

<https://doi.org/10.23913/ride.v16i31.2559>

Artículos científicos

Satisfacción de estudiantes universitarios en un programa educativo de reciente creación

Student satisfaction in a newly created university program

Satisfação dos estudantes universitários em um programa educacional recém-criado

Carlos Arturo Torres-Gastelú

Universidad Veracruzana, México

ctorres@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0003-2527-9602>

Resumen

La evaluación de la satisfacción académica es un aspecto clave para la mejora continua de los programas educativos. En este sentido, la estrategia de considerar las percepciones de los estudiantes se convierte en un mecanismo para valorar la eficacia educativa. El propósito de este estudio fue conocer la percepción de los estudiantes sobre su satisfacción académica en un programa educativo de reciente creación en una universidad pública mexicana. Se adoptó un enfoque cuantitativo, aplicando una encuesta de 40 reactivos en escala Likert, organizada en tres dimensiones: Infraestructura y servicios de apoyo, Programa educativo y Sentido de pertenencia. La muestra incluyó 121 de 138 estudiantes del programa, de los cuales, 50,4 % eran mujeres y 49,6 % hombres. El procesamiento de los datos se realizó considerando las variables de sexo, rango de edad y semestre, utilizando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados descriptivos sobre las percepciones de los jóvenes muestran una postura indiferente en cuatro de cada diez estudiantes en al menos la mitad de los reactivos. No se encontraron diferencias significativas por sexo o edad, pero sí resultados heterogéneos por semestre: 11 reactivos mostraron diferencias significativas, mientras que 29 no. En conclusión, se hace evidente la necesidad de mejoras en infraestructura, recursos tecnológicos, apoyo al desarrollo profesional, servicios de apoyo y sentido de pertenencia.



Además, la prevalencia de la indiferencia estudiantil sugiere la implementación de estrategias focalizadas para revitalizar el compromiso y la satisfacción académica en el programa.

Palabras clave: universidad, satisfacción académica, estudiantes, programa educativo, México.

Abstract

The purpose of this study was to explore students' perceptions of their academic satisfaction in a recently created educational program in a Mexican public university. For this purpose, a quantitative approach was adopted through the application of a survey consisting of 40 statements organized in three dimensions: Infrastructure and support services, Educational program and Sense of belonging assessed using a Likert scale. The population of this program amounts to 138 students, a sample of 121 students was reached, of which, 50.4 % were female and 49.6 % male. Data processing was performed considering the variables of gender, age range, and semester using descriptive and inferential statistics. The descriptive results on the perceptions of students show an indifferent posture in four out of ten students in at least half of the statements. To reverse this situation, should be implemented to increase students' motivation and commitment to the educational program. Regarding the hypothesis testing, no significant differences were found in most statements for the variables gender and age range. However, for the variable semester, the Kruskal-Wallis test revealed mixed results: 11 statements showed significant differences, while 29 did not. The results indicate the need to improve infrastructure, technological resources, professional development support for both students and faculty, optimize support services, and foster a sense of belonging among students.

Keywords: university, academic satisfaction, students, educational program, Mexico.

Resumo

A avaliação da satisfação acadêmica é um aspecto fundamental para a melhoria contínua dos programas educacionais. Nesse sentido, a estratégia de considerar as percepções dos alunos torna-se um mecanismo para avaliar a eficácia educacional. O objetivo deste estudo foi compreender as percepções dos alunos sobre sua satisfação acadêmica em um programa educacional recentemente estabelecido em uma universidade pública mexicana. Foi adotada uma abordagem quantitativa, aplicando uma pesquisa em escala Likert de 40 itens organizada

em três dimensões: Infraestrutura e serviços de apoio, Programa educacional e Sentimento de pertencimento. A amostra incluiu 121 dos 138 alunos do programa, dos quais 50,4% eram mulheres e 49,6% eram homens. O processamento dos dados foi realizado considerando as variáveis sexo, faixa etária e semestre, utilizando estatísticas descritivas e inferenciais. Os resultados descritivos sobre as percepções dos jovens mostram uma atitude indiferente entre quatro em cada dez alunos em pelo menos metade das questões. Não foram encontradas diferenças significativas por sexo ou idade, mas resultados heterogêneos foram encontrados por semestre: 11 itens apresentaram diferenças significativas, enquanto 29 não. Concluindo, é evidente a necessidade de melhorias em infraestrutura, recursos tecnológicos, apoio ao desenvolvimento profissional, serviços de apoio e senso de pertencimento. Além disso, a prevalência da indiferença estudantil sugere a implementação de estratégias direcionadas para revitalizar o engajamento e a satisfação acadêmica no programa.

Palavras-chave: universidade, satisfação acadêmica, alunos, programa educacional, México.

Fecha Recepción: Febrero 2025

Fecha Aceptación: Agosto 2025

Introducción

La revisión de la literatura sobre la satisfacción de los estudiantes universitarios se clasificó en los siguientes rubros: recursos universitarios e infraestructura; calidad de la enseñanza y competencias docentes; satisfacción con el servicio administrativo y apoyo académico; así como, factores psicológicos y emocionales en la satisfacción. Algunos de los autores que han abordado la percepción positiva de los estudiantes universitarios desde la perspectiva de los recursos universitarios e infraestructura son Delgado-Saltos et al. (2025), Arpasi (2023), Ccorisapra et al. (2022), Marcano et al. (2022), García et al. (2022), Bernate et al. (2020), Surdez-Pérez et al. (2018), Pseiridis et al. (2017), Bernal et al. (2016), Sandberg y Solvoll (2015), y Kärnä y Julin (2014).

Delgado-Saltos et al. (2025) identificaron una brecha significativa entre las expectativas y percepciones de los estudiantes, especialmente en áreas como la infraestructura y la preparación para el mercado laboral. Estos autores destacan la necesidad de mejorar y mantener la infraestructura educativa, modernizar los recursos tecnológicos y fortalecer los vínculos con el mercado laboral para elevar la calidad de la enseñanza y la satisfacción estudiantil.

Arpasi (2023) encontró que la acreditación de la carrera, las estrategias docentes y las normas para fomentar la investigación son los factores más influyentes, aumentando significativamente la probabilidad de satisfacción estudiantil. En tanto, Ccorisapra et al. (2022) señalan que existe una correlación positiva significativa entre la imagen universitaria y la satisfacción académica. Por su parte, Marcano y Uribe (2022) sostienen que los estudiantes perciben un alto nivel de satisfacción en cuanto al desarrollo de habilidades cognitivas y la relación docente-estudiante. Sin embargo, la infraestructura y equipamiento áulico presentan los niveles más bajos de satisfacción.

Asimismo, García et al. (2022) indican que los estudiantes están insatisfechos con la actualización del plan de estudios y el mantenimiento de las instalaciones, aunque valoran positivamente las prácticas profesionales. De forma similar, Bernate et al. (2020) reportaron que los estudiantes generalmente expresan una notable insatisfacción respecto a las condiciones básicas de infraestructura y el sentido de pertenencia a la institución. En este mismo orden de ideas, Surdez-Pérez et al. (2018) señalan que una parte significativa de los estudiantes experimentaron insatisfacción con diversos elementos de calidad educativa, particularmente en infraestructura, donde muchos reportaron instalaciones y equipos inadecuados.

Pseiridis et al. (2017) encontraron que la satisfacción de los estudiantes está significativamente influenciada por recursos universitarios como libros, tutores y sitios web, con mejoras en estas áreas que conducen a mayores puntajes de satisfacción. Por otra parte, Bernal et al. (2016) señalan que el 85,4 % de los estudiantes están satisfechos con la carrera asignada mostrando una fuerte correlación entre los niveles de satisfacción y la retención de carrera.

Sandberg y Solvoll (2015) revelaron que las áreas sociales, los auditorios y las bibliotecas son los factores que más impactan positivamente en la satisfacción general de los estudiantes, mientras que el acceso a computadoras no influye significativamente. De la misma manera, Kärnä y Julin (2014) sostienen que la satisfacción de los estudiantes está influenciada principalmente por factores relacionados con un ambiente de aprendizaje cómodo, incluidos los espacios públicos y la accesibilidad del campus.

En cuanto a los estudios sobre la satisfacción de los estudiantes universitarios que atienden a la calidad de la enseñanza y competencias docentes destacan los siguientes: Mireles-Vázquez y García-García (2022), Dioses et al. (2021), Llanos de Tarazona et al.

