayor grado de motivación por parte de los docentes.

Las estudiantes hacen mención acerca que las evaluaciones emitidas por el cuerpo académico no son objetivas, respecto al sexo del estudiante, ya que estudiantes masculinos refieren tener una mayor motivación en actividades sociales y escolares.

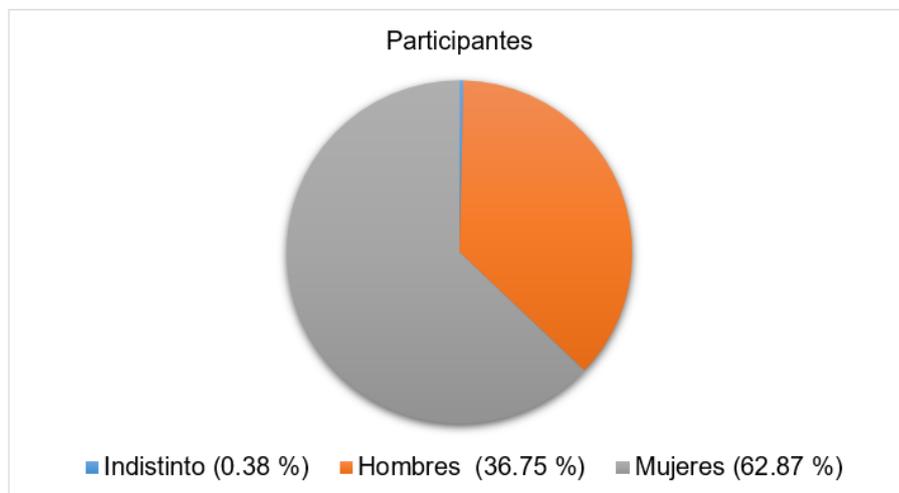


FIGURA 5.
Sexo de los participantes.
Fuente: elaboración propia, noviembre 2021.

En cuanto a los indicadores acerca de la satisfacción estudiantil (Figura 6) revelados en los artículos evaluados, se englobaron en cuatro dimensiones: docencia, servicios institucionales, relación docente-alumno y formación profesional, teniendo mayor relevancia el ámbito docente, en el cual se engloban variables como docentes bien calificados y como centro de la educación, clima de aprendizaje, calidad educativa, horas clase, y tutorías, las cuales representaron un indicador importante, al señalar que estas ayudan a mejorar la satisfacción en el estudiantado durante la duración de la educación universitaria.

Dentro de servicios institucionales, la reputación, buena imagen escolar, plataformas digitales disponibles y recursos bibliográficos fueron las variantes con mayor presencia en los resultados arrojados por las investigaciones.

La imagen institucional influye en gran medida en la calidad educativa y satisfacción estudiantil, ya que investigaciones entre alumnos de universidades privadas, la buena imagen y reputación son de los factores más importantes al momento de elegir institución educativa (Acuña-Benites et al., 2021; Rodríguez-Espinosa et al., 2016).

Algunos aspectos que se mencionan como puntos de mejora continua son la infraestructura, servicios y actividades docentes, al igual que incrementar el trabajo en equipo como proceso formativo para el área laboral, e incrementar el compromiso docente para mejorar estos puntos de interés (Arras-Vota, 2016).

Dentro de relación docente-alumno y formación profesional mencionan como las relaciones sociales forman parte importante, ya que se ha encontrado relación directa entre la satisfacción y las relaciones sociales y tareas, así también como su repercusión en el ámbito profesional (Chuyima-Huilca et al., 2021; Gabalán-Coello y Vázquez-Rizo 2019), e inculcar el aprendizaje como un hábito no como una obligación (Delgado-Achicanoy et al., 2018), ya que esta práctica crea un ambiente de confianza en el alumnado (Espinoza-Díaz et al., 2018).

