

51

Fecha de presentación: enero, 2023

Fecha de aceptación: marzo, 2023

Fecha de publicación: mayo, 2023

EL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO

COMO CLIENTE: RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y EL RENDIMIENTO ACADÉMICO

THE UNIVERSITY STUDENT AS CUSTOMER: RELATIONSHIP WITH STUDENT SATISFACTION AND ACADEMIC PERFORMANCE

Luis Miguel Olórtegui-Alcalde¹

E-mail: luis.olortegui@epg.usil.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1072-4497>

Angel Deroncele-Acosta¹

E-mail: angel.deroncele@usil.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0413-014X>

Mónica Romero-Salas²

E-mail: monica.salas@upn.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3285-5209>

Willy Frans Aguilar-Morante²

E-mail: willy.aguilar@upn.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5542-1927>

Oscar Wilfredo Olórtegui-Alcalde³

E-mail: owolortegui@unac.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2586-4687>

¹Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

²Universidad Privada del Norte, Perú.

³Universidad Nacional del Callao, Perú.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Olórtegui-Alcalde, L. M., Deroncele-Acosta, A., Romero-Salas, M., Aguilar-Morante, W. F., & Olórtegui-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.

RESUMEN

El presente estudio tiene el objetivo de sistematizar los diferentes enfoques teóricos del estudiante como cliente y su relación con la satisfacción y el rendimiento académico, comprendiendo que el rendimiento académico es un factor clave en una institución educativa, a tal punto de estar planteado en el programa de estudios que se cursa sin distinción, siendo un indicador de medición de calidad. Es una revisión científica acerca del impacto del estudiante universitario como un cliente del servicio de educación superior para medir su nivel de satisfacción que tiene una estrecha relación con la calidad educativa que pueda percibir y generar un grado de fidelización visto como un cliente que permita una recomendación del servicio educativo. La metodología es un estudio de revisión de literatura, desplegando como método principal de investigación teórica, la sistematización del conocimiento establecido a partir de tres criterios de indagación y sistematización. Los resultados se reflejaron mediante un análisis exhaustivo teniendo en cuenta que la satisfacción estudiantil impacta en el rendimiento académico universitario. Se concluye que las instituciones educativas valoran y consideran conocer cada vez más la experiencia y percepción del alumno en el aula de clases y su impacto en la satisfacción que pueda tener.

Palabras clave: Rendimiento académico, satisfacción estudiantil, educación superior, estudiantes universitarios, cliente.

ABSTRACT

The present study has the objective of systematizing the different theoretical approaches of the student as a client and its relationship with satisfaction and academic performance, understanding that academic performance is a key factor in an educational institution, to the point of being raised in the program of studies that are taken without distinction, being an indicator of quality measurement. It is a scientific review about the impact of the university student as a client of the higher education service to measure their level of satisfaction that is closely related to the educational quality that they can perceive and generate a degree of loyalty seen as a client that allows a recommendation. of the educational service. The methodology

is a literature review study, deploying as the main method of theoretical research, the systematization of knowledge established from three criteria of inquiry and systematization. The results were reflected through an exhaustive analysis taking into account that student satisfaction impacts university academic performance. It is concluded that educational institutions value and consider knowing more and more the experience and perception of the student in the classroom and its impact on the satisfaction that he may have.

Keywords: Academic performance, student satisfaction, higher education, university students, client.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años se ha podido desarrollar diferentes estrategias y aspectos referente al rendimiento y performance del ser humano, con el fin de potenciarlo. Bajo ese sentido, el presente manuscrito científico plasma la manera de enfocarlo en un sentido más educativo y aterrizar diferentes conocimientos y aportes científicos en los estudiantes universitarios hasta la cúspide de posicionarlo con la óptica de un cliente del servicio de educación superior.