(2020), Segura-Baron y Calderón-Perilla (2019), Quiroz (2016), Tobón et al. (2016), Cadena-Badilla et al. (2015).

Mireles-Vázquez y García-García (2022) señalan que los factores más importantes que influyen en la satisfacción son la imagen y calidad institucional, la docencia, las tutorías y la motivación. En tanto, Dioses et al. (2021) encontraron una relación significativa entre la satisfacción del estudiante y la calidad de la formación profesional recibida a nivel universitario. Se analizaron diversas dimensiones, incluyendo condiciones didácticas, calidad institucional, asistencia a clase, interacción estudiante-maestro, y actitudes estudiantiles, las cuales son esenciales para medir los niveles de satisfacción.

De la misma manera, Llanos de Tarazona et al. (2020) encontraron una correlación positiva moderada entre ambos factores, destacando que, a mayor desempeño docente, mayor es la satisfacción estudiantil. Asimismo, Segura-Baron y Calderón-Perilla (2019) encontraron que existe una relación significativa entre las competencias docentes y la satisfacción del estudiante, enfatizando la importancia del conocimiento teórico y práctico de los educadores. De acuerdo con Quiroz (2016) destaca que la satisfacción estudiantil está estrechamente vinculada a la calidad educativa percibida, especialmente en aspectos académicos y de infraestructura.

Tobón et al. (2016) señalan que la satisfacción estudiantil está asociada a la correspondencia entre la carrera asignada y el perfil vocacional del estudiante. Además, señalan que los factores que influyen en la satisfacción incluyen motivadores intrínsecos relacionados con el desarrollo académico y factores extrínsecos como horarios de clases y servicios estudiantiles. Por su parte, Cadena-Badilla et al. (2015) revelan cuatro dimensiones clave para la medición de la satisfacción estudiantil: enseñanza, organización académica, vida universitaria, e infraestructura y servicios universitarios.

Con respecto a los estudios sobre la satisfacción de estudiantes universitarios sobre la conformidad con el servicio administrativo y apoyo académico destacan: Yocupicio et al. (2021), Zelaya y Navarro (2020), Sandoval et al. (2016), Saif (2014), y Martirosyan (2014).

Yocupicio et al. (2021) revelan que los estudiantes presentan una satisfacción de media a alta, destacándose la percepción positiva hacia la calidad de los servicios educativos. Con distintos aspectos del entorno universitario, tales como los servicios de cafetería, el acceso a la biblioteca y los servicios de apoyo a los estudiantes. Por su parte, Zelaya y Navarro (2020) encontraron que existe una relación altamente significativa entre la calidad

del servicio educativo y la satisfacción del estudiante, con diversos aspectos como infraestructura, docencia, e identidad institucional que muestran correlaciones directas.

Sandoval et al. (2016) señalan que los estudiantes están más satisfechos con sus logros académicos individuales, en particular con sus calificaciones, conocimientos adquiridos y desarrollo integral, mientras que el apoyo académico muestra menores niveles de satisfacción. En tanto, Saif (2014) señala que la calidad del personal docente, los conocimientos adquiridos y la administración obtuvieron valoraciones bajas por parte de los estudiantes. Este resultado llevó al rechazo de varias hipótesis relacionadas con las percepciones de calidad de dichos servicios.

En este mismo orden de ideas, Martirosyan (2014) encontró que variables como el servicio docente, la experiencia académica, las instalaciones de apoyo estudiantil y la vida en el campus tienen un impacto significativo en la satisfacción general. Los estudiantes varones reportaron mayores niveles de satisfacción en comparación con las mujeres, y los estudiantes de instituciones privadas se mostraron más satisfechos que los de instituciones públicas.

Respecto a los estudios de la satisfacción de los estudiantes que consideran la calidad del servicio educativo y la evaluación institucional se detectaron los siguientes: Masa'deh et al. (2022), Zuñiga et al. (2022), Mustapha et al. (2021), Peralta y Silva (2019), Zambrano et al. (2019), Moran (2019), Machaca (2019), Astete (2018), Palacio et al. (2017) Silva et al. (2015), Terrazas y Almeida (2020), Eyzaguirre (2016), y Pathmini et al. (2014).

El estudio realizado por Masa'deh et al. (2022) destaca que la mejora de la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes, lo que a su vez aumenta la lealtad de los estudiantes. En tanto, Zúñiga y Arráiz (2022) identifican la satisfacción académica como un indicador clave de calidad en la educación superior, reflejando el bienestar, identificación y empoderamiento de los estudiantes en su campo de estudio elegido. Destaca la asociación entre la satisfacción académica y diversos factores como el compromiso académico, infraestructura, salud, bienestar psicosocial, apoyo docente, comunicación, y necesidades educativas.

Mustapha et al. (2021) encontraron que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción estudiantil, y que una mejor calidad está vinculada a una mayor lealtad de los estudiantes. Estos autores identifican cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: confiabilidad, aseguramiento, tangibles, empatía y capacidad de respuesta, que son primordiales para satisfacer las expectativas de los estudiantes. Por su

parte, Peralta y Silva (2019) señalan que las dimensiones clave consideradas en la satisfacción de los estudiantes incluyen el desempeño de los docentes, el proceso de enseñanza-aprendizaje, la infraestructura y los servicios de apoyo.

Zambrano et al. (2019) destacan diez factores para conocer la satisfacción de los estudiantes: ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos de investigación, servicios estudiantiles, servicios de TI, y participación comunitaria. En este mismo sentido, Moran (2019) encontró que 60 % de los estudiantes encuestados expresaron insatisfacción con los servicios universitarios. También identifican áreas clave para mejorar la calidad educativa, incluido el liderazgo, la gestión de procesos y la planificación estratégica, que son esenciales para fomentar un ambiente de aprendizaje de apoyo.

Machaca et al. (2019) encontraron una relación significativa entre la calidad y la satisfacción del estudiante, lo que indica que la calidad influye en la satisfacción. Se observó una alta correlación entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo y la satisfacción, una mayor capacidad de respuesta conduce a una mayor satisfacción. Mientras que Astete (2018) encontró una correlación significativa entre la calidad percibida de los servicios educativos y la satisfacción general de los estudiantes. También señala que factores como la participación, los resultados del servicio y la infraestructura se relacionaron directamente con la satisfacción de los estudiantes.

Palacio et al. (2017) revelan que la calidad de la enseñanza se destaca como el factor más significativo que afecta la satisfacción de los estudiantes, con una fuerte correlación entre la calidad docente y la satisfacción de los estudiantes. El estudio también señala que el entorno físico y las instalaciones de la universidad juegan un papel en la conformación de las percepciones y los niveles de satisfacción de los estudiantes. En tanto, Silva et al. (2015) encontraron que los estudiantes están más satisfechos con la preparación del personal docente y el prestigio de la universidad, mientras que los procedimientos administrativos y la infraestructura representan áreas de mejora.

Terrazas y Almeida (2020) indican que las variables académicas más influyentes en la satisfacción son la docencia y la reputación académica, mientras que, entre las variables sociales, destacan las actividades deportivas y los programas internacionales. El estudio encontró una relación positiva entre la calidad de vida universitaria y la satisfacción de los estudiantes.

En tanto, el estudio de Eyzaguirre (2016) identifica que la mayoría de los estudiantes reportan satisfacción moderada, particularmente con infraestructura y servicios universitarios, mientras que la satisfacción con la vida universitaria es notablemente baja. Esta satisfacción está ligada a diversos factores, entre ellos el rigor del curso, las interacciones con profesores y compañeros, y la calidad de las instalaciones. Pathmini et al. (2014) encontraron que las dimensiones de empatía, contenido y confiabilidad del servicio tienen un impacto significativo en la satisfacción estudiantil. El estudio enfatiza la influencia significativa de la calidad del servicio (*SQ*, por sus siglas en inglés) en la retención de estudiantes y el rendimiento académico en las instituciones de educación superior.

De forma adicional, se detectaron estudios que abordan los factores psicológicos y emocionales en la satisfacción de los estudiantes entre los que destacan: González et al. (2023), Olórtogui-Alcalde et al. (2023), Raza y Carrillo (2022), Tacca et al. (2020), Tomás y Gutiérrez (2019), así como Morales y Chávez (2019).