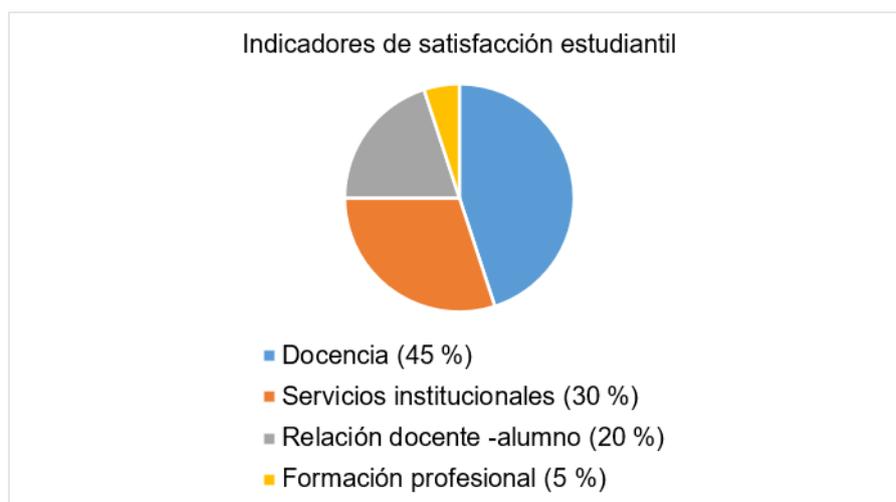


FIGURA 6.
Indicadores de satisfacción estudiantil.

Fuente: elaboración propia, noviembre 2021.

Es importante mencionar que es necesario la participación y compromiso por parte del cuerpo docente para aumentar el índice de satisfacción (Arras-Vota et al., 2016). Así mismo es necesario trabajar en los puntos débiles de la satisfacción estudiantil, ya que de acuerdo con lo reportado por Surdez-Pérez et al. (2018) la mayoría del estudiantado experimenta insatisfacción con algún componente de la satisfacción anteriormente mencionados, indicando principalmente la infraestructura como punto a trabajar. En cuanto al proceso enseñanza-aprendizaje se reportó poca satisfacción, esto derivado de la falta de orientación, apoyo y actualización del personal docente.

Además, la satisfacción estudiantil integra los recursos didácticos utilizados por la persona docente. Así, un estudio arrojó que el 43.3 % del estudiantado se expresa satisfecho con la bibliografía utilizada por el profesor (Flores-Mamani y Arce-Ortiz, 2017), lo que indica que el alumnado se encuentra informado acerca del acervo bibliográfico que es importante para su área. En este mismo orden de ideas, García-Rojas et al. (2019) reportan que las personas estudiantes muestran un 50 % de satisfacción en relación a las técnicas de enseñanza y en cuanto al nivel de conocimiento del docente sobre la materia el 44.4 % se consideraba satisfecho.

Finalmente, Vergara et al. (2019) reportaron una fuerte relación entre satisfacción académica, motivación y apoyo universitario. Identificando los principales grados de compromiso, interés y persistencia para el desarrollo de actividades académicas, siendo los grupos elevados los que mostraron mayor motivación docente.

Como punto relevante, de acuerdo con lo reportado por Mejía-Pérez y Martínez-Delgado (2019), los factores importantes de satisfacción estudiantil son un punto de cambio constante, ya que las generaciones cambian, hace 10 o 20 años las tecnologías no eran evaluadas ni indispensable como lo son en la actualidad, y ahora representan un gran porcentaje en los indicadores para evaluar la satisfacción estudiantil.

CONCLUSIÓN

La revisión de literatura permitió detectar la necesidad de las instituciones educativas por mejorar en el tema de la satisfacción estudiantil. En Latinoamérica se han realizado gran cantidad de investigaciones, siendo el año 2019 el que presentó mayor producción y trabajos prácticos a nivel licenciatura, a su vez la población femenina fue la que mayor índice de participación presentó, indicando cierta desventaja en cuanto al sexo

masculino al momento de recibir calificaciones pocas objetivas y poca motivación, lo cual repercute en el bajo porcentaje de participación social respecto a los hombres.

En este sentido se comprende que la satisfacción estudiantil es un concepto integral que engloba la satisfacción con lo académico, infraestructura y relaciones sociales, por lo que es necesario evaluar todos los parámetros para poder tener un valor objetivo y es considerado un pilar en el proceso de evaluación de la calidad y gestión educativa.

En cuanto a los indicadores de satisfacción estudiantil la docencia es el ámbito que tiene mayor repercusión, siendo el docente figura central, el cual debe ofrecer a los alumnos un clima de aprendizaje cordial, que inculque el estudio como un hábito y no como una obligación, que motive y cree confianza en sus alumnos, para que de esta manera la satisfacción crezca en la población.

