



# Perspectiva teórica de la satisfacción de estudiantes de escuelas de negocios de universidades privadas (Theoretical perspective on the satisfaction of students in business schools at private universities)

Mariela del Pilar Mauricio Salas<sup>1</sup>; Juan Patricio Galindo Mora<sup>2</sup> y  
Mónica Blanco Jiménez<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universidad de San Martín de Porres - Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos (Perú),  
[marielamauricio21@gmail.com](mailto:marielamauricio21@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0001-8558-2801>

<sup>2</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León - Facultad de Contaduría Pública y Administración (México),  
[patricio.galindom@hotmail.com](mailto:patricio.galindom@hotmail.com), <https://orcid.org/0000-0003-0212-566X>

<sup>3</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León - Facultad de Contaduría Pública y Administración (México),  
Email: [moniblanco77@hotmail.com](mailto:moniblanco77@hotmail.com), <https://orcid.org/0000-0001-7489-4826>

---

Información del artículo revisado por pares

Fecha de recepción: mayo 2022

Fecha de aceptación: junio 2022

Fecha de publicación en línea: Mayo 2023

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga9.3-384>

---

## Resumen

En base a la revisión sistemática y profunda de la literatura, el objetivo del presente estudio es determinar los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes de escuelas de negocio, evidenciando la importancia de atender esta problemática por las serias consecuencias que genera la insatisfacción del alumnado. Como metodología se aplicó un diseño exploratorio (cualitativo) mediante el cual se desarrolló una sistemática revisión bibliográfica documental. Asimismo, se llevó a cabo un diseño explicativo porque se describe cada una de las variables del estudio desde una perspectiva teórica, presentado evidencias empíricas encontradas en estudios indizados en Scopus, Web of Science disponibles en Google Académico, EbscoHost y Proquest. La hipótesis declara que la calidad de la enseñanza, el plan de estudios, los servicios académicos, la infraestructura y la autoeficacia del estudiante tienen una influencia positiva en la satisfacción del estudiante. Los resultados confirman las variables en estudio tienen una influencia positiva en la satisfacción del estudiante.

**Palabras clave:** satisfacción del estudiante, plan de estudios, servicios administrativos, infraestructura, autoeficacia del estudiante.

## Abstract

Based on the systematic and in-depth review of the literature, the objective of this study is to determine the factors that promote the satisfaction of business school students, evidencing the importance of addressing this problem due to the serious consequences generated by student dissatisfaction. As a methodology, an exploratory (qualitative) design was applied through which a systematic documentary bibliographic review was developed. Likewise, an explanatory design was carried out because each of the study variables is described from a theoretical perspective, it presented empirical evidence found in studies indexed in Scopus, Web of Science available in Google Scholar, EbscoHost and Proquest. The hypothesis states that the quality of teaching, curriculum, academic services, infrastructure, and student self-efficacy have a positive influence on student satisfaction. The results confirm the variables under study have a positive influence on student satisfaction.

**Keywords:** student satisfaction, curriculum, administrative services, infrastructure, student self-efficacy.

## Introducción

Cada vez más, las universidades están aceptando que la educación superior es una industria de servicios en la que se debe poner mayor énfasis en satisfacer las expectativas de los estudiantes, más aún porque los presupuestos universitarios utilizan un modelo basado en la matrícula. Los colegios y universidades se han expandido a tal punto que los ha obligado a pensar de manera diferente sobre la satisfacción de sus clientes, para lograr su supervivencia (Kotler & Fox, 1995). Asimismo, existe una intensa competencia en el mercado educativo actual, que impulsa a las universidades a adoptar estrategias de diferenciación orientadas al mercado.

Por tanto, bajo el enfoque de que el estudiante es el recurso esencial y centro de las iniciativas y preocupación de las universidades, éstas deben tener en consideración sus necesidades, identificar quiénes son sus clientes potenciales, cómo atraerlos y mantenerlos sin reducir la calidad de la enseñanza, llevar a cabo las medidas necesarias para lograr que el estudiante tenga éxito en sus estudios y, establecer el costo-beneficio para ellos (Superby, Vandamme, & Meskens, 2006). En consecuencia, es importante valorar la calidad de la enseñanza por la relación directa que tiene con el grado de satisfacción de los estudiantes involucrados con el proceso de aprendizaje (Zas, 2002). La eficiencia de los servicios académicos y administrativos tales como: unidades de aprendizaje, interacciones con el docente y compañeros de clase, así como la infraestructura y el equipamiento, reflejan la satisfacción de los estudiantes, quienes la valoran de acuerdo a sus expectativas, percepciones individuales, necesidades u otros que sirven como indicadores que permiten mejorar la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011)

La satisfacción de los estudiantes de instituciones de educación superior es uno de los factores que influye en la retención universitaria y por consiguiente en los indicadores de deserción, por lo que es preciso conocerlos. Así tenemos que, en América Latina, de acuerdo al reporte de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO, aproximadamente el 10.28% de jóvenes entre 25 y 29 años de edad, culminan su carrera universitaria, mientras que un periodo normal, cerca del 43% de estudiantes que ingresan logran graduarse, por lo tanto, el 57% aproximadamente abandona sus estudios o se toma más tiempo en culminarlos (UNESCO, 2014)

En el Perú, la deserción universitaria está en el orden del 30% principalmente en el primer ciclo de estudios, de los cuales el 70% son de universidades privadas y el 30% públicas, debiendo mencionar que la falta de una buena orientación vocacional, los motivos económicos y un incremento de la oferta de universidades, son los principales factores predictivos que la ocasionan. (INSAN Consultores, citado en Sánchez, 2017; Educación al futuro, 2017; Vicerrectorado Académico PUCP,

2017; Agencia Peruana de Noticias, 2017).

Se puede afirmar que, lograr la retención de los estudiantes universitarios mediante la satisfacción del estudiante y el abordaje de diferentes factores, es una tarea de mucho impacto para las universidades y según Barrero (2015) el abandono universitario, afecta negativamente a la economía de las instituciones de educación superior, al progreso del país tanto en el campo social, como en el económico y científico y, de acuerdo a lo señalado por Calderón, Espinel, Garzón, & Pastor (2017), también impacta de manera negativa a la economía de la familia del estudiante y, a la autoestima del mismo, por los problemas que se genera en el hogar, con proyección a futuro dadas las posibilidades de que su desarrollo disminuya.

Es importante determinar no solo las causas de la satisfacción sino, además, las causas de insatisfacción de los estudiantes universitarios. En tal sentido, Conesa (2002) en su estudio realizado a 925 estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid, señala que la mayoría de los factores que causan satisfacción tienden a ser intrínsecos: “reconocimiento, logros, adquisición de conocimientos, posibilidad de desarrollo personal, aplicación futura de los estudios, el trabajo realizado, responsabilidad, participación del alumno en el funcionamiento de la universidad, interés académico de los alumnos, tiempo disponible para los estudios”; mientras que la mayoría de factores extrínsecos, causan insatisfacción a los estudiantes universitarios, siendo éstos: “competencias del profesorado, relaciones humanas, relaciones con los compañeros, calificación, realización de prácticas, huelga de profesores, administración y organización de la facultad, programación de asignaturas, tipo de exámenes, estatus” (p.319).

La permanencia del estudiante universitario depende solo de su satisfacción en los estudios, lo cual lleva a su éxito escolar y valoración positiva boca a boca. Por este motivo es elemental medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, a fin de conocer su realidad, analizarla en el tiempo y compararla con la competencia. (Alves & Raposo, 2004).

En cuanto al impacto económico, Macías (2013) señala que la deserción universitaria genera importantes pérdidas económicas a las instituciones de educación superior, por las infladas cuentas por cobrar que ocasiona. Asimismo, Raisman (2013) afirma que la deserción estudiantil en Estados Unidos ocasiona la pérdida de cerca de 16.5 mil millones de dólares, siendo ésta una enorme suma de dinero. Según Hughes, Baker, Wyatt, De Silva, & Jacobs (2013), la Universidad Victoria de Australia, en el 2009 perdió entre 10 y 14 millones de dólares en sus ingresos por su tasa de deserción que estuvo en el orden del 23% para estudiantes nacionales y 11% para internacionales. En Chile, de 151,500 estudiantes que ingresan, el 26.4%, abandonan sus estudios en el mismo año y alrededor del 19.8% lo hacen al año siguiente y en los próximos, ocasionando un importante problema para los estudiantes y sus familias, así como para las universidades, por la alta pérdida de recursos económicos

que genera (Himmel, 2002).

Por otro lado, según Ham & Hayduk (2003) la satisfacción del estudiante trae como consecuencia que las universidades cuenten con un atributo importante en su capacidad competitiva y por consiguiente en el éxito de la gestión de sus operaciones. Asimismo, señala que la insatisfacción del alumno, repercute negativamente en su intención de recompra, mala recomendación, impacto negativo en la retención y la no difusión positiva boca a boca sobre la institución.

En consecuencia, la pregunta general de la investigación es ¿Cuáles son los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas? Por lo tanto, el objetivo central del estudio es determinar los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas.

Como resultado de la revisión del marco teórico y de la identificación de las variables relevantes del tema, se propone la siguiente hipótesis general de investigación: Los factores la calidad en la enseñanza, el plan de estudios, los servicios administrativos, la infraestructura y la autoeficacia del estudiante, influyen positivamente en la satisfacción de los estudiantes en las escuelas de negocios de universidades privadas.