González et al. (2023) destacan la importancia de la satisfacción académica en relación con el desarrollo personal, social, emocional y académico entre los universitarios, enfatizando la necesidad de instrumentos psicométricos culturalmente adaptados. En tanto, Olórtogui-Alcalde et al. (2023) encontraron que la satisfacción de los estudiantes impacta de manera significativa el rendimiento académico, destacando la necesidad de que las instituciones educativas entiendan las experiencias y percepciones de los estudiantes en el aula.

Raza y Carrillo (2022) sugieren que una mayor satisfacción no siempre se traduce en mejores resultados académicos y que priorizar la satisfacción puede reducir la complejidad intelectual en el proceso educativo. Estos autores recomiendan no basar exclusivamente la calidad educativa en la satisfacción estudiantil, sino considerar otros factores más integrales. Mientras que Tacca et al. (2020) encontraron una correlación positiva (0.80) entre la inteligencia emocional del profesorado universitario y la satisfacción académica de los estudiantes, siendo el componente interpersonal el que presenta mayor correlación.

El estudio realizado por Tomás y Gutiérrez (2019) contribuye a comprender cómo el apoyo a la autonomía de los profesores influye positivamente en la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de los estudiantes propiciando un incremento en su satisfacción académica. La investigación identifica relaciones significativas entre el soporte de autonomía percibido, la satisfacción de necesidades básicas y la satisfacción académica, proporcionando evidencia empírica de los efectos de mediación de estas variables.

Morales y Chávez (2019) encontraron que se observa una tendencia general hacia niveles elevados de satisfacción académica y se relaciona positivamente con la autoeficacia académica y negativamente con el burnout. No se encontró relación con el promedio de calificaciones, pero se observaron diferencias significativas según el turno y el semestre cursado.

Una vez establecida la relevancia de los estudios sobre la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, las preguntas de investigación abordadas en este estudio son: ¿Cuáles son las percepciones de los estudiantes universitarios hacia la infraestructura y los servicios de apoyo? ¿Qué tan satisfechos están con el programa educativo de reciente creación que cursan? ¿Cuál es el sentido de pertenencia que tienen con la universidad? Estas interrogantes orientan el análisis de la satisfacción de los estudiantes de un programa que se ha caracterizado por mantener una baja demanda en la matrícula.

Metodología

El análisis de la satisfacción de los estudiantes en un programa educativo de reciente creación consistió en un instrumento integrado por 59 reactivos. En un estudio previo se publicaron los resultados de la dimensión que atendía al desempeño docente integrada por 19 reactivos (Torres-Gastelú, 2025). En esta ocasión se presentan los resultados de 40 reactivos, organizados en tres dimensiones: Infraestructura y servicios de apoyo, Programa educativo y Sentido de pertenencia.

Como se pretendía identificar las debilidades del programa educativo, se adoptó la estrategia de aplicarlo a la mayoría de los estudiantes, lo que representó el 87,68 % de la población (121 de 138 estudiantes inscritos) de un programa educativo creado en el año 2020. La distribución de la muestra quedó conformada de la siguiente manera: 49,6 % fueron hombres y 50,4 % fueron mujeres. Respecto al rango de edad: 21,5 % para 18-19 años, 51,2 % para 20-21 años, 17,4 % para 22-23 años, y 9,9 % para 24 o más años. En cuanto al semestre que cursan: 37,2 % fueron del tercero, 39,7 % del quinto, y 23,1 % del séptimo semestre.

El procedimiento que se siguió fue invitarlos a participar mediante el registro del consentimiento informado en el cual los alumnos plasmaron su nombre y firma en la modalidad presencial en el programa educativo de reciente creación. Se les hizo hincapié en la naturaleza anónima y sin fines de lucro. Se aclaró que la investigación tenía fines académicos y que los datos de la encuesta serían utilizados para publicaciones.

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta utilizando la escala tipo Likert con cinco valores: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. También se incluyeron tres variables atributivas: sexo, rango de edad y semestre cursado. La prueba alfa de Cronbach reportó un valor de .928 lo que indica una alta consistencia interna del instrumento. Para su estudio, los resultados se organizan en tres dimensiones: Infraestructura y servicios de apoyo (.863), Programa educativo (.819) y Sentido de pertenencia (.842).

Las hipótesis que se plantearon fueron:

- H1. No existen diferencias significativas entre hombres y mujeres con respecto a sus percepciones hacia su satisfacción académica.
- H2. No existe una correlación entre el rango de edad de los estudiantes universitarios y su percepción hacia su satisfacción académica.
- H3. No existen diferencias significativas en la percepción que tienen los estudiantes universitarios hacia su satisfacción académica sin importar el semestre que cursan.
- H4. No existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones Infraestructura y servicios de apoyo, Programa educativo y Sentido de pertenencia.

El procesamiento de los datos se realizó con el software SPSS, utilizando estadística descriptiva e inferencial. Para probar las hipótesis, se aplicaron pruebas como la U de Mann-Whitney, la prueba de Kruskal-Wallis y el coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

Resultados

Dimensión infraestructura y servicios de apoyo

Esta dimensión evalúa la satisfacción de los estudiantes con la infraestructura física y tecnológica de la institución educativa, así como con la calidad y disponibilidad de los servicios de apoyo que se ofrecen para facilitar su desarrollo académico, profesional y personal. Esto incluye: comodidad y equipamiento de las instalaciones, acceso a recursos tecnológicos, atención del personal administrativo, servicios de salud y bienestar, promoción de actividades extracurriculares y vinculación con el sector empresarial.

Los resultados revelaron opiniones encontradas sobre las instalaciones y los recursos de la universidad. Mientras que el 56,2 % de los estudiantes estuvo de acuerdo en que las aulas eran cómodas, bien equipadas y espaciosas (reactivo 7), se observaron opiniones divergentes sobre la adecuación de los recursos tecnológicos. En cuanto a la disponibilidad

de tecnología para el desarrollo profesional (reactivo 19), el 34,7 % estuvo de acuerdo, el 29,8 % se mostró indiferente y el 35,5 % en desacuerdo. Del mismo modo, respecto a la adecuación de los laboratorios informáticos (reactivo 20), el 37,1 % estuvo de acuerdo, el 22,3 % se mostró indiferente y el 40,6 % en desacuerdo. Un aspecto que destaca negativamente es que una mayoría significativa (62 %) expresó su insatisfacción con el servicio Wi-Fi de la escuela (reactivo 23), citando problemas de consistencia, continuidad y velocidad.

Las opiniones de los estudiantes sobre los recursos y servicios de la entidad educativa fueron en general positivas. La mayoría de los estudiantes se mostraron satisfechos con la colección actualizada de libros de la biblioteca (59,5 % - reactivo 21) y con el módulo de atención médica de la escuela (63,6 % - reactivo 27). La posibilidad de participar en actividades extracurriculares, como conferencias y coloquios, fue especialmente bien recibida, con un 69,5 % de aprobación (reactivo 14).

Sin embargo, las opiniones estaban más divididas en otros aspectos. Acerca del acceso a las zonas deportivas (reactivo 24), el 35,6 % se mostró satisfecho, mientras que el 38,8 % expresó su desacuerdo. Por otro lado, si bien el 52,9 % consideró útiles los servicios de apoyo psicológico y quiropráctico (reactivo 26), un 34,7 % se mantuvo indiferente. Finalmente, solo el 12,4 % afirmó que los servicios de salud y bienestar le habían sido útiles.

Las opiniones de los alumnos sobre los servicios de la institución educativa fueron dispares. Mientras que la mayoría (66,1 %) estuvo de acuerdo en que la escuela promueve la participación en eventos deportivos y culturales (reactivo 11), las respuestas fueron heterogéneas en otros aspectos. Menos de la mitad (44,6 %) estuvo de acuerdo en que la escuela mantiene fuertes vínculos con el sector empresarial para la realización de prácticas y la colocación laboral (reactivo 13), y un porcentaje similar (43,8 %) se mostró indiferente. En cuanto a la seguridad, sólo el 35,6 % estuvo de acuerdo en que el equipo de seguridad está adecuadamente preparado para emergencias (reactivo 29). Además, la satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos fue baja: menos de la mitad (42,2 %) estuvo de acuerdo en que las solicitudes de documentos se gestionan con eficacia (reactivo 28), y el 30,5 % se mostró en desacuerdo.