La infraestructura es un punto en el cual es necesario trabajar, ya que va de la mano del clima educativo, y los recursos que tienen las personas estudiantes para desempeñarse exitosamente; es necesario continuar con tutorías, con la finalidad de conocer los puntos de vista del estudiantado e identificar causales de problemas que puedan alterar su vida académica y personal. Finalmente, inculcar en el docente el sentido de trabajo en equipo, para fomentarlo e integrar de manera exitosa al alumnado al mundo laboral

Dentro de este marco, necesario contar con instrumentos verificados y confiables que permitan evaluar de manera objetiva los campos involucrados, y de esta manera poder identificar cuáles son las áreas en las que es necesario trabajar. Como se mencionó en el apartado de resultados y discusiones, la gran mayoría de los trabajos reportados muestran deficiencia en el rubro de actividad docente (recursos didácticos, conocimiento del tema, proceso de enseñanza), pero dejan de lado el apartado de infraestructura, servicios ofertados y social, los cuales son necesarios para la evaluación de todos los parámetros que involucran el término satisfacción estudiantil.

Dentro de las limitaciones del estudio se encuentra el acceso a otras bases de datos que brindan información adicional del tema.

Se recomienda continuar con la realización de más investigaciones del tema que permitan conformar un corpus de conocimiento más amplio que integre las nuevas realidades educativas provocadas por la pandemia de COVID-19.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña-Benites, M., Carhuacho-Mendoza, I., Bravo-Chávez, O. y Venturo- Orbegoso, C. (2021). Determinantes de la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada en Lima Perú. *Revista Inclusiones*, 8(11), 17-37. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2524>
- Angel-Alvarado, R., Belletich, O. y Wilhelm, M. (2019). Motivación del estudiantado de secundaria en actividades de paisaje sonoro: un estudio cuasiexperimental en un contexto de vulnerabilidad social. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1–17. <https://doi.org/10.15359/ree.23-2.18>
- Arras-Vota, A., Gutiérrez-Diez, M. y Bordas-Beltrán, J. (2016). Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010, 2014 y 2015. *Apertura*, 9(1), 110–125. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n1.918>
- Cadena-Badilla, M., Mejías-Acosta, A., Vega-Robles, A. y Vásquez-Quiroga, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. <https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12062>
- Cardona, D. y Agudelo, H.B. (2007). Satisfacción personal como componente de la calidad de vida en los adultos de Medellín. *Revista de salud pública*, 9(4), 541-549. <https://doi.org/10.1590/S0124-00642007000400006>
- Chuyma-Huilca, A., Berrocal-Villegas, S., Mendoza-Hidalgo, M. y Romero-Díaz, A. (2021). Evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, Perú. *Revista Inclusiones*, 8(11), 56–66. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/231>