## **Marco teórico**

En el presente trabajo se enmarcan cada una de las variables de estudio de la presente investigación exponiendo diferentes teorías y definiciones exploradas de una muestra de trabajos teóricos y empíricos, con el propósito de profundizar ampliamente en la revisión de la mismas y fundamentar las hipótesis, sobre la cuales se argumenta el presente trabajo empírico, para terminar con la propuesta del modelo gráfico de la investigación, derivado de la revisión bibliográfica realizada.

Estudiar la satisfacción del estudiante universitario cobra relevancia porque medirla y evaluarla contribuye a optimizar de manera significativa la calidad educativa dado que se determinan los elementos académicos y administrativos que es preciso mejorar a través de la toma de decisiones pertinentes y oportunas. La satisfacción del estudiante permite su éxito académico, su permanencia en la institución y publicidad boca a boca que impacta en el prestigio y supervivencia de las universidades (Sánchez, 2018)

Según Sánchez, Carvajal, & Pérez (2015) citado en Sánchez (2018), es importante tener en consideración que las instituciones educativas consideran a los estudiantes como clientes, principal razón de su existencia, futuro de la sociedad; en consecuencia, la satisfacción estudiantil es uno de los indicadores de mayor importancia para la educación superior.

### ***Marco teórico de la variable dependiente: Satisfacción del estudiante***

Para poder dar respuesta a la intensa competencia en el mercado educativo actual es importante que las universidades adopten estrategias orientadas a satisfacer las expectativas de los estudiantes, motor de supervivencia de las instituciones de educación superior. Por tal motivo, Sánchez et. al (2015) afirman que medir la satisfacción es un indicador clave de desempeño para las organizaciones a nivel mundial.

#### *Teorías y definiciones*

Existen diversas teorías relacionadas a la satisfacción del estudiante, como cliente y razón de ser de las universidades privadas. Asimismo, diversos autores definen a la presente variable a lo largo del tiempo, lo que ha permitido construir un concepto para el presente estudio.

##### *Teorías:*

Con respecto a las diferentes teorías que existen relacionadas con la satisfacción del estudiante, se encuentra el modelo SERVQUAL de la Escuela Americana realizado por Parasumaran, Zeithaml, & Berry (1988) identifican los factores que influyen en la satisfacción del cliente, permitiendo medirla mediante la diferencia entre sus expectativas y percepciones por la calidad del servicio recibido. Estos factores son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo el diseño de su instrumento, aplicable a un amplio espectro de servicios

Con base en el modelo SERVQUAL otros autores presentan el modelo SERVPERF de Cronin & Taylor (1992) que mide la satisfacción del cliente desde su actitud después de la compra del producto o servicio y no considera sus expectativas, el modelo de Desempeño Evaluado de Teas (1993) que partiendo del modelo Servqual, elimina la medición por diferencias, se orienta en los atributos que se definen mediante factores cuantitativos, define a las expectativas como punto ideales y considera a la calidad percibida como aquella que proporciona satisfacción relativa ante las alternativas de productos o servicios disponibles. Finalmente, partiendo del modelo teórico de Desempeño evaluado, Teas (1993) propone el Modelo de la Calidad Normalizada, que también se enfoca en comparar la calidad de un producto o servicios con otro que resalte por su excelencia, redefiniendo así el servicio ideal.

Por otro lado, existen teorías relacionadas con la satisfacción del estudiante, se encuentra la teoría de la desconfirmación relacionada con la filosofía actual que considera al estudiante como consumidor y señala que para medir la satisfacción es apropiado utilizar el proceso de desconfianza de la calidad percibida por el cliente, a fin de comprender su satisfacción con la experiencia del servicio (Franklin & Shemwell, 1995)

Uno de los enfoques de mayor importancia y estudio relacionado con la satisfacción estudiantil

es el llamado “Satisfacción con la vida”, que consiste en determinar la satisfacción de estudiantes universitarios según los factores internos y externos, académicos y no académicos. Bajo esta premisa se establece la Teoría de la referencia social, que se centra en la relación de situaciones, tipo de referencia que consciente o inconscientemente los estudiantes prefieren al realizar sus comparaciones con escenarios actuales y, en la manera cómo se realizan sus juicios, estableciendo que en función a las condiciones de vida antes de ingresar a la universidad, los alumnos tendrían un sentido de satisfacción a la vida (Zhang, Zhao, Lester, & Zhou, 2014 citado por Sánchez, 2018).

De acuerdo a los antecedentes teóricos recolectados por Giese & Cote (2000) existen tres elementos comunes en las teorías relacionadas a la satisfacción del consumidor, que señalan que la satisfacción es una respuesta emocional o cognitiva, la cual tiene un enfoque específico, por ejemplo, las expectativas y experiencias y, finalmente, la respuesta ocurre en un momento particular, ya sea después del consumo, o de la elección, entre otros.

Por otro lado, Enache (2011), señala que con relación a los modelos conceptuales de satisfacción estudiantil se plantearon modelos geo-demográficos o modelos ecológicos que evalúan los resultados del aprendizaje y la satisfacción que permiten la identificación de los factores que determinan las variables de calidad percibida de los estudiantes. Gélvez (2010) presenta en su estudio, los estados del arte de los modelos de satisfacción al cliente, permitiendo determinar aquel que se enfoca en la satisfacción de los estudiantes universitarios, teniendo en cuenta que Franklin & Shemwell (1995) en su Teoría de la desconfirmación, consideran al estudiante como consumidor y precisan que se estudie la calidad percibida para comprender la satisfacción con la experiencia del servicio.

En conclusión, las teorías presentadas se relacionan con la satisfacción del estudiante en calidad de cliente de las instituciones de educación superior, siendo el modelo SERVQUAL la que se relaciona con la forma en que medirá la presente investigación.

#### *Definiciones:*

A lo largo del tiempo, diferentes autores han definido la satisfacción del estudiante, tal es el caso de Elliott & Shin (2002) quienes señalan que es la disposición que tienen los estudiantes ante su evaluación subjetiva de la experiencia y resultados educativos. Asimismo, Carey, Cambiano, & DeVore (2002) definen a la satisfacción del estudiante como la experiencia y la percepción del desempeño educativo durante el tiempo de estudio. Mientras tanto, (Zas, 2002) afirma que la satisfacción del estudiante es elemental para la evaluación de la calidad de la educación determinado por la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los actores del proceso educativo.

Tinto (2006) señala que la satisfacción del estudiante es semejante a la satisfacción con el trabajo e incide de manera directa en las intenciones de abandonar sus estudios por lo que es

importante mencionar que los factores más relevantes de deserción, aspecto análogo a la productividad para el investigador, son: factor de orden académico en el que se incluye la calidad de la enseñanza, componente institucional, personal, sociodemográfico y, se encuentran determinados por el nivel de ajuste entre el estudiante y la institución así como por el nivel de integración existente entre experiencias académicas y sociales, por lo que concluye que, cuanto más alto sea el nivel de compromiso del estudiante con la obtención de su grado o título y con la universidad, su integración social y rendimiento académico mejorarán, aumentando así las probabilidades de que culmine sus estudios exitosamente.

Teniendo en cuenta al estudiante como cliente, Pedic (2004) citado por Gélvez (2010) define a la satisfacción como el cumplimiento de algún grado o nivel de expectativas del cliente, que impulsa a las organizaciones a determinar cuáles son dichas expectativas con el fin de atraer y mantener el mayor número de clientes. Con un mismo enfoque, Thomas & Cunningham (2009) definen la satisfacción como el cumplimiento de los deseos bajo un grado subjetivo de complacencia con el servicio adquirido.

Por otro lado, Jiménez, Terriquez & Roblesl (2011) señalan que la satisfacción del estudiante es el resultado de un proceso que inicia y termina en el estudiante, por lo que su naturaleza, medición e interpretación es subjetiva y, remarca que es un factor clave en la valoración de la calidad de la educación que refleja la eficiencia en los servicios administrativos, académicos, interacción con docentes y compañeros, así como la satisfacción con equipos e instalaciones. En relación con los factores que miden la satisfacción estudiantil, el modelo de Blázquez, Chamizo, Cano, & Gutiérrez (2013), determina que el grado de satisfacción con los aspectos académicos y los aspectos sociales de la institución de educación superior, influyen significativamente en la calidad de vida del estudiante, y establecen a la docencia y reputación académica como las dimensiones de aspectos académicos y a las actividades deportivas y programas internacionales como dimensiones de los aspectos sociales. En ese sentido la docencia y reputación académica están referidos a la calidad de la enseñanza que se imparte.

Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014) señalan que la satisfacción del estudiante es el eje central de las instituciones de educación superior asociada a su principal función que es la docencia centrada en el estudiante y, manifiestan la necesidad de medirla en función a la calidad de educación, interacción con profesores y compañeros de clase y satisfacción con la infraestructura y equipos.

Weerasinghe & Fernando (2017), que la definen como una actitud a corto plazo que resulta de la valoración de la experiencia, así como de los servicios y la infraestructura, concluyendo que, basados en la revisión teoría realizada en su estudio, la satisfacción del estudiante es un proceso psicológico afectado por muchos factores y entornos distintos. Asimismo, Sánchez (2018) señala que

la satisfacción del estudiante y la satisfacción en general, se asocia no solo al cumplimiento de expectativas, sino también al sentido de bienestar, equilibrio y emociones de felicidad, por lo que se concluye que es un estado cognitivo y emocional que tangibiliza la percepción del estudiante.