Dimensión programa educativo

Esta dimensión evalúa la satisfacción general de los estudiantes con el programa educativo de reciente creación, considerando aspectos como las oportunidades de aprendizaje, el apoyo de las autoridades universitarias, la calidad de los recursos de aprendizaje, el fomento al emprendimiento, el cumplimiento de las expectativas, el desarrollo de habilidades y conocimientos, la competencia docente, la atención a la salud mental, la influencia del horario de clases, la claridad de los contenidos del programa y la atención del personal administrativo.

Las respuestas de los estudiantes revelaron una falta de consenso en cuanto al apoyo al desarrollo profesional y la resolución de problemas académicos. Más de un tercio (35,6 %) de los estudiantes estuvo de acuerdo en que hay suficientes visitas a empresas y conferencias de expertos (punto 31), mientras que un 38 % se mostró en desacuerdo. Del mismo modo, sólo el 39,7 % estuvo de acuerdo en que recibió información adecuada para su desarrollo profesional (reactivo 38), mientras que un 44,6 % se mostró indiferente. En cuanto a la resolución de problemas académicos, menos de un tercio (29,7 %) consideró que las autoridades universitarias mostraban interés por atender las preocupaciones de los estudiantes (reactivo 8). Sin embargo, sobre el apoyo del programa educativo al espíritu empresarial se observó que 48 % de los estudiantes estuvieron de acuerdo en que promueve habilidades y conocimientos relevantes (reactivo 18).

Los estudiantes expresaron en gran medida opiniones positivas sobre varios aspectos de su experiencia educativa. La mayoría (66,1 %) estuvo de acuerdo en que la plataforma virtual de la universidad proporciona un apoyo integral al aprendizaje (reactivo 22). Del mismo modo, la mayoría de los estudiantes (69,5 %) consideró que sus ideas y propuestas eran respetadas en el aula (reactivo 4). En cuanto al rigor académico, el 54,5 % estuvo de acuerdo en que el nivel de exigencia académica era suficiente (reactivo 12). Sin embargo, las opiniones estuvieron más divididas en otras cuestiones. Menos de la mitad (43,8 %) manifestó un interés inicial por el programa al iniciar el proceso de selección universitaria (reactivo 40), con un 38,8 % en desacuerdo. Además, mientras que el 48 % estuvo de acuerdo con que los profesores estuvieran al día sobre los temas del curso (reactivo 16), el 35,5 % se mostró indiferente.

Las opiniones de los estudiantes sobre diversos aspectos de la experiencia académica fueron dispares. Mientras que el 42,2 % estuvo de acuerdo en que la institución educativa cuenta con profesores competentes y responsables (reactivo 25), el 38,8 % se mostró

indiferente y el 19 % en desacuerdo. El 40,5 % estuvo en desacuerdo con que los profesores consideren las situaciones de salud mental (reactivo 10). Más de la mitad de los estudiantes (57,8 %) indicó que el horario de clase afecta negativamente a su rendimiento académico (reactivo 9). En cuanto al plan de estudios, las opiniones estuvieron divididas, con un 54,5 % de acuerdo en que el contenido es claro y relevante (reactivo 17) y un 45,5 % en desacuerdo.

Dimensión sentido de pertenencia

Esta dimensión evalúa la identidad colectiva e identificación de los estudiantes con la universidad y su programa educativo, considerando el respeto a sus opiniones, el compromiso de la institución con sus necesidades, la calidad del ambiente de estudio, la participación en la toma de decisiones, la innovación en la enseñanza-aprendizaje, la atención a la salud mental, el orgullo institucional, la disposición a recomendar la institución a otros, el interés y compromiso con la carrera, la pertinencia del plan de estudios, el cumplimiento de las expectativas de la carrera y la competencia docente.

Las respuestas de los estudiantes indicaron percepciones encontradas sobre la atención prestada por la universidad a sus necesidades y opiniones. Mientras que la mayoría (65,3 %) estuvo de acuerdo en que la universidad ofrece un entorno de estudio adecuado (reactivo 3), menos de la mitad (45,5 %) consideró que se respetan sus sentimientos y opiniones (reactivo 1). Del mismo modo, el 55,4 % estuvo de acuerdo en que la universidad se compromete a satisfacer sus necesidades académicas (reactivo 2), pero una tercera parte (32,2 %) se mostró indiferente. En tanto, sólo el 37,2 % estuvo de acuerdo en que sus opiniones, expresadas a través de los canales de comunicación de la universidad, se tienen en cuenta en la toma de decisiones (reactivo 5), mientras que casi el 20 % se mostró en desacuerdo.

Los estudiantes expresaron percepciones positivas hacia la universidad en general. Una gran mayoría (77,7 %) se mostró orgullosa de ser estudiante de la institución (reactivo 30), y el 62,8 % la recomendó regularmente a amigos y familiares (reactivo 33). Por otro lado, casi la mitad (49,6 %) estuvo de acuerdo en que la universidad está abierta a nuevos cambios en la enseñanza y el aprendizaje (reactivo 6), sólo el 17,3 % estuvo en desacuerdo. En general, los estudiantes expresaron opiniones positivas sobre la carrera que habían elegido. La mayoría (87,6 %) expresó un fuerte compromiso con la finalización de sus estudios (reactivo 37). Más de la mitad (56,9 %) manifestó un mayor interés en su carrera con el paso del tiempo (reactivo 36), y el 52,8 % estuvo de acuerdo en que el plan de estudios

satisface las demandas profesionales actuales (reactivo 39). Sin embargo, se observaron respuestas mixtas en cuanto a si la carrera elegida respondía a sus expectativas iniciales: el 45,5 % estuvo de acuerdo (reactivo 35) y el 40,5 % se mostró indiferente.

La Tabla 1 presenta los resultados de la prueba U de Mann-Whitney, realizada para evaluar la hipótesis relativa a la existencia de diferencias significativas en la satisfacción académica entre sexos de los estudiantes universitarios del programa educativo de nueva creación (H1). Para la mayoría de los reactivos, no existen diferencias significativas en las percepciones de satisfacción académica entre hombres y mujeres. Sin embargo, para el reactivo 40 (Me interesaba estudiar este programa educativo desde que inicié el proceso de selección para el ingreso a la universidad), el valor $p < .05$ indica diferencias significativas en las percepciones de hombres y mujeres.

En cuanto a la comprobación de la segunda hipótesis (H2), que afirmaba que no existen diferencias significativas entre los rangos de edad de los estudiantes universitarios con respecto a su satisfacción académica, los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis fueron dispares. Mientras que la mayoría de los reactivos no mostraron diferencias significativas entre los rangos de edad, tres reactivos (10, 16 y 19) arrojaron valores de significación inferiores ($p < .05$). Esto indica que, para estos reactivos específicos, existen diferencias significativas en la satisfacción académica entre los rangos de edad de los estudiantes universitarios. La tercera hipótesis (H3) proponía que no existen diferencias significativas en la satisfacción académica entre los estudiantes universitarios de los distintos semestres del programa educativo de nueva creación. La prueba de Kruskal-Wallis reveló resultados mixtos. Once reactivos (8, 9, 14, 15, 24, 25, 29, 30, 32, 33, 34) mostraron diferencias significativas en la satisfacción académica entre semestres ($p < .05$). Sin embargo, los 29 reactivos restantes no mostraron diferencias significativas ($p > .05$).

