



SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL

Factor clave para el compromiso institucional

Estanislao Rodríguez Horna

Ángel Daniel Zárate Imán



NOVO MUNDO

Estanislao Rodríguez Horna

Correo: esescorpio@gmail.com

Perfil: Lic. en Educación, Magister en Gestión y Docencia, Magister en Psicología Educativa, Magister en Gestión Pública y Doctor en Administración de la Educación. Más de 20 años de experiencia en la Educación Superior.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5128-2912>

Afiliación: Universidad César Vallejo.

Ángel Daniel Zárate Imán

Correo: zarateiman@gmail.com

Perfil: Contador Público Colegiado, estudios de Posgrado en Gestión Pública, Perito Contable, Auditor Independiente. Certificado por OSCE como Especialista en Contrataciones Públicas.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6623-2873>

Afiliación: Universidad César Vallejo.

SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL: Factor clave para el compromiso institucional

Estanislao Rodríguez Horna

Ángel Daniel Zárate Imán



Todas nuestras publicaciones son sometidas a revisión doble-ciego de pares externos (*Peer Review Double Blind*).

Esta publicación cuenta con licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN: 978-9942-694-00-3

© Estanislao Rodríguez Horna

© Ángel Daniel Zárate Imán

2024

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14284126>

© Editorial Novo Mundo

Guayaquil, Ecuador.

www.editorialnovomundo.com

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.

Diseño de carátula y composición: Editorial Novo Mundo

Edición electrónica: Editorial Novo Mundo

Editado en Ecuador/ *Published in Ecuador*

SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL: Factor clave para el compromiso institucional

Estanislao Rodríguez Horna

Ángel Daniel Zárate Imán



ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
------------------------	---

ÍNDICE DE TABLAS	11
------------------------	----

INTRODUCCIÓN.....	11
-------------------	----

CAPÍTULO I

LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS	14
--	----

1.1. Definición	14
-----------------------	----

1.2. Factores de la satisfacción estudiantil	18
--	----

1.2.1. Satisfacción con instalaciones y recursos	21
--	----

1.2.2. Satisfacción con aspectos docentes	23
---	----

1.2.3. Satisfacción con actividades universitarias	26
1.3. Medición	28
1.4. Satisfacción y la valoración de la calidad educativa universitaria.....	31
1.5. Estrategias para elevar la Satisfacción estudiantil universitaria	34

CAPÍTULO II

COMPROMISO INSTITUCIONAL UNIVERSITARIO	37
2.1. Definición	37
2.2. Compromiso afectivo	41
2.3. Compromiso continuo	43
2.4. Compromiso normativo	46
2.5. Factores asociados al compromiso	48
2.6. Compromiso y satisfacción estudiantil	53

CAPÍTULO III

EL COMPROMISO INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN UNA UNIVERSIDAD DEL PERÚ	57
3.1. Introducción	57
3.2. Aspectos metodológicos	59
3.3. Hallazgos	62
3.4. Discusión de resultados	76
3.5. Conclusiones	79

REFLEXIONES FINALES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
<i>Nivel de compromiso afectivo de los docentes.....</i>	62
Figura 2	
<i>Nivel de compromiso afectivo en el personal administrativo.....</i>	63
Figura 3	
<i>Nivel de compromiso normativo de los docentes.....</i>	64
Figura 4	
<i>Nivel de compromiso normativo del personal administrativo.....</i>	64
Figura 5	
<i>Nivel de compromiso calculativo en el personal docente.....</i>	65
Figura 6	
<i>Nivel de compromiso calculativo del personal administrativo.....</i>	66
Figura 7	
<i>Nivel de compromiso institucional del personal docente.....</i>	67
Figura 8	
<i>Nivel de compromiso institucional del personal administrativo.....</i>	67
Figura 9	
<i>Nivel de satisfacción con la atención en la oficina de servicios académicos</i>	69
Figura 10	
<i>Nivel de satisfacción con el trabajo del docente en aula.....</i>	70
Figura 11	
<i>Nivel de satisfacción con el trabajo del docente de laboratorio.....</i>	71
Figura 12	
<i>Nivel de satisfacción con el trabajo del coordinador de la carrera</i>	

<i>profesional.....</i>	<i>72</i>
Figura 13	
<i>Nivel de satisfacción con la infraestructura y equipamiento de la escuela</i>	<i>73</i>
Figura 14	
<i>Nivel de satisfacción con la infraestructura y equipamiento institucional</i>	<i>74</i>
Figura 15	
<i>Nivel de satisfacción del estudiante.....</i>	<i>75</i>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Comparación de factores de satisfacción según Surdez et al. (2018) y Mejia et al. (2022).....</i>	<i>20</i>
Tabla 2	
<i>Comparación de las definiciones de compromiso organizacional, laboral e institucional.....</i>	<i>39</i>
Tabla 3	
<i>Clasificación de estos factores, diferenciándolos por su origen.....</i>	<i>52</i>
Tabla 4	
<i>Correlación entre compromiso institucional y satisfacción estudiantil según literatura.....</i>	<i>54</i>
Tabla 5	
<i>Confiabilidad del cuestionario de satisfacción estudiantil.....</i>	<i>68</i>
Tabla 6	
<i>Relación entre las variables.....</i>	<i>76</i>
Tabla 7	
<i>Compromiso institucional del personal y la satisfacción</i>	<i>76</i>

INTRODUCCIÓN

La satisfacción estudiantil y el compromiso institucional son dos constructos clave en el ámbito de la educación superior, estrechamente relacionados con el éxito académico, la persistencia y el bienestar de los estudiantes. Comprender la dinámica entre ambos constructos, los factores que los influyen y las estrategias para fortalecerlos, es fundamental para las universidades que buscan mejorar la calidad de la educación y promover un ambiente académico positivo. Este libro aborda la relación entre la satisfacción estudiantil y el compromiso institucional, ofreciendo una perspectiva teórica y práctica, fundamentada en la investigación y en la revisión de la literatura especializada. El estudio de Zarate Imán (2019), realizado en la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” (UNIFSL-B), sirve como punto de partida para el análisis de la relación entre ambos constructos en un contexto real.

Este libro se estructura en tres capítulos que abordan el tema de la satisfacción estudiantil y el compromiso institucional desde diferentes perspectivas. El Capítulo 1, “La Satisfacción Estudiantil en Contextos Universitarios”, se centra en la conceptualización de la satisfacción estudiantil, diferenciándola de conceptos relacionados como la calidad percibida y las expectativas. Se exploran los diferentes factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes, como la satisfacción con las instalaciones y recursos, la satisfacción con los aspectos docentes y la satisfacción con las

actividades universitarias. También se abordan los métodos de medición de la satisfacción estudiantil y su importancia en la evaluación de la calidad educativa universitaria. Finalmente, se discuten estrategias para elevar la satisfacción estudiantil, considerando las mejores prácticas en el ámbito de la educación superior.

El Capítulo 2, “Compromiso Institucional Universitario”, se enfoca en la definición y las dimensiones del compromiso institucional, diferenciándolo del compromiso organizacional y laboral. Se exploran los tres componentes del compromiso institucional: afectivo, continuo y normativo, analizando sus características y las formas en que se manifiestan en el contexto universitario. Se profundiza en los factores asociados al compromiso, como la calidad de la docencia, las relaciones interpersonales, el clima institucional, el apoyo académico, las oportunidades de participación y el sentido de comunidad. También se analiza la influencia del liderazgo institucional en la promoción del compromiso y la importancia de crear una cultura que valore la participación, el respeto y la responsabilidad social. Finalmente, se explora la relación bidireccional entre compromiso y satisfacción estudiantil, analizando cómo la satisfacción puede influir en el compromiso y viceversa.

El Capítulo 3, “El Compromiso Institucional y su Relación con la Satisfacción Estudiantil en una Universidad del Perú”, presenta un estudio de caso realizado en la UNIFSL-B. Este capítulo describe la metodología empleada en la tesis de Zarate Imán (2019), incluyendo el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el método de análisis. Se presentan los hallazgos de la investigación, incluyendo datos cuantitativos sobre los niveles de compromiso institucional y satisfacción estudiantil en la UNIFSL-B, así como citas textuales de la tesis que ilustran los resultados cualitativos. Finalmente, se discuten las implicaciones de los hallazgos para la UNIFSL-B, su relevancia para el tema general del libro, y las posibles líneas de investigación futuras.

La estructura del libro, con su progresión desde la teoría a la práctica, permite al lector comprender el compromiso institucional y la satisfacción estudiantil desde una perspectiva integral. Los dos primeros capítulos ofrecen un marco conceptual sólido, basado en la revisión de la literatura especializada, mientras que el tercer capítulo presenta un estudio de caso que ilustra la aplicación de estos conceptos en un contexto real. Esta combinación de teoría y práctica proporciona al lector las herramientas necesarias para comprender la complejidad de la relación entre el compromiso institucional y la satisfacción estudiantil, y para desarrollar estrategias que fortalezcan el vínculo de los estudiantes con la universidad.

La investigación de Zarate Imán (2019) se centra en un contexto particular: el de la UNIFSL-B, una universidad intercultural de reciente creación en la Amazonía peruana. Este contexto, con sus desafíos y oportunidades específicos, enriquece el análisis de la relación entre compromiso y satisfacción estudiantil. Al ser una universidad intercultural, la UNIFSL-B atiende a una población estudiantil diversa, con una variedad de necesidades y expectativas. Comprender cómo estos factores influyen en la satisfacción y el compromiso, es fundamental para el desarrollo de políticas institucionales que promuevan la inclusión, la equidad y el éxito académico. El estudio del compromiso y la satisfacción en la UNIFSL-B también es relevante por ser una institución de reciente creación. Al estar en sus etapas iniciales de desarrollo, la UNIFSL-B tiene la oportunidad de construir una cultura institucional que promueva el compromiso y la satisfacción desde sus inicios.

CAPÍTULO I

LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS

1.1. Definición

La satisfacción estudiantil, como objeto de estudio, ha cobrado relevancia en las últimas décadas debido a su impacto en la calidad de la educación superior (Sánchez, 2018). Su comprensión, sin embargo, requiere un análisis profundo que la distinga de conceptos similares, pero no idénticos, como la calidad percibida y las expectativas. La calidad percibida se centra en la evaluación objetiva de los servicios educativos ofrecidos por la institución, basándose en criterios estandarizados y mediciones cuantitativas. Se enfoca en aspectos como la infraestructura, la disponibilidad de recursos, la formación del profesorado y los resultados de aprendizaje.

En contraste, la satisfacción estudiantil se enfoca en la experiencia subjetiva del alumno (Mireles & García, 2022), considerando sus percepciones, emociones y valoraciones personales. Por otro lado, las expectativas representan las anticipaciones previas del estudiante sobre lo que espera recibir de la institución, construyéndose a partir de información previa,

experiencias pasadas y promesas institucionales. La satisfacción, en cambio, se produce tras la experiencia real con el servicio educativo (Sánchez, 2018), siendo una respuesta a la vivencia concreta. Esta distinción es fundamental para comprender la naturaleza subjetiva de la satisfacción y su complejidad, ya que resalta que la satisfacción no se basa únicamente en la calidad objetiva, sino también en la interpretación individual de la experiencia.

La satisfacción estudiantil es un constructo multidimensional que abarca diversos aspectos de la experiencia universitaria (Mireles & García, 2022). No se limita a la calidad de la enseñanza o la infraestructura, sino que también incluye aspectos como la interacción con los docentes, las oportunidades de desarrollo personal y profesional, el ambiente social y la percepción del apoyo institucional (Sánchez, 2018). Esta multidimensionalidad dificulta su medición y requiere un enfoque integral que considere las diferentes dimensiones que la componen, ya que cada una de ellas puede contribuir de manera distinta a la satisfacción global. Por ejemplo, un estudiante puede estar satisfecho con la calidad de la enseñanza, pero insatisfecho con las instalaciones o el apoyo institucional.

Además, la satisfacción estudiantil es un constructo dinámico que puede variar a lo largo de la trayectoria académica del alumno, influenciado por factores personales, académicos e institucionales (Mireles & García, 2022). Eventos como cambios en el currículo, la metodología docente o el clima institucional pueden afectar la satisfacción del estudiante. Esta dinamicidad resalta la importancia de monitorear la satisfacción a lo largo del tiempo para identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias institucionales.

La satisfacción estudiantil ha sido definida por diversos autores desde diferentes perspectivas (Sánchez, 2018). Algunos autores la definen como un estado placentero que surge cuando las expectativas del estudiante son cubiertas (Mireles & García, 2022). Esta perspectiva se centra en el cumplimiento de las expectativas como elemento clave para alcanzar la

satisfacción. Otros autores, en cambio, la conciben como una respuesta emocional a la evaluación de la discrepancia entre las expectativas y la realidad del servicio educativo recibido (Sánchez, 2018). Esta última perspectiva destaca la importancia de las expectativas en la formación de la satisfacción y la influencia de la percepción subjetiva. Es decir, la satisfacción no se basa únicamente en la calidad objetiva del servicio, sino también en cómo el estudiante interpreta y valora dicha calidad. Además, existen perspectivas que vinculan la satisfacción con la satisfacción general con la vida, enfatizando el bienestar holístico del alumno y la influencia de factores extrínsecos a la universidad.

Desde una perspectiva más amplia, la satisfacción estudiantil se puede entender como un indicador del bienestar general del alumno en el contexto universitario. Un estudiante satisfecho tiende a tener un mejor rendimiento académico, mayor compromiso con sus estudios y una mayor probabilidad de permanecer en la institución (Mireles & García, 2022). Esto se debe a que un ambiente académico positivo y estimulante favorece el aprendizaje, la motivación y la persistencia. Por lo tanto, la satisfacción no solo se relaciona con la calidad percibida de la educación, sino también con otros aspectos como la integración social, el desarrollo personal y la experiencia universitaria en su conjunto. Un estudiante que se siente integrado en la comunidad universitaria, que tiene oportunidades de desarrollo personal y que disfruta de una experiencia enriquecedora, es más probable que se sienta satisfecho.

Para comprender la satisfacción estudiantil es útil diferenciarla de la satisfacción del cliente en el contexto empresarial (Sánchez, 2018). Si bien existen similitudes entre ambos conceptos, la relación estudiante-institución educativa difiere de la relación cliente-empresa en varios aspectos. El estudiante no solo es un consumidor de servicios educativos, sino también un co-creador de su propia experiencia de aprendizaje (Mireles & García, 2022). Esto implica que el estudiante no es un receptor pasivo de información, sino un agente activo que participa en la construcción de su conocimiento y en el desarrollo de sus habilidades. Esta participación

activa en el proceso educativo influye en su nivel de satisfacción. Además, la misión de las instituciones de educación superior va más allá de la simple satisfacción del cliente; buscan formar profesionales competentes y ciudadanos responsables (Sánchez, 2018). Por lo tanto, la satisfacción estudiantil debe ser entendida dentro de este contexto más amplio de formación integral.

Algunos autores, como Tinto (citado en Sánchez, 2018), han señalado la satisfacción estudiantil como un factor clave en la persistencia estudiantil, es decir, la probabilidad de que un estudiante complete sus estudios. Un estudiante satisfecho tiene mayor probabilidad de continuar en la institución y graduarse, mientras que un estudiante insatisfecho es más propenso a la deserción (Mireles & García, 2022). Por lo tanto, la satisfacción no solo se relaciona con la calidad percibida de la educación, sino también con la retención estudiantil.

La satisfacción estudiantil, a diferencia de las expectativas, no se basa en anticipaciones, sino en experiencias reales con la institución (Sánchez, 2018). Las expectativas pueden influir en la satisfacción, pero la satisfacción en sí se forma a partir de la interacción con el servicio educativo (Mireles & García, 2022). Por ejemplo, un estudiante puede tener altas expectativas sobre la calidad de las instalaciones, pero su nivel de satisfacción dependerá de la experiencia real con dichas instalaciones.

La medición de la satisfacción estudiantil es un desafío debido a su complejidad y multidimensionalidad (Mireles & García, 2022). Se han desarrollado diversos instrumentos y métodos para medir la satisfacción, como encuestas, entrevistas y grupos focales (Sánchez, 2018). Sin embargo, es importante considerar las limitaciones de cada método y la necesidad de utilizar un enfoque integral que capture las diferentes dimensiones de la satisfacción.

La satisfacción estudiantil no debe confundirse con la calidad percibida, ya que esta última se basa en juicios objetivos sobre los servicios educativos, mientras que la satisfacción es un constructo subjetivo. La calidad percibida se puede medir a través de indicadores como la acreditación, los rankings y la reputación institucional (Sánchez, 2018). Sin embargo, la satisfacción se basa en la percepción personal del estudiante y puede estar influenciada por factores subjetivos como las expectativas, las necesidades y las experiencias previas.

1.2. Factores de la satisfacción estudiantil

Los factores que inciden en la satisfacción estudiantil son multifacéticos y se interrelacionan de manera compleja, conformando una red de influencias que determinan la experiencia del alumno en la educación superior (Surdez et al., 2018). Para comprender esta complejidad, es útil clasificar estos factores en categorías amplias que permitan un análisis más sistemático. Una clasificación recurrente en la literatura distingue entre factores académicos, sociales, ambientales e institucionales (Cadena et al., 2015). Esta categorización, sin embargo, no es excluyente, ya que algunos factores pueden pertenecer a más de una categoría o incluso generar interacciones entre ellas. Por ejemplo, la calidad de la docencia, un factor académico, puede influir en el ambiente social del aula y, a su vez, en la satisfacción general del estudiante.

Los factores académicos se refieren a los aspectos relacionados directamente con el proceso de enseñanza-aprendizaje (Mejía et al., 2022). Incluyen la calidad de la docencia, el currículo, la metodología de enseñanza, el nivel de exigencia académica y la disponibilidad de recursos de apoyo. Estos factores tienen un impacto directo en la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades, lo que influye en la satisfacción del estudiante con su progreso académico. La motivación, como factor académico intrínseco, también juega un papel importante en la satisfacción (Mireles & García, 2022). Un estudiante motivado es más propenso a involucrarse en sus estudios, a percibir los desafíos como oportunidades y a experi-

mentar una mayor satisfacción con sus logros.