Concluyendo, la satisfacción del estudiante es la percepción que tiene el estudiante ante la calidad del servicio educativo recibido, precedidas por elementos cognitivos relacionados a la imagen de la institución y asociado tanto al cumplimiento de sus expectativas como a la experiencia obtenida de factores tales como la calidad de la enseñanza, servicios académicos y administrativos, infraestructura propicia para el aprendizaje e interacción con docentes y compañeros (Weerasinghe & Fernando, 2017; Elliott & Shin, 2002; Carey, Cambiano et. al, 2002; Sánchez, 2018; Álvarez et. al, 2014; Jiménez et. al, 2011).

### *Estudios de investigaciones aplicadas sobre la relación de la variable Y: satisfacción del estudiante*

Con el propósito de estudiar los elementos que preceden a la satisfacción del estudiante, la actitud de los mismos con la universidad, con el profesorado y los componentes del servicio educativo y su relación con la satisfacción global, Enache (2011) aplicó en su estudio una encuesta a 120 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración de la Universidad de Pardubice, República Checa, dando como resultado una diferencia estadísticamente significativa (prueba t) entre la calificación de la universidad (3.49) y la calificación de la facultad (3.23). Asimismo, la regresión logística ordenada sobre las variables independientes: condiciones de aprendizaje, programas educativos, profesores capacidades, oportunidades de ocio, matrícula y otras tarifas, y sobre la variable dependiente: calificación del profesorado, resultó ser estadísticamente significativa, midiendo de esta forma la satisfacción del estudiante.

García-Aracil (2009) realizó un estudio en once países de Europa con el propósito de investigar sobre las tasas de satisfacción de los estudiantes de posgrado y pregrado, determinando que su satisfacción es relativamente estable a pesar de los distintos sistemas educativos. Los resultados señalan que la integración con los compañeros de estudios, el plan de estudio, el inventario de biblioteca, la calidad de la enseñanza tiene una relación directa y significativa en la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, se determinó que los egresados estaban más satisfechos con el contenido del curso y aspectos sociales, y su insatisfacción es debido a la participación de proyectos de investigación y poco acceso a materiales didácticos.

Un estudio realizado por Wilkins & Balakrishnan (2013) reveló que la calidad de los docentes, el uso eficaz de la tecnología y la calidad y la disponibilidad de recursos tienen una influencia significativa en la satisfacción de los estudiantes de educación superior transnacional en los Emiratos

Árabes Unidos. (omnibus  $\chi^2 = 154.74$ ,  $df = 6$ ,  $p < 0.000$ ). Asimismo, señalan que existen diferencias significativas de satisfacción en los niveles de posgrado y nivel terciario.

Por otro lado, DeShields, Kara, & Kaynak (2005) realizaron un estudio para determinar los factores que contribuyen a la satisfacción del estudiante basándose en la teoría de dos factores de Herzberg. Para ello aplicaron un cuestionario a 160 estudiantes de licenciatura en administración de empresas de una universidad estatal en South Central Pennsylvania, y como metodología realizaron un análisis factorial confirmatorio de segundo orden, análisis de ruta y análisis factorial confirmatorio invariante. Como resultados se obtuvo que una experiencia positiva del estudiante generado por indicadores propios de la gestión de la Facultad, asesoramiento del personal y calidad de la enseñanza en clases, influye positiva y significativamente en la satisfacción del estudiante ( $p < 0.001$ )

Dado que la calidad de la enseñanza se brinda a través del profesorado, el presente estudio evalúa la satisfacción del estudiante con la labor del profesor, con la planificación docente de la asignatura, así como con la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. La muestra fue de 36 docentes son sus respectivas asignaturas y el cuestionario fue desarrollado por 245 alumnos. Compararon su investigación con otros estudios, determinando que sus variables principales antes mencionadas son fiables, y que otros autores señalan que es posible que exista una mayor satisfacción en menores de 20 años (Salinas & Martínez, Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT, 2007)

### ***Marco teórico y estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes***

Las variables independientes en la presente investigación son cinco: calidad de la enseñanza, plan de estudio, autoeficacia del estudiante, servicios administrativos y, por último, infraestructura adecuada. Tal como se puede observar en el apartado correspondiente al planteamiento teórico del presente estudio, investigadores tales como: Athiyaman (1997), Elliott & Healy (2001), Elliott & Shin (2002); Sojkin, Bartkowiak, & Skuza (2012) y Salinas (2007) señalan que la calidad de la enseñanza influye en la satisfacción del estudiante. Adicionalmente a esta variable, Álvarez et al. (2015) y Villarruel (2010) consideran relevantes el plan de estudios y la infraestructura y, Salinas (2007) en adición, menciona a los servicios administrativos como influyentes en la satisfacción de los alumnos de las universidades. Finalmente, Bandura (1977, 1986, 1997) y Lent, Brown, & Hackett (1994) señalan a la autoeficacia del estudiante como un factor elemental para lograr la satisfacción del estudiante y su éxito académico.

En los siguientes puntos se mencionan las cuestiones teóricas que permiten definir los constructos independientes en esta investigación, teniendo en cuenta que los constructos son conceptos que, en una investigación científica, se pueden observar, medir y relacionar con otros

conceptos mediante hipótesis (Gras, 1976). Ante ello, las teorías y definiciones que se presentan a continuación se basan en constructos descritos para el propósito de la investigación.

*Variable independiente: Calidad de la enseñanza*

Siendo el estudiante el recurso esencial y centro de las iniciativas y preocupación de las universidades, es preciso mantenerlos llevando a cabo medidas que garanticen la calidad de la enseñanza y su satisfacción general, estableciendo el costo-beneficio para ellos (Superby et al., 2006). En ese sentido, se presentan a continuación estudios de investigación sobre el constructo: calidad de la enseñanza.

*Teorías:*

El Modelo de la Percepción de la Calidad del Servicio, de la Escuela Nórdica, propuesto por Grönroos (1994) señala que la diferencia entre calidad esperada y calidad experimentada, establece la calidad total percibida. Por otro lado, siendo las universidades, empresas cuyos clientes son los estudiantes, una teoría de calidad a considerar es el de Total Quality Management (TQM), también llamado gestión de la calidad total, cuyo propósito es que los colaboradores brinden calidad en todos los sectores de la organización. En ese sentido, el modelo tiene dos principios fundamentales de TQM, la calidad satisface las necesidades del cliente y la calidad comprende un conjunto de características medibles cualitativa y cuantitativamente (ISO 8402, 1986 citado en Owlia & Aspinwall, 1996)

La ciencia pedagógica no se ha estudiado a profundidad, por lo que el modelo pedagógico se presenta como un indicador de calidad y una estrategia para lograr eficiencia educativa, llevando a cabo un estilo de desarrollo y campo de currículo (Plasencia, 2017). En ese sentido, se presenta las siguientes teorías de calidad de la enseñanza:

La Teoría Educativa Constructivista de Ortíz (2013) considera al docente como un agente que promueve el desarrollo y autonomía de los estudiantes, conoce sus rasgos y particularidades de aprendizaje, en donde su principal labor es ser el promotor de un ambiente recíproco, de respeto y autoconfianza, que genere calidad en la enseñanza. El aprendizaje se logra teniendo en consideración una enseñanza indirecta, así como planteando los problemas y conflictos de conocimiento. Por lo tanto, se basa en el proceso dinámico del conocimiento humano, producto de la interacción entre el estudiante y su adaptación al medio, considerando importante su rol activo para obtener conocimiento y desarrollo creativo.

La Teoría Educativa Cognoscitiva, sostiene que el comportamiento se guía por el conocimiento que se tiene del entorno y estudia dimensiones tales como la atención, inteligencia, memoria, percepción, pensamiento y lenguaje. En ese sentido, se puede guiar la calidad de enseñanza de los estudiantes, con esbozos y organizadores gráficos que represente la actividad cognitiva, analizando

la interacción entre el conocimiento que tiene y el adquirido (Nieto, 2015)

La Teoría Educativa Conectivista es una teoría de la enseñanza para la era digital, en donde la tecnología hace evolucionar los modelos de aprendizaje a través de formas de comunicación basadas en sistemas telemáticos. Explica el efecto de usar la tecnología en el aprendizaje, comunicación y vida en la sociedad del conocimiento interconectado (Siemens, 2004 citado por Plasencia, 2017)

Los modelos presentados se encuentran relacionados con la calidad de la enseñanza, siendo las teorías educativas constructivista y cognoscitiva, así como los principios del TQM, los que más se enfocan en los constructos de la presente investigación.

### *Definiciones*

A fines de la década de 1980, se fue introduciendo conceptos de calidad industrial en la gestión de la calidad total (TQM) de las universidades (Sallis, 1993 citado en Owlia & Aspinwall, 1996). Posteriormente, se definió a la calidad total como el conjunto de características como compuesto total, que satisface las expectativas del cliente (Feigenbaum, 1983 citado en Owlia, 1996)

Otros autores como Zas (2002) definen a la calidad de la enseñanza como el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo. Mientras que Ramsden (2003) afirma que calidad de la enseñanza en la educación superior es lograr que los estudiantes comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea.

Por otra parte, Kane, Sandretto, & Heath (2002) destacan que la calidad en la enseñanza, si bien es cierto que es compleja y difícil de lograr, es posible alcanzarla gracias a la habilidad del docente en el manejo de contenidos y metodología, así como del hecho de que se sienta parte del valor de la institución educativa para que en conjunto logren sus objetivos. Águila (2007) citado en Plasencia (2017), afirma que la calidad en la educación universitaria es el conjunto de estándares ideales que generan calidad en un proceso educativo, comparables con lo que realmente existe.