Rastrullo et al. (2020) denomina el rendimiento académico como un eje fundamental con relación al proceso y mejora continua de la calidad educativa a nivel integral, influenciando al clima del salón de clases con estrategias didácticas para poder impactar en el rendimiento del estudiante que refleje un mayor dinamismo y motivación. Del mismo modo, Cheng et al. (2023) afirman que el rendimiento académico tiene un acápite relevante en poder obtener un grado de metas educativas que, en un caso más profesionalizado, son comunicadas y plasmadas en el programa de estudio que se está cursando para poder servir como una experiencia valorable y que pueda ser también un medidor de satisfacción del servicio brindado.

De igual manera, Rastrullo et al. (2020) adicionan al rendimiento académico con una experiencia de digitalización mediante un aprendizaje automático, que conlleva a desarrollar técnicas para que la inteligencia artificial pueda impactar en el día a día de la persona, la automatización y proceso tecnológico es importante en el ámbito educativo. Por ello, Es importante detectar cómo se usan las redes sociales y social media en general de manera correcta para que tenga una consecuencia positiva en el rendimiento académico del universitario, teniendo tendencias de la e-multitarea y de las clases con enseñanza remotas e híbridas, aplicaciones muy frecuentes sobre todo durante el tiempo de pandemia.

Por su lado, Alamri et al. (2020) refuerzan las afirmaciones de tener las aplicaciones de la digitalización muy en

cuenta para temas educativos hasta el punto de denominar una sostenibilidad de la educación teniendo en cuenta un aprendizaje colaborativo mediante un trabajo colectivo que permita a las redes sociales tener un papel que permita a los estudiantes organizar actividades que puedan transformarse en acción, es decir, en experiencia social. Asimismo, se reflexiona que, debido a la globalización económica, se maneja a nivel negocio también la educación y la calidad educativa, forzando a que las instituciones educativas se establezcan en determinar cuál es la más recomendable e ideal para el alumno y mediante su relación con el costo-beneficio referente a la satisfacción de los estudiantes-clientes.

El objetivo de la presente investigación es contribuir en analizar la relevancia del rendimiento estudiantil en la educación superior, la satisfacción estudiantil y la percepción a nivel cliente que permita descifrar la relación entre dichas variables y realzar la categoría rendimiento académico como un criterio que puede llegar a ser decisor de continuar en la institución educativa a nivel alumno y más aún, lograr ser una fuente de recomendación.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio tiene tres criterios de sistematización; ya que se perfila las características del estudiante visto como un cliente, la satisfacción del cliente y el rendimiento académico mediante métodos de indagación que permiten encontrar soluciones ante un problema planteado mediante un proceso de investigación. Asimismo, se consideró una revisión de literatura para lograr identificar, seleccionar, evaluar y sintetizar estudios, obteniendo un objetivo claro y una pregunta orientadora de estudio, extrayendo datos relevantes para lograr una publicación con resultados validados que profundicen el tema de investigación.

Se consideró los siguientes criterios respecto a poder aplicar un análisis procedimental, el primer criterio estuvo orientado al tiempo, considerando publicaciones de la última década (2020-2023). El segundo criterio fue considerar fuentes confiables, teniendo en cuenta una base de datos que provengan de revistas y artículos científicos validados. El tercer criterio se basó en recopilar datos bajo los criterios de: rendimiento académico y satisfacción del estudiante. El cuarto criterio fue considerar un artículo que provengan de base de datos de revistas validadas científicamente y el quinto criterio fue contemplar el modelo IMRD para tener una adecuada estructura.

Se aplicó el método análisis síntesis, ya que existe una reproducibilidad del periodo de análisis. Entre las fuentes de búsqueda se encuentran: Scopus, Science Direct,

Redalyc, Scielo, entre otras, las palabras claves de búsqueda fueron: rendimiento académico, educación superior, estudiantes universitarios, clientes. Los criterios de exclusión fueron: que las investigaciones analizadas sean de idioma diferente al inglés y español y la antigüedad mayor al 2020 (2020-2023), se analizó considerando los nueve tipos de repositorios citados. Finalmente, fue relevante considerar la metodología que empleaban para poder clasificar los artículos según el tema tratado y así llegar a la selección final de 20 documentos que componen dicho manuscrito científico.