Los factores sociales se centran en las interacciones del estudiante con la comunidad universitaria (Díaz et al., 2022). Incluyen las relaciones con los compañeros, el trato respetuoso por parte del personal docente y administrativo, el sentido de pertenencia a la institución y la participación en actividades extracurriculares. Estos factores influyen en la integración social del estudiante, su sentido de comunidad y su bienestar emocional, lo que impacta directamente en su satisfacción general. Las tutorías, como un mecanismo de apoyo social, también pueden contribuir a la satisfacción. Un estudiante que se siente apoyado y orientado es más propenso a superar las dificultades académicas y a experimentar una mayor satisfacción con su experiencia universitaria.

Los factores ambientales se refieren a las condiciones físicas y materiales del entorno de aprendizaje (Bernate et al., 2020). Incluyen la infraestructura, el equipamiento, la limpieza, la seguridad y la accesibilidad de las instalaciones. Estos factores influyen en la comodidad, la seguridad y el bienestar del estudiante, lo que puede afectar su percepción de la calidad educativa y, en consecuencia, su satisfacción. Un entorno de aprendizaje adecuado y estimulante puede favorecer la concentración, la motivación y el rendimiento académico, mientras que un entorno deficiente puede generar insatisfacción y afectar negativamente la experiencia del estudiante.

Los factores institucionales se refieren a las políticas, los procedimientos y la gestión de la institución (Díaz et al., 2022). Incluyen aspectos como la organización académica, los servicios estudiantiles, los procesos administrativos y el clima institucional. Estos factores influyen en la percepción del estudiante sobre la calidad de la gestión, la eficiencia de los servicios y el apoyo que recibe de la institución. Un estudiante que percibe que la institución está bien organizada, que ofrece servicios de calidad y que se preocupa por su bienestar, es más propenso a sentirse satisfecho. La imagen de la institución, como un factor institucional percibido, también puede influir en la satisfacción (Mireles & García, 2022). Una institución

con una buena reputación y una imagen positiva puede generar un mayor sentido de orgullo y pertenencia en los estudiantes, lo que contribuye a su satisfacción.

La siguiente tabla presenta una comparación de los factores de satisfacción identificados en algunos de los estudios revisados:

Tabla 1
Comparación de factores de satisfacción según Surdez et al. (2018) y Mejia et al. (2022)

Factores de Satisfacción (Surdez et al., 2018)	Factores de Satisfacción (Mejía et al., 2022)
Enseñanza-aprendizaje	Docencia
Trato respetuoso	Infraestructura
Infraestructura	Investigación
Autorrealización	-

Esta tabla, que compara los factores de satisfacción identificados en dos estudios, ilustra la diversidad de elementos que pueden influir en la satisfacción estudiantil. Mientras que ambos estudios consideran la enseñanza-aprendizaje (o docencia) y la infraestructura como factores relevantes, difieren en otros aspectos. El estudio de Surdez et al. (2018) incluye el trato respetuoso y la autorrealización como factores, mientras que el estudio de Mejía et al. (2022), enfocado en estudiantes de medicina, incluye la investigación como un factor adicional. Esta diversidad de factores resalta la importancia de considerar el contexto específico al analizar la satisfacción estudiantil.

1.2.1. Satisfacción con instalaciones y recursos

La satisfacción con las instalaciones y recursos es una dimensión crucial de la satisfacción estudiantil, influyendo directamente en la percepción del estudiante sobre la calidad de la experiencia educativa (Surdez et al., 2018). Dentro de las instalaciones, las bibliotecas universitarias desempeñan un papel fundamental como centros de información, investigación y estudio. Su adecuación a las necesidades del estudiante, en términos de horario de atención, acceso a recursos digitales y disponibilidad de espacios de estudio, es esencial para garantizar una experiencia satisfactoria (Cadena et al., 2015).

Un horario amplio y flexible que se adapte a las diferentes rutinas de los estudiantes, así como el acceso a bases de datos, revistas electrónicas y otros recursos digitales, son elementos clave para maximizar el aprovechamiento de la biblioteca. Además, la comodidad y el ambiente de los espacios de estudio influyen en la concentración y la productividad del estudiante. Bibliotecas bien iluminadas, con mobiliario ergonómico, conexiones a internet y un ambiente silencioso y libre de distracciones, pueden contribuir significativamente a la satisfacción.

Los laboratorios, como espacios dedicados a la práctica y la experimentación, son otro componente esencial de la infraestructura universitaria (Mejía et al., 2022). La satisfacción del estudiante con los laboratorios depende en gran medida de su equipamiento y disponibilidad. Laboratorios con tecnología de punta, software actualizado y materiales adecuados para las prácticas, permiten al estudiante adquirir experiencia práctica y desarrollar habilidades relevantes para su campo de estudio. La disponibilidad de los laboratorios, en términos de horario y acceso, también es un factor determinante en la satisfacción. Un acceso fácil y flexible a los laboratorios, así como la disponibilidad de personal técnico de apoyo, facilitan la realización de prácticas y experimentos y contribuyen a una experiencia más positiva.

Los espacios de estudio, tanto dentro como fuera de las aulas, son fundamentales para el aprendizaje y el bienestar del estudiante (Marcano & Uribe, 2022). Su comodidad y ambiente influyen directamente en la capacidad del estudiante para concentrarse, estudiar y realizar sus trabajos académicos. Espacios de estudio bien iluminados, con mobiliario ergonómico, temperatura adecuada y un ambiente tranquilo, promueven la productividad y el bienestar. La disponibilidad de espacios de estudio diversos, como salas de estudio individuales, grupales y áreas de trabajo colaborativo, también es importante para atender a las diferentes necesidades y preferencias de los estudiantes.

Además de las instalaciones físicas, los recursos tecnológicos son cada vez más importantes en la educación superior (Díaz et al., 2022). Las plataformas online, como sistemas de gestión del aprendizaje, bibliotecas virtuales y herramientas de comunicación, facilitan el acceso a la información, la interacción con los docentes y compañeros y la realización de actividades académicas. La satisfacción del estudiante con estas plataformas depende de su facilidad de uso, accesibilidad, funcionalidad y la calidad de los recursos digitales disponibles. Plataformas intuitivas, accesibles desde diferentes dispositivos, con contenidos actualizados y herramientas interactivas, contribuyen a una experiencia de aprendizaje más enriquecedora y satisfactoria.

El software y las aplicaciones informáticas son herramientas esenciales para el estudio, la investigación y la comunicación en la educación superior (Bernate et al., 2020). La satisfacción del estudiante con estos recursos depende de su disponibilidad, funcionalidad, facilidad de uso y relevancia para su campo de estudio. El acceso a software especializado, bases de datos, herramientas de análisis de datos y programas de diseño, entre otros, puede ser crucial para el éxito académico del estudiante. Además, la disponibilidad de soporte técnico y la capacitación en el uso de estas herramientas son factores que influyen en la satisfacción.

Los materiales didácticos, como libros, revistas, artículos y otros recursos de aprendizaje, son fundamentales para el estudio (Mejía et al., 2022). La satisfacción del estudiante con estos materiales depende de su calidad, actualización, disponibilidad y accesibilidad. El acceso a materiales didácticos relevantes, actualizados, bien organizados y fácilmente accesibles, ya sea en formato físico o digital, contribuye a una experiencia de aprendizaje más efectiva y satisfactoria. La disponibilidad de bibliotecas físicas y virtuales bien surtidas, así como el acceso a plataformas online con recursos digitales, son elementos clave para garantizar la satisfacción del estudiante.

La influencia del acceso a la tecnología en la satisfacción estudiantil es un tema de creciente relevancia en el contexto actual de la educación superior (Díaz et al., 2022). El acceso a internet de banda ancha, computadoras, dispositivos móviles y otros recursos tecnológicos, facilita el acceso a la información, la comunicación con docentes y compañeros, la realización de trabajos académicos y la participación en actividades online. Un acceso adecuado a la tecnología puede mejorar significativamente la experiencia de aprendizaje y contribuir a la satisfacción del estudiante. Sin embargo, es importante considerar que el acceso a la tecnología no es homogéneo y que las brechas digitales pueden generar desigualdades en la satisfacción estudiantil, como lo evidencia el estudio de Marcano y Uribe (2022) sobre estudiantes con acceso limitado a la tecnología.

1.2.2. Satisfacción con aspectos docentes

La satisfacción con los aspectos docentes es una dimensión fundamental de la satisfacción estudiantil, ya que la interacción con el profesorado es un elemento central de la experiencia de aprendizaje en la educación superior (Llanos et al., 2020). Profundizar en la calidad docente implica considerar diversos aspectos que van más allá de la simple transmisión de conocimientos.

La formación del docente, tanto a nivel disciplinar como pedagógico, es un factor crucial que influye en su capacidad para diseñar e implementar estrategias de enseñanza efectivas. Un docente con una sólida formación en su área de especialización, así como en metodologías de enseñanza, evaluación y atención a la diversidad, está mejor preparado para satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. La experiencia del docente, tanto en la docencia como en el campo profesional, también es un factor relevante que aporta perspectivas prácticas y conocimientos contextualizados. Un docente con experiencia puede compartir ejemplos reales, conectar la teoría con la práctica y ofrecer una visión más completa de la disciplina.

Las metodologías de enseñanza empleadas por el docente influyen directamente en la forma en que los estudiantes aprenden y, por ende, en su nivel de satisfacción (Surdez et al., 2018). Un docente que utiliza metodologías activas, centradas en el estudiante, que promueven la participación, la colaboración y el pensamiento crítico, es más propenso a generar un ambiente de aprendizaje estimulante y motivador. La variedad de estrategias didácticas, el uso de tecnologías de la información y la comunicación, la adaptación a los diferentes estilos de aprendizaje y la promoción del aprendizaje autónomo, son algunas de las prácticas que pueden contribuir a la satisfacción estudiantil.

En el contexto de la educación online, el rol del docente adquiere nuevas dimensiones (Díaz et al., 2022). La capacidad del docente para facilitar la interacción en entornos virtuales, para diseñar actividades de aprendizaje significativas y para brindar un apoyo efectivo a los estudiantes, es esencial para garantizar una experiencia satisfactoria en la modalidad online.

La comunicación es un elemento clave en la relación docente-estudiante (Marcano & Uribe, 2022). Un docente que se comunica de forma clara, concisa, respetuosa y empática, crea un ambiente de confianza y facilita el aprendizaje. La disponibilidad del docente para atender las dudas y consultas de los estudiantes, tanto dentro como fuera del aula, también es

un factor que influye en la satisfacción. Un docente accesible y dispuesto a ayudar a los estudiantes, les transmite un sentido de apoyo y les ayuda a sentirse más seguros y confiados en su proceso de aprendizaje. La comunicación efectiva, tanto en la modalidad presencial como virtual, es esencial para construir una relación positiva docente-estudiante.

La retroalimentación que el docente proporciona a los estudiantes sobre su desempeño académico es un factor clave en la satisfacción (Cadena et al., 2015). Una retroalimentación oportuna, específica, constructiva y formativa, ayuda al estudiante a comprender sus fortalezas y debilidades, a identificar áreas de mejora y a monitorear su progreso. La retroalimentación formativa, que se enfoca en el proceso de aprendizaje y no solo en el producto final, es particularmente efectiva para mejorar el rendimiento y la satisfacción. Un estudio realizado por Llanos et al. (2020) investigó la relación entre el desempeño docente y la satisfacción académica, encontrando una correlación positiva y significativa. Esto sugiere que un buen desempeño docente, que incluye una retroalimentación efectiva, contribuye a la satisfacción de los estudiantes.

La disponibilidad del docente para atender a las necesidades de los estudiantes, tanto académicas como personales, es un factor que influye en la satisfacción (Mejía et al., 2022). Un docente que se muestra disponible para atender las dudas y consultas de los estudiantes, que les brinda apoyo y orientación y que se preocupa por su bienestar, les transmite un sentido de confianza y les ayuda a sentirse más seguros en su proceso de aprendizaje. La disponibilidad del docente, tanto en la modalidad presencial como virtual, es esencial para construir una relación positiva docente-estudiante y para fomentar un clima de aprendizaje favorable.

La empatía del docente, su capacidad para comprender y compartir los sentimientos de los estudiantes, es un factor que influye en la satisfacción (Surdez et al., 2018). Un docente empático es capaz de ponerse en el lugar del estudiante, de comprender sus dificultades, de valorar sus esfuerzos y de brindarles el apoyo que necesitan. La empatía del docente crea un

ambiente de aprendizaje más humano y acogedor, lo que contribuye al bienestar emocional del estudiante y a su satisfacción general.

1.2.3. Satisfacción con actividades universitarias

La satisfacción con las actividades universitarias complementarias a la formación académica es un factor relevante en la satisfacción estudiantil global, contribuyendo al bienestar y desarrollo integral del alumno (Surdez et al., 2018). Las actividades extracurriculares, como las deportivas, culturales y de voluntariado, ofrecen a los estudiantes la oportunidad de desarrollar habilidades, explorar sus intereses y ampliar sus horizontes más allá del currículo académico. La participación en equipos deportivos, grupos de teatro, coros, bandas musicales, clubes de debate, organizaciones estudiantiles y proyectos de voluntariado, entre otras actividades, permite a los estudiantes desarrollar habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, creatividad y responsabilidad social.

Además, las actividades extracurriculares facilitan la integración social, la formación de nuevas amistades y la creación de redes de apoyo, lo que contribuye a un mayor sentido de pertenencia a la comunidad universitaria y a una mayor satisfacción con la experiencia estudiantil. Blázquez et al. (2013) encontraron que las actividades deportivas y los programas internacionales tenían un alto impacto en la satisfacción estudiantil, lo que resalta la importancia de ofrecer una variedad de actividades que se adapten a los diferentes intereses de los estudiantes.

Los programas de apoyo, como las tutorías y el asesoramiento académico, son recursos valiosos que las universidades ofrecen a sus estudiantes para ayudarles a alcanzar el éxito académico y personal (Surdez et al., 2018). Las tutorías, ya sean individuales o grupales, proporcionan a los estudiantes un espacio de apoyo y orientación para abordar dificultades académicas, planificar su trayectoria estudiantil, desarrollar estrategias de estudio y acceder a recursos de apoyo.

El asesoramiento académico, por su parte, ofrece a los estudiantes orientación personalizada sobre la elección de cursos, la planificación de la carrera y las oportunidades de desarrollo profesional. Estos programas de apoyo contribuyen a la satisfacción estudiantil al brindar a los alumnos un sentido de seguridad y apoyo, al facilitar su progreso académico y al ayudarles a alcanzar sus metas. La disponibilidad de estos programas, así como la calidad de la atención recibida por parte de los tutores y asesores, son factores clave que influyen en la satisfacción.

Los servicios estudiantiles, como la biblioteca, el comedor, los servicios de salud y las actividades extracurriculares, son componentes esenciales de la experiencia universitaria que contribuyen a la satisfacción estudiantil (Cadena et al., 2015). La biblioteca, como centro de información y estudio, debe ofrecer un horario amplio y flexible, acceso a recursos digitales y espacios de estudio cómodos y bien equipados. El comedor, como espacio de alimentación y socialización, debe ofrecer una variedad de opciones saludables y a precios accesibles, así como un ambiente agradable y limpio. Los servicios de salud, por su parte, deben garantizar el acceso a atención médica, asesoramiento psicológico y promoción de la salud. La disponibilidad y la calidad de estos servicios son factores clave que influyen en la satisfacción estudiantil. La participación en actividades extracurriculares puede tener un impacto positivo en la integración social y la satisfacción (Surdez et al., 2018). Al participar en actividades deportivas, culturales, de voluntariado, etc., los estudiantes tienen la oportunidad de interactuar con sus compañeros, de desarrollar nuevas habilidades y de contribuir a la comunidad. Esto puede fortalecer su sentido de pertenencia a la universidad y aumentar su satisfacción general.

El impacto de la participación en actividades extracurriculares en la integración social y la satisfacción es un tema que ha sido ampliamente estudiado (Blázquez et al., 2013). La participación en actividades extracurriculares se ha asociado con una mayor integración social, un mayor sentido de pertenencia a la comunidad universitaria y una mayor satisfacción con la experiencia estudiantil. Esto se debe a que las actividades extracurri-

culares brindan a los estudiantes la oportunidad de interactuar con sus compañeros en un contexto diferente al académico, de desarrollar nuevas amistades, de compartir intereses y de construir redes de apoyo. Además, la participación en actividades extracurriculares puede contribuir al desarrollo de habilidades sociales, como la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo, lo que puede tener un impacto positivo en la integración social del estudiante.

En el estudio de Surdez et al. (2018) se exploró el impacto de las actividades extracurriculares en la satisfacción estudiantil, encontrando una correlación positiva entre la participación en estas actividades y la satisfacción general. Los autores argumentan que la participación en actividades extracurriculares contribuye al desarrollo integral del estudiante y le brinda un sentido de pertenencia a la comunidad universitaria, lo que aumenta su satisfacción. En el estudio de Cadena et al. (2015), la “vida universitaria” se consideró como una dimensión importante de la satisfacción estudiantil. Los autores encontraron que los estudiantes que participaban en actividades extracurriculares y que se sentían integrados en la vida universitaria, reportaban un mayor nivel de satisfacción general. Estos hallazgos sugieren que las actividades extracurriculares y los servicios estudiantiles son elementos importantes a considerar al diseñar estrategias para mejorar la satisfacción estudiantil.