UNESCO (1995) citado por Salinas (2008) señala que la calidad de la enseñanza, está referida a la calidad tanto del personal como de los programas y del aprendizaje y que para lograrlo hay que tener en cuenta la mejora del todo el sistema educativo, lo cual contempla: la calidad del alumnado, de la infraestructura y del entorno de la educación.

Guzmán (2011) define a la calidad de la enseñanza como aquella que se distingue por su ambición y complejidad por lograr en los estudiantes un pensamiento crítico, creatividad y desarrollo de habilidades cognoscitivas complejas. Mientras que, para Hativa, (2000) citado en Guzmán (2011), es la claridad del profesorado consistente en su capacidad de organización, manejo lógico de contenidos, explicación simple de temas, utilización de ejemplos, enseñanza paso a paso, retroalimentación, respuesta adecuada de preguntas de las preguntas de los estudiantes, verificación de la comprensión del tema, estimular la participación y crear un ambiente propicio para el aprendizaje.

Por otro lado, Álvarez et al. (2014) señala que una enseñanza de calidad es estimular la capacidad de análisis, decisión e investigación, desarrollar capacidades intelectuales, de autonomía humana y espíritu crítico, motivar a que el aprendizaje se conduzca en un ambiente satisfactorio, brindar una buena preparación científica, técnica, cultural y humana y, finalmente, preparar a los estudiantes para su desenvolvimiento en el mercado laboral.

El Consejo de Acreditación para Negocios Escuelas y Programas-ACBSP (2015) citado en Plasencia (2017) define a la calidad de la educación como el cumplimiento de estándares que permite lograr la excelencia en la enseñanza, siendo importante una adecuada gestión basada en la educación centrada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, personal administrativo, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad.

El Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (2016) define a la calidad educativa el nivel óptimo de formación que los estudiantes deben adquirir para afrontar los desafíos de su desarrollo educativo constante, así como su mejora como ser humano y ciudadano. Para Sánchez (2018) la definición de calidad educativa está inmersa en la satisfacción estudiantil, y señala que el estudiante no recibe el conocimiento y aprendizaje en forma pasiva sino lo produce en medio de dificultades que no redundan en satisfacción hasta que se concrete el aprendizaje, por lo tanto, existe un desafío que implica esfuerzo e incluso malestar de parte de los mismos. Sin embargo, señala que esto no significa que están insatisfechos, sino que es pertinente que en la calidad de la enseñanza exista un equilibrio entre un sano desafío y un suficiente reconocimiento para que ocurra el aprendizaje.

La enseñanza de calidad es una preparación fundamentada y sistemática de métodos que permiten el análisis e interpretación de conocimientos y datos que facilitan iniciativas de mejora, y tener claro qué hacer y por qué hacerlo. Por lo tanto, es clave analizar el plan de estudios, el currículo, los objetivos, la infraestructura, los resultados y la organización institucional. (Zabalza, 2013 citado en Plasencia, 2017)

Concluyendo, la calidad de la enseñanza es un factor elemental en toda institución de educación superior que está directamente relacionada con la habilidad del docente por lograr que en un ambiente satisfactorio, los estudiantes analicen e interpreten conocimientos, comprendan, experimenten y conceptualicen el mundo que les rodea, con cara a prepararlos a su desenvolvimiento al mundo laboral y, por otro lado, con la adecuación de un buen plan de estudios, sílabos y gestión de la institución basada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad, todo ello en un marco de gestión de la calidad total (TQM). (Kane et al., 2002; Ramsden, 2003; ACBSP, 2015 citado en Plasencia, 2017; Álvarez et al. 2014; Owlia & Aspinwall, 1996)

### ***Investigaciones Aplicadas de la variable independiente: Calidad de Enseñanza vs. Satisfacción del estudiante***

El objetivo de la investigación de Malik, Danish, & Usman (2010) es analizar el impacto de la calidad de los servicios de enseñanza en la satisfacción de los estudiantes de universidades públicas y privadas de la provincia de Punjab en Pakistán, siendo la muestra 240 estudiantes de cursos de negocios. Los resultados señalan que existe una influencia significativa de la calidad del servicio en sus múltiples dimensiones sobre la satisfacción de alumnado ( $p < 0.01$ ), siendo la calidad entorno a la enseñanza y aprendizaje donde radica la base de su satisfacción, dado que desean docentes que estén a la altura en cuanto a sus conocimientos, experiencia, razonamiento, liberalidad y, además en metodología, comprensión y actitud.

En un estudio realizado en una institución de educación superior de Pakistán, con el propósito de discutir la influencia de la calidad del servicio educativo en los niveles de satisfacción de los estudiantes, Khan, Ahmed, & Nawaz (2011) obtuvieron como resultado que la calidad de servicio educativo tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción de los estudiantes ( $P < .01$  o  $.001$ ). Fueron 495 estudiantes encuestados, y las dimensiones consideradas corresponden al modelo SERVQUAL: seguridad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y confiabilidad. Solo tangibilidad no muestra significancia con la satisfacción del estudiante, es decir, no califican a la institución basados en la construcción y apariencia física, sino por la calidad de la educación.

Farahmandian, Minavand, & Afshardost (2013) señalan que los estudiantes son los principales clientes de las universidades, razón por la cual les deben brindar un servicio de calidad para satisfacer sus necesidades, cubrir sus expectativas y aumentar su competitividad en el mercado. En ese sentido, realizaron un estudio en la International Business School, Universiti Teknologi Malaysia Kuala Lumpur para analizar la influencia de la calidad del servicio que brindan en la satisfacción del alumnado. El resultado muestra que existe correlación fuerte, positiva y significativa ( $P < 0.05$ ,  $r = 0.544$ ) entre la satisfacción del estudiante (variable dependiente) y a calidad de la enseñanza (variable independiente).

Asimismo, Pathmini, Wijewardana, Gamage, & Gamini (2014) realizaron una investigación para determinar el impacto de la calidad del servicio educativo en la satisfacción del estudiante con el propósito de que las universidades identifiquen sus fortalezas y debilidades y realicen las mejoras necesarias para mejorar la satisfacción estudiantil. La muestra fue de 568 estudiantes de la Facultad de Estudios de Gestión de 4 universidades públicas, y como resultado obtuvieron que la calidad del servicio educativo correlaciona positiva y significativamente con la satisfacción del estudiante (valor

F de 74,93)

En función a la calidad de la enseñanza, es preciso conocer cómo se refleja en la satisfacción académica del estudiante. En ese sentido, Vergara-Morales, Del Valle, Díaz, & Pérez (2018), realizaron un estudio en 608 estudiantes de diversas universidades de Chile, con el objetivo de medir la satisfacción académica del alumno con la calidad del servicio y el bienestar psicológico, dentro del contexto académico de Chile. El instrumento utilizado fue la “Escala de Satisfacción Académica (ESA)” y los resultados señalan que existe una significativa y fuerte correlación con la satisfacción académica y para todos los casos se observaron valores  $p < .01$ .

*Variable independiente: Plan de estudios*

#### *Teorías*

Montilva de Mendoza & Ripanti de García (1985), afirman que toda disciplina debe contar con un Plan de Estudios con características coherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje y objetivos bien definidos, de tal manera que permita evaluarlos y compararlos con otros planes de estudios a fin de establecer los cambios y/o mejoras curriculares pertinentes para una acertada adecuación de los egresados a los requerimientos del campo laboral del país. Es así que aplicaron en su investigación un modelo de evaluación académica en la Escuela de Medicina de la Universidad Centro Occidental de Venezuela, con matrices que permiten la revisión de la estructura de los programas, formulación congruente de objetivos, contenidos y actividades, así como el equilibrio entre lo teórico y práctico.

Por otro lado, basada en la Teoría de Berstein de 1988, Brunero (2013) presenta en su estudio, un análisis de un plan curricular de la “carrera de Técnico Universitario en Administración de Documentos y Archivos” p.87. Como resultado afirma que el plan de estudios se caracteriza por el código que se integran en la organización de su contenido, el modo específico de presentar los conocimientos a transmitir al estudiante y los fines utilitarios comprendidos en el perfil de egresado.

En cuanto a la variable independiente Plan de estudios, más que teorías al respecto, la literatura presenta modelos enfocados a carreras específicas, de acuerdo a los lineamientos educativos de cada país e institución. En ese sentido, en el estudio desarrollado por Michel-Vázquez & Polvillo (2016), se contrasta el modelo de Plan de Estudios para el Contador profesional propuesto en 1999, por la United Nations Conference on Trade and Development- UNCTAD, con los planes de estudios de 62 universidades de México. El objetivo es que los contadores cuenten con los conocimientos necesarios para aplicarlos en una economía globalizada, siendo el modelo de la UNCTAD un punto de referencia para lograrlo.

#### *Definiciones*

Para Kanan & Baker (2006) el plan de estudios son programas de preparación para la

administración educativa que comprende aspectos como: administración y liderazgo educativos, psicología educativa y metodologías de investigación. Salinas & Martínez (2007) lo define como la planificación de la carrera diseñada por la Unidad Académica y la planificación de la asignatura, por cada docente.

Por otro lado, López & López-Hernández (2012) señala que el plan de estudios es uno de los fundamentos que implica esfuerzo, estrategias y acciones dirigidas a la atención integral del estudiante como centro del proceso de enseñanza – aprendizaje, y está conformado, entre otros aspectos académicos, por: actividades psicopedagógicas, deportivas, culturales, óptimos canales de comunicación para servicios administrativos, trámites, eventos académicos, entre otros. Para Farahmandian et al. (2013) el plan de estudios es considerado un programa académico que se imparte a los estudiantes, que consta del contenido de las materias, problemas del programa y preocupaciones académicas.