- Clemente-Carrión, A., Molero-Mañes, R., y González-Sala, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de psicología*, 16(2), 189-198. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/29371>
- Delgado-Achicanoy, N., Imbajoa-Díaz, D. y Mueses-Llanos, O. (2018). Caracterización del docente desde la mirada estudiantil. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*, 2(3), 56-76. <https://revedupe.unicesmag.edu.co/index.php/EDUPE/article/view/52>
- Domínguez, L., Sanabria, A. y Sierra, D. (2018). ¿Cómo perciben los estudiantes el clima de aprendizaje en el aula invertida en cirugía?: Lecciones aprendidas y recomendaciones para su implementación. *Revista chilena de cirugía*, 70(2), 140-146. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-40262018000200140
- Elías, S., Corbella, V. y Piñero, P. (2021). La satisfacción del alumnado de grado en las experiencias de movilidad internacional. *Revista Educación*, 45(1), 308-325. <https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.40745>
- Espinoza-Díaz, O., González-Fiegehen, L. y Loyola-Campos, J. (2018). Evaluación de la satisfacción de titulados de la carrera de psicología en Chile. *Innovación Educativa*, 18(76), 171-192. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732018000100171&script=sci_abstract
- Figuroa-Gazo, P., Buxarrais-Estrada, M., Llanes-Ordoñez, J. y Venceslao-Pueyo, M. (2018). Perfil, motivación y satisfacción académica en los estudiantes de máster: el caso de ciencias sociales y jurídicas. *Estudios Sobre Educacion*, 34, 219-237. <https://doi.org/10.15581/004.34.219-237>
- Flores-Mamani, E. y Arce-Ortiz, N. (2017). Tipología de estudiantes según el nivel de satisfacción en su formación profesional en las universidades de Puno, Perú. *Revista Aletheia*, 11(1), 15-36. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2145-03662019000100015&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Gabalán-Coello, J. y Vázquez-Rizo, F. (2019). Noción de calidad profesoral desde la percepción estudiantil. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 57, 24-39. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n57a3>
- García-Rojas, E., Arévalo-Campos, J., Alcaraz-Garrido, J., Gallegos-Cobaxin M., Alonso-Laureano, K., Ricardez-Jiménez, C. y Ocampo Cadena, F. (2019). Satisfacción de estudiantes en medicina con desempeño docente y tutorías académicas. *investigación en educación médica*, 30(2), 60-67. <http://dx.doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2019.30.1891>
- Hernández-García, F., Robaina-Castillo, J., Lazo-Herrera, L., Sorí-Peña, J., Hidalgo-Ávila, M., Pérez-Calleja, N., González-Díaz, E. y Angulo-Peraza, B. (2020). Plataforma digital para la satisfacción de las necesidades informacionales sobre la actividad científica estudiantil en ciencias médicas. *Acimed*, 31(2), e1455. <http://sciel.o.sld.cu/pdf/ics/v31n2/2307-2113-ics-31-02-e1455.pdf>
- Inzunza-Melo, B., Ortiz-Moreira, L., Pérez-Villalobos, C., Torres-Araneda, G., McColl-Calvo, P., Meyer-Kother, A., Matus-Betancourt, O., Bastías-Vega, N. y Bustamante-Durán, C. (2015). Estructura factorial y confiabilidad del cuestionario de satisfacción académica de los estudiantes de medicina chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 2(40), 73-82. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645432008>
- Manrique-Maldonado, K. y Sánchez-López, M. (2018). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la coordinación general de la educación virtual en UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6855124>
- Marrone, D.B.D. y Hutz (2019). Motivação Acadêmica e Autoestima Contingente: Relação com Satisfação de Vida, Esperança e Otimismo [Motivación académica y autoestima contingente: relación con la satisfacción con la vida, la esperanza y el optimismo]. *Revista Avaliação Psicológica*, 18(04), 419-428. <https://doi.org/10.15689/ap.2019.1804.18868.10>
- Mejía-Pérez, P. N. y Martínez-Delgado, C. M. (2019). Identificación de las expectativas del estudiantado de primer año del programa de odontología de la universidad CES. Medellín (Colombia). *Revista Educación*, 44(1). <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i1.37407>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., y Altman., D.G. (2009). Preferred reporting for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement [Informe preferido para revisiones sistemáticas y metanálisis: la declaración

- PRISMA]. *Journal of Clinical Epidemiology*, 62(10), 1006-1012. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2009.06.005>
- Montejano-Lozoya, R., Gea-Caballero, V., Miguel-Montoya, I., Juárez-Vela, R., Sanjuán-Quiles, A. y Ferrer-Ferrandiz, E. (2019). Validation of a questionnaire designed to measure nursing student satisfaction with practical training [Validación de un cuestionario diseñado para medir la satisfacción de los estudiantes de enfermería con la formación práctica]. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3102.3206>
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S. y Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186. <https://doi.org/10.4067/s0719-01072018000300184>
- Moreno-Durán, I., Arras-Vota, A., Durán López, E., Villalobos-Pérez, E. y Villa-Martínez, A. (2016). Satisfacción estudiantil de la maestría en ciencias de la productividad frutícola de faciatec De La Uach. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 38, 355–366. <https://doi.org/10.22004/ag.econ.252665>
- Osorio-Alvarez, M. y Parra-Gámez, L. (2016). La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de médico cirujano. *Investigación en Educación Médica*, 5(17), 3-10. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572016000100003
- Palomer, L., Jana, P., Zuzulich, S., Barrida, T. y Heusser, I. (2018). Medición del clima educativo y factores que influyen en su resultado. Estudio en una carrera de odontología chilena. *FEM: Revista de La Fundación Educación Médica*, 21(2), 87–96. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322018000200006
- Pecina-Leyva, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una universidad pública en México. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7). <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/639/697>
- Peralta-Mazariego, E., Surdez-Pérez, E. y García-Rodríguez, J. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista investigación operacional*, 41(3), 472–481. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>
- Pereira-Álvarez, O. (2021). La imagen institucional y el cumplimiento misional como predictores de la satisfacción estudiantil. *Apuntes Universitarios*, 11(30), 226-240. <https://doi.org/10.17162/au.v11i3.703>
- Puleo-Puleo, D., Garcia-Rojas, E. y Serrano-Rivera, M. (2016). Satisfacción de estudiantes de medicina con un hospital simulado en universidad del valle de México. *Horizonte Sanitario*, 15(3), 135-142. <https://doi.org/10.19136/hs.v15i3.1241>
- Real-Delor, R. y Cudas, M.E. (2020). Encuesta de satisfacción con la enseñanza de egresados del postgrado en medicina interna. *Revista del Nacional (Itagua)*, 12(2), 47–60. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-140116>
- Rivera-Heredia, M., Martínez-Fuentes, M., González-Betanzos, F. y Salazar-García, M. (2017). Autoeficacia, participación social y percepción de los servicios universitarios según el sexo. *Revista de Psicología*, 25(2), 1–16. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2016.44842>
- Rodríguez-Garcés, C. y Padilla-Fuentes, G. (2020). Levels of student satisfaction with respect to academic evaluation in higher education: The perception of those who are in the initial teacher training [La percepción de quienes están en la formación inicial docente]. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 16(1), 95–120. <https://doi.org/10.18004/riics.2020.junio.95-120>
- Rodríguez-Espinosa, H., Restrepo-Betancur, L. y Luna-Cabrera, G. (2016). Percepción del estudiantado sobre la evaluación del aprendizaje en la educación superior. *Revista Electrónica Educare*, 20(3), 1-17. <https://doi.org/10.15359/ree.20-3.18>
- Román-Mendoza, E. (2020). La evaluación del profesorado universitario en tiempos de pandemia: los sistemas online de gestión de encuestas de satisfacción estudiantil. *Campus Virtuales*, 9(2), 61–70. <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/736/413>