1.3. Medición

La medición de la satisfacción estudiantil es un proceso complejo que requiere una cuidadosa selección de métodos e instrumentos para obtener resultados válidos y confiables (Sánchez, 2018). Las encuestas son uno de los métodos más utilizados para medir la satisfacción estudiantil, ya que permiten recolectar datos de una gran cantidad de estudiantes de forma eficiente y económica. El diseño de un cuestionario de satisfacción estudiantil requiere una planificación cuidadosa que considere los diferentes aspectos de la experiencia universitaria que se desean evaluar. El tipo de preguntas incluidas en el cuestionario influye en el tipo de datos

que se obtienen y en la forma en que se pueden analizar.

Las preguntas cerradas, con opciones de respuesta predefinidas, facilitan el análisis cuantitativo de los datos, mientras que las preguntas abiertas, que permiten al estudiante expresar sus opiniones en sus propias palabras, proporcionan información más rica y detallada, pero requieren un análisis cualitativo más complejo. Las escalas de medición utilizadas en el cuestionario determinan el nivel de precisión de las mediciones. Las escalas tipo Likert, que miden el grado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones, son ampliamente utilizadas en la medición de la satisfacción estudiantil (Marcano & Uribe, 2022).

El número de puntos en la escala (por ejemplo, de 1 a 5 o de 1 a 7) influye en la sensibilidad del instrumento. El diseño del cuestionario, en términos de estructura, secuencia de preguntas y formato, también influye en la calidad de los datos recogidos. Un cuestionario bien diseñado debe ser claro, conciso, fácil de entender y de responder, y debe estar organizado de forma lógica y coherente. Como ejemplo, Bernate et al. (2020) utilizaron la encuesta SEUE en su estudio sobre la satisfacción con la calidad educativa en la educación superior.

Los grupos focales son otro método utilizado para recopilar información sobre la satisfacción estudiantil (Mireles & García, 2022). A diferencia de las encuestas, que recolectan datos de forma individual, los grupos focales permiten la interacción y la discusión entre un pequeño grupo de estudiantes, lo que puede generar información más rica y contextualizada. La metodología de selección de los participantes en los grupos focales es crucial para garantizar la representatividad de la muestra y la validez de los resultados. Se pueden utilizar diferentes métodos de selección, como el muestreo aleatorio, el muestreo estratificado o el muestreo por conveniencia.

La conducción de las sesiones de grupo focal requiere un moderador capacitado que sea capaz de guiar la discusión, de fomentar la participación de todos los participantes y de registrar la información de forma precisa y objetiva. El análisis de la información recogida en los grupos focales puede ser tanto cualitativo como cuantitativo. El análisis cualitativo se centra en la identificación de temas y patrones en las discusiones, mientras que el análisis cuantitativo puede utilizar técnicas como el análisis de contenido para cuantificar la frecuencia de menciones de diferentes temas o categorías.

El análisis de datos es esencial para interpretar la información recogida a través de encuestas, grupos focales u otros métodos de recolección de datos (Peralta et al., 2020). Las técnicas estadísticas permiten describir las características de la muestra, identificar relaciones entre variables, probar hipótesis y generalizar los resultados a la población de interés. El tipo de análisis estadístico utilizado dependerá del tipo de datos recogidos y de las preguntas de investigación que se desean responder. Para datos cuantitativos, se pueden utilizar técnicas como el análisis descriptivo, el análisis de correlación, el análisis de varianza y la regresión. Para datos cualitativos, se pueden utilizar técnicas como el análisis de contenido, el análisis temático y la teoría fundamentada. En el estudio de Surdez et al. (2018), se utilizó el análisis factorial y el Alpha de Cronbach para analizar los datos recogidos a través de un cuestionario. El análisis factorial permitió identificar las dimensiones subyacentes a la satisfacción estudiantil, mientras que el Alpha de Cronbach se utilizó para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición.

La validación y la confiabilidad de los instrumentos de medición son aspectos cruciales para garantizar la calidad de los datos recogidos (Sánchez, 2018). La validez se refiere al grado en que un instrumento mide lo que se pretende medir. Existen diferentes tipos de validez, como la validez de contenido, la validez de criterio y la validez de constructo. La validez de contenido se evalúa mediante el juicio de expertos, que determinan si los ítems del instrumento representan adecuadamente el dominio del

constructo que se desea medir. La validez de criterio se evalúa correlacionando los resultados del instrumento con un criterio externo, como el rendimiento académico. La validez de constructo se evalúa mediante el análisis factorial, que permite identificar las dimensiones subyacentes al constructo. La confiabilidad se refiere a la consistencia de las mediciones, es decir, al grado en que un instrumento produce resultados similares en mediciones repetidas. Existen diferentes métodos para evaluar la confiabilidad, como el test-retest, las formas paralelas y el coeficiente Alpha de Cronbach. Como señala Eyzaguirre (2016), la confiabilidad de un instrumento se puede medir mediante el coeficiente Kuder-Richardson.

1.4. Satisfacción y la valoración de la calidad educativa universitaria

La satisfacción estudiantil y la valoración de la calidad educativa universitaria están estrechamente relacionadas, ya que la percepción de los estudiantes sobre la calidad de su experiencia educativa influye directamente en su nivel de satisfacción (Surdez et al., 2018). La satisfacción, a su vez, puede ser considerada como un indicador clave de la calidad, ya que refleja la medida en que la institución está cumpliendo con las expectativas y necesidades de sus estudiantes. Esta relación bidireccional entre satisfacción y calidad es fundamental para la mejora continua de la educación superior, ya que permite a las universidades identificar áreas de oportunidad e implementar estrategias para optimizar la experiencia estudiantil. La acreditación universitaria, como un proceso de evaluación externa que busca garantizar la calidad de las instituciones de educación superior, también considera la satisfacción estudiantil como un factor relevante. Un alto nivel de satisfacción entre los estudiantes puede ser un indicador de que la institución está cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por las agencias de acreditación.

La satisfacción estudiantil, como indicador de la calidad educativa, proporciona información valiosa sobre la percepción de los alumnos acerca de diferentes aspectos de su experiencia universitaria (Mejía et al., 2022).

Esto incluye la calidad de la enseñanza, el currículo, la infraestructura, los servicios estudiantiles y el ambiente universitario en general. Al analizar los datos de satisfacción, las universidades pueden identificar las áreas donde están cumpliendo con las expectativas de sus estudiantes y aquellas donde existen oportunidades de mejora. Por ejemplo, un alto nivel de satisfacción con la docencia puede ser un indicador de la calidad de la enseñanza, mientras que un bajo nivel de satisfacción con las instalaciones puede ser una señal de que se necesitan mejoras en la infraestructura. La información recopilada a través de las encuestas de satisfacción puede ser utilizada para implementar cambios específicos en los programas académicos, los servicios estudiantiles y la gestión institucional en general.

Las universidades utilizan los datos de satisfacción para la mejora continua de sus programas y servicios, buscando optimizar la experiencia estudiantil y garantizar la calidad de la educación (Mireles & García, 2022). La información recopilada a través de las encuestas de satisfacción puede ser utilizada para identificar áreas de oportunidad y para diseñar estrategias de mejora. Esto puede incluir la implementación de nuevos programas de apoyo académico, la mejora de las instalaciones, la capacitación del personal docente, la creación de nuevos servicios estudiantiles y la promoción de un clima institucional más favorable.

La mejora continua es un proceso cíclico que implica la recopilación de datos, el análisis de la información, la implementación de cambios y la evaluación de los resultados, buscando una optimización constante de la calidad educativa. Como señalan Díaz et al. (2022), la satisfacción estudiantil tiene un impacto positivo en la formación universitaria, lo que justifica la importancia de utilizarla como un indicador para la mejora continua.

La satisfacción estudiantil puede ser utilizada como un criterio de evaluación de la calidad en los procesos de acreditación universitaria (Bernate et al., 2020). Las agencias de acreditación, como organismos externos que evalúan la calidad de las instituciones de educación superior, suelen con-

siderar la satisfacción estudiantil como un factor relevante en sus procesos de evaluación. Un alto nivel de satisfacción entre los estudiantes puede ser un indicador de que la institución está cumpliendo con los estándares de calidad establecidos, mientras que un bajo nivel de satisfacción puede ser una señal de que se necesitan mejoras. Por lo tanto, las universidades que buscan la acreditación deben prestar atención a la satisfacción de sus estudiantes y utilizar la información recopilada a través de las encuestas de satisfacción para implementar cambios que les permitan cumplir con los criterios de acreditación.

La relación entre la satisfacción estudiantil y la calidad educativa universitaria es un tema complejo que ha sido abordado desde diferentes perspectivas (Sánchez, 2018). Algunos autores consideran la satisfacción como un resultado de la calidad, argumentando que los estudiantes estarán satisfechos si perciben que la educación que reciben es de alta calidad. Otros autores, en cambio, consideran la satisfacción como un antecedente de la calidad, argumentando que los estudiantes que están satisfechos con su experiencia universitaria son más propensos a percibir la educación que reciben como de alta calidad. Independientemente de la perspectiva adoptada, es evidente que existe una fuerte relación entre la satisfacción y la calidad, y que ambos conceptos son fundamentales para la mejora continua de la educación superior. Como señala Gómez et al. (2024), la satisfacción puede ser utilizada como un indicador de calidad en la educación virtual, lo que resalta la importancia de este constructo en el contexto actual de la educación a distancia.

La satisfacción estudiantil no debe ser vista como un fin en sí mismo, sino como un medio para alcanzar el objetivo último de la educación superior: la formación de profesionales competentes y ciudadanos responsables. Un estudiante satisfecho es más propenso a involucrarse en sus estudios, a aprovechar al máximo las oportunidades de aprendizaje que se le ofrecen y a desarrollar su potencial al máximo. Por lo tanto, la satisfacción estudiantil contribuye no solo a la calidad de la educación, sino también al desarrollo integral del estudiante y a su preparación para el futuro.

1.5. Estrategias para elevar la Satisfacción estudiantil universitaria

Elevar la satisfacción estudiantil universitaria requiere la implementación de estrategias e intervenciones que aborden las diferentes dimensiones de la experiencia educativa, desde los aspectos académicos e institucionales hasta las necesidades sociales y emocionales de los estudiantes (Surdez et al., 2018). La implementación de programas de mentoría, donde estudiantes más avanzados guían y apoyan a estudiantes de primeros semestres, puede ser una estrategia efectiva para facilitar la integración a la vida universitaria, mejorar el rendimiento académico y aumentar la satisfacción. Los mentores, como estudiantes que han transitado por experiencias similares, pueden ofrecer a sus mentorizados consejo, apoyo y orientación sobre diferentes aspectos de la vida universitaria, como la elección de cursos, las estrategias de estudio y la participación en actividades extracurriculares. Los programas de mentoría también pueden contribuir a la creación de un sentido de comunidad y pertenencia, lo que puede tener un impacto positivo en la satisfacción estudiantil. Mireles & García (2022) destacan la importancia de las tutorías como un factor que influye en la satisfacción, lo que se alinea con la idea de que el apoyo y la orientación personalizada son elementos clave para una experiencia universitaria positiva.

La mejora de las instalaciones universitarias, incluyendo aulas, bibliotecas, laboratorios, espacios de estudio y áreas de esparcimiento, es otra estrategia clave para elevar la satisfacción estudiantil (Marcano & Uribe, 2022). Un entorno de aprendizaje adecuado, cómodo, seguro y estimulante, puede favorecer la concentración, la motivación y el rendimiento académico, lo que a su vez influye en la satisfacción del estudiante. La modernización de las aulas con tecnología audiovisual, la creación de espacios de estudio colaborativos, la mejora de la iluminación y la ventilación, y la ampliación del acceso a internet inalámbrico, son algunas de las acciones que pueden contribuir a la mejora de las instalaciones. Además, es importante garantizar la accesibilidad de las instalaciones para estudiantes con discapacidades y proporcionar servicios adecuados para atender a sus necesidades específicas.

La capacitación docente en metodologías de enseñanza innovadoras, evaluación formativa, uso de tecnologías de la información y la comunicación y atención a la diversidad, es fundamental para mejorar la calidad de la docencia y, en consecuencia, la satisfacción estudiantil (Díaz et al., 2022). Un docente bien capacitado está mejor preparado para diseñar e implementar estrategias de enseñanza que se adapten a las diferentes necesidades de aprendizaje de los estudiantes, que promuevan la participación, la colaboración y el pensamiento crítico, y que brinden una retroalimentación oportuna, específica y constructiva. La capacitación docente también debe abordar aspectos como la comunicación efectiva, la gestión del aula, la creación de un clima de aprendizaje positivo y la atención a la diversidad.

La creación de canales de comunicación efectivos entre estudiantes, docentes y personal administrativo, es esencial para fomentar un ambiente universitario transparente, participativo y democrático (Eyzaguirre, 2016). Estos canales de comunicación deben ser bidireccionales, permitiendo tanto la recepción como la emisión de información, y deben ser accesibles para todos los miembros de la comunidad universitaria. Se pueden utilizar diferentes herramientas, como plataformas online, correo electrónico, redes sociales, buzones de sugerencias y reuniones periódicas, para facilitar la comunicación. Es importante que los canales de comunicación sean utilizados de forma regular y que la información sea transparente y oportuna.

La promoción de la participación estudiantil en la toma de decisiones y en la vida universitaria en general, es una estrategia clave para aumentar la satisfacción y el sentido de pertenencia (Cadena et al., 2015). Las universidades deben crear espacios y mecanismos que permitan a los estudiantes participar activamente en la evaluación de la docencia, el diseño del currículo, la mejora de las instalaciones y la implementación de nuevos programas y servicios. La participación estudiantil no solo contribuye a la mejora continua de la institución, sino también a la formación de ciudadanos críticos y responsables, comprometidos con su comunidad. Además, la participación en organizaciones estudiantiles, consejos estudiantiles y

otras instancias de representación, fomenta el desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones, que son fundamentales para el éxito académico y profesional de los estudiantes.

CAPÍTULO II

COMPROMISO INSTITUCIONAL UNIVERSITARIO

2.1. Definición

El compromiso institucional universitario, un constructo crucial en el ámbito de la educación superior, se define como el vínculo psicológico que los estudiantes desarrollan con su institución (Meyer & Allen, 1991, citados en Odoardi et al., 2019). Este vínculo se caracteriza por un sentido de pertenencia, una identificación con los valores y la misión de la universidad, y una intención de permanencia (Meyer & Allen, 1993, citados en Odoardi et al., 2019). Es importante diferenciar el compromiso institucional del compromiso organizacional, que se refiere a la vinculación con una empresa, y del compromiso laboral, que se centra en el ámbito del trabajo (Duche et al., 2019). Mientras que el compromiso organizacional y laboral se enfocan en el contexto profesional, el compromiso institucional universitario se centra en la relación del estudiante con el entorno académico y formativo.

La conceptualización del compromiso institucional es fundamental para comprender la dinámica de la vida universitaria y la relación entre el estudiante y la institución. Meyer y Allen (1991, citados en Odoardi et al., 2019) propusieron un modelo tridimensional del compromiso organizacional que, si bien se desarrolló en el ámbito empresarial, ha sido ampliamente utilizado y adaptado para el estudio del compromiso en otros contextos, incluyendo la educación superior. Este modelo distingue tres dimensiones del compromiso: afectivo, continuo y normativo. El compromiso afectivo se refiere al apego emocional del individuo a la organización, la identificación con sus valores y el deseo de pertenecer a ella. El compromiso continuo se basa en una evaluación costo-beneficio de la permanencia en la organización, considerando las consecuencias de abandonarla, como la pérdida de antigüedad, beneficios o la dificultad de encontrar un nuevo empleo. El compromiso normativo se refiere al sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización, ya sea por un sentido de lealtad, reciprocidad o por considerar que es lo correcto (Meyer & Allen, 1993, citados en Odoardi et al., 2019).

Bozeman y Perrewé (2001, citados en Judge et al., 2017) proponen una conceptualización similar del compromiso organizacional, aunque con un enfoque ligeramente diferente. Estos autores también distinguen tres dimensiones: instrumental, afectiva y comportamental. El compromiso instrumental se basa en las expectativas de pérdidas y ganancias, es decir, en una evaluación racional de los costos y beneficios. El compromiso afectivo se refiere a la identificación emocional con la organización. El compromiso comportamental se manifiesta en dos tipos de conductas: el deseo de permanecer en la organización, reflejado en un comportamiento de pertenencia, y la disposición a realizar esfuerzos adicionales a favor de la misma. Como se puede apreciar, tanto el modelo de Meyer y Allen como el de Bozeman y Perrewé coinciden en la multidimensionalidad del constructo, aunque con diferentes énfasis en sus dimensiones (Duche et al., 2019).

La siguiente tabla presenta una comparación de las definiciones de compromiso organizacional, laboral e institucional, destacando sus similitudes y diferencias. Esta tabla es útil para comprender cómo el concepto de compromiso se ha adaptado y aplicado en diferentes contextos, y para clarificar el enfoque específico del compromiso institucional universitario.

Tabla 2

Comparación de las definiciones de compromiso organizacional, laboral e institucional

Tipo de Compromiso	Definición	Dimensiones (Meyer & Allen)	Dimensiones (Bozeman & Perrewé)
Organizacional	Vínculo psicológico del individuo con una organización (empresa).	Afectivo, Continuo, Normativo	Instrumental, Afectivo, Comportamental
Laboral	Vínculo psicológico del individuo con su trabajo.	Afectivo, Continuo, Normativo (adaptado)	Instrumental, Afectivo, Comportamental (adaptado)
Institucional Universitario	Vínculo psicológico del estudiante con su universidad.	Afectivo, Continuo, Normativo (adaptado)	Sentido de pertenencia, Identificación con valores, Intención de permanencia

Es importante destacar que el compromiso institucional universitario, si bien se inspira en los modelos de compromiso organizacional, tiene sus particularidades. En el contexto universitario, el compromiso se desarrolla en un entorno de formación y aprendizaje, y no en un ambiente laboral propiamente dicho. El sentido de pertenencia se relaciona con la identificación del estudiante con la comunidad universitaria, con sus compa-

ñeros, profesores y con la cultura de la institución. La identificación con los valores de la universidad implica la internalización de la misión y la visión de la misma, y la adhesión a sus principios éticos y académicos. La intención de permanencia se refiere al deseo del estudiante de continuar sus estudios en la misma universidad y graduarse en ella (May et al., 2020).