Concluyendo, el plan de estudios es la planificación de la carrera que comprende el diseño académico de cada asignatura, considerando actividades psicológicas, administrativas, de investigación, trámites y eventos (Kanan & Baker, 2006; Salinas, 2007; López -Hernández, 2012; Farahmandian et al. 2013)

### ***Investigaciones Aplicadas la variable independiente: Plan de estudios adecuado vs. satisfacción del estudiante***

Salinas (2008) desarrolló un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción del estudiante con los servicios que le otorga la Unidad Académica Multidisciplinaria De Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma De Tamaulipas, México, aplicando un instrumento a 245 alumnos entre el segundo y noveno periodo, es decir, al 27.8% del alumnado potencial. La variable que causa mayor satisfacción a los estudiantes es la configuración del plan de estudios (80%).

Asimismo, Jiménez et al. (2011), con el objetivo de conocer qué tan satisfechos están los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, México respecto al plan de estudios de licenciatura, aplicaron una encuesta a 960 alumnos, cuyas preguntas se presentaron en dos categorías: nivel de importancia y satisfacción con el plan de estudio que están cursando. Como resultado se obtuvo que el promedio general de satisfacción es del 58%, que el aspecto más importante para los estudiantes es considerando las 3 dimensiones: 1. el desempeño de los docentes 2. Las unidades de aprendizaje (plan de estudios) y 3. Desempeño del alumno. Los autores concluyen que las mejoras de calidad de la universidad no solo se logran aumentando recursos e infraestructura, si que es importante plantear la revisión y actualización de estructuras curriculares, perfiles de egreso, docentes actualizados, estandarización de metodologías de enseñanza y aprendizaje y mejoras en el proceso de

evaluación.

Por otro lado, López & López-Hernández (2012) realizaron un estudio con el propósito de conocer y presentar el grado de satisfacción de los servicios que brinda la División Académica de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) en México, a sus estudiantes. Su muestra fue de 121 alumnos los cuales resolvieron un cuestionario de 42 ítems que dio como resultado que en promedio el 66% de encuestados están satisfechos con el plan de estudios influyendo positivamente en la satisfacción de los estudiantes.

En un estudio realizado en la universidad palestina en Cisjordania, se aplicó un cuestionario a 23 egresados con el fin de evaluar la eficacia del plan de estudios y su relación la satisfacción del estudiante. El análisis de los resultados lo realizaron a través de técnicas cualitativas y determinaron que el plan de estudios, que refieren, son los programas académicos, tienen un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes (Kanan & Baker, 2006)

Pathmini et al. (2014) realizaron un estudio en la Facultad de Estudios de Gestión de cuatro universidades públicas en Sri Lanka, Cisjordania, para analizar el impacto de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, entre ellas el plan de estudios, en la satisfacción de estudiantes universitarios. Como resultado obtuvieron que el plan de estudios, también llamada currículo tiene un relación positiva y significativa en la satisfacción del alumnado.

*Variable independiente: Servicios administrativos*

#### *Teorías*

Ganga, Ramos, Leal, & Valdivieso (2015) analizan la Teoría de Agencia (TA) por la inquietud existente en las universidades Iberoamericanas por mejorar la efectividad de una gestión administrativa de calidad. El propósito del análisis es lograr una aproximación a la detección y corrección de problemas en la gestión universitaria, identificando y reflexionando sobre factores determinantes de la teoría mencionada, la cual busca el desarrollo armónico de la gestión de tal manera que conlleve a mejorar la función sistemática de las universidades. La TA se basa en la existencia de dueños y agentes, en la que los primeros delegan funciones que generan tensiones, por lo que la teoría plantea mecanismos para evitar o prevenir incomodidades ya producidas.

Por otro lado, Gonzáles & Farroñan (2017) desarrollan un “Modelo de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow” p.7 con el propósito de mejorar el proceso de bienestar universitario una Universidad peruana. El modelo lo compone los procesos de planeación, organización dirección y control, basados en el paradigma constructivista y teorías del comportamiento organizacional, del enfoque clásico de la administración propuesto por F.W. Taylor creador de la Escuela de la Administración Científica.

### *Definiciones*

Los servicios administrativos son tareas administrativas menos complejas que las académicas que generan experiencias de calidad total (TQM) en instituciones de educación superior, en donde el empoderamiento y cambio cultural de los trabajadores que lo imparten, logran resultados exitosos, relacionados con la satisfacción del estudiante (Horine, Hailey & Rubach, 1993 citado en Owlia, 1996)

Más adelante, se definió a los servicios administrativos también llamado servicio de administración como el trato amable del personal, las actitudes positivas hacia el alumnado y la eficacia y eficiencia del personal, teniendo en cuenta la brecha entre expectativas antes ingresar a la universidad y la experiencia real que tiene luego de su ingreso (Zainol, Norbayani, Norkisme, Riza, Suradi, Zalina, Ahmad & Ab Hamid, 2012 citado por Sánchez, 2018).

Concluyendo, los servicios administrativos son las tareas impartidas por el personal administrativo, que en la medida que se brinde con calidad, de manera eficaz y efectiva, con cordialidad y actitudes positivas al estudiante, las universidades logran resultados exitosos. (Horine, Hailey & Rubach, 1993 citado en Owlia, 1996) (Zainol et al. citado por Sánchez, 2018).

### ***Investigaciones Aplicadas la variable independiente: Servicios administrativos vs. Satisfacción del estudiante***

La satisfacción del estudiante depende de varios constructos, pero para López & López-Hernández (2012), se refleja en mayor medida, cuando se brinda eficientes servicios administrativos y académicos y con otras variables como planes de estudio, la organización de la enseñanza, la interacción con sus docentes y compañeros y con adecuadas instalaciones y equipamiento.

En resumen, se está estudiando la relación de los servicios administrativos con la satisfacción del estudiante porque hasta el momento no se han encontrado suficientes estudios que lo apliquen en universidades privadas.

### *Variable independiente: Infraestructura*

#### *Teorías*

Teniendo en consideración que la infraestructura se define como los aspectos tangibles de las universidades, entre los que se encuentran los laboratorios y sistemas informáticos, Araya, Chaparro, Orero, & Joglar (2007), basados en la Teoría de Recursos y Capacidades, presentan la relación entre los Sistemas y Tecnologías de Información (SI /TI) y el desempeño organizacional relacionado a la docencia, investigación y gestión institucional. El objetivo es analizar si las capacidades del SI/TI tienen una relación positiva con el desempeño y gestión de las organizaciones universitarias. La

investigación nace del interés que tienen las universidades por mejorar su gestión dado que se encuentran en un entorno cada vez más competitivo y exigente.

#### *Definiciones*

Para Parasumarán et al. (1988) la define como tangibles de la institución, es decir, son las instalaciones de la universidad aplicables al personal y equipo, en beneficio de los estudiantes. Por otro lado, la Universidad Politécnica de Madrid, (s/f) citado en Salinas (2008) define a la infraestructura como los que incluye los componentes que se relacionan con las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos y a las instalaciones adecuadas en general, todo ello para facilitar el proceso formativo del estudiante.

Asimismo, Khan et al. (2011) señala que la infraestructura es el aspecto tangible de la institución, referido a la apariencia física de la misma y, Zainol et al. (2012), citado por Sánchez (2018) definen a la infraestructura como los aspectos físicos de las universidades tales como el acceso a información, equipos para el trabajo práctico, instalaciones de laboratorios, de alojamiento y de ocio.

En conclusión, la infraestructura se define como el aspecto tangible de las instituciones de educación superior, es decir las instalaciones de la universidad aplicables en beneficio de los estudiantes, cuyos componentes son las aulas y su equipamiento, los espacios para el estudio y trabajo, laboratorios, zonas adecuadas para realizar prácticas, biblioteca con salas de lectura, suficientes fondos bibliográficos, laboratorios y lugares sociales y de ocio (Parasumarán et al.,1988; Salinas, 2007; Khan et al.,2011).

#### ***Investigaciones Aplicadas la variable independiente: Infraestructura vs. Satisfacción del estudiante***

Farahmandian et al. (2013) en su estudio realizado a 250 estudiantes de la International Business School, University Teknologi Malaysia Kuala Lumpur, con el propósito de analizar los factores que impactan en la satisfacción de los estudiantes, concluyeron que la infraestructura tiene una correlación positiva y significativa con la satisfacción del estudiante ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.572$ )

Por otro lado, Khan et al. (2011) realizaron un estudio en una universidad de Pakistán, para determinar el impacto de la infraestructura en la satisfacción del estudiante. Siendo la infraestructura el aspecto tangible de la institución, es decir, su apariencia física, el estudio dio como resultado que los alumnos no están satisfechos ni satisfechos con este aspecto (media: 4.2278, punto neutro) y que los tangibles están asociados positivamente pero no hay una relación insignificante con la satisfacción de los estudiantes.

Pathmini et al. (2014) realizaron un estudio en la Facultad de Estudios de Gestión de cuatro universidades públicas en Sri Lanka, Cisjordania, para analizar el impacto de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, entre ellas la infraestructura de la institución, en la satisfacción de estudiantes universitarios. Como resultado obtuvieron que la infraestructura, también llamada tangibilidad de la institución tiene un relación positiva y significativa en la satisfacción del alumnado ( $B=0.043$ ,  $t=1.039$ ).