- Romero-Ocas, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la universidad nacional mayor de San Marcos. *Investigacion Valdizana*, 15(1), 7-16. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/804/793>
- Sirgy, M., Grzeskowiak, S. y Rahtz, D. (2007). Quality of college life (QCL) of students: developing and validating a measure of well-being [Calidad de vida universitaria (QCL) de los estudiantes: desarrollo y validación de una medida de bienestar]. *Social Indicators Research*, 80(2), 343–360. <https://doi.org/10.1007/s11205-005-5921-9>
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M. y Lamoyi-Bocanegra C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Terrazas-Argote, B. y Almeida-Cardona, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades Privadas. *Revista Perspectivas*, 45, 7–32. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100002
- Tomás, J. M. y Gutiérrez, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción escolar en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 471-485. <https://doi.org/10.6018/rie.37.2.328191>
- Urrejola-Contreras, G. P., Vásquez-Leiva, C., Tiscornia-González, S., Lisperguer-Soto, S. y Calvo-Herrera, S. (2019). Estudio de la percepción sobre metodologías de enseñanza, experiencia académica previa y su relación con el rendimiento. *Revista de La Fundación Educación Médica*, 22(2), 73-78. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322019000200004
- Urrutia, G., y Bonfill, X. (2010). Declaración Prisma: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina Clínica*, 135(11), 507-511. http://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/public/uploads/PRISMA_Spanish.pdf
- Valle, J., Bernardo, A., Díaz, A. y Gahona-Herrera, I. (2020). Estudio de perfiles motivacionales latentes asociados con la satisfacción y autoeficacia académica de estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación* 4(41), 137–147. <https://doi.org/10.21865/RIDEP57.4.10>
- Vergara J., Valle, M., Díaz, A., Matos, L. y Pérez, M. V. (2019). Perfiles motivacionales relacionados con la satisfacción académica de estudiantes universitarios. *An. Psicol*, 35(3), 464–471. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190034>
- Vergara, J., Valle, M., Díaz, A. y Pérez, M. V. (2018). Adaptación de la escala de satisfacción académica en estudiantes universitarios chilenos. *Psicología Educativa*, 24(2), 99–106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>
- Vílchez-Quesada, E. (2019). Estudio de caso: estrategia de enseñanza y aprendizaje asistida por computadora para un curso de matemática discreta a través del uso del paquete Vilcretas en el software Wolfram mathematica. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1–25. <https://doi.org/10.15359/ree.23-2.13>
- Zalazar, M. F. y Cupani, M. (2018). Adaptación de las escalas de expectativas de resultado, metas de progreso y satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(3), 105-114. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1675>
- Zambrano, J., Loachamín, M., Pilco M. y Pilco, W. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista Ciencia Unemi*, 12(30), 35–45. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss30.2019pp35-45p>

INFORMACIÓN ADICIONAL

Cómo citar: Mireles-Vázquez, M. G. y García-García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2). <http://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>