El estudio del compromiso institucional universitario es un campo relativamente reciente en la investigación educativa. A diferencia del compromiso organizacional, que cuenta con una extensa literatura y diversas herramientas de medición validadas, la investigación sobre el compromiso institucional en la educación superior aún está en desarrollo. Sin embargo, la creciente importancia del compromiso institucional como un factor clave para el éxito académico y la retención estudiantil, ha impulsado la necesidad de comprender mejor este constructo y desarrollar instrumentos para medirlo con precisión (Duche et al., 2019).

La investigación sobre el compromiso institucional ha abordado diferentes factores que podrían influir en su desarrollo. Algunos estudios han analizado la influencia del clima institucional, el apoyo percibido por parte de la universidad, la satisfacción con la experiencia académica, la participación en actividades extracurriculares, entre otros. Estos factores, al interactuar entre sí, pueden contribuir a fortalecer o debilitar el vínculo del estudiante con la institución.

El modelo de Meyer y Allen (1991, citados en Odoardi et al., 2019), con sus tres dimensiones (afectivo, continuo, normativo), ha sido ampliamente utilizado como marco teórico para el estudio del compromiso institucional universitario. El compromiso afectivo se manifiesta en el apego emocional del estudiante a la universidad, el orgullo de pertenecer a ella y el deseo de contribuir a su desarrollo. El compromiso continuo se basa en una evaluación racional de los beneficios de pertenecer a la institución, considerando las oportunidades académicas, el prestigio de la universidad y las alternativas disponibles. El compromiso normativo se relaciona con el sentimiento de obligación moral de corresponder con la institución por

el apoyo y las oportunidades recibidas.

La medición del compromiso institucional universitario presenta desafíos metodológicos, ya que se trata de un constructo complejo y multidimensional. Algunos investigadores han adaptado escalas de compromiso organizacional al contexto universitario, mientras que otros han desarrollado instrumentos específicos para medir el compromiso institucional. La validación de estos instrumentos es crucial para asegurar la confiabilidad y la validez de las mediciones (May et al., 2020).

2.2. Compromiso afectivo

El compromiso afectivo, una de las dimensiones clave del compromiso institucional universitario, se centra en el componente emocional del vínculo que los estudiantes establecen con su institución (Meyer & Allen, 1991, citados en Odoardi et al., 2019). Se caracteriza por el orgullo de pertenecer a la universidad, el apego emocional a la misma y la conexión con la comunidad universitaria (Arredondo et al., 2022). A diferencia del compromiso continuo, que se basa en un cálculo costo-beneficio, y del compromiso normativo, que se fundamenta en el sentimiento de obligación, el compromiso afectivo se nutre de las emociones, los sentimientos y las experiencias positivas que el estudiante vive en la universidad.

El compromiso afectivo se manifiesta a través de diversas actitudes y comportamientos. Los estudiantes con un alto nivel de compromiso afectivo suelen expresar orgullo por pertenecer a la institución, se identifican con sus valores y se sienten parte de la comunidad universitaria. Este sentimiento de pertenencia fomenta la participación activa en la vida académica y extraacadémica, y contribuye a la creación de un sentido de identidad y propósito (Spencer, 2017). Además, el compromiso afectivo se relaciona con la motivación intrínseca, es decir, el deseo de aprender y participar por el puro placer de hacerlo, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en el rendimiento académico.

La confianza en la institución es un factor clave para el desarrollo del compromiso afectivo (Matos et al., 2023). Los estudiantes que confían en la universidad, en sus autoridades, docentes y personal administrativo, son más propensos a desarrollar un vínculo emocional con la misma. Esta confianza se construye a través de la transparencia, la comunicación efectiva, el respeto y el cumplimiento de las expectativas por parte de la institución. Un ambiente de confianza fomenta la seguridad y el bienestar del estudiante, lo que a su vez contribuye a fortalecer el compromiso afectivo.

El estilo de enseñanza y el clima del aula también juegan un rol importante en el desarrollo del compromiso afectivo (Gutiérrez et al., 2018). Un ambiente de aprendizaje que promueve la autonomía, la participación activa, el respeto y el apoyo mutuo, puede favorecer el desarrollo del compromiso afectivo. Docentes que demuestran interés por sus estudiantes, que los motivan, que los reconocen y que les brindan apoyo, contribuyen a la creación de un vínculo emocional positivo con la universidad. Asimismo, la participación en actividades extracurriculares, como grupos de estudio, clubes deportivos o culturales, puede fortalecer la conexión del estudiante con la comunidad universitaria y, por ende, incrementar su compromiso afectivo.

La investigación sobre el compromiso afectivo ha demostrado su importancia en la educación superior. Estudiantes con un alto nivel de compromiso afectivo tienden a tener un mejor rendimiento académico, una mayor persistencia en sus estudios y una mayor satisfacción con la experiencia universitaria (Arredondo et al., 2022). Además, el compromiso afectivo puede tener un impacto positivo en la integración social del estudiante, favoreciendo la creación de redes de apoyo y la participación en la vida comunitaria.

El estudio del compromiso afectivo se ha abordado desde diferentes perspectivas teóricas. El modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991, citados en Odoardi et al., 2019) proporciona un marco conceptual para comprender las dimensiones del compromiso, incluyendo el componente

afectivo. Otras teorías, como la Teoría de la Autodeterminación, han explorado la relación entre la motivación intrínseca, la autonomía y el compromiso, encontrando que un ambiente que promueve la autonomía y el sentido de control del estudiante puede fortalecer su compromiso con el aprendizaje y con la institución.

La medición del compromiso afectivo presenta desafíos metodológicos. Algunos investigadores han adaptado escalas de compromiso organizacional al contexto universitario, mientras que otros han desarrollado instrumentos específicos para medir el compromiso afectivo en estudiantes. Es fundamental que estos instrumentos sean validados para asegurar su confiabilidad y validez en la medición del constructo.

2.3. Compromiso continuo

El compromiso continuo, otra dimensión fundamental del compromiso institucional universitario, se basa en la evaluación racional de los costos y beneficios que el estudiante percibe al permanecer en la institución (Meyer & Allen, 1991, citados en Odoardi et al., 2019). A diferencia del compromiso afectivo, que se centra en el apego emocional, y del compromiso normativo, que se basa en el sentido de obligación, el compromiso continuo se caracteriza por una perspectiva pragmática y utilitaria. El estudiante evalúa las ventajas y desventajas de continuar sus estudios en la universidad, considerando factores como las oportunidades académicas, el prestigio de la institución, las alternativas disponibles y la inversión de tiempo y recursos (Duche et al., 2019). Esta evaluación racional implica un análisis cuidadoso de los costos y beneficios, tanto a corto como a largo plazo, para tomar una decisión informada sobre su futuro académico.

La perspectiva costo-beneficio del compromiso continuo implica que el estudiante realiza un análisis consciente de los recursos que invierte en la universidad, como el tiempo, el dinero y el esfuerzo, y los compara con los beneficios que espera obtener, como la obtención de un título, el desarrollo de habilidades, el acceso a mejores oportunidades laborales

y el prestigio social. Si el estudiante percibe que los beneficios superan los costos, es más probable que desarrolle un compromiso continuo con la institución. Sin embargo, si los costos percibidos son mayores que los beneficios, el compromiso continuo puede verse debilitado, aumentando la probabilidad de deserción o de cambio a otra institución. Es importante destacar que la evaluación costo-beneficio es subjetiva y depende de las circunstancias individuales de cada estudiante, sus valores, sus metas y sus expectativas.

Factores como las oportunidades académicas y el prestigio de la universidad juegan un papel importante en la evaluación costo-beneficio que realiza el estudiante. Una institución que ofrece programas académicos de alta calidad, con un cuerpo docente reconocido, recursos de aprendizaje adecuados y oportunidades de investigación, puede ser percibida como una inversión valiosa. Asimismo, el prestigio de la universidad, su reputación académica y su reconocimiento en el mercado laboral, pueden ser factores determinantes en la decisión del estudiante de permanecer en la institución. Estos factores pueden influir en la percepción de los beneficios a largo plazo, como el acceso a mejores oportunidades laborales y el prestigio social.

La disponibilidad de alternativas también influye en el compromiso continuo. Si el estudiante percibe que existen otras instituciones que ofrecen programas académicos similares o mejores, a un menor costo o con mayores beneficios, es menos probable que desarrolle un compromiso continuo con su universidad actual. La evaluación de las alternativas disponibles implica un análisis comparativo de las diferentes opciones, considerando factores como la calidad académica, el costo, la ubicación, el ambiente estudiantil y las oportunidades de desarrollo profesional. Esta evaluación comparativa permite al estudiante tomar una decisión informada sobre la mejor opción para su futuro académico.

La inversión de tiempo y recursos es otro factor importante en el compromiso continuo. Estudiantes que han dedicado un tiempo considerable

a sus estudios, que han invertido recursos económicos y emocionales en la universidad, y que han establecido vínculos con la comunidad universitaria, son más propensos a desarrollar un compromiso continuo. La inversión realizada, tanto en términos de tiempo como de recursos, se convierte en un factor que influye en la decisión del estudiante de permanecer en la institución. Abandonar la universidad implicaría perder la inversión realizada, lo que puede ser un factor disuasorio para algunos estudiantes.

El estudio de Duche et al. (2019) sobre satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos, encontró una falta de compromiso de continuidad entre los docentes, atribuyéndolo a factores como bajos salarios y falta de oportunidades. Estos hallazgos son relevantes para comprender el compromiso continuo de los estudiantes, ya que sugieren que las condiciones institucionales, como las oportunidades académicas, las perspectivas profesionales y el apoyo institucional, pueden influir en la decisión de permanecer o no en la universidad. Si los estudiantes perciben que la institución no les ofrece las oportunidades que necesitan para su desarrollo académico y profesional, es más probable que busquen alternativas en otras instituciones.

Paz et al. (2020), en su estudio sobre endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral, analizaron el compromiso continuo en el contexto laboral y cómo se relaciona con la adecuación al trabajo y la comunicación interna. Estos hallazgos pueden ser extrapolados al contexto estudiantil, sugiriendo que la adecuación a la carrera y la comunicación institucional pueden influir en la decisión del estudiante de continuar sus estudios. Si el estudiante se siente identificado con la carrera que eligió, y percibe que la universidad le brinda la información y el apoyo que necesita, es más probable que desarrolle un compromiso continuo. Por el contrario, si el estudiante siente que la carrera no es lo que esperaba o que la universidad no le brinda el soporte necesario, es más probable que busque alternativas en otras instituciones.

2.4. Compromiso normativo

Al hacer El compromiso normativo, la tercera dimensión del compromiso institucional universitario, se caracteriza por el sentido del deber y la responsabilidad que el estudiante siente hacia la institución (Meyer & Allen, 1991, citados en Odoardi et al., 2019). A diferencia del compromiso afectivo, que se basa en el apego emocional, y del compromiso continuo, que se fundamenta en un cálculo costo-beneficio, el compromiso normativo se centra en la obligación moral de permanecer en la universidad y contribuir a su desarrollo. Este sentido del deber puede surgir de diferentes fuentes, como los valores y principios que la institución promueve, los beneficios recibidos, como becas o ayudas financieras, el apoyo y la orientación recibidos por parte del personal docente y administrativo, o la identificación con la misión y la visión de la universidad (Duche et al., 2019). El compromiso normativo, en esencia, representa la internalización de las normas y valores institucionales por parte del estudiante, lo que lo motiva a actuar de manera responsable y a contribuir al bienestar de la comunidad universitaria.

El compromiso normativo se manifiesta en la disposición del estudiante a corresponder con la institución por las oportunidades y el apoyo recibidos. Este tipo de compromiso puede llevar al estudiante a participar activamente en la vida universitaria, a contribuir a la mejora de la institución y a defender sus valores y principios. La reciprocidad, en este contexto, se convierte en un motor para el compromiso normativo, impulsando al estudiante a retribuir a la universidad lo que ha recibido de ella. Este sentimiento de reciprocidad se diferencia del compromiso afectivo, donde la motivación es el apego emocional, y del compromiso continuo, donde la motivación es la búsqueda del propio beneficio. En el compromiso normativo, la motivación principal es el sentido del deber y la gratitud hacia la institución.

La confianza en la institución es un factor que puede influir en el desarrollo del compromiso normativo (Matos et al., 2023). Cuando el estudiante

confía en la universidad, en su liderazgo, en sus docentes y en su personal administrativo, es más probable que desarrolle un sentido de obligación moral hacia la misma. La confianza genera un ambiente de reciprocidad, donde el estudiante se siente valorado y respetado, y donde percibe que la institución se preocupa por su bienestar y su desarrollo académico y personal. Esta confianza, a su vez, fomenta la identificación con los valores y principios de la universidad, lo que fortalece el compromiso normativo.

El estudio de Paz et al. (2020) sobre endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral, analizó el compromiso normativo en el contexto laboral y su relación con la contratación y la retención de empleados. Los autores encontraron que los empleados que perciben un “contrato psicológico” con su organización, es decir, que sienten que la empresa cumple con sus expectativas y les ofrece oportunidades de desarrollo, son más propensos a desarrollar un compromiso normativo. Estos hallazgos pueden ser extrapolados al contexto universitario, sugiriendo que un estudiante que percibe que la universidad cumple con sus expectativas académicas, le brinda un buen ambiente de aprendizaje, y le ofrece oportunidades de desarrollo profesional y personal, es más probable que desarrolle un sentido de obligación moral de corresponder con la institución. Esta reciprocidad, basada en el cumplimiento del contrato psicológico, puede ser un factor importante en el fortalecimiento del compromiso normativo.

La cultura institucional, el conjunto de valores, normas, creencias y prácticas que caracterizan a una universidad, también juega un rol fundamental en el desarrollo del compromiso normativo. Una cultura institucional que promueve la ética, la responsabilidad social, la participación estudiantil y el respeto a la diversidad, puede fomentar la identificación del estudiante con los valores de la institución y, por ende, fortalecer su compromiso normativo. Los estudiantes que se sienten parte de una comunidad que comparte sus valores y principios, son más propensos a desarrollar un sentido de pertenencia y a contribuir al bienestar colectivo.

El estudio de Duche et al. (2019) sobre satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos, encontró que el compromiso normativo es la dimensión predominante entre los docentes. Estos hallazgos son relevantes para comprender el compromiso institucional de los estudiantes, ya que sugieren que el sentido del deber y la responsabilidad pueden ser factores importantes en la vinculación con la universidad. Es importante, sin embargo, considerar las diferencias entre el compromiso de los docentes, que se desarrolla en un contexto laboral, y el compromiso de los estudiantes, que se enmarca en un entorno de aprendizaje y formación.

Arredondo et al. (2022), en su investigación sobre engagement y satisfacción académica, mencionaron brevemente las tres dimensiones del compromiso: afectivo, continuo y normativo. Si bien el enfoque principal del estudio fue el rol mediador del compromiso afectivo, la mención de las tres dimensiones proporciona un contexto más amplio para comprender la interrelación entre ellas. Es importante destacar que el compromiso normativo, aunque se diferencia del compromiso afectivo y continuo, no es un constructo aislado, sino que interactúa con las otras dimensiones para conformar el compromiso institucional del estudiante.

2.5. Factores asociados al compromiso

El El compromiso institucional universitario, un constructo multifacético, se ve influenciado por una variedad de factores que interactúan de forma compleja para determinar la fuerza y la naturaleza del vínculo del estudiante con la institución. Estos factores, que van desde las características individuales del estudiante hasta las políticas y prácticas institucionales, crean un ecosistema que moldea la experiencia universitaria y, por ende, el compromiso institucional. Comprender estos factores es fundamental para las universidades que buscan fortalecer el compromiso de sus estudiantes y promover un ambiente académico positivo y productivo. Entre los factores más relevantes se encuentran la calidad de la docencia, las relaciones interpersonales, el clima institucional, el apoyo académico,

las oportunidades de participación y el sentido de comunidad. Además, el liderazgo institucional juega un papel crucial en la promoción del compromiso, creando una cultura que valora la participación, el respeto y la responsabilidad social.

La calidad de la docencia es un factor fundamental en el compromiso institucional. Docentes que demuestran dominio de su materia, que emplean metodologías de enseñanza innovadoras, que se muestran accesibles y dispuestos a apoyar a sus estudiantes, y que fomentan un ambiente de aprendizaje estimulante y participativo, contribuyen significativamente al compromiso académico y, por extensión, al compromiso institucional (Gutiérrez et al., 2018). Un docente inspirador puede despertar la pasión por el aprendizaje, motivar a los estudiantes a alcanzar su máximo potencial y fortalecer su vínculo con la universidad. La calidad de la docencia no se limita a la transmisión de conocimientos, sino que también incluye la capacidad del docente para crear un ambiente de aprendizaje que promueva la autonomía, el pensamiento crítico, la creatividad y el desarrollo de habilidades para la vida.

Las relaciones interpersonales, tanto con compañeros como con docentes y personal administrativo, también son cruciales para el compromiso institucional. Un ambiente universitario que fomenta el respeto, la colaboración, el apoyo mutuo y la creación de redes de contacto, puede fortalecer el sentido de pertenencia del estudiante a la comunidad universitaria, lo que a su vez incrementa su compromiso con la institución (Torres & Botero, 2021). Las interacciones sociales positivas contribuyen a la creación de un clima institucional favorable, donde los estudiantes se sienten valorados, respetados y apoyados, lo que a su vez fomenta su compromiso con la universidad. La creación de espacios para la interacción social, como grupos de estudio, actividades extracurriculares, eventos culturales y deportivos, puede facilitar la formación de vínculos entre los estudiantes y fortalecer su sentido de comunidad.