Un estudio realizado en universidades de Finlandia analizó la satisfacción de los estudiantes y del personal con relación a la infraestructura de las instituciones. Los resultados revelaron que instalaciones de investigación y enseñanza, un cómodo ambiente de aprendizaje, espacios públicos, acceso al campus y laboratorio tienen un alto impacto en la satisfacción de estudiantes y personal académico (Karna y Julin, 2015 citado en Weerasinghe & Fernando, 2017).

Hanssen & Solvoll (2015) presenta su investigación que estudia específicamente relacionado a la variable infraestructura y su impacto en la satisfacción del estudiante. Su objetivo es analizar la influencia que tienen las instalaciones de la Universidad de Nordland ubicada en Noruega, en la satisfacción general del alumnado, obteniendo como resultado que las instalaciones tiene una influencia fuerte y estadísticamente significativa en la satisfacción general del estudiante ( $N = 891$ ,  $R^2 = 0.34$ ,  $F\text{-value} = 61.66$ ,  $p < 0.01$ ), siendo las áreas sociales, auditorio y biblioteca las que cuentan con un mayor grado de significancia.

En resumen, se está estudiando la relación de la infraestructura con la satisfacción del estudiante porque hasta el momento no se han encontrado suficientes estudios que lo investiguen en universidades privadas.

### *Variable independiente: Autoeficacia del estudiante*

#### *Teorías*

La teoría del valor de la expectativa, establece que la motivación es el resultado de las creencias sobre posibles resultados de sus acciones y del valor de incentivo que se conceden a dichos resultados (Atkinson, 1957; McClelland, 1985) Por otro lado, Eccles, Adler, & Meece (1984) presentan la teoría del autoconcepto que impacta en una serie de comportamientos de logro, en el que se incluye el rendimiento académico, la perseverancia y elección de la tarea. Como parte de las teorías que contemplan el constructo de la autoeficacia, Bandura (1986) citado en Pajares (1997) la situó en la teoría cognitiva social del comportamiento humano que contempla el desarrollo cognitivo en una red socio estructural de influencias. Asimismo, hizo énfasis en que las experiencias de dominio propio ejercen mayor influencia de información sobre autoeficacia y cobra una importante implicancia en el modelo de mejora del rendimiento académico, que señala que para acrecentar el rendimiento del

alumnado, los esfuerzos educativos deben enfocarse en alterar las creencias de los estudiantes sobre su autoestima o competencia, a través de programas que se centren en mejorar este aspecto mediante métodos de persuasión verbal.

La teoría de la atribución, afirma que las atribuciones causales que hacen las personas sobre el éxito o el fracaso de sus acciones se relacionan con sus expectativas de desempeño (Weiner, 1986, citado en Pajares, 1997). Pajares (1997) señala que la teoría cognitiva social que comprende los principios de la autoeficacia, probados en varias disciplinas y entornos recibiendo el apoyo en distintos campos, tal es así que, Pintrich y Schunk (1995) citado en Pajares (1997), señalan que las creencias de la autoeficacia han cobrado mucha importancia en el campo educativos, especialmente en la motivación académica y la autorregulación. Posteriormente, en su publicación *Autoeficacia: el ejercicio del control*, Bandura (1997) presenta a la teoría de la agencia personal y colectiva en donde opera la autoeficacia con otros factores sociocognitivos que regulan el bienestar y los logros humanos.

Para finalizar, la teoría de la autoeficacia, Pajares (1997), identifica que los principales factores de las creencias de autoeficacia son: experiencia de dominio, experiencia vicaria, persuasiones verbales e índices fisiológicos, los cuales tienen sus propios indicadores como, por ejemplo, el desempeño por la dificultad de la tarea, entre otros.

Concluyendo, los modelos presentados se encuentran relacionados con la autoeficacia del estudiante, siendo la teoría de la autoeficacia la que más se enfoca en los constructos del presente estudio porque se dimensiona en factores que promueven el desempeño académico, autoestima y competencias.

#### *Definiciones*

Bandura (1977) define a la autoeficacia como la creencia que tiene el individuo para lograr exitosamente determinados comportamientos, por tanto, es creer en las habilidades para realizar una tarea. Años más tarde, Pajares & Miller (1994) definen a la autoeficacia como la creencia en uno mismo para lograr el éxito en los comportamientos y demostraron que está muy relacionado con los resultados académicos, más que con el género del estudiante, su autoconcepto o utilidad percibida del conocimiento para su futuro en la vida.

La autoeficacia del estudiante es un factor que determina qué tan bien adquieren conocimientos según sus habilidades y se relaciona con la motivación, el rendimiento académico y logros alcanzados. Se define como las capacidades que el alumno percibe para generar resultados y alcanzar el logro académico según su desempeño. En ese sentido, es una variable que se dimensiona con aspectos como atributos, establecer metas, resolver problemas, enfrentar la ansiedad ante exámenes y tareas, autorregularse, comparación social, creencias propias, estrategias y expectativas (Pajares, 1997).

En conclusión, la autoeficacia es un factor que establece que tan exitosamente los estudiantes

universitarios adquieren conocimientos, según sus habilidades, motivación, rendimiento académico y logros alcanzados mediante sus propios atributos, creencias, estrategias y expectativas (Bandura, 1977; Pajares, 1977)

### ***Investigaciones Aplicadas la variable independiente: Autoeficacia del estudiante vs. Satisfacción del estudiante***

La autoeficacia del estudiante cobra especial importancia en su proceso de aprendizaje, por esta razón Ketelhut (2007) la midió teniendo en cuenta la habilidad de los estudiantes en la recopilación de datos para la investigación científica, y su relación con la satisfacción de estudiante. En su estudio, aplicó un instrumento a 96 alumnos con “alta orientación” del River City (entorno virtual multiusuario), teniendo como resultado que los alumnos realizan en promedio 13 comportamientos de recopilación de datos y crece en 1.82 su comportamiento total de recopilación de datos por visita, siendo ambos aspectos estadísticamente significativos. Con estos resultados se relacionó la autoeficacia del estudiante con la satisfacción del alumnado, hallando que es significativa ( $p < 0,001$ ,  $p < 0,01$ , respectivamente).

### **Método**

Sustentado en una revisión sistemática de la literatura a nivel internacional y nacional, en la presente investigación desarrolla una metodología de diseño exploratorio (cualitativo) mediante una sistemática revisión bibliográfica documental, porque a través de diferentes estudios y opiniones de expertos, se busca conocer el problema del estudio, obteniendo información más completa sobre el contexto particular del misma (Esteban-Nieto, 2018). Asimismo, se aplica un diseño explicativo porque se describe cada una de las variables del estudio desde una perspectiva teórica, presentado evidencias empíricas encontradas en estudios indizados en Scopus, Web of Science disponibles en Google Académico, EbscoHost y Proquest, a fin de determinar los factores que promueven la satisfacción de estudiantes, su impacto en la retención de los mismos durante su carrera y, en consecuencia, en la deserción universitaria.

### **Resultados**

Como resultados del presente estudio, se presentan los factores que indican en la satisfacción del estudiante, teniendo en cuenta la importancia de que las universidades aborden esta problemática para aumentar y/o mantener su competitividad en el mercado, buena imagen institucional y mejorar sus índices de retención y deserción, que, según Osorio, Bolancé, & Castillo-Caicedo (2012) son elementos dinámicos influenciados por factores tales como: individuales, académicos,

socioeconómicos e institucionales, siendo las características académicas más que las individuales las que determinan la decisión de continuar sus estudios.

#### **a) Calidad de la enseñanza**

Existen modelos teóricos relacionados a la calidad de la enseñanza en los que, de acuerdo a su objeto de estudio, consideran a la didáctica como “teoría de la enseñanza”, “teoría de los medios de enseñanza”, “teoría de los métodos de enseñanza”, “teoría instruccional», sin embargo, es importante enfatizar que la teoría de la didáctica es muy importante en la formación práctica-científica del alumno y en la revisión de los conceptos de contenidos, procesos y actores en clase, considerando la necesidad de fortalecer a la didáctica como la teoría de la enseñanza. Cabe señalar que la didáctica universitaria se conceptualiza como aquella que se compromete con el aprendizaje y desarrollo personal del estudiante, así como con su potencial de inteligencia para que responda exitosamente a las exigencias del contexto social y político (Damaris-Díaz, 1999).

La calidad de la enseñanza está definida como el logro de metas de enseñanza referido a que los estudiantes alcance un pensamiento crítico, creativo y adquieran habilidades cognitivas complejas, pero todo ello se logra reconociendo el papel fundamental que tiene el docente y la revisión de sus cualidades y dominios (Guzmán, 2011). Por otro lado, la calidad de la enseñanza está referido al acercamiento contexto educativo y social, teniendo en cuenta que el contexto social se encuentra en continuo cambio, más aún con los avances tecnológicos. Asimismo, señala que la calidad de la enseñanza significa calidad en los programas, en el aprendizaje de los estudiantes y la mejora en todo el sistema de gestión de las universidades es decir en infraestructura, calidad del personal, atención de calidad de los alumnos y entorno de la institución (UNESCO 1995, citado en Salinas, 2007)

Marzo, Pedraja, & Rivera (2005) realizaron un estudio en la Universidad de Zaragoza, España, con el objetivo de explorar, en primer orden, la influencia de la calidad de la enseñanza referida al método que sigue el docente, el profesorado y la administración, en la satisfacción. Para ello aplicaron un instrumento a 442 estudiantes determinando que estos factores se encuentran directamente relacionados con la satisfacción del estudiante (R 2 obtenido es 0,73), resaltando que, la calidad de la enseñanza (método), tiene una alta significancia (coeficiente 0.918).