Tabla 1. Prueba estadística para las variables Sexo, Rango de edad y Semestre

	Descripción del reactivo	Sexo Sig.	Edad Sig.	Semestre Sig.
1	En la universidad siento que se respetan mis sentimientos, preocupaciones y opiniones	0.534	0.375	0.716
2	La universidad está comprometida en satisfacer mis necesidades académicas	0.391	0.140	0.109
3	La universidad ofrece un ambiente adecuado para el estudio	0.333	0.130	0.124
4	Mis ideas y propuestas son respetadas en el salón de clases	0.054	0.653	0.426
5	Mis opiniones expresadas en los canales de comunicación universitarios se han tomado en cuenta para la toma de decisiones	0.610	0.474	0.873
6	La universidad mantiene disposición a nuevos cambios de enseñanza-aprendizaje	0.904	0.122	0.167
7	Los salones de clase son cómodos, bien equipados y con espacio suficiente para la cantidad de estudiantes	0.307	0.547	0.728
8	Cuando enfrento problemas académicos, las autoridades universitarias muestran interés en resolverlos	0.076	0.541	0.026
9	El horario de clases que tengo afecta mi rendimiento académico	0.822	0.152	0.001
10	Los docentes toman en cuenta las situaciones de salud mental de los estudiantes durante el periodo escolar	0.059	0.042	0.779
11	La institución educativa promueve que participe en eventos deportivos y culturales que apoyan a mi formación integral como estudiante	0.987	0.489	0.068
12	El nivel de exigencia académica es suficiente y riguroso en las experiencias educativas	0.884	0.421	0.928
13	La institución educativa mantiene una estrecha vinculación con el sector empresarial para la realización de servicio social, prácticas profesionales y bolsa de trabajo	0.298	0.369	0.462
14	La institución educativa brinda oportunidades para que participe en actividades extracurriculares como conferencias, jornadas tecnológicas, congresos y coloquios académicos que estén relacionados con mi formación profesional	0.129	0.447	0.005
15	Los contenidos, prácticas, ejercicios y proyectos de las experiencias educativas han favorecido el desarrollo de mis habilidades y conocimientos guardando relación estrecha con mi perfil profesional	0.426	0.873	0.028
16	Los docentes están actualizados sobre los temas abordados en las experiencias educativas que imparten	0.289	0.015	0.114

17	Los contenidos de los programas de estudio de las experiencias educativas son claros, pertinentes y comprensibles	0.232	0.696	0.744
18	El programa educativo promueve el desarrollo de actitudes, habilidades y conocimientos para el emprendimiento de mi propia empresa	0.592	0.198	0.439
19	La universidad cuenta con el equipo tecnológico necesario y disponible para desarrollar las habilidades asociadas con mi perfil profesional	0.402	0.002	0.055
20	Los laboratorios de cómputo implementados satisfacen plenamente las necesidades para el desarrollo de mis actividades	0.520	0.056	0.053
21	Tanto la biblioteca física como la virtual de la universidad disponen de libros actualizados que guardan relación con el desarrollo de mi perfil profesional	0.171	0.458	0.480
22	La plataforma virtual de la universidad proporciona un entorno integral para apoyar mi aprendizaje	0.382	0.695	0.514
23	El acceso al servicio de WIFI que ofrece la institución educativa es constante, continua y con una velocidad de transmisión aceptable para el uso de mis actividades escolares	0.454	0.782	0.095
24	Las áreas deportivas de la institución educativa se encuentran disponibles para el uso recreativo de los estudiantes en horarios y fechas específicas a lo largo del periodo escolar	0.894	0.110	0.002
25	La institución educativa cuenta con docentes competentes y responsables	0.371	0.466	0.031
26	Los servicios de salud y bienestar de apoyo psicológico y/o quiropráctico que ofrece mi institución educativa me han sido útiles	0.163	0.088	0.619
27	Mi institución educativa cuenta con un módulo de atención médica que brinda pronta atención, diagnósticos precisos y medicamentos básicos	0.735	0.503	0.066
28	El personal administrativo atiende de manera ágil, precisa y oportuna las solicitudes de documentos estudiantiles, como constancias, etc	0.386	0.084	0.369
29	Mi institución educativa cuenta con un equipo de seguridad capacitado para situaciones de emergencia	0.800	0.170	0.001
30	Me siento orgulloso de ser estudiante de la universidad	0.588	0.521	0.016
31	Considero que hay suficientes visitas a empresas, conferencias de expertos y pláticas con especialistas en mi institución educativa	0.267	0.227	0.125
32	La universidad fomenta la participación de docentes y alumnos en proyectos de innovación y/o investigación	0.708	0.738	0.017
33	Regularmente recomiendo a mis amigos y familiares que estudien en mi universidad	0.404	0.194	0.003

34	Estar en mi universidad me proporciona más oportunidades para conseguir un empleo	0.495	0.433	0.017
35	La carrera que elegí ha cumplido mis expectativas; es lo que esperaba	0.768	0.511	0.612
36	Mi interés en mi carrera ha aumentado a lo largo de los semestres	0.562	0.541	0.468
37	Tengo el compromiso personal de completar mi carrera	0.631		
38	Recibo toda la información necesaria para desarrollarme en mi carrera profesional	0.974	0.084	0.189
39	El plan de estudios de mi carrera cumple con las demandas profesionales actuales	0.771	0.819	0.541
40	Me interesaba estudiar este programa educativo desde que inicié el proceso de selección para el ingreso a la universidad	0.010	0.765	0.172

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la cuarta hipótesis (H4) sobre el análisis de correlación entre las dimensiones, la prueba de Spearman reveló una relación positiva y significativa entre Infraestructura y servicios de apoyo, Programa educativo y Sentido de pertenencia (Tabla 2). Estas correlaciones indican que al mejorar uno de estos aspectos, es probable que también se vean mejoras en los otros dos. La correlación más fuerte se observa entre Programa educativo y Sentido de pertenencia (0.825), indicando una correlación positiva fuerte. Mejorar la calidad del programa educativo puede conducir a un mayor sentido de pertenencia entre los estudiantes.

Le sigue la correlación entre las dimensiones Infraestructura y servicios de apoyo, y Programa educativo (0.789). Lo anterior implica que una infraestructura adecuada y servicios de apoyo eficientes pueden influir positivamente en la percepción del programa educativo. Finalmente, la correlación más débil, aunque significativa, se da entre Infraestructura y servicios de apoyo y Sentido de pertenencia (0.700). Esto sugiere que invertir en infraestructura y servicios de apoyo puede contribuir al sentido de pertenencia de los estudiantes. Es importante recordar que estas correlaciones no implican causalidad por lo que deben interpretarse con cautela. Se necesitan estudios adicionales para determinar las relaciones causales entre estas variables. No obstante, estos resultados resaltan la importancia de considerar estos tres factores de manera integral para mejorar la satisfacción estudiantil.

Tabla 2. Correlaciones entre las dimensiones de estudio mediante la prueba de Spearman

		Infraestructura y servicios de apoyo	Programa Educativo	Sentido de pertenencia
Infraestructura y servicios de apoyo	Coefficiente de correlación	1.000	.789*	.700*
	Sig. (bilateral)		.000	.000
Programa Educativo	Coefficiente de correlación	.789**	1.000	.825
	Sig. (bilateral)	.000		.000
Sentido de pertenencia	Coefficiente de correlación	.700*	.825**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Discusión

El propósito de este estudio fue conocer la percepción de los estudiantes sobre su satisfacción académica en el programa estudiado. Esta investigación busca aportar elementos sobre tres dimensiones presentadas en este documento: Infraestructura y servicios de apoyo, Programa educativo y Sentido de pertenencia. Las investigaciones indican que la calidad de: Enseñanza, Servicios universitarios, Infraestructura y Participación estudiantil impacta significativamente la satisfacción (Hernández Ortiz y Mejías Acosta, 2018). En este mismo orden de ideas, Romero-Ocas (2021) sostiene que la atención del personal docente, la metodología de enseñanza y los recursos institucionales, gestión administrativa y el clima organizacional influyen positivamente en la percepción de los estudiantes sobre su experiencia educativa.

En este sentido, la literatura sobre la satisfacción de los estudiantes en los programas educativos de nueva creación se ve influida por diversos factores, que pueden clasificarse en calidad del programa, eficacia docente, servicios de apoyo y reputación institucional. Estos elementos conforman colectivamente la experiencia educativa y determinan el nivel de conformidad de los estudiantes. De ahí la importancia de conocer estos indicadores para las instituciones educativas que pretenden mejorar la apreciación positiva y la retención de los estudiantes.

Un factor clave es la calidad del programa expresada en la reputación de la universidad y el diseño del plan de estudios y los cursos. La reputación de la universidad influye significativamente en la percepción favorable de los estudiantes, ya que refleja la calidad y el valor percibidos de la educación impartida (Gargoum, 2019; Parahoo et al., 2015). Los resultados respaldan esta información porque los estudiantes universitarios reconocen una percepción positiva sobre la reputación de la universidad. Del mismo modo, los programas en los campos de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (*STEM*) que integran características interdisciplinarias y mantienen la conexión disciplinaria tienden a aumentar la satisfacción (Zhuang y Wang, 2021).