El clima institucional, el conjunto de percepciones y valores compartidos por los miembros de la comunidad universitaria, ejerce una influencia significativa en el compromiso. Un clima institucional positivo, caracterizado por la transparencia, la justicia, la participación, la confianza y el respeto a la diversidad, puede fomentar el compromiso de los estudiantes con la universidad. Un clima organizacional positivo, además, crea un ambiente de seguridad y bienestar, donde los estudiantes se sienten motivados a participar activamente en la vida académica y extraacadémica (Spencer, 2017). Por otro lado, un clima institucional negativo, donde prevalecen la desconfianza, la injusticia, la falta de participación y la discriminación, puede debilitar el compromiso y aumentar el riesgo de deserción estudiantil. Las universidades deben, por lo tanto, esforzarse por crear un clima institucional que promueva el compromiso, la participación y el desarrollo integral de sus estudiantes.

El apoyo académico, que incluye la orientación académica, la tutoría, los servicios de biblioteca, el acceso a tecnología y recursos de aprendizaje, y el apoyo para estudiantes con necesidades especiales, es otro factor relevante para el compromiso institucional. Estudiantes que perciben que la universidad les brinda el apoyo que necesitan para tener éxito en sus estudios, son más propensos a comprometerse con la institución y a perseverar en sus estudios. El apoyo académico se convierte en una señal de la inversión que realiza la universidad en el éxito de sus estudiantes, lo que genera un sentimiento de reciprocidad y fortalece el compromiso.

Las oportunidades de participación en la vida universitaria, tanto en actividades académicas como extracurriculares, son cruciales para el compromiso. La participación activa en proyectos de investigación, organizaciones estudiantiles, eventos culturales y deportivos, permite a los estudiantes desarrollar habilidades de liderazgo, ampliar sus redes de contacto, y fortalecer su sentido de pertenencia a la comunidad universitaria (Arredondo et al., 2022). Estas experiencias pueden ser determinantes en la formación del compromiso institucional, ya que le dan al estudiante un rol activo en la construcción de la vida universitaria y le permiten contri-

buir al desarrollo de la institución.

El sentido de comunidad, el sentimiento de pertenencia a un grupo social que comparte valores, intereses y objetivos comunes, es otro factor asociado al compromiso. Las universidades que fomentan un sentido de comunidad entre sus estudiantes, creando espacios para la interacción social y el desarrollo de relaciones interpersonales, promueven el compromiso institucional. Un estudiante que se siente parte de una comunidad, que se identifica con sus compañeros y con la cultura de la institución, es más propenso a comprometerse con la universidad y a contribuir a su desarrollo.

Para sintetizar algunos de los factores asociados al compromiso institucional mencionados, la siguiente tabla presenta una clasificación de estos factores, diferenciándolos por su origen. Esta tabla nos ayuda a visualizar la complejidad del compromiso institucional y a comprender la interrelación entre los diferentes factores que influyen en su desarrollo.

El liderazgo institucional juega un papel esencial en la promoción del compromiso. Líderes que promueven una visión clara y compartida de la misión y los valores de la universidad, que fomentan la participación estudiantil, que crean un clima institucional positivo y que brindan apoyo y reconocimiento a los miembros de la comunidad universitaria, pueden influir significativamente en el compromiso institucional de los estudiantes. El liderazgo efectivo, basado en la transparencia, la ética y la responsabilidad social, puede inspirar a los estudiantes a comprometerse con la institución y a contribuir a su desarrollo.

Tabla 3

Clasificación de estos factores, diferenciándolos por su origen

Tipo de Factor	Factores Asociados al Compromiso Institucional	Autores de Referencia
Individuales	Engagement académico, motivación intrínseca, autoeficacia, expectativas, valores personales, metas académicas y profesionales	Arredondo et al. (2022), Spencer (2017)
Interpersonales	Calidad de la relación docente-estudiante, relaciones con compañeros, redes de apoyo social, sentido de comunidad	Torres & Botero (2021)
Institucionales	Calidad de la docencia, clima institucional, apoyo académico, oportunidades de participación, cultura institucional, liderazgo institucional, confianza en la institución	Gutiérrez et al. (2018), Matos et al. (2023)

2.6. Compromiso y satisfacción estudiantil

Establece La relación entre el compromiso institucional y la satisfacción estudiantil es un tema crucial en la educación superior, ya que ambos constructos juegan un papel fundamental en el éxito académico, la persistencia y el bienestar de los estudiantes. Se trata de una relación bidireccional, donde la satisfacción puede influir en el compromiso y viceversa (Zarate Iman, 2019). Comprender esta interrelación es esencial para las universidades que buscan fortalecer el vínculo de los estudiantes con la institución y crear un ambiente académico positivo y productivo. La satisfacción estudiantil, entendida como la evaluación positiva de la experien-

cia universitaria en su conjunto, puede generar un mayor compromiso del estudiante con la institución. A su vez, un estudiante comprometido puede ser más propenso a experimentar satisfacción con su experiencia universitaria.

La satisfacción estudiantil puede influir en el compromiso institucional al generar un sentido de pertenencia, identificación con los valores de la universidad y una mayor motivación para participar en la vida académica y extraacadémica. Un estudiante satisfecho con la calidad de la docencia, las instalaciones, los servicios, el ambiente estudiantil y las oportunidades de desarrollo, es más probable que desarrolle un vínculo emocional con la institución y se sienta comprometido con su éxito (Gutiérrez et al., 2018). La satisfacción con la experiencia universitaria, en general, puede generar un sentido de gratitud y reciprocidad, motivando al estudiante a corresponder con la universidad a través de un mayor compromiso.

El compromiso institucional, a su vez, puede influir en la satisfacción estudiantil al generar un mayor involucramiento del estudiante en la vida universitaria. Un estudiante comprometido es más propenso a participar activamente en las actividades académicas, a buscar oportunidades de desarrollo personal y profesional, a establecer vínculos con sus compañeros y docentes, y a involucrarse en la comunidad universitaria (Arredondo et al., 2022). Este involucramiento activo puede generar una mayor satisfacción con la experiencia universitaria, ya que el estudiante se siente parte integral de la institución y percibe que su participación tiene un impacto positivo.

La siguiente tabla presenta los resultados de la correlación entre compromiso institucional y satisfacción estudiantil en diferentes estudios, mostrando la fuerza y la dirección de la relación entre ambos constructos. Esta tabla permite comparar los hallazgos de diferentes investigaciones y obtener una visión más completa de la interrelación entre compromiso y satisfacción.

La mediación de la satisfacción en la relación entre otros factores y el compromiso institucional también ha sido objeto de estudio. Por ejemplo, Gutiérrez et al. (2018) investigaron la mediación de la satisfacción en la relación entre el apoyo docente y el compromiso académico, encontrando que el apoyo a la autonomía por parte del profesorado influye en la satisfacción con la facultad, la cual a su vez media la relación entre el apoyo a la autonomía y el compromiso académico. Estos hallazgos sugieren que la satisfacción con la experiencia académica puede ser un factor mediador en la relación entre otros factores, como el apoyo docente, y el compromiso institucional. Un estudiante que se siente apoyado y valorado por sus docentes, es más probable que experimente satisfacción con su experiencia académica, lo que a su vez puede fortalecer su compromiso con la institución.

Tabla 4

Correlación entre compromiso institucional y satisfacción estudiantil según literatura

Estudio	Contexto	Muestra	Correlación	Significancia
Zarate Iman (2019)	Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía", Perú	Estudiantes, docentes y personal administrativo	$r = 1.00$ (administrativos), $r = 0.051$ (docentes)	$p < .001$ (administrativos), $p < .05$ (docentes)
Duche et al. (2019)	Universidades peruanas	Docentes universitarios	(No se reporta una correlación específica entre satisfacción y compromiso, pero sí entre satisfacción y las dimensiones del compromiso)	$p < .05$

Gutiérrez et al. (2018)	Universidad Dominicana	Estudiantes universitarios	(No se reporta una correlación específica entre satisfacción y compromiso, pero sí un efecto mediador del compromiso académico entre apoyo a la autonomía y satisfacción)	$p < .01$
Paz et al. (2020)	Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, Perú	Colaboradores de la asociación	(No se reporta una correlación específica entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, pero sí entre endomarketing y ambos constructos)	$p < .001$
Arredondo et al. (2022)	Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú	Estudiantes de negocios	(Se analiza el rol mediador del compromiso afectivo entre engagement y satisfacción académica)	$p < .001$

El estudio de Duche et al. (2019) analizó la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en docentes universitarios. Si bien este estudio se centró en el personal docente, sus hallazgos son relevantes para comprender la relación entre satisfacción y compromiso en el contexto universitario. Los autores encontraron una correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo que sugiere que la satisfacción con el trabajo puede influir en el compromiso del docente con la institución. Esta relación, aunque estudiada en docentes, puede ser extrapolada al contexto estudiantil, considerando que la satisfacción con

la experiencia universitaria, en general, puede influir en el compromiso institucional de los estudiantes.

Paz et al. (2020) exploraron la relación entre esta estrategia de marketing interno, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los autores encontraron una relación positiva entre el endomarketing y ambos constructos, lo que sugiere que las estrategias de comunicación interna, el desarrollo de los empleados y la creación de un ambiente laboral positivo, pueden influir en la satisfacción y el compromiso de los colaboradores. Estos hallazgos pueden ser extrapolados al contexto universitario, considerando que estrategias similares podrían implementarse para fortalecer la satisfacción y el compromiso institucional de los estudiantes.

CAPÍTULO III

EL COMPROMISO INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL EN UNA UNIVERSIDAD DEL PERÚ

3.1. Introducción

El compromiso institucional, como se analizó en el capítulo 2, es un factor clave para el éxito de las instituciones de educación superior. Este constructo, que refleja el vínculo psicológico de los estudiantes con la universidad, influye en su rendimiento académico, su persistencia, su satisfacción y su bienestar general. La satisfacción estudiantil, por su parte, es un indicador crucial de la calidad de la educación y un factor determinante en la toma de decisiones de los estudiantes.

La presente investigación, realizada en la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” (UNIFSL-B), buscó explorar la relación entre el compromiso institucional y la satisfacción estudiantil en esta institución, un contexto particular y relevante para el estudio de estos constructos (Zarate Iman, 2019). La UNIFSL-B, ubicada en la región amazónica del Perú, atiende a una población estudiantil diversa, proveniente de

diferentes culturas y con una amplia gama de necesidades y expectativas. Este contexto intercultural, sumado a la reciente creación de la universidad, presenta un escenario único para el estudio del compromiso institucional y la satisfacción estudiantil.

La importancia de investigar la relación entre compromiso institucional y satisfacción estudiantil en la UNIFSL-B radica en la necesidad de comprender los factores que influyen en el vínculo de los estudiantes con esta institución en particular. Al ser una universidad intercultural, la UNIFSL-B enfrenta desafíos específicos relacionados con la diversidad cultural de su población estudiantil, la inclusión social, la pertinencia de los programas académicos y la adaptación de los estudiantes a un nuevo entorno académico. Comprender cómo estos factores influyen en la satisfacción y el compromiso de los estudiantes, es esencial para el desarrollo de estrategias que fortalezcan el vínculo con la institución y promuevan el éxito académico. Además, al ser una universidad recientemente creada, la UNIFSL-B tiene la oportunidad de construir una cultura institucional que promueva el compromiso y la satisfacción desde sus inicios.

El estudio del compromiso institucional y la satisfacción estudiantil se enmarca en la creciente preocupación por la calidad de la educación superior en América Latina. Diversas investigaciones han destacado la importancia de estos constructos para el éxito académico, la persistencia y el bienestar de los estudiantes. Por ejemplo, Arredondo et al. (2022) encontraron que el compromiso afectivo, una de las dimensiones del compromiso institucional, media la relación entre el engagement académico y la satisfacción.

El estudio del compromiso institucional y la satisfacción estudiantil en la UNIFSL-B también se relaciona con la línea de responsabilidad social universitaria, que busca promover una gestión ética e inteligente de las universidades, considerando su impacto en la sociedad y en el medio ambiente. Una universidad comprometida con la responsabilidad social debe prestar atención a las necesidades y expectativas de su comunidad, incluyendo a sus estudiantes. En este sentido, el compromiso institucional y la

satisfacción estudiantil pueden ser considerados como indicadores de la responsabilidad social de la universidad.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el compromiso institucional y la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua. Se esperaba que, al comprender la relación entre ambos constructos, se puedan identificar estrategias para fortalecer el vínculo de los estudiantes con la institución y promover una mayor satisfacción con la experiencia universitaria. La conexión entre los contenidos desarrollados en los capítulos 1 y 2 y el estudio realizado en la UNIFSL-B radica en que la tesis aporta un análisis específico de la relación entre compromiso y satisfacción en un contexto real y complejo, contrastando con las teorías y los modelos discutidos previamente.

3.2. Aspectos metodológicos

La investigación de Zarate Imán (2019) sobre el compromiso institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la UNIFSL-B se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Este enfoque se seleccionó debido a la naturaleza de las variables de estudio y al objetivo de la investigación, que era determinar el grado de asociación entre el compromiso institucional y la satisfacción estudiantil. El enfoque cuantitativo permitió recolectar datos numéricos a través de cuestionarios, lo que facilitó el análisis estadístico de la relación entre las variables. El diseño descriptivo permitió caracterizar la muestra de estudio y describir los niveles de compromiso institucional y satisfacción estudiantil. Finalmente, el diseño correlacional permitió determinar el grado de asociación entre ambos constructos. Se optó por un diseño transversal, recolectando datos en un momento específico del tiempo, para obtener una “fotografía” de la situación en ese momento.

La población de estudio estuvo compuesta por los estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNIFSL-B. Para la recolección de datos, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional o deliberado, seleccionando a los participantes con base en criterios específicos, como su disponibilidad y su pertenencia a los grupos de interés de la investigación. La muestra estuvo conformada por 120 estudiantes, 14 docentes y 30 trabajadores administrativos, totalizando 164 participantes. Esta muestra, aunque no probabilística, se consideró representativa de la población de la UNIFSL-B, ya que se procuró incluir participantes de diferentes carreras, niveles de estudio y áreas de trabajo.

Para medir el compromiso institucional se utilizó un cuestionario tipo Likert con valoraciones de 1 a 5, estructurado en tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo. Estas dimensiones, adaptadas del modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991, citados en Odoardi et al., 2019), reflejan diferentes aspectos del vínculo del individuo con la organización. El compromiso afectivo se refiere al apego emocional, la identificación con los valores y el deseo de pertenecer a la institución.

El compromiso continuo se basa en un cálculo costo-beneficio de la permanencia en la organización. El compromiso normativo se refiere al sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización. Las categorías de respuesta para cada ítem del cuestionario fueron: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Este tipo de escala permitió obtener datos numéricos que reflejan el grado de acuerdo o desacuerdo del participante con cada afirmación.

La satisfacción estudiantil se midió mediante un cuestionario tipo Likert estructurado en seis dimensiones: atención en la oficina de servicios académicos, trabajo del docente en aula, trabajo docente en el laboratorio, labor del coordinador de la carrera profesional, infraestructura y equipamiento de la escuela, e infraestructura y equipamiento institucional. Estas

dimensiones se seleccionaron con base en la literatura revisada sobre satisfacción estudiantil y se adaptaron al contexto de la UNIFSL-B. La valoración para cada ítem fue de 1 a 5, y las categorías de respuesta fueron: muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho y muy satisfecho. Esta escala permitió obtener datos numéricos que reflejan el grado de satisfacción o insatisfacción del estudiante con cada aspecto de la experiencia universitaria.

Para asegurar la validez y confiabilidad de los instrumentos, se realizó una validación de contenido y constructo a través del juicio de expertos. Tres expertos en el área de gestión pública y educación superior revisaron los cuestionarios y emitieron su visto bueno, confirmando la pertinencia, la claridad y la coherencia de los ítems con los constructos que se pretendían medir. Además, se calculó el Alfa de Cronbach para cada cuestionario, obteniendo valores superiores a .70, lo que indica una buena consistencia interna de los ítems.

Los cuestionarios se aplicaron de forma presencial a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNIFSL-B, durante las horas de trabajo o en horarios acordados previamente. La aplicación de los cuestionarios fue supervisada por el investigador y un equipo de apoyo, para asegurar la correcta comprensión de las instrucciones y la confidencialidad de las respuestas. El tiempo promedio de aplicación de cada cuestionario fue de aproximadamente 20 minutos para el de compromiso institucional y 30 minutos para el de satisfacción estudiantil.

Para el análisis de los datos cuantitativos, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24. En primer lugar, se calcularon las puntuaciones de las dimensiones del compromiso institucional y la satisfacción estudiantil, promediando las respuestas de los participantes para cada dimensión. Luego, se elaboraron tablas de frecuencia y figuras para describir los niveles de compromiso institucional y satisfacción estudiantil en la muestra. Finalmente, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson para determi-

nar el grado de asociación entre las variables de estudio. El coeficiente de correlación de Pearson se seleccionó porque las variables se midieron en escala de intervalo y se asumió que tenían una distribución normal.

3.3. Hallazgos

Compromiso Institucional del Personal Docente y Administrativo

El compromiso institucional del personal docente y administrativo se evaluó a través de tres dimensiones: afectivo, normativo y calculativo. Los resultados se presentan a continuación.

Compromiso Afectivo: El 29% del personal docente presentó un nivel bajo de compromiso afectivo, el 14% un nivel regular, el 50% un nivel alto y el 7% un nivel muy alto (Figura 1). En el caso del personal administrativo, el 17% presentó un nivel bajo, el 20% un nivel regular, el 60% un nivel alto y el 3% un nivel muy alto (Figura 2).