. En un estudio realizado por Chandra, Hafni, Chandra, Purwati, & Chandra (2019) a 1000 estudiantes de 13 instituciones de educación superior privadas y públicas provincia de Riau, Indonesia, se determinó en sus hallazgos una influencia significativa y positiva de la calidad del servicio de enseñanza, en la satisfacción de los estudiantes ( $p < 0.01$ ).

#### **b) Plan de estudios adecuado**

Para Álvarez et al. (2014), esta variable está referida al contenido de las asignaturas y, a la relevancia y aplicación de las mismas. Por otro lado, Gento & Vivas (2003), en su estudio donde

básicamente su propósito es presentar un cuestionario válido y confiable para la medición de la satisfacción del estudiante, considera al plan de estudio como un factor importante para el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Farahmandian et al. (2013) en su estudio realizado a 250 estudiantes de la International Business School, University Teknologi Malaysia Kuala Lumpur, con el objetivo de determinar los factores que impactan en la satisfacción de los estudiantes, concluyeron el plan de estudios tiene una correlación positiva y significativa con la satisfacción del estudiante ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.523$ )

### ***c) Servicios administrativos***

Villarruel (2010) en su estudio relacionado a la gestión de los procesos en los Centros Educativos de Latinoamérica, señala que los Sistemas de Gestión de Calidad deben sistematizar los procedimientos y métodos administrativos, capacitar al personal y fomentar una cultura de servicio, todo ello con el propósito de buscar la satisfacción de estudiante.

Nasser (2008) realizó un estudio en la Universidad de Notre Dame-Líbano, cuya muestra fue de 870 estudiantes, con el objetivo de evaluar la satisfacción del estudiante con los servicios universitarios que ofrece la institución y el conocimiento que tiene respecto a los mismos, dando como resultado que los coeficientes de regresión (betas) fueron significativos (al nivel 0.001), es decir, los alumnos con un alto conocimiento de los procedimientos, normas y regulaciones, tienen un mayor nivel de satisfacción, por lo tanto, un valor educativo más elevado.

Asimismo, Salinas (2007) considera a los servicios administrativos un elemento importante a medir y controlar debido al potencial que ofrece la calidad percibida por el cliente, y señala que está referido a la labor del personal de administración y secretaría, preinscripciones, matrícula entre otros. Según los resultados de su estudio realizado a 245 estudiantes de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, las variables más influyentes con relación a los servicios universitarios son la representación Estudiantil (90% de satisfacción), procedimientos de matrícula y política de becas.

### ***d) Infraestructura***

La infraestructura en una universidad está definida por Vincenzi (2013) como los servicios y recursos que permiten un ambiente propicio para el óptimo desarrollo del proceso de aprendizaje de los estudiantes. Mientras que para Jiménez et al. (2011), la infraestructura está referida a las áreas verdes, baños, laboratorios, aulas, equipos e instalaciones de la universidad.

En el estudio desarrollado por Álvarez et al. (2014), aplicaron un instrumento de satisfacción a un total de 437 estudiantes de Nivel Superior tanto de universidades privadas como públicas del Valle de Toluca, dando como resultado que, en cuanto a la infraestructura, existe una brecha entre áreas de oportunidad de universidades públicas y privadas. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades de cada sector (significancia en el nivel 0.05), lo que

se refleja claramente en la satisfacción del estudiante.

#### *e) Autoeficacia del estudiante*

Existen modelos teóricos sobre la variable de autoeficacia. Por un lado, la teoría de cognitiva social, enfocada en el desarrollo del desempeño, elección e interés por la tarea, considerando a las metas como reflejos de autoeficacia, desarrollo de expectativas, intereses y, auto regulación de la motivación (Lent et al., 1994). Por otro lado, la teoría del aprendizaje de Krumboltz, Mitchell, & and Jones (1976), brindan mayor importancia a la conducta de elección que a la autoeficacia, sin embargo, ambas teorías coinciden en la importancia de las habilidades especiales, influencia genética, y condiciones ambientales al momento de que el estudiante tome sus decisiones profesionales.

La autoeficacia está definida como autocreencias específicas que dominan el desempeño del estudiante, su comportamiento, la interacción con personas y los factores contextuales, que de ser efectiva conlleva a su autosatisfacción, ayudándole a comprometerse con la tarea, desarrollar sus habilidades e incrementar el interés en sus actividades. Asimismo, señala que esta referido a los juicios que tienen los estudiantes sobre sus capacidades para organizarse y llevar a cabo las acciones necesarias para lograr lo que se propongan (Lent et al., 1994, citado en Bandura, 1986).

Küster & Vila (2012) desarrollaron un estudio basado en la Teoría Cognitiva-Logro iniciada de Dweck (1986) y la Teoría de la Autoeficacia desarrollada por Bandura (1986) con el objetivo de analizar el efecto que éstas tienen en el aprendizaje que percibe el estudiante, la calificación que espera y su satisfacción global. Para dicho efecto, aplicaron un estudio de diseño mixto, transaccional, correlacional/causal y explicativo, en el que se aplicó un cuestionario a 932 alumnos de la Facultad de Economía de una universidad española. Los resultados manifiestan la importancia de la autoeficacia del estudiante en las orientaciones frente a su propio rendimiento académico y satisfacción (\*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$ ;  $R^2$  (satisfacción) = 0,46;  $Q^2$  (satisfacción) = 0,42)

## **Discusión**

Para confirmar la hipótesis de la presente investigación, se aplicó la revisión sistemática de la literatura, en donde las variables exógenas calidad de la enseñanza, plan de estudios, servicios administrativos e infraestructura tiene una influencia positiva en la satisfacción del estudiante, por lo que se aceptan las hipótesis específicas planteadas debiendo enfatizar que, según los estudios analizados, la calidad de la enseñanza presenta mayor influencia en la satisfacción de los estudiantes universitarios.

## Conclusiones

Las perspectivas teóricas presentadas en el metaanálisis desarrollado en la presente investigación, ha permitido confirmar la necesidad de plantear estrategias que conlleven a la satisfacción de estudiantes universitarios, por ser el eje central de las universidades privadas y cuya permanencia contribuye a su solidez competitiva en el mercado.

Por lo tanto, se identificaron las variables independientes más relevantes que influyen en la satisfacción del estudiante universitario, considerándolas importantes para el diseño, planificación y ejecución de programas estratégicos que conlleven a su permanencia y éxito académico.

En consecuencia, se concluye que se aceptan las hipótesis del estudio porque existe evidencia empírica que confirma que la calidad de la enseñanza, el plan de estudios, los servicios administrativos, la infraestructura y la autoeficacia del estudiante tienen una influencia positiva en la satisfacción del estudiante.

## Recomendaciones

Luego de obtener los resultados preliminares del estudio a través de la aplicación de una muestra piloto, se recomienda aplicar la investigación a una muestra representativa a fin de complementar el estudio y continuar con la línea de esta investigación para futuros estudios desarrollados en diferentes contextos y así contribuir al fortalecimiento del sistema educativo en general.

## Referencias

- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, Vol.13(2), 5-26.
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, Vol.1(1), 73-83.
- Araya, S., Chaparro, J., Orero, A., & Joglar, H. (2007). Sistemas y Tecnologías de Información y su relación con el Desempeño de Instituciones Universitarias en el ámbito de Gestión Institucional: un estudio desde la Teoría de Recursos y Capacidades. *International Conference on Industrial Engineering & Industrial Management*, 1805-1816. Obtenido de [http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2007/information\\_systems\\_ict//1805\\_1816.pdf](http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2007/information_systems_ict//1805_1816.pdf)
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, Vol.31(7), 528-540.
- Atkinson, J. W. (1957). Motivational determinants of risk-taking behavior. *Psychological Review*, Vol.64(6), 359-372.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*( 84), 191-215.

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997). *La auto-eficacia: El ejercicio del control*. Nueva York: WH Freeman.
- Barrero, F. (2015). Investigación en deserción estudiantil universitaria: educación, cultura y significados. *Revista Educación y desarrollo social, Vol.9(2)*.
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. (Septiembre-diciembre de 2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación(362)*, 458-484.
- Brunero, S. Y. (2013). El diseño curricular de la Tecnicatura Universitaria en Administración de Documentos y Archivos (UNLaR): análisis desde la teoría de Berstein. *Aportes para pensar la Archivología en el siglo XXI, desde la investigación, la extensión y la práctica*, 87-93. Obtenido de [https://ffyh.unc.edu.ar/editorial/wp-content/uploads/sites/5/2013/05/ARCHIVOLOGIAAPORTES\\_EBOOK.pdf#page=87](https://ffyh.unc.edu.ar/editorial/wp-content/uploads/sites/5/2013/05/ARCHIVOLOGIAAPORTES_EBOOK.pdf#page=87)
- Calderón, M., Espinel, E., Garzón, P., & Pastor, C. (2017). Impacto social de la deserción estudiantil en la Facultad de Ciencias Químicas en primer semestre de la Universidad Central del Ecuador. *Polo Conocimiento*, 2(8), 65-89.
- Carey, K., Cambiano, R., & De Vore, J. (2002). Student to faculty satisfaction at a midwestern university in the United States - 92-97. *Higher Education Research and Development Society of Australasia - HERDSA*, 92-97.
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, 26(5), 1533-1549.
- Conesa, P. (2002). *Locus de control y causas de satisfacción e insatisfacción en estudiantes universitarios (Tesis Doctoral)*. Universidad Complutense de Madrid, España.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- DeShields, O., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128-139.
- Dweck, C. (1986). Motivational Processes Affecting Learning. *American Psychologist*, 41(21), 1040-1048.
- Eccles, J., Adler, T., & Meece, J. (1984). Diferencias sexuales en el rendimiento: una prueba de teorías alternativas. *Revista de personalidad y psicología social(46)*, 26-43.
- Elliott, K., & Healy, M. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4) 1-11.
- Elliott, K., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2) 197-209.
- Enache, I. (2011). Customer Behaviour and student satisfaction. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 4(53)(2), 41-46.
- Esteban-Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. *Revista de Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4.
- Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*. 12(4), 65-74.
- Franklin, K., & Shemwell, D. (1995). Disconfirmation Theory: An Approach to Student Satisfaction Assessment in Higher Education. *Documento presentado en la Reunión de la Conferencia de la Asociación de investigación educativa del medio sur*.
- Ganga, F., Ramos, M., Leal, A., & Valdivieso, P. (2015). Teoría de agencia (TA): supuestos teóricos aplicables a la gestión universitaria. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 25(57), 11-26.
- García-Aracil, A. (2009). European graduates' level of satisfaction with higher education. *Higher Education*, 57(1), 1-21.