Los resultados del estudio resaltaron contar con profesores altamente capacitados, así como con infraestructura suficiente en las instalaciones. La literatura señala que un segundo factor clave en el análisis de la satisfacción de los estudiantes en un programa educativo de nueva creación es la eficacia de la enseñanza. Una enseñanza eficaz, caracterizada por instructores bien informados y accesibles, es un factor determinante de la satisfacción de los estudiantes. La calidad de la enseñanza, incluyendo el enfoque pedagógico y la interacción profesor-alumno, desempeña un papel importante (Manrique-Millones et al., 2023). Además, el apoyo del profesorado, especialmente en términos de empatía y compromiso, es esencial para el éxito académico y el bienestar de los estudiantes. Este apoyo tiene un mayor impacto en los estudiantes de niveles superiores, lo que indica su importancia en las etapas avanzadas de la educación (Zhuang y Wang, 2021).

La literatura destaca que el ambiente de aprendizaje y la participación de los estudiantes son factores cruciales. Por ejemplo, en un estudio se encontró que factores como el cuidado del instructor, el diseño de cursos y la flexibilidad en la política y la práctica contribuyen a un ambiente de aprendizaje de apoyo, potenciando la satisfacción de los estudiantes (Boman et al., 2025). De forma similar, diversos estudios han señalado que la calidad de las instalaciones e infraestructura educativas juega un papel fundamental en la satisfacción de los estudiantes. Instalaciones como bibliotecas, laboratorios e infraestructura de tecnologías de la información (TI) son esenciales para crear un entorno de aprendizaje efectivo (Costa y Steffgen, 2020).

Además, el análisis indicó que un aspecto relevante que afecta a la satisfacción de los estudiantes está vinculado a los servicios de apoyo. En este sentido, la literatura también destaca el papel de servicios de apoyo administrativo, entorno físico e instalaciones. Unos servicios administrativos e instalaciones de apoyo eficientes contribuyen a una experiencia

educativa positiva. Estos servicios son especialmente importantes para las alumnas y los alumnos de niveles superiores (Jereb et al., 2018). Los servicios de apoyo, incluyendo asesoría académica, apoyo administrativo y acceso a la información, son vitales para la satisfacción de los estudiantes. En este sentido, un estudio reciente destacó que el fácil acceso a la información académica y el apoyo de los profesores mejoran significativamente la satisfacción de los estudiantes (Sihombing et al., 2025).

También se observa que la calidad de las instalaciones físicas y el entorno general del campus son factores significativos que influyen en la satisfacción (Parahoo et al., 2015). Aunque esta situación ha evolucionado con la proliferación de otras modalidades de enseñanza en donde la accesibilidad y flexibilidad en los programas educativos son cada vez más importantes, especialmente en el contexto del aprendizaje semipresencial y en línea. En este sentido, aspectos como la facilidad de uso y la flexibilidad de las plataformas de aprendizaje (LMS) también influyen significativamente en la satisfacción de los estudiantes (Zhang y Zhu, 2025).

Adicionalmente, los resultados de este estudio indican que no existen diferencias significativas para la mayoría de los reactivos del instrumento en función de las variables sexo y rango de edad.

La relevancia de considerar estas variables radicó en determinar la viabilidad de establecer una estrategia común para todos los alumnos. Sin embargo, los resultados indican que debido a la existencia de diferencias significativas en algunos reactivos de la variable semestre, se recomienda considerar estrategias diferenciadas para atender las necesidades específicas de los estudiantes de los diferentes semestres.

Las variables sociodemográficas de sexo, rango de edad y semestre han sido consideradas en diferentes estudios para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios de manera reiterativa (Surdez-Pérez et al., 2018; Pseiridis et al., 2017; Machaca et al., 2019) reconociendo la relevancia de analizar las similitudes o diferencias entre estos grupos. En este sentido, Surdez-Pérez et al. (2018) encontraron diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción de los estudiantes en función de grupos de edad, campus, programas de estudio y estado civil.

Por su parte, Pseiridis et al. (2017) observaron que el sexo desempeña un papel destacado en la satisfacción estudiantil, con las mujeres reportando niveles más altos que los hombres. En cuanto a la edad, se encontró una influencia negativa, donde los estudiantes mayores generalmente reportaron menor satisfacción con los conocimientos proporcionados.

Por otro lado, Machaca et al. (2019) encontraron una relación significativa entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción de los estudiantes, indicando que la primera influye en la segunda. En este estudio, se observaron diferencias de sexo, con las mujeres reportando niveles más bajos de satisfacción en comparación con los hombres. Adicionalmente, el estudio destacó que la edad influye en la satisfacción, ya que los estudiantes de mayor edad generalmente informan niveles más altos de satisfacción.

La correlación entre la edad de los estudiantes universitarios y su percepción de la satisfacción académica es multifacética, influenciada por diversos factores individuales, sociales y organizacionales (Rubin et al., 2018; Okagbue et al., 2020; González-Peiteado et al., 2017; Pham et al., 2024; De Souza et al., 2023; Rubach et al., 2022). La edad parece ser un predictor significativo de la satisfacción académica, dado que los estudiantes de mayor edad generalmente informan niveles más altos de satisfacción. Esta tendencia es especialmente evidente entre los estudiantes de mayor edad, que muestran un mayor acercamiento al aprendizaje profundo, lo que a su vez impulsa su satisfacción con la titulación (Rubin et al., 2018).

El estudio de Okagbue et al. (2020) lo corrobora aún más, indicando que los estudiantes mayores tienen más probabilidades de estar satisfechos con sus planes de estudios, lo que sugiere que la edad contribuye significativamente a la satisfacción académica. De manera adicional, la investigación de González-Peiteado et al. (2017) destaca que las diferencias de edad influyen significativamente en la satisfacción con la vida universitaria, puesto que los estudiantes de más edad suelen expresar mayores niveles de satisfacción en varias dimensiones, como la enseñanza y la comunicación.

Otra investigación sugiere que los estudiantes mayores suelen mostrar mayores niveles de autoeficacia y compromiso, que se correlacionan con una mayor satisfacción (Pham et al., 2024). Las diferencias de sexo también se manifiestan en las expectativas académicas, debido a que las estudiantes suelen tener mayores expectativas respecto a su experiencia académica, lo que podría asociarse con mayores niveles de estrés, sobre todo cuando la calidad de la instrucción se percibe como inadecuada (De Souza et al., 2023; Rubach et al., 2022).

Conclusiones

Este estudio examinó la satisfacción de los estudiantes dentro de un programa educativo de reciente creación, centrándose en tres dimensiones clave: Infraestructura y servicios de apoyo, Programa educativo y Sentido de pertenencia. Los hallazgos indican una percepción mixta entre los estudiantes, identificando tanto fortalezas como áreas de oportunidad.

En cuanto a la infraestructura y los servicios de apoyo, los estudiantes expresaron en general su satisfacción con el entorno físico de aprendizaje, incluidas las instalaciones de las aulas y los recursos de la biblioteca. Sin embargo, se observó una insatisfacción considerable con la calidad de los recursos tecnológicos, en particular el servicio Wi-Fi, y la eficiencia en la atención a trámites y solicitudes estudiantiles. Además, las opiniones de los estudiantes variaron respecto a la calidad de los servicios de salud y bienestar, el acceso a espacios deportivos y la promoción de actividades extracurriculares.

Respecto al programa educativo, los estudiantes reconocieron la eficacia de la plataforma de aprendizaje virtual de la universidad y apreciaron el ambiente respetuoso de las aulas que promovía la participación activa. Sin embargo, expresaron su preocupación por el nivel de apoyo prestado al desarrollo profesional y el limitado seguimiento a las inquietudes estudiantiles ante los retos académicos a los que se enfrentaban los estudiantes. Una proporción importante de estudiantes manifestó un interés limitado al inicio del programa a la hora de elegir universidad. Además, el estudio destacó la necesidad de prestar más atención a la salud mental de los estudiantes en el contexto académico.

El análisis de la dimensión Sentido de pertenencia reveló un fuerte vínculo entre los estudiantes por formar parte de la comunidad universitaria, junto con la voluntad de recomendar la institución a otras personas. Sin embargo, menos de la mitad de los estudiantes sentían que sus opiniones eran realmente consideradas en los procesos de toma de decisiones. Si bien la mayoría manifestó compromiso de completar sus estudios, la percepción de que el programa había cumplido sus expectativas iniciales presentó variabilidad entre los estudiantes.