La pregunta formulada en la presente investigación es: ¿De qué manera la satisfacción estudiantil impacta en el rendimiento académico universitario?

Para ello, se desarrollaron los siguientes puntos de análisis:

- 1.- Características del estudiante universitario como cliente.
- 2.- Características de la satisfacción estudiantil.
- 3.- Características del rendimiento académico a nivel Perú y mundial.

En base a los 20 artículos seleccionados y sus respectivos años de publicación indicados, como se presenta en la Tabla 1, mayoritariamente se obtuvieron estudios del año 2020 y del año 2021, la suma de dichos años representa el 65% del total.

Por otra parte, el año 2022 representa el 25% y el año 2023 representan el 10% del total.

TABLA 1. ARTÍCULOS SELECCIONADOS POR AÑO

Año	Números de artículos	Porcentaje de artículos
2020	6	30%
2021	7	35%
2022	5	25%
2023	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 1 muestra la cantidad total de artículos seleccionados a nivel cantidades y ello conllevó a poder traslucirlo a nivel porcentajes según su año de publicación y con ello, se puede resaltar que la mayor cantidad de artículos seleccionados en la presente investigación son del año 2021.

Referido a poder analizar según las fuentes de búsqueda, se puede apreciar la figura 1, teniendo en cuenta los artículos científicos extraídos de las bases de datos de Science Direct, Repositorios Universitarios, MDPI, Revista Ciencia Latina, Redalyc, Revista CPI, Revista ECT y Scielo.

Se obtuvo con mayor cantidad de artículos científicos extraídos de bases de datos de Science Direct, con 35%, seguido de Repositorios Universitarios con 25%, posteriormente MDPI con 15%, Revista Ciencia Latina, Redalyc, Revista CPI, Revista ECT y Scielo con 5% cada uno. Es importante resaltar que la principal consigna de pesquisa fue referente a encontrar un bagaje bibliográfico que permita recibir un nivel de conocimiento importante respecto a las palabras claves de la presente investigación.

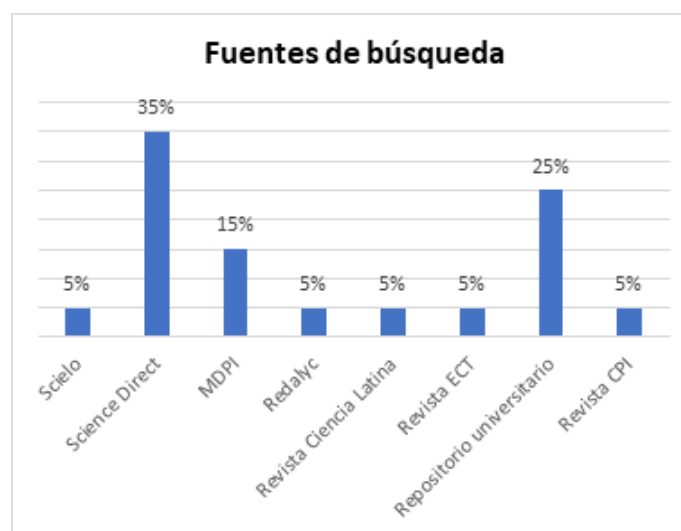


Figura. 1 Porcentaje de artículos seleccionados por fuentes de búsqueda.

Fuente: Elaboración propia.

En términos generales, se seleccionaron 7 artículos de la base de datos de Science Direct, 5 artículos de la base de datos de repositorios universitarios, 3 artículos de las bases de datos de MDPI. Finalmente, 1 artículo científico de la base de dato de Revista Ciencia Latina, Redalyc, Revista CPI, Revista ECT y Scielo, respectivamente.

Con relación a los artículos seleccionados según la proveniencia de la revista científica, como se puede visualizar en la Figura 2, geográficamente en su gran mayoría provienen de nivel internacional en 18 artículos y 2 artículos provienen de Perú.