- Gélvez, J. (2010). Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Tesis de pregrado. *Universidad Industrial de Santander -UIS*, 117. Bucaramanga, Colombia.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining consumer satisfaction. (E. R. Peterson, Ed.) *Academy of Marketing Science*.
- Gonzáles, D., & Farroñan, J. (2017). *Modelo de Gestión Administrativa basado en la Teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow para Mejorar el Proceso de Bienestar Universitario en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015 (Tesis de Maestría)*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6529/BC-846%20GONZALES%20UCANCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gras, J. (1976). *Psicología experimental: un enfoque metodológico*. Madrid, España: Editorial CEU.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Guzmán, J. (Enero de 2011). La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? *Perfiles Educativos* (Vol. 33).
- Ham, L., & Hayduk, S. (2003). Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap between Expectations and Perceptions. *International Journal of Value-Based Management, Vol. 16*, págs. 223-242.
- Hanssen, T., & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 158-203.
- Himmel, E. (2002). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista calidad de la educación*, 91-108.
- Hughes, K., Baker, A., Wyatt, D., De Silva, K., & Jacobs, H. (2013). *Victoria University Student Attrition Report: Comprehensive Analysis and Recommendations*. Australia.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *CONACYT*.
- Kanan, H., & Baker, A. (2006). Student satisfaction with an educational administration preparation program. *Journal of Educational Administration*, 44(2), 159-169.
- Kane, R., Sandretto, S., & Heath, C. (2002). Telling Half of the Story: A critical review of research on the teaching beliefs and practices of university academics. *Review of Educational Research*, 72(2), 177-228.
- Ketelhut, D. (2007). The Impact of Student Self-efficacy on Scientific Inquiry Skills: An Exploratory Investigation in River City, a Multi-user Virtual Environment. *Journal of Science Education and Technology*, 16(99-111).
- Khan, M., Ahmed, I., & Nawaz, M. (2011). Student's Perspective of Service Quality in Higher Learning Institutions: An evidence Based Approach. 2(11), 159-164.
- Kotler, P., & Fox, K. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions (2nd ed.)*. Prentice Hall.
- Krumboltz, J., Mitchell, A., & Jones, B. (1976). A Social Learning Theory of Career Selection. *The Counseling Psychologist, Vol.6*(1), 71-81.
- Küster, I., & Vila, N. (2012). El modelo del rendimiento académico del estudiante universitario: Aplicación a una Facultad de Economía. *Teoría de la Educación Sociedad de la Información- TESI*, 13(3), 95-128.
- Lent, R., Brown, S., & Hackett, G. (1994). Toward a Unifying Social Cognitive Theory of Career and Academic Interest, Choice, and Performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45 (2): 79-122.
- López, J., & López-Hernández, E. (2012). Estrategia de mejora continua, en programas educativos, mediante el estudio del grado de satisfacción de estudiantes en la División Académica de Ciencias Agropecuarias. *Perspectivas docentes*(49), 12-19.
- Macías, S. (2013). *Impacto económico de la deserción estudiantil en los estados financieros del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial (Tesis de Grado)*. Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.

- Malik, M., Danish, R., & Usman, A. (2010). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *2*(2), 1-11.
- Marzo, M., Pedraja, M., & Rivera, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, *19*(6), 505-526.
- McClelland, D. (1985). How motives, skills, and values determine what people do. *American Psychologist*(40), 812-825.
- Michel-Vázquez, G., & Polvillo, C. (2016). El modelo de plan de estudios de la UNCTAD propuesto para el profesional en la Contaduría versus la estructura curricular de las Universidades mexicanas: un estudio comparativo. *Educade: revista de educación en contabilidad, finanzas y administración de empresas*, *7*, 3-18.
- Montilva de Mendoza, M., & Ripanti de García, M. (1985). Modelo para la evaluación del plan de estudios de la carrera de medicina. *Educación médica y salud*, *19*(3), 266-283.
- Nasser, R. N. (2008). University students' knowledge of services and programs in relation to satisfaction. *Quality Assurance in Education*, *16*(1), 80-97.
- Nieto, M. (2015). *Análisis de los procesos cognitivos en el alumnado de enseñanzas profesionales de danza. Tesis doctoral*. Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Ortíz. (2013). Modelos Pedagógicos y Teorías del Aprendizaje. (E. d. U, Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ortiz,+A.+\(2013\).+Modelos+pedag%C3%B3gicos+y+teor%C3%ADas+del+aprendizaje&ots=HYJJCqrZU2&sig=r16xe6y1WOJiku-nZ1aUaddXVHY#v=onepage&q=Ortiz%2C%20A.%20\(2013\).%20Modelos%20pedag%C3%B3gi](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NTOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ortiz,+A.+(2013).+Modelos+pedag%C3%B3gicos+y+teor%C3%ADas+del+aprendizaje&ots=HYJJCqrZU2&sig=r16xe6y1WOJiku-nZ1aUaddXVHY#v=onepage&q=Ortiz%2C%20A.%20(2013).%20Modelos%20pedag%C3%B3gi)
- Osorio, A., Bolancé, C., & Castillo-Caicedo, M. (2012). Deserción y graduación estudiantil universitaria: una aplicación de los modelos de supervivencia. *Revista Iberoamericana de educación superior*, *3* (8) 31-57.
- Owlia, M., & Aspinwall, E. (1996). Quality in higher education - a survey. *Total Quality Management*, *7*(2), 161-171.
- Pajares, F. (1997). Current directions in self-efficacy research. *Advances in motivation and achievement*, *10*(149), 1-49.
- Pajares, F., & Miller, M. (1994). The role of self-efficacy and self-concept beliefs in mathematical problem-solving: A path analysis. *Journal of Educational Psychology*(86), 193-203.
- Parasumaran, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12-40.
- Pathmini, M., Wijewardana, W., Gamage, C., & Gamini, L. (2014). Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Newly Established Public Sector Universities in Sri Lanka: Study Based on The Faculty of Management Studies. *Journal of Management Matters*, *1*(1), 51-64.
- Plasencia, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Raisman, N. (2013). The Cost of College Attrition at Four-Year Colleges & Universities-An Analysis of 1669 US Institutions. *Policy Perspectives*.
- Ramsden, P. (2003). *Learning to Teach in Higher Education*. Londres, Nueva York: Routledge.
- Salinas, A. (2008). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (Tesis Doctoral)*. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Salinas, A., & Martínez, P. (2007). 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*, *XVII*(1), 163-192.
- Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. 136.

- Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- SINEACE. (2016). Sistema de Evaluación, acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Obtenido de [www.sineace.gob.pe](http://www.sineace.gob.pe)
- Sojkin, B., Bartkowiak, P., & Skuza, A. (2012). Determinants of higher education choices and student satisfaction: the case of Poland. *Higher education*, 63(5) 565-581.
- Superby, J., Vandamme, J., & Meskens, N. (2006). Determination of factors influencing the achievement of the first-year university students using data mining methods. *Workshop on Educational Data Mining*.
- Teas, R. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of marketing*, 57(4), 18-34.
- Thomas, J., & Cunningham, B. (2009). Clients' Satisfaction with Monopolistic Services and commitment to the organization: A university context. *Journal of Marketing for Higher Education*, 19(2), 179-190.
- Tinto, V. (2006). Research and practice of student retention: What next? *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 8(1) 1-19.
- UNESCO. (2014). *América Latina y el Caribe. Revisión Regional Educación para Todos al 2015 Oficina Regional de Educación para América latina y el Caribe*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>
- Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A., & Pérez, M. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa*, 24(2), 99-106.
- Villarruel, M. (2010). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros educativos de América. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 110-118. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5).
- Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, Vol 4(9), 76-94.
- Weerasinghe, I., & Fernando, R. (2017). Students' satisfaction in higher education. Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143-156.
- Zainol, M., Norbayani, B., Norkisme, Z., Riza, N., Suradi, M., Zalina, M. A., & Ab Hamid, M. (2012). Modeling of engineering student satisfaction. *Journals of Mathematics and Statistics*, 8(1), 64-71.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista electrónica Psicología Científica*.