Los resultados del estudio no revelaron diferencias significativas en la mayoría de los reactivos del instrumento de satisfacción en relación con las variables sexo y rango de edad. Sin embargo, para la variable semestre los resultados fueron mixtos, algunos reactivos mostraron diferencias significativas (11 reactivos) mientras que los 29 restantes no las presentaron. Este hallazgo sugiere que las autoridades universitarias podrían considerar la

implementación de medidas que atiendan las necesidades específicas de los estudiantes en determinados semestres para mejorar su satisfacción con el programa educativo. Para abordar la baja demanda de matrícula y los niveles detectados de satisfacción, se propone el diseño de una estrategia integral que, en primer lugar, fortalezca la calidad del programa educativo. Lo que implica garantizar la pertinencia curricular, garantizar una docencia de calidad a cargo de profesores competentes y ofrecer a los estudiantes oportunidades de desarrollo personal y profesional.

En segundo lugar, la estrategia debe contemplar la optimización de las infraestructuras y los servicios de apoyo. Es esencial proporcionar instalaciones adecuadas y bien mantenidas, así como servicios de apoyo académico y administrativo eficientes. Además, se debe facilitar el acceso a recursos de aprendizaje como bibliotecas y tecnologías de la información. Por último, es recomendable fomentar un sentido de pertenencia entre los estudiantes. Para ello, se debe promover un entorno inclusivo y respetuoso, fomentar la participación en la vida universitaria y facilitar la creación de comunidades de aprendizaje y apoyo entre compañeros. La puesta en marcha de estas estrategias podría contribuir al incremento de la matrícula y la mejora del nivel de satisfacción, consolidando así el programa educativo.

Futuras líneas de investigación

El presente estudio ha identificado diversas áreas de interés para futuras investigaciones, orientadas a profundizar en la comprensión de la satisfacción estudiantil en programas educativos de reciente creación. Estas áreas abarcan la tecnología y el apoyo administrativo, el desarrollo profesional y el apoyo académico, la salud mental y el bienestar, el sentido de pertenencia y participación, los análisis longitudinales de variables sociodemográficas, así como el interés inicial y la elección del programa.

Considerando la percepción de insatisfacción con los recursos tecnológicos y la capacidad de respuesta administrativa, sería valioso investigar estrategias específicas para mejorar estos aspectos. Por ejemplo, esto podría incluir estudios sobre la implementación de nuevas tecnologías, la capacitación del personal administrativo y la evaluación de la eficacia de los canales de comunicación.

Además, la preocupación por el acompañamiento para el fortalecimiento de trayectorias académicas sugiere la necesidad de investigar programas de apoyo personalizados y estrategias para fomentar la participación activa de los estudiantes en su

propio aprendizaje. En este sentido, sería interesante explorar el impacto de programas de mentoría académica, talleres de habilidades y servicios de tutoría especializados.

Asimismo, la identificación de la salud mental como una preocupación sugiere investigaciones adicionales sobre la prevalencia de problemas de salud mental entre los estudiantes y la eficacia de los servicios de apoyo psicológico. Por lo tanto, sería relevante desarrollar y evaluar intervenciones para promover el bienestar emocional y reducir el estrés académico.

Por otro lado, la discrepancia entre el sentido de pertenencia y la percepción de falta de valoración de las opiniones estudiantiles indica la necesidad de investigar estrategias para fomentar una cultura institucional de participación estudiantil y diálogo horizontal. Específicamente, esto podría incluir estudios sobre la eficacia de los consejos estudiantiles, los mecanismos de retroalimentación y las iniciativas para la conformación de grupos colaborativos de aprendizaje.

Igualmente, dados los resultados mixtos encontrados en la variable semestre, sería interesante realizar un estudio longitudinal, donde se analicen las percepciones de los estudiantes a lo largo de su carrera, permitiendo conocer cómo evolucionan estas percepciones y qué periodos presentan mayores desafíos.

Finalmente, la falta de interés inicial por el programa en algunos estudiantes constituye una línea de análisis estratégica para entender los procesos de elección vocacional. En consecuencia, sería valioso investigar los factores que influyen en la elección del programa y desarrollar estrategias para aumentar el interés y el compromiso desde el inicio.

Estas líneas de investigación futuras podrían contribuir a una visión más integral de la experiencia estudiantil y desarrollar estrategias más efectivas para fortalecer la calidad y pertinencia de los programas educativos.

Referencias

- Arpasi, W. S. (2023). Satisfacción estudiantil de pregrado del área de ciencias sociales y sus determinantes en la Universidad Nacional del Altiplano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 2704-2716. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7135
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018* [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33993>
- Bernal, J., Lauretti, P., & Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 16(3), 301-309. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90453464009>
- Bernate, J. A., Guataqira, A., Romero, E. N., & Reyes, P. C. (2020). Satisfacción de la calidad educativa en educación superior. *PODIUM*, 38, 37-50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Boman, J., Lindsay, B., Bernier, E., & Boyce, M. A. (2025). Fostering student wellbeing in the postsecondary teaching and learning environment. *Journal of Further and Higher Education*, 49(2), 230–242. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2024.2447852>
- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A., & Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Datos industriales*, 18(1), 9-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635457>
- Ccorisapra, J., Gutierrez, K. D., & Ramirez, A. (2022). Efecto de la imagen universitaria en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Economía & Negocios*, 4(2), 267-279. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1464>
- Costa, A. y Steffgen, G. (2020). Después de la mudanza a un nuevo campus: efectos en la satisfacción de los estudiantes con el entorno físico y de aprendizaje. *Ciencias de la Educación*, 10 <https://doi.org/10.3390/educsci10120370>
- Delgado-Saltos, A., Rangel-Anchundia, L. K., Loor-Vélez, D., & Zambrano-Chavarría, M. (2025). Calidad de la enseñanza en la educación superior en estudiantes de la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura - ULEAM. *Revista Científica FINIBUS - Ingeniería, Industria Y Arquitectura*, 8(15), 160–170. <https://doi.org/10.56124/finibus.v8i15.016>

- De Souza, D., Assis, C. M., Marinho-Araújo, C.M., Luiz, M. & Almedia, L. S. (2023). Academic Expectations, Gender and Working Status: Comparing Two Cohorts of University Students. *Psicología: Teoría E Pesquisa*, 39, e39304. <https://doi.org/10.1590/0102.3772e39304.en>
- Dioses Lescano, N., Morales Huamán, H. I., Díaz de Angulo, D. M., & Vasquez Muñoz, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 247-266. <https://doi.org/10.36390/telos232.04>
- Eyzaguirre, R. O. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 5(1), 16-25. <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>
- García, R. E., León, R. A., & Rosales, F. A. (2022). El aprendizaje universitario con calidad desde la perspectiva de los estudiantes: Caso de estudio. *Revista Doxa Digital*, 12(23), 145-152. <https://doi.org/10.52191/rdojs.2022.167>
- Gargoum, A. S. (2019). Determinants of Student Satisfaction in Higher Education: A Case of the UAE University. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management (IJCRMM)*, 10(4), 15-24. <https://doi.org/10.4018/IJCRMM.2019100102>
- González, D., Dorado, A., Gálvez, J. L., & Pérez, J. M. (2023). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Académica en una muestra de estudiantes universitarios españoles. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 69(3), 89-100. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/94107>
- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., & Penado-Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243–260. <https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Jereb, E., Jerebic, J., & Urh, M. (2018). Revising the Importance of Factors Pertaining to Student Satisfaction in Higher Education. *Organizacija*, 51(4), 271-285. <https://doi.org/10.2478/ORG-2018-0020>
- Kärnä, S., & Julin, P. (2014). A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 47-66. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2013-0041>