Figura 2. Revistas internacionales y de Perú.

Fuente: Elaboración propia.

Se representa en la figura 3 aquellos artículos según de donde provenga la revista para analizar dicho aspecto.

Con respecto al idioma de los artículos seleccionados y como se indicaba líneas arriba respecto a los criterios de búsqueda, se recolectaron y se analizaron investigaciones tanto de idioma inglés y de idioma español a nivel total.

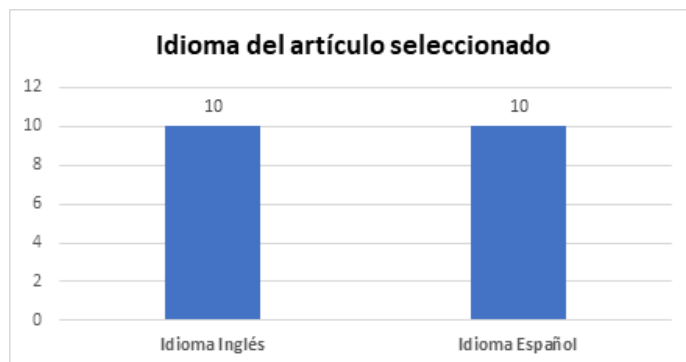


Figura 3. Idioma del artículo seleccionado.

Fuente: Elaboración propia.

En términos generales, se obtuvo un total de 10 artículos con idioma inglés y 10 artículos con idioma español.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Características del estudiante universitario como cliente

La definición de cliente se enfoca en una persona que adquiere productos, servicios, actividades para uso personal o profesional, teniendo como un hito importante las relaciones entre los clientes y empresarios. Teniendo un concepto más completo, el cliente es una persona o un grupo que tiene una clara intención de utilizar bienes,

productos o servicios que adquiere previo a la demanda existente y la oferta que ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad por medio de transacciones fundamentales como la compraventa.

Entonces, se mencionan diferentes teorías que tienen un lineamiento importante de la preocupación por el cliente hoy en día y su comportamiento dentro de la coyuntura actual, Thogersen (2021) menciona que es importante tener conciencia que las empresas deben de tener un enfoque integral basado en el cliente, si no pensamos como ellos, no vamos a saber cómo vender ni superar sus expectativas. Debemos de tener en cuenta que actualmente el mercado competitivo cada vez es más exigente y el cliente es una persona cada vez más informada para tener una decisión de compra más acertada de acuerdo con sus necesidades.

Siguiendo esa línea, Singh et al. (2023) realizaron una revisión analítica del comportamiento del cliente en la industria de servicio dentro de la coyuntura actual, teniendo evidencias que estos sectores tienen un comportamiento general del cliente respecto a repensar las estrategias aplicadas en factores sociales, culturales, personales, experiencia en la prestación del servicio y por ello, es clave analizarlo por su exigibilidad en las intenciones de compra. Los autores afirman que existen factores claves en una empresa de servicios, como la gestión de relaciones, satisfacción del cliente y lealtad del cliente, teniendo en cuenta ser vistos como proveedores de servicios de calidad.

¿Cómo poder ver al alumno universitario con un enfoque de cliente? Es importante precisar el trabajo revelado por Rangel et al. (2021) explorando el perfil del cliente universitario, confirmando que un hito importante es la percepción que puedan tener referente al grado de responsabilidad social corporativa que pueda tener la casa de estudios en la cual pertenecen como estudiantes. Asimismo, tiene una importancia el mencionar la identificación que ellos puedan adoptar de los conocimientos adquiridos para poder plasmarlos en organizaciones para ser denominadas empresas socialmente responsables.

Estudios como el de Gordillo et al. (2020) dan énfasis en que las instituciones de educación superior se enfocan en la captación de alumnado, y para poder verlo como un lado de consumo, es importante dar una correcta calidad de servicio, específicamente hace un detalle en los videos de enseñanza, biblioteca, vinculación con empresas, reforzamiento en cursos críticos, laboratorios de buena imagen, responsabilidad social universitaria y el involucramiento de estudiantes en proyectos de investigación,

entre los principales aspectos. Se revela que el marketing educativo está con una estrecha relación a lo que demandan los estudiantes, concluyendo que su principal fin comercialmente dicho es satisfacer las necesidades de los educandos.

El nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios respecto al servicio educativo que reciben es frecuentemente considerado como un elemento clave en la medición del nivel de calidad de la educación en todo un país, considerando al alumnado como centro de atención en la búsqueda de la excelencia educativa. Se afirma también que las diversas problemáticas en educación universitaria se resuelven poniendo en el centro de atención de las universidades al alumnado y cuerpo docente. Lo cual puede incidir en disminuir problemas de deserción, bajo rendimiento académico e incluso problemas emocionales. La satisfacción estudiantil incluye la satisfacción con lo académico, infraestructura y relaciones sociales, por lo que es importante evaluar todos los parámetros educativos. Asimismo, los componentes de la satisfacción estudiantil más importantes son: la buena imagen y calidad de la institución, la docencia, las tutorías y la motivación.

Características de la satisfacción estudiantil

Es relevante considerar que cada estudiante universitario tiene una percepción en particular, selectiva y subjetiva respecto a su nivel de satisfacción en relación con el servicio educativo brindado. En tal sentido, Rodríguez et al. (2020) sostienen que los estudiantes perciben el proceso como algo frustrante, que les causa tensión y en ocasiones está orientado por criterios poco ecuanímenes. Si bien reconocen que los instrumentos de evaluación son claros, las calificaciones no son consistentes con lo aprendido en clase. Sintetizan que existe un desafío en dar sentido integral al proceso de evaluación en los procesos de formación profesional, de forma tal que los estudiantes la perciben como algo productivo para la práctica pedagógica.

Adicionalmente, se debe considerar que el mercado laboral demanda profesionales competitivos que previamente han sido formados en casas superiores de estudio cuyo nivel de calidad supone contar con docentes calificados, infraestructura adecuada y producir conocimiento científico, entre otros puntos. Al respecto, Dioses et al. (2021) sostienen que resulta importante para la superación personal de cada estudiante lograr los conocimientos y habilidades que permitan un desarrollo de calidad en el área profesional en la cual van a desempeñarse a futuro, a mayor nivel de satisfacción que perciben los estudiantes universitarios, más se puede influenciar positivamente sobre la calidad de la formación profesional.

De igual manera, Nauca et al. (2021) afirman que el mundo globalizado exige la calidad del servicio educativo superior universitario a partir de un enfoque que contemple las mejores prácticas, lo que conlleva a las universidades privadas y públicas a estar a la altura en la educación, en la universidad investigada se tiene que realizar mejoras en metodologías, evaluación de aprendizaje, sistemas de orientación, gestión en reclamos e implementación de nuevas tecnologías. Asimismo, aseveran que resulta importante integrar componentes cognitivos y motivacionales para conocer el proceso del aprendizaje, las dificultades que se presentan y los resultados que se obtienen, afirman una relación directa entre la motivación autónoma y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, lo que estimula el desarrollo de comportamientos auto determinados.

Por su parte, Bernate et al. (2020) afirman que uno de los aspectos de mayor importancia al medir la calidad organizacional, es evaluar la satisfacción de los estudiantes, quienes tienen mayor relevancia para evaluar la calidad de los servicios educativos. Asimismo, la calidad educativa de un estudiante universitario está ligeramente vinculada al bienestar que éste pueda obtener en su ámbito de formación educativa, es imperante medir los procesos educativos para mejorar las condiciones de los programas de las universidades.