Figura 1

Nivel de compromiso afectivo de los docentes

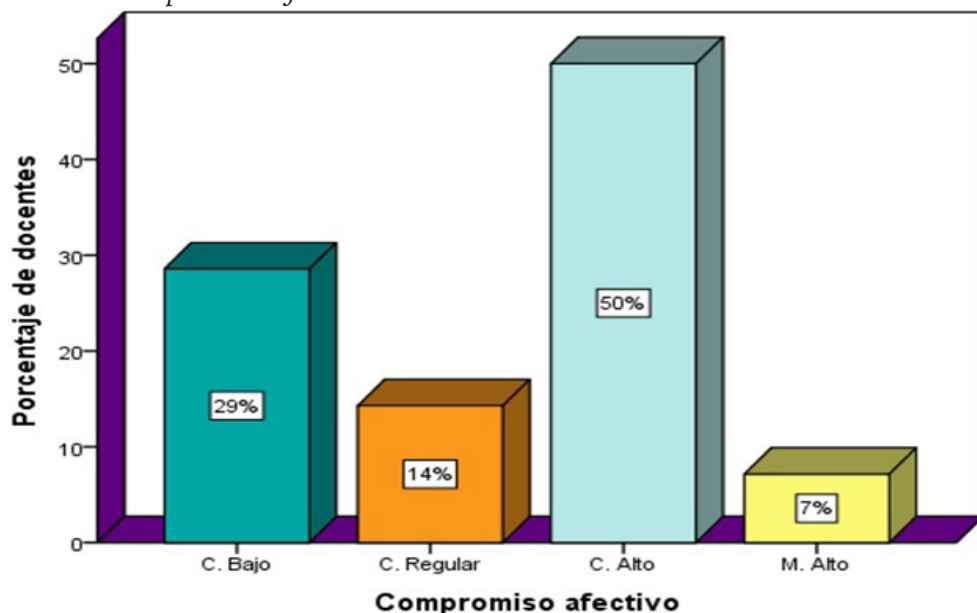
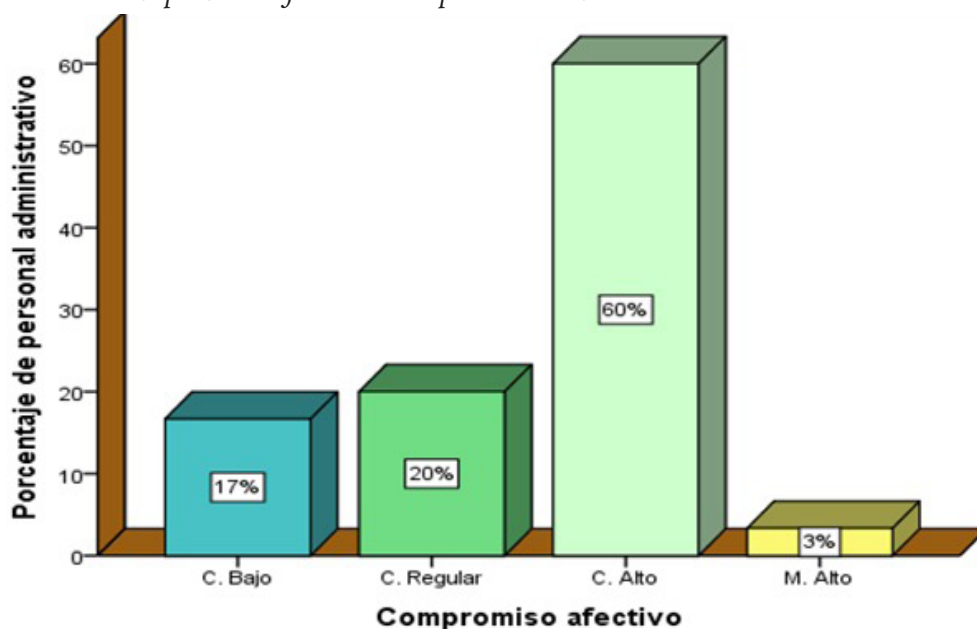


Figura 2

Nivel de compromiso afectivo en el personal administrativo



Compromiso Normativo: El 7% del personal docente presentó un nivel bajo de compromiso normativo, el 36% un nivel regular, el 50% un nivel alto y el 7% un nivel muy alto (Figura 3). Para el personal administrativo, los resultados fueron 10% bajo, 23% regular, 57% alto y 10% muy alto (Figura 4).

Figura 3

Nivel de compromiso normativo de los docentes.

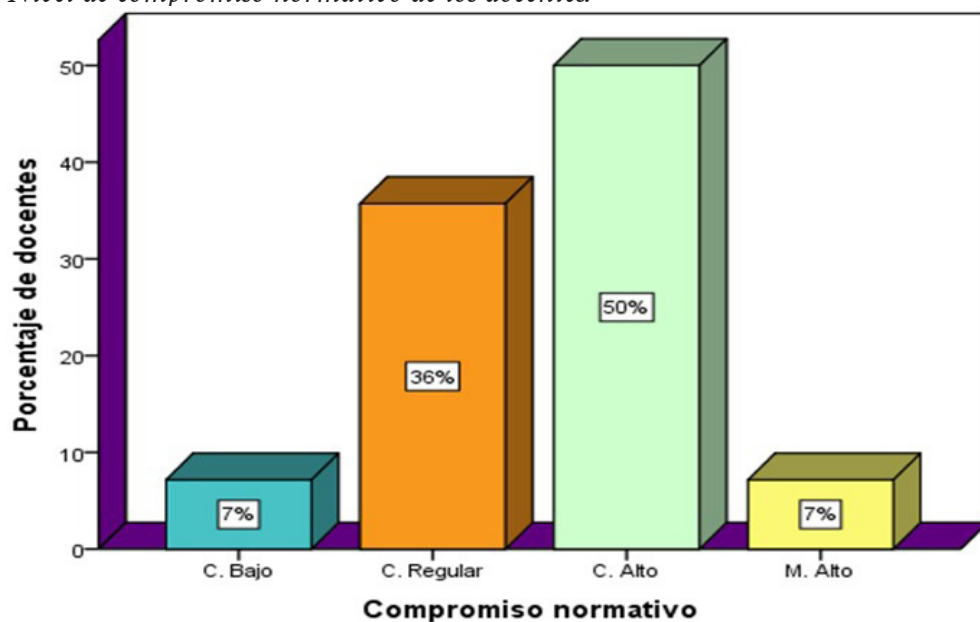
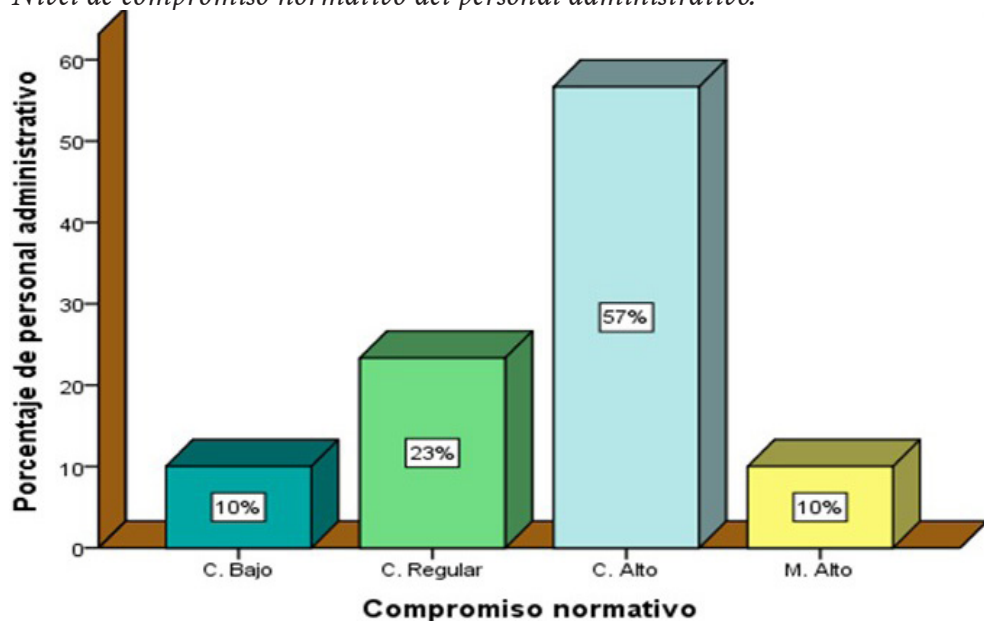


Figura 4

Nivel de compromiso normativo del personal administrativo.



Compromiso Calculativo: El compromiso calculativo o de continuidad del personal docente se distribuyó de la siguiente manera: 7% muy bajo, 21% regular, 57% alto y 14% muy alto (Figura 5). En cuanto al personal administrativo, el 20% presentó un nivel regular, el 53% un nivel alto y el 27% un nivel muy alto (Figura 6).

Figura 5

Nivel de compromiso calculativo en el personal docente.

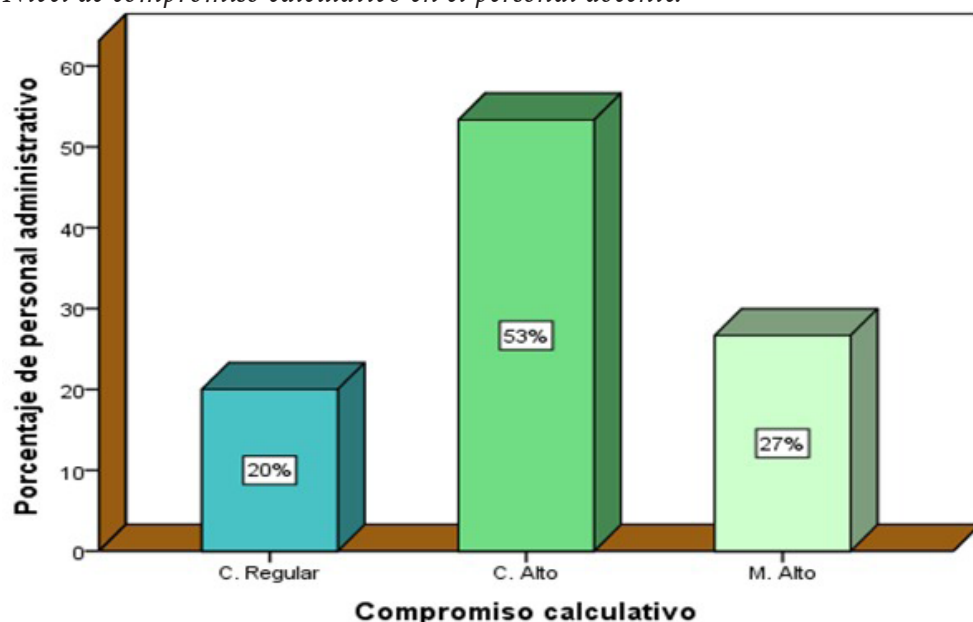
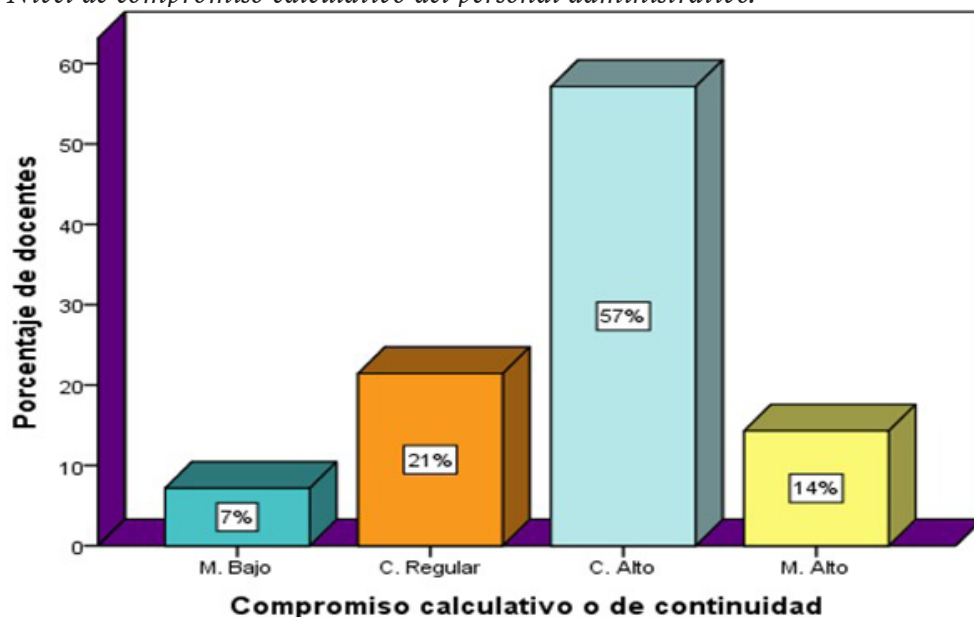


Figura 6

Nivel de compromiso calculativo del personal administrativo.



Compromiso Institucional Global: Considerando las tres dimensiones del compromiso institucional (afectivo, normativo y calculativo), se obtuvo que el 7% del personal docente presentó un nivel muy bajo, el 36% un nivel regular y el 57% un nivel alto (Figura 7). Para el personal administrativo, los resultados fueron: 3% muy bajo, 3% bajo, 33% regular, 57% alto y 3% muy alto (Figura 8).

Figura 7

Nivel de compromiso institucional del personal docente.

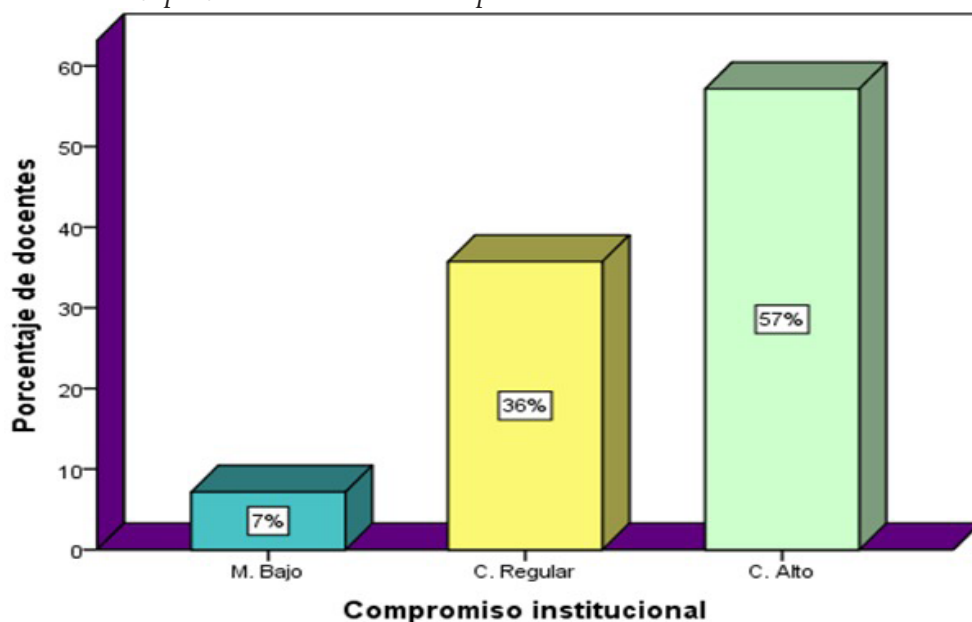
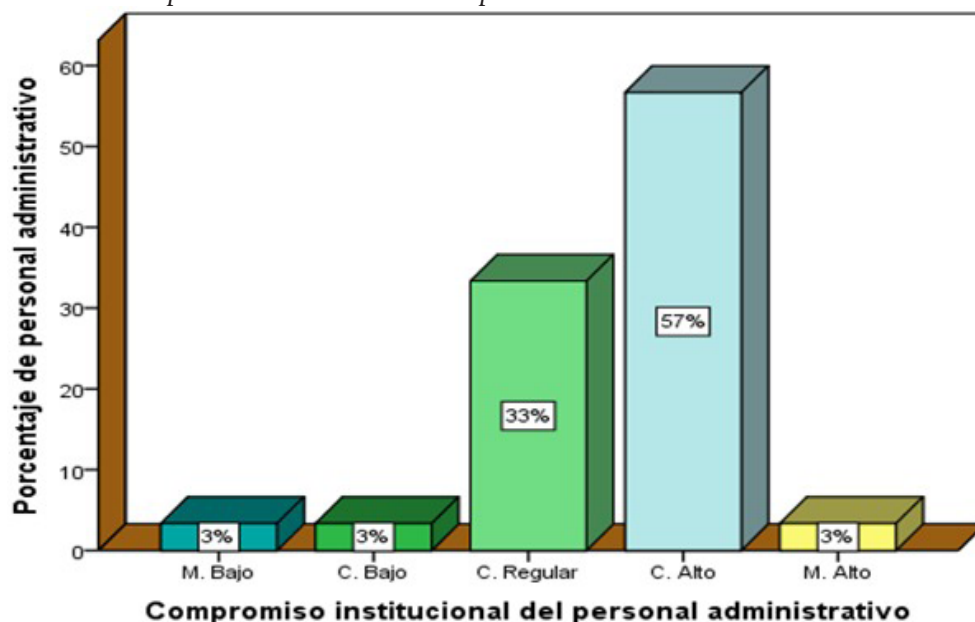


Figura 8

Nivel de compromiso institucional del personal administrativo.



Satisfacción Estudiantil

La satisfacción estudiantil se evaluó en seis dimensiones. A continuación, se presentan los resultados.

La Tabla 5 muestra la confiabilidad del cuestionario de satisfacción estudiantil utilizado en la investigación.