- Llanos de Tarazona, M. I., Perales-Flores, R. S., & Marcelo-Armas, M. L. (2020). Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 80-91. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/785>
- Machaca, J. C., Cahuana, R., & Machaca, R. G. (2019). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1780
- Manrique-Millones, D., Lingán-Huamán, S. K., & Dominguez-Lara, S. (2023). Satisfacción con la enseñanza online en estudiantes universitarios: análisis estructural de una escala. *Ciencias Psicológicas*, 17(2), e-3193. <https://doi.org/10.22235/cp.v17i2.3193>
- Marcano Molano, P., & Uribe Veintimilla, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 10(1), 79-84. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- Martirosyan, N. (2015). An examination of factors contributing to student satisfaction in Armenian higher education. *International Journal of Educational Management*, 29(2), 177-191. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2013-0143>
- Masa'deh, R., Alsmadi, M. O., Alsmadi, A. M., Zayyad, A. Z., & Almomoni, M. A. (2022). Factors Influencing Students Satisfaction and its Impact on their Loyalty for the University: Case Study at The University of Jordan-Aqaba Branch. *Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)*, 11(1), 1-18. <https://ideas.repec.org/a/jso/coejss/v11y2022i1p1-18.html>
- Mireles-Vázquez, M. G., & García-García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610-626. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Morales, M., & Chávez, J. K. (2019). Satisfacción académica en estudiantes de nivel superior: Variables escolares y personales asociadas. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 6(12), 1-21. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/198>
- Moran, H. (2019). Percepción de la gestión de la calidad y satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental

- Mustapha, N. A., Jamil, K., Alshaari, S. A., & Nordin, S. (2021). Factors affecting students' satisfaction of higher education institution services. *Quantum Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(4), 99-111. <https://doi.org/10.55197/qjssh.v2i4.88>
- Okagbue, H. I., Bishop, S. A., Boluwajoko, A. E., Ezenkwe, A. M., Anene, G. N., Akinsola, B. E., & Offiah, I. B. (2020). Gender and Age Differences in the Study Plan of University Students. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (Ijim)*. 14(01), 62-81. <https://doi.org/10.3991/IJIM.V14I01.11232>
- Olórtogui-Alcalde, L. M., Deroncele-Acosta, A., Romero-Sala, M., Aguilar-Morante, W. F., & Olórtogui-Alcalde, O. W. (2023). El estudiante universitario como cliente: relación con la satisfacción estudiantil y el rendimiento académico. *Universidad y Sociedad*, 15(3), 535-544. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202023000300535&script=sci_arttext&lng=en
- Palacio, F. A., Arévalo, C. P., & Guadalupe, L. J. (2017). Principales factores organizativos que influyen en la satisfacción estudiantil de las universidades. *Economía y Negocios*, 8(1), 32-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8489656>
- Parahoo, S. K., Santally, M. I., Rajabalee, Y., & Harvey, H. L. (2015). Designing a predictive model of student satisfaction in online learning. *Journal of Marketing for Higher Education*, 26(1), 1-19. <https://doi.org/10.1080/08841241.2015.1083511>
- Pathmini, M. G., Wijewardhena, W. P., Gamage, C. T., & Gamini, L. P. (2014). Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Newly Established Public Sector Universities in Sri Lanka: Study Based on The Faculty of Management Studies. *Journal of Management Matters*, 1(1), 51-64. <http://repository.rjt.ac.lk/handle/123456789/893>
- Peralta, M. E., & Silva, P. M. (2019). Análisis de la satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior de México. *Atenas*, 4(48), 144-157. <https://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/320>
- Pham, T. T., Ho, T. T., Nguyen, B., Nguyen, H. T., & Nguyen, T. H. (2024). Academic motivation and academic satisfaction: a moderated mediation model of academic engagement and academic self-efficacy. *Journal of Applied Research in Higher Education*. 16 (5), 1999-2012. <https://doi.org/10.1108/jarhe-10-2023-0474>
- Pseiridis, A., Agiomirgianakis, G. M., & Lianos, T. (2017). The determinants of student satisfaction acquired by university education: The case of the Hellenic Open

- University. *Theoretical Economics Letters*, 7(5), 1318-1334.
<https://doi.org/10.4236/tel.2017.75090>
- Quiroz, E. (2016). Calidad de la enseñanza universitaria y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y CC. SS. de la UNI. *Revista IECOS*, 17, 159–194. <https://doi.org/10.21754/iecos.v17i0.1273>
- Raza, D., & Carrillo, E. (2022). Crítica a la satisfacción estudiantil como parámetro de calidad en la educación superior. *Cuadernos Universitarios*, 15, 31-40.
<http://revistas.ucasal.edu.ar/index.php/CU/article/view/509>
- Romero-Ocas, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigación valdizana*, <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.804>
- Rubach, C., Keyserlingk, L., Simpkins, S. D., & Eccles, J. S. (2022). Does Instructional Quality Impact Male and Female University Students Differently? Focusing on Academic Stress, Academic Satisfaction, and Mental Health Impairment. *Frontiers in Education*, 7, 820321. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.820321>
- Rubin, M., Scevak, J., Southgate, E., Macqueen, S., Williams, P., & Douglas, H. E. (2018). Older women, deeper learning, and greater satisfaction at university: Age and gender predict university students' learning approach and degree satisfaction. *Journal of Diversity in Higher Education*, 11(1), 82–96. <https://doi.org/10.1037/DHE0000042>
- Saif, N. I. (2014). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students. *International Journal Of Humanities And Social Science*, 4(8), 172-181.
http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_4_No_8_June_2014/18.pdf
- Sandberg, H. T., & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 33(13/14), 744-759.
<https://doi.org/10.1108/f-11-2014-0081>
- Sandoval, C. M., Surdez, P. E., & Domínguez, P. D. (2016). Logro personal: Factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. *Opción*, 32(13), 704-724.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048483034>
- Segura-Baron, U. S., & Calderón-Perilla, C. E. (2019). Estudiantes felices: competencias docentes vs satisfacción estudiantil. *In Crescendo*, 10(1), 71-88.
<https://pdfs.semanticscholar.org/61cd/d2119cb5b46f29a806f90e6f964dff0d8384.pdf>

- Sihombing, D., Lutfhi, M., Nabila, T., Silitonga, J., & Fachruddin, W. (2025). The Effect of Academic Service Quality on Student Satisfaction. *Journal of Advances in Accounting, Economics, and Management*, 2(3), 15. <https://doi.org/10.47134/aaem.v2i3.572>
- Silva Ávila, A. E., Domínguez Lugo, A. J., Cortés Morales, G., Castorena Peña, A., & Polo Vázquez, M. (2015). Análisis de satisfacción de universitarios mediante la minería de datos. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 5(10), 256-270. <https://mail.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/113>
- Surdez-Pérez, E.G., Sandoval-Caraveo, M.C., & Lamoyi-Bocanegra, C.L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tacca, D. R., Tacca, A. L., & Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1), e1085. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162020000100009
- Terrazas, B. J., & Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Perspectivas*, 23(45), 7-32. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100002
- Tobón, M., Durán, M., & Áñez, A. (2016). Satisfacción académica y profesional de estudiantes universitarios. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*. 22(11), 110-129. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6859582>
- Tomás, J. M., & Gutiérrez, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 471-485. <https://doi.org/10.6018/rie.37.2.328191>
- Torres-Gastelú, C. A. (2025). Desempeño docente en programa educativo de reciente creación en una universidad pública mexicana. *Acta Universitaria*, 35. <https://doi.org/10.15174/au.2025.4274>

- Yocupicio, G. M., Ortega, A. M., Bojórquez, C. I., & Oloño, J. A. (2021). Satisfacción estudiantil en universitarios del ITSON. *La Sociedad Académica*, 58, 21-25. <https://www.researchgate.net/publication/357573797>
- Zambrano, J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., & Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(30), 35-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661249004>
- Zelaya, C. G., & Navarro, A. D. (2020). *Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017*. [Tesis pregrado] Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3530>
- Zhang, Y., & Zhu, L. (2025). The Influences of Blended Learning Platforms on Students' Satisfaction-An Empirical Study at a College in Southern China. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews*, 5(1), 497-516. <https://doi.org/10.60027/ijasar.2025.5383>
- Zhuang, T., & Wang, H. (2021). Influencing program satisfaction for undergraduate students in STEM areas: The impact of interdisciplinary features, disciplinary connectedness, faculty support, and examination difficulty. *Journal of Educational Technology and Innovation*, 1(1), 23-54. <https://doi.org/10.61414/jeti.v1i1.19>
- Zúñiga, J. L., & Arráiz, C. (2022). Academic satisfaction of the students of the nursing career Technical University of Ambato. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(9), 117-127. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i9.593>