Se consolida que la satisfacción en la calidad educativa se ha visto impactada por las diferentes ofertas a los estudiantes como clientes, esto quiere decir que muchas veces después que el estudiante inicia la carrera universitaria, evalúa no sólo el contenido curricular, sino que compara las demás propuestas educativas en relación con las instalaciones, experiencia de profesores y desarrollo estudiantil. Muchas veces el resultado es la insatisfacción del alumno al comparar los servicios recibidos con su expectativa inicial de estos. Por ello, se propone mejorar las estrategias educativas y publicitarias para optimizar las propuestas educativas dentro de un mercado cada vez más competitivo y globalizado que necesita fidelizar al cliente-estudiante ya que se encuentra debidamente informado y es en consecuencia, más exigente.

Un nivel de satisfacción estudiantil adecuado permite a las instituciones educativas elevar el nivel de calidad organizacional que ostentan y que sirve de base para medir su rendimiento dentro de un país. Marcano et al. (2022) sostienen que la satisfacción estudiantil es útil para las instituciones educativas ya que condiciona varios elementos como el éxito escolar, rendimiento académico, permanencia y permite implementar políticas que mejoren los servicios y la calidad educativa. Se analiza que, en las carreras de Educación Inicial y Educación Básica de la

Universidad Estatal Península de Santa Elena (Ecuador), existe un nivel de satisfacción estudiantil elevado con respecto al desarrollo de habilidades cognitivas, el proceso de construcción del conocimiento y la implementación de estrategias evaluativas innovadoras por parte de los docentes.

Vivimos actualmente en diferentes cambios respecto al comportamiento del cliente, y en ello, el criterio de satisfacción es un hito importante para poder analizar. (Yu, 2022) realizó un estudio con el objetivo de conocer las variables de rendimiento académico y variables afectivas para la recomendación de los servicios educativos. Asimismo, su análisis tuvo el fin de conocer la influencia de la comodidad de las instalaciones e identificación con la casa de estudios para generar el efecto de recomendación boca a boca, publicidad, trabajo en redes sociales y generación de comunidades estudiantiles a fin de generar publicidad positiva que decante en recomendación.

Los procesos de matrícula, apoyo, orientación al estudiante y evaluación a los alumnos se han desarrollado positivamente y estos se encuentran de acuerdo con los servicios que han recibido calificándolo con un alto porcentaje, por lo que se debe inferir que en el futuro estos mismos estudiantes continuarán utilizando los servicios educativos a distancia con regularidad y podrían convertirse en el futuro en embajadores del mencionado tipo de educación académica.

El nivel de participación en clase desde diferentes tipos de dispositivos y celulares tiene el mismo nivel de satisfacción y que no se percibe diferencia entre las dimensiones de inscripción, soporte, y evaluación del sistema. Los estudiantes consideran que los cursos que reciben a distancia son efectivos y aportan a su desarrollo académico.

La globalización y el uso del internet ha acelerado la necesidad de mejorar las condiciones de la educación, el uso de nuevas tecnologías y metodologías ha incrementado sus costos sin embargo los estudiantes están dispuestos a adaptarse a esto ya que lo valoran como un ítem importante en el sector educativo y les permite acceder a datos que debidamente analizados se convierten en información, información que se convierte en conocimiento.

Ortíz (2020) que considera que es la evaluación de rendimiento al docente lo que garantiza la calidad de los servicios educativos que recibe el alumno. Al medirse este factor se puede visibilizar la responsabilidad y el compromiso docente con los alumnos para el correcto entendimiento de los temas trabajados y el cumplimiento de todos ellos. Las diversas estrategias utilizadas por el docente, el uso de herramientas informáticas, de dinámicas educativas y el tratamiento de casos prácticos enriquece

la experiencia en el aula, de esta forma el estudiante manifiesta que vive la carrera al resolver problemas cumpliendo las expectativas iniciales de los alumnos al ingresar a la universidad. Asimismo, este estudio mostró que las características emocionales del docente influyen en el dictado de la cátedra. Las características físicas, sociales, de capacitación, las expectativas, los intereses impactan en el desarrollo del docente como trabajador dentro de una institución universitaria, sin embargo, nuevamente la responsabilidad y el compromiso juegan un rol importante al momento de realizar la medición.