Tabla 5

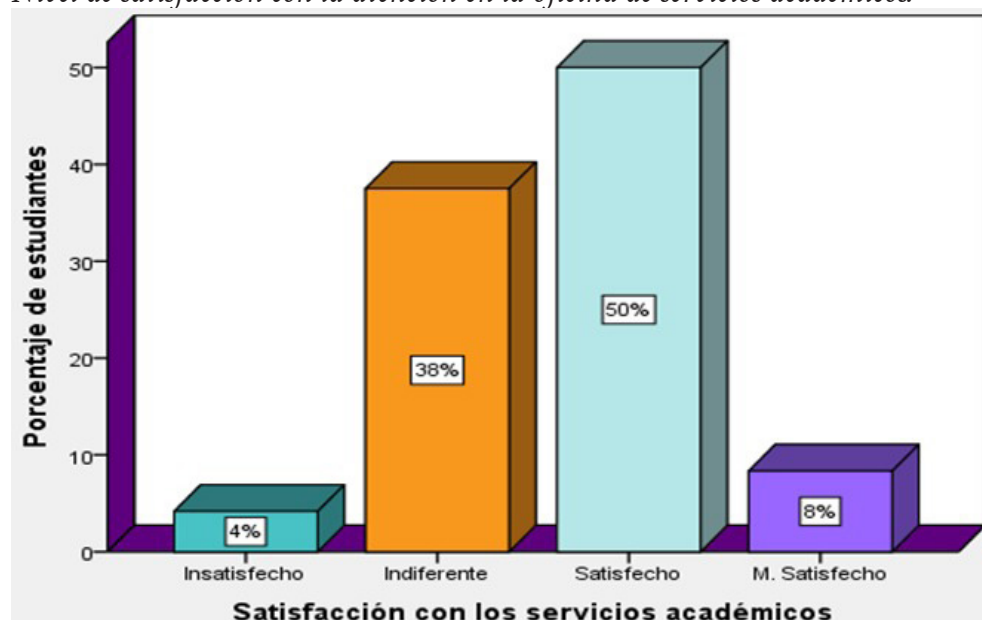
Confiabilidad del cuestionario de satisfacción estudiantil.

Dimensión	N° de ítems	N° de casos	Confiabilidad	Confiabilidad total
Atención en la oficina de servicios académicos	07	40	,548	,950
Trabajo del docente en aula.	11		,849	
Trabajo docente en el laboratorio.	05		,677	
Labor del coordinador de la carrera profesional	05		,760	
Infraestructura y equipamiento de la escuela.	05		,802	
Infraestructura y equipamiento institucional	12	40	,908	
Total	45			

Satisfacción con la atención en la oficina de servicios académicos: El 4% de los estudiantes se mostró insatisfecho, el 38% indiferente, el 50% satisfecho y el 8% muy satisfecho.

Figura 9

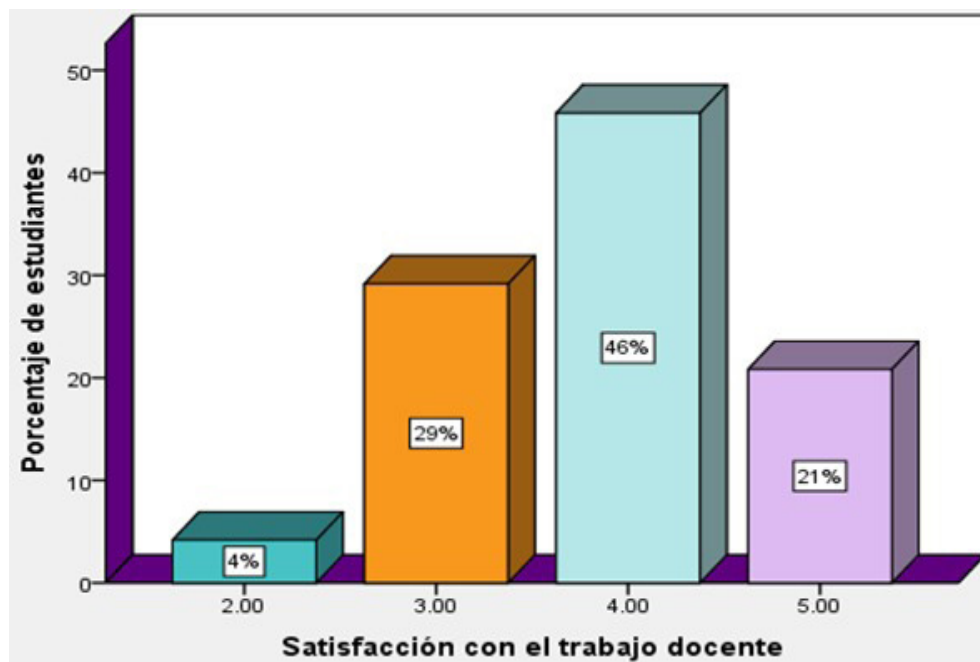
Nivel de satisfacción con la atención en la oficina de servicios académicos.



Satisfacción con el trabajo del docente en aula: El 4% de los estudiantes se mostró insatisfecho, el 29% indiferente, el 46% satisfecho y el 21% muy satisfecho (Figura 10).

Figura 10

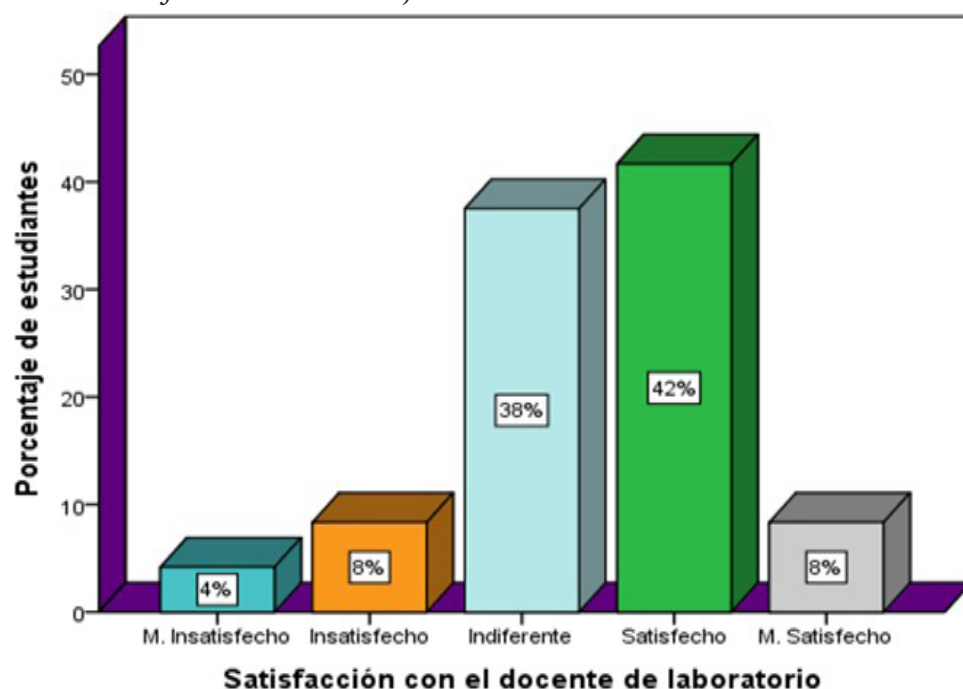
Nivel de satisfacción con el trabajo del docente en aula.



Satisfacción con el trabajo del docente de laboratorio: El 4% de los estudiantes estuvo muy insatisfecho, el 8% insatisfecho, el 38% indiferente, el 42% satisfecho y el 8% muy satisfecho (Figura 11).

Figura 11

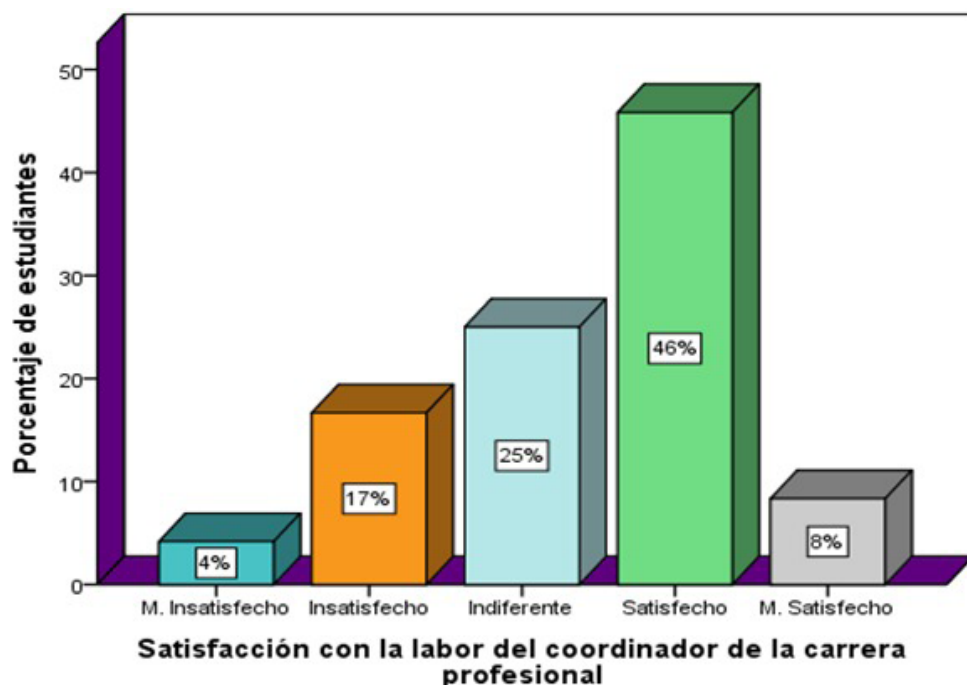
Nivel de satisfacción con el trabajo del docente de laboratorio.



Satisfacción con el trabajo del coordinador de carrera profesional: El 4% de los estudiantes se mostró muy insatisfecho, el 17% insatisfecho, el 25% indiferente, el 46% satisfecho y el 8% muy satisfecho (Figura 12).

Figura 12

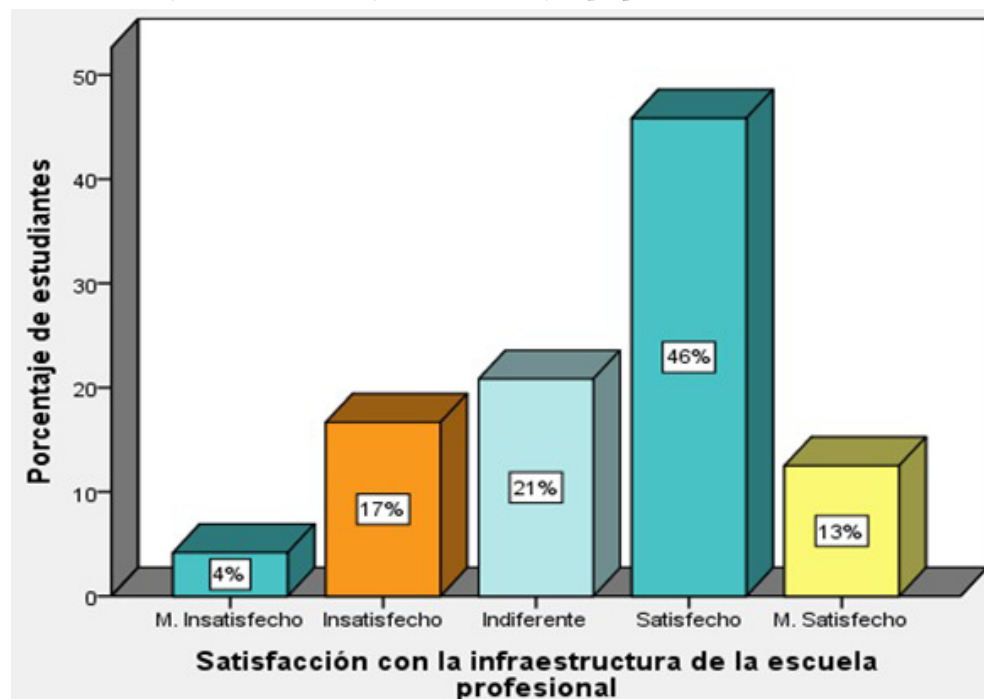
Nivel de satisfacción con el trabajo del coordinador de la carrera profesional.



Satisfacción con la infraestructura y el equipamiento de la escuela: El 4% de los estudiantes estuvo muy insatisfecho, el 17% insatisfecho, el 21% indiferente, el 46% satisfecho y el 13% muy satisfecho (Figura 13).

Figura 13

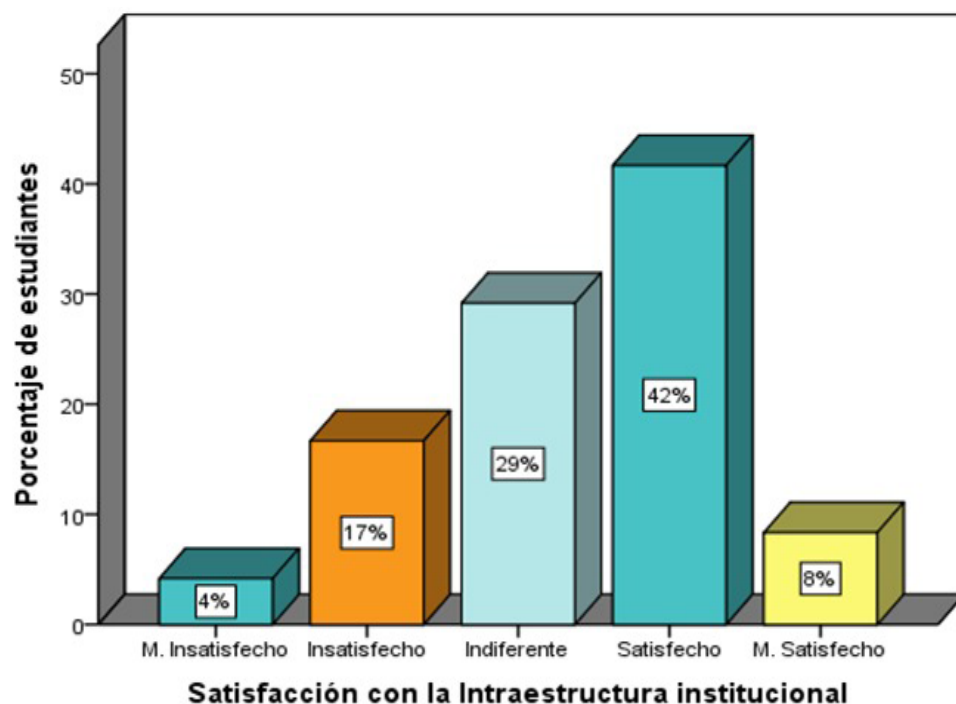
Nivel de satisfacción con la infraestructura y equipamiento de la escuela.



Satisfacción con la infraestructura y equipamiento institucional: El 4% de los estudiantes estuvo muy insatisfecho, el 17% insatisfecho, el 29% indiferente, el 42% satisfecho y el 8% muy satisfecho (Figura 14).

Figura 14

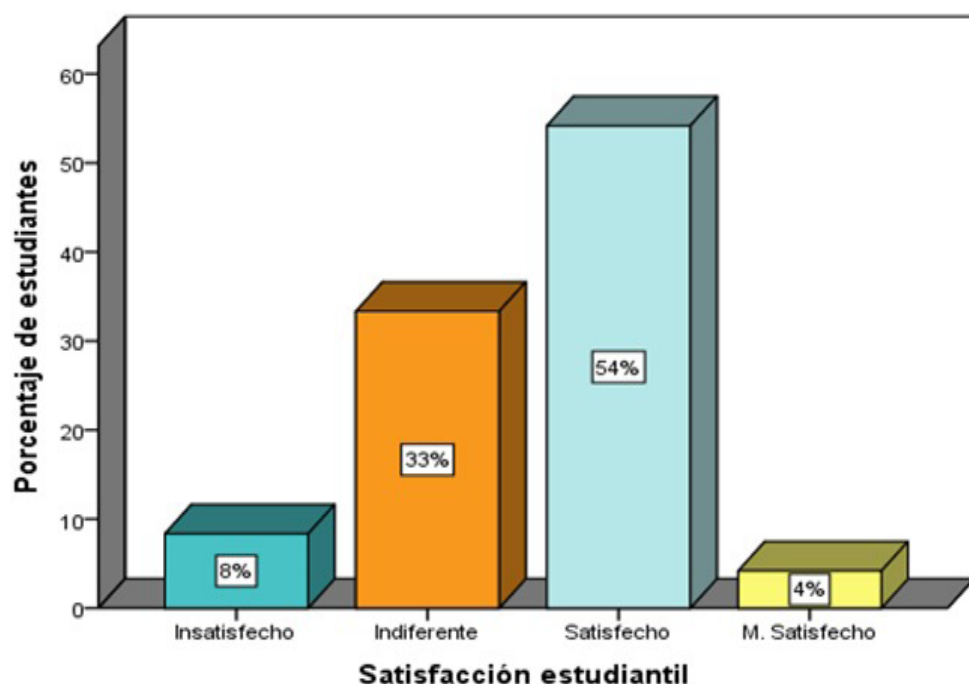
Nivel de satisfacción con la infraestructura y equipamiento institucional.



Satisfacción estudiantil global: El 8% de los estudiantes se mostró insatisfecho, el 33% indiferente, el 54% satisfecho y el 4% muy satisfecho (Figura 15).

Figura 15

Nivel de satisfacción del estudiante.



Relación entre Compromiso Institucional y Satisfacción Estudiantil

La Tabla 6 muestra la correlación entre las variables de compromiso institucional del personal docente y la satisfacción del estudiante. La Tabla 7 muestra la correlación entre el compromiso institucional del personal administrativo y la satisfacción del estudiante.

Tabla 6

Relación entre las variables.

Correlaciones		Satisfacción estudiantil	Compromiso institucional
Satisfacción es- tudiantil	Correlación de Pearson	1	,051*
	Sig. (bilateral)		,0013
	N	120	14
Compromiso institucional	Correlación de Pearson	,051*	1
	Sig. (bilateral)	,0013	
	N	120	14

Tabla 7

Compromiso institucional del personal y la satisfacción.