En contraste, se puede evidenciar que crecen los índices de inscripciones a universidades a pesar del aumento del costo en estas, ya que cada vez se brindan mejores condiciones para el buen rendimiento de la educación superior, este factor le parece atractivo a los postulantes. Los estudiantes evalúan diversas universidades antes de realizar una elección de casa de estudios. Por otro lado, este estudio también evidencia que el grado de satisfacción de los servicios educativos impactan directamente en el rendimiento del estudiante logrando culminar sus estudios con éxito o cayendo en el fracaso. Es importante realizar un seguimiento al rendimiento de los estudiantes y a sus logros ya que esto influirá en la percepción que los diferentes públicos involucrados tengan de la universidad. La imagen, la reputación como institución, las instalaciones, y ambientes de aulas son los principales puntos que evalúan los estudiantes al momento de elegir y permanecer en la casa de estudios.

Ortíz (2020) argumenta que se considera como factores no cognitivos determinantes la autoeficacia y la procrastinación en el desarrollo académico. Tanto el éxito o el fracaso del desenvolvimiento académico de los estudiantes se ve impactado también por otros factores como, por ejemplo, si se encuentran estudiando la carrera que tenían como primera opción, es decir que la vocación juega un rol importante y decisivo. Asimismo, impactan el desarrollo académico el nivel socioeconómico, la gestión de las emociones y la elección de la universidad, es decir si pueden finalmente estudiar en la casa de estudios de su preferencia.

La procrastinación perjudica directamente el rendimiento en las tareas académicas ya que no se gestiona eficazmente el tiempo y las responsabilidades, es decir que el estudiante debe auto monitorearse, y organizar sus tiempos y tareas de acuerdo con las prioridades de éstas. Cuando el estudiante procrastina debe buscar estrategias que le permitan concluir sus tareas de manera oportuna y exitosa para finalmente evitar caer en cuadros de estrés.

Debido a que en los últimos años se ha mejorado ampliamente la oferta universitaria, y se han aperturado nuevas casas de estudio, inclusive nuevas carreras; los estudiantes tienen un abanico de posibilidades para su elección sin embargo en muchos casos al no ingresar a la carrera de su primera opción se ve perjudicado el rendimiento académico.

La autogestión es vista nuevamente como un ítem importante para que el estudiante sepa gestionar y organizar sus actividades académicas independientemente, esto decanta en independencia y seguridad en el desarrollo académico.

Según Campira, et al. (2021) la presentación de más opciones universitarias ha democratizado la educación superior, sobre todo porque permite a los sectores menos favorecidos económicamente tener acceso a la educación superior, sin embargo, la permanencia de los alumnos y la alta tasa de deserción sigue siendo motivo de preocupación.

Para los estudiantes una motivación de satisfacción y de fidelización en la experiencia universitaria son el contenido académico, la interrelación con sus docentes y el personal administrativo, así como las instalaciones.

La motivación académica decanta en la satisfacción del estudiante con relación a los servicios académicos, ya que el proceso de adaptación y rendimiento a la vida universitaria requiere de un esfuerzo personal por un logro profesional. Los factores de personalidades y autonomía de los alumnos también influyen en esto, las relaciones interpersonales con sus docentes y compañeros también fideliza con la casa de estudios. Finalmente, las instalaciones del área de aprendizaje, así como las condiciones para la investigación se tienen en cuenta al momento de evaluar a la casa de estudios.

Características del rendimiento académico a nivel Perú y mundial

Desde hace unos años atrás, se ha incrementado el interés en abordar el contexto educativo universitarios y específicamente la variable denominada: rendimiento académico, considerado como uno de los indicadores del nivel de calidad en la educación superior. Se sostiene que las prácticas educativas deben realizarse dentro de un marco de flexibilidad y adaptación, orientado a diseñar estrategias para que el proceso de aprendizaje sea auténtico y significativo. Asimismo, la fijación de un estilo de aprendizaje preferido puede facilitar al docente entender por qué prefiere enseñar de una manera, así como identificar por qué es más fácil para un alumno procesar lo enseñado.