Correlaciones		Compromiso institucional	Satisfacción estudiantil
Compromiso institucional	Correlación de Pearson	1	,100*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción es- tudiantil	Correlación de Pearson	,100*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	120

3.4. Discusión de resultados

Los hallazgos de la tesis de Zarate Imán (2019) sobre el compromiso institucional y la satisfacción estudiantil en la UNIFSL-B ofrecen información valiosa sobre la relación entre ambos constructos en un contexto intercultural y de reciente creación. El estudio encontró una correlación positiva moderada entre el compromiso institucional del personal docen-

te y la satisfacción estudiantil, y una correlación altamente significativa entre el compromiso institucional del personal administrativo y la satisfacción estudiantil. Estos resultados, aunque específicos de la UNIFSL-B, tienen implicaciones importantes para la comprensión del compromiso institucional y la satisfacción estudiantil en la educación superior en general.

La correlación positiva entre el compromiso institucional del personal docente y la satisfacción estudiantil se alinea con la literatura revisada en los capítulos anteriores. Como se discutió en la sección 2.6, el compromiso institucional, especialmente el componente afectivo, puede influir positivamente en la satisfacción estudiantil al generar un mayor involucramiento del estudiante en la vida universitaria (Arredondo et al., 2022). Docentes comprometidos con la institución pueden crear un ambiente de aprendizaje más estimulante y positivo, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción de los estudiantes. Además, el apoyo a la autonomía por parte del profesorado, un factor asociado al compromiso académico según Gutiérrez et al. (2018), puede influir en la satisfacción estudiantil al fomentar la motivación intrínseca y el sentido de control del estudiante sobre su aprendizaje. En el contexto de la UNIFSL-B, donde la plana docente es de reciente incorporación y proviene de diferentes partes del país, es fundamental que la institución promueva el compromiso institucional de los docentes, ya que esto puede tener un impacto directo en la satisfacción de los estudiantes.

La correlación altamente significativa entre el compromiso institucional del personal administrativo y la satisfacción estudiantil también es relevante. Si bien la literatura se ha centrado principalmente en la influencia del personal docente en la satisfacción estudiantil, los resultados de Zarate Imán (2019) sugieren que el personal administrativo también juega un papel importante. Un personal administrativo comprometido con la institución puede brindar un servicio de mayor calidad, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos, la infraestructura, el equipamiento y la gestión de la universidad. En

el contexto de la UNIFSL-B, donde la gestión administrativa ha estado a cargo de una comisión organizadora hasta su reciente licenciamiento, es fundamental que la institución fortalezca el compromiso institucional del personal administrativo, ya que esto puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes y en la imagen de la universidad.

Los resultados de la tesis también muestran que la mayoría del personal docente y administrativo de la UNIFSL-B presenta un nivel alto de compromiso afectivo y normativo, lo que se alinea con los hallazgos de Duche et al. (2019) sobre el compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. Este compromiso afectivo y normativo, que refleja el apego emocional y el sentido del deber hacia la institución, puede ser un factor protector contra la deserción y un motor para la participación activa en la vida universitaria. Sin embargo, el estudio también encontró una baja en el compromiso de continuidad, tanto en el personal docente como en el administrativo, lo que podría explicarse por los bajos salarios y las limitadas oportunidades de desarrollo profesional reportadas por Duche et al. (2019). Este hallazgo es preocupante, ya que el compromiso de continuidad, que se basa en un cálculo costo-beneficio, es esencial para la retención del personal y la estabilidad de la institución.

La satisfacción estudiantil, medida a través de seis dimensiones, mostró resultados mixtos. Mientras que la satisfacción con el trabajo del docente en aula y la labor del coordinador de carrera profesional fue relativamente alta, la satisfacción con la atención en la oficina de servicios académicos, el trabajo docente en el laboratorio, y la infraestructura y equipamiento de la escuela e institucional fue menor. Estos resultados sugieren que la UNIFSL-B debe enfocar sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios académicos, la infraestructura y el equipamiento, ya que estos factores pueden influir negativamente en la satisfacción estudiantil. Como se discutió en la sección 1.2, la satisfacción con las instalaciones y los recursos es un factor importante en la satisfacción estudiantil general.

La investigación de Zarate Imán (2019) tiene algunas limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados. En primer lugar, el uso de un muestreo no probabilístico limita la generalización de los resultados a la población total de la UNIFSL-B. En segundo lugar, el estudio se centró en un momento específico del tiempo, lo que no permite analizar la evolución del compromiso institucional y la satisfacción estudiantil a lo largo del tiempo. En tercer lugar, el estudio se limitó a una universidad específica, lo que dificulta la comparación con otras instituciones de educación superior.

A pesar de estas limitaciones, los resultados de la tesis de Zarate Imán (2019) ofrecen información valiosa sobre la relación entre el compromiso institucional y la satisfacción estudiantil en un contexto intercultural y de reciente creación. El estudio destaca la importancia de fortalecer el compromiso institucional tanto del personal docente como administrativo para promover la satisfacción estudiantil y el éxito académico. Además, los resultados sugieren que la UNIFSL-B debe mejorar la calidad de los servicios académicos, la infraestructura y el equipamiento, para aumentar la satisfacción de los estudiantes con su experiencia universitaria.

3.5. Conclusiones

Tomando La investigación de Zarate Imán (2019) en la UNIFSL-B arrojó conclusiones relevantes para la comprensión del compromiso institucional y su relación con la satisfacción estudiantil. El estudio evidenció una correlación moderada entre el compromiso institucional del personal docente y la satisfacción estudiantil, y una correlación altamente significativa entre el compromiso del personal administrativo y la satisfacción estudiantil. Estos hallazgos subrayan la importancia de ambos grupos en la creación de un ambiente universitario que promueva la satisfacción y el éxito de los estudiantes. Además, los resultados mostraron un alto nivel de compromiso afectivo y normativo, pero una baja en el compromiso de continuidad, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias para fortalecer esta última dimensión del compromiso institucional. Fi-

nalmente, la satisfacción estudiantil, aunque con variaciones entre las dimensiones evaluadas, se mostró en niveles moderados a altos, lo que indica áreas de oportunidad para la mejora de la experiencia universitaria en la UNIFSL-B. Estas conclusiones, aunque específicas de un contexto intercultural y de reciente creación, tienen implicaciones relevantes para otras instituciones de educación superior que buscan fortalecer el vínculo con sus estudiantes.

El alto nivel de compromiso afectivo encontrado en el personal docente y administrativo de la UNIFSL-B es un factor positivo para la institución. Este compromiso, basado en el apego emocional y la identificación con los valores de la universidad, puede ser un motor para la innovación, la participación activa y la búsqueda de la excelencia académica. Sin embargo, la baja en el compromiso de continuidad, asociada a la precariedad laboral y la falta de oportunidades de desarrollo profesional, es un desafío que la UNIFSL-B debe abordar con urgencia. Para fortalecer el compromiso continuo, la universidad debe implementar estrategias que mejoren las condiciones laborales, ofrezcan oportunidades de crecimiento profesional y promuevan la estabilidad laboral del personal. Estas acciones no solo contribuirían a la retención del talento humano, sino que también tendrían un impacto positivo en la satisfacción y el compromiso de los estudiantes.

La correlación positiva encontrada entre el compromiso institucional del personal administrativo y la satisfacción estudiantil, resalta la importancia de este grupo en la creación de una experiencia universitaria positiva. Un personal administrativo eficiente, comprometido con la atención de calidad y la resolución de problemas, puede contribuir significativamente a la satisfacción de los estudiantes con los servicios, la infraestructura y la gestión de la universidad. En la UNIFSL-B, donde la gestión administrativa está en proceso de consolidación, es fundamental fortalecer el compromiso institucional de este grupo, para mejorar la imagen de la universidad y promover un ambiente que favorezca el aprendizaje y el bienestar de los estudiantes.

Los resultados mixtos en la satisfacción estudiantil indican áreas de mejora para la UNIFSL-B. Si bien la alta satisfacción con la docencia es un factor positivo, la universidad debe prestar atención a las dimensiones que mostraron una menor satisfacción, como los servicios académicos, la infraestructura y el equipamiento. La mejora de estos aspectos, junto con el fortalecimiento del compromiso de continuidad en el personal, podría generar un incremento en la satisfacción estudiantil global. Además, la universidad debe implementar estrategias que promuevan la participación activa de los estudiantes en la vida universitaria, como la creación de espacios para el diálogo, la participación en la toma de decisiones y el desarrollo de actividades extracurriculares.

En conclusión, el estudio de Zarate Imán (2019) aporta evidencia empírica sobre la importancia del compromiso institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en el contexto de la UNIFSL-B. Los hallazgos del estudio, que se alinean con la literatura revisada, tienen implicaciones relevantes para la gestión de las universidades y el desarrollo de estrategias que fortalezcan el vínculo con los estudiantes. El compromiso institucional, tanto del personal docente como administrativo, es un factor clave para la creación de un ambiente universitario positivo y productivo, que promueva la satisfacción, el éxito académico y el bienestar de los estudiantes. Fomentar una cultura institucional de apoyo, reconocimiento, y desarrollo profesional, tanto para docentes como para el personal administrativo, es fundamental para fortalecer el compromiso institucional y, a su vez, impactar positivamente en la experiencia universitaria de los estudiantes, creando un círculo virtuoso que beneficie a toda la comunidad.

REFLEXIONES FINALES

Este libro ha explorado la compleja relación entre la satisfacción estudiantil y el compromiso institucional en la educación superior, con un enfoque particular en el contexto de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” (UNIFSL-B) en Perú. A través de la revisión de la literatura y del análisis del estudio de caso presentado en la tesis de Zarate Imán (2019), se ha buscado comprender la naturaleza de ambos constructos, los factores que los influyen y su interrelación. Los hallazgos de esta investigación tienen implicaciones relevantes para la gestión universitaria, el diseño de políticas educativas y la práctica docente, y ofrecen una perspectiva valiosa para el desarrollo de estrategias que fortalezcan el vínculo entre los estudiantes y la institución.

Uno de los hallazgos principales de este libro es la confirmación de la relación bidireccional entre la satisfacción estudiantil y el compromiso institucional. Como se discutió en el capítulo 2, la satisfacción puede influir en el compromiso al generar un sentido de pertenencia, identificación con los valores de la institución y una mayor motivación para participar en la vida universitaria. A su vez, el compromiso puede influir en la satisfacción al promover un mayor involucramiento del estudiante en las actividades académicas y extracurriculares, lo que le permite desarrollar un sentido de propósito, fortalecer sus vínculos con la comunidad universitaria y experimentar un mayor bienestar. Este hallazgo resalta la importancia de abordar ambos constructos de forma integral, reconociendo su interdependencia y la necesidad de implementar estrategias que los fortalezcan simultáneamente.

El análisis del estudio de caso de la UNIFSL-B, presentado en el capítulo 3, ofrece una perspectiva valiosa sobre la relación entre la satisfacción y el compromiso en un contexto intercultural y de reciente creación. Los resultados de la tesis de Zarate Imán (2019) muestran que la satisfacción y el compromiso no son constructos estáticos, sino que varían en función de diferentes factores, como la calidad de la docencia, las relaciones inter-

personales, el clima institucional, el apoyo académico, las oportunidades de participación y el acceso a recursos e infraestructura. Estos hallazgos, aunque específicos de la UNIFSL-B, tienen implicaciones para otras instituciones de educación superior, ya que sugieren la necesidad de adaptar las estrategias de gestión universitaria a las características y necesidades particulares de cada contexto.

Un aspecto relevante que surge del análisis del caso de la UNIFSL-B es la importancia del compromiso institucional del personal administrativo. Si bien la literatura se ha centrado principalmente en la influencia del personal docente, el estudio de Zarate Imán (2019) muestra que el compromiso del personal administrativo tiene un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes. Este hallazgo resalta la necesidad de involucrar a todo el personal de la universidad en la creación de un ambiente que promueva la satisfacción y el compromiso.

El libro también ha identificado áreas de oportunidad para la mejora de la satisfacción y el compromiso en la UNIFSL-B. Los resultados de la tesis de Zarate Imán (2019) muestran la necesidad de fortalecer el compromiso de continuidad, tanto en el personal docente como administrativo, y de mejorar la satisfacción de los estudiantes con los servicios académicos, la infraestructura y el equipamiento. Estos hallazgos sugieren la necesidad de implementar estrategias específicas, como la mejora de las condiciones laborales, el desarrollo de programas de capacitación, la modernización de las instalaciones y la creación de espacios para la participación estudiantil.

Los resultados de este libro tienen implicaciones importantes para la gestión universitaria. Las universidades deben reconocer la importancia de la satisfacción estudiantil y el compromiso institucional como factores clave para su éxito y sostenibilidad. La implementación de estrategias que fortalezcan ambos constructos, considerando las particularidades de cada contexto, puede tener un impacto positivo en el rendimiento académico, la persistencia, la empleabilidad de los egresados y la reputación de la institución. Además, es fundamental que las universidades promuevan una

cultura institucional que valore la participación, el respeto, la responsabilidad social y la búsqueda de la excelencia.

A partir de los hallazgos de este libro, se plantean diversas líneas de investigación futuras. Es necesario profundizar en el estudio de los factores que influyen en la satisfacción y el compromiso en diferentes contextos universitarios, considerando la diversidad cultural, las características socioeconómicas de los estudiantes y las particularidades de cada institución. También es importante desarrollar instrumentos de medición más precisos y contextualizados, que permitan evaluar la satisfacción y el compromiso de forma más efectiva. Asimismo, se necesita investigar el impacto de diferentes estrategias de intervención, como programas de desarrollo docente, actividades extracurriculares y políticas institucionales, en el fortalecimiento del vínculo entre los estudiantes y la universidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arredondo, A., Vargas, M., Ccorisapra-, J., Bustamante, J., & Ccorisapra, F. (2022). Engagement y satisfacción académica: rol mediador del compromiso afectivo en estudiantes de negocios. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 117–126. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682022000200117&script=sci_arttext&tlng=en
- Bernate, J., Guataquira, A., Romero, E., & Reyes, P. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*, 38, 37–50. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692020000100037
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458–484. <https://www.academia.edu/download/105803584/re36217.pdf>
- Bozeman, D., & Perrewé, P. (2001). The effect of content overlap on organizational commitment questionnaire-turnover cognitions relationships. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 16-26. <https://psyc->

net.apa.org/record/2001-16970-015

- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., & Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: Análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Producción y Gestión*, 18(1), 9–28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635457>
- Díaz, R., Rivera, J., Encalada, I., & Romani, Ú. (2022). La satisfacción estudiantil en la educación virtual: Una revisión sistemática internacional. *Chakiñan*, 16, 177–193. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2550-67222022000100177&script=sci_arttext
- Duche, A., Gutiérrez, O., & Paredes, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 15–24. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500015&script=sci_arttext
- Eyzaguirre, O. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. *Visión Empresarial*, 5(1), 16–25. <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/211>
- Gómez, I., Escobar, F., & Bonifaz, B. (2024). Contexto geográfico versus tecnología: Una pugna que determina la satisfacción estudiantil con la educación virtual universitaria en Puno - Perú. *RELIEVE*, 30(1), Artículo 4. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/RELIEVE/article/view/25133>
- Gutiérrez, M., Tomás, J., & Alberola, S. (2018). Apoyo docente, compromiso académico y satisfacción del alumnado universitario. *Estudios Sobre Educación*, 35, 535–555. <https://revistas.unav.edu/index.php/>

estudios-sobre-educacion/article/view/24202

- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer, J., & Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of applied psychology*, 102(3), 356. <https://psycnet.apa.org/record/2017-03590-001>
- Llanos, M., Perales, R., & Marcelo, M. (2020). Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 80–91. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/785>
- Marcano, P., & Uribe, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(1), 79–84. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8246>
- Matos, R., Ruiz, J., Bernárdez, R., Huerta, P., & Lobato, L. (2023). La confianza y el compromiso afectivo como factores determinantes en el emprendimiento de estudiantes universitarios. Una construcción en el contexto del marketing relacional educativo. *CIENCIA ergo-sum*, 30(2). <https://www.redalyc.org/journal/104/10474861003/10474861003.pdf>
- May, E., Barroso, F., & Hernández, L. (2020). Validación de un instrumento para medir estados afectivos y compromiso organizacional en profesores universitarios. *Nova Scientia*, 12(24), 1–27. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052020000100022&script=sci_arttext
- Mejía, C., Serrano, F., Garcilazo, P., Ferran, A., Salguero, J., Ricse, M., &

- Valladares, M. (2022). Factores asociados a la satisfacción estudiantil con docentes, infraestructura e investigación en escuelas médicas latinoamericanas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51(4), e02202147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572022000400017&script=sci_arttext
- Meyer, J., & Allen, N. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. <https://psycnet.apa.org/record/1993-47410-001>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/105348229190011Z>
- Mireles, M., & García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442022000200610&script=sci_arttext
- Odoardi, C., Battistelli, A., Montani, F., & Peiró, J. (2019). Affective commitment, participative leadership, and employee innovation: A multilevel investigation. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 103-113. <https://www.redalyc.org/journal/2313/231360295007/231360295007.pdf>
- Paz, J., Huamán, S., & Tarrillo, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 108-125. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/495>

- Peralta, E., Surdez, E., & García, J. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 472–481. <http://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda.
- Spencer, L. (2017). *Estilo motivacional del docente, tipos de motivación, auto-eficacia, compromiso agente y rendimiento en matemáticas en universitarios* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9311>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-12942018000100009&script=sci_arttext
- Torres, G., & Botero, L. (2021). Factores asociados al compromiso académico en universitarios de carreras virtuales: revisión de las principales teorías e instrumentos. *PANORAMA*, 15(28). <https://www.redalyc.org/journal/3439/343965146014/343965146014.pdf>
- Zarate, A. (2019). *El compromiso institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía”, Bagua – 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/149482>