Chanca, et al. (2022) argumentan que la principal responsabilidad del docente se materializa con una óptima planificación curricular. Además, la tendencia hacia un eficiente rendimiento en los planes educacionales requiere que los docentes desarrollen la capacidad de desenvolverse de manera independiente, la planificación curricular permite el desarrollo de niveles de rendimiento académico y eficiencia de los estudiantes. Por lo tanto, dichos resultados obtenidos han permitido establecer que la continuidad en la planificación curricular mejora los niveles de rendimiento académico.

Adicionalmente, Bravo, et al. (2021) afirman que, durante esta década, los sistemas de aprendizaje en línea proveen de un mayor nivel de interactividad de los docentes hacia los estudiantes que los sistemas de aprendizaje tradicional lo que hace posible una educación completamente en línea. Sin embargo, los docentes podrían no darse cuenta si un estudiante en línea está comprometido o no con el curso, por lo que no podrían asegurar su rendimiento académico en sus cursos, la mayor contribución a la predicción del rendimiento académico del estudiante está hecha por cuatro factores: acceso a Moodle que incluye visitas a foros y glosarios, realización de cuestionarios, envíos de tareas y su edad.

Asimismo, para que el estudiante universitario incremente sus potencialidades y rendimiento académico, resulta necesario el desarrollo de cierto grado de motivación que constituya el motor emocional que permita el cumplimiento de las obligaciones propias de su profesionalización.

De forma complementaria, Wright, et al. (2022) aseguran que los estudiantes ingresan a cada curso con una expectativa acerca de su rendimiento académico. Entre otros factores, las expectativas de la nota a obtener están en función de la información que ellos obtuvieron acerca del curso directamente de sus compañeros o indirectamente a través de recursos abiertos como *Rate My Professor*, *Uloop* y *Koofers*, una incompleta información de forma parcial explica por qué las expectativas de nota a obtener de los estudiantes son generalmente diferentes a su actual rendimiento académico.

Se reflexiona que el terminar una carrera profesional involucra factores personales como académicos e institucionales encontrando que las calificaciones están asociadas con los esfuerzos académicos donde también los factores más importantes para predecir la permanencia en la universidad y el rezago son las calificaciones. La experiencia en el primer año es muy relevante ya que dependiendo esos resultados en el primer año la vida en todo el proceso universitario será más exitosa, por eso es necesario identificarlo a tiempo para realizar estrategias

que intervengan en pro de los estudiantes especialmente en universidades que cuentan con planes de estudios muy serios.

Es también importante tener en cuenta la investigación de Huu, et al. (2022) donde comparó el rendimiento académico, los hallazgos obtenidos son los siguientes: que 90 estudiantes de décimo grado indicaron que el aprendizaje combinado había mejorado las habilidades de autoaprendizaje, en otro punto las encuestas indican que la comunicación entre docentes y estudiantes mejoraron logrando aumentar las interacciones ya que la novedad fue su principal impulso y el desconocimiento muchas veces genera que esas dudas puedan ser aclaradas por los docentes o que existen interacción que eso facilita la comunicación, interacción y también los lazos de relación docente- estudiante. Hay un punto que podría impulsar a utilizarlo por las universidades que es el tema de costos, ya que es menos costoso, más simple de implementar y pertinentes para fines educativos.

Se considera que esta propuesta podría tener cabida en las universidades peruanas ya que bajo este modelo los estudiantes consideran que la universidad dedica tiempo a su mejora y que también tiene un sistema para interactuar no solamente en el aula de manera presencial si no también bajo la forma remota.

Esto es considerado de mucha importancia ya que en América y América del norte existe niveles de obesidad en los niños que al demostrar que las capacidades físicas son importantes para que la capacidad cognitiva también se desarrolle, uno por temas de salud y dos por temas de desarrollo cognitivos ya que no está dentro de la sociedad esta práctica, que podría ser un nuevo estudio sobre la práctica de deportes o actividades física en menores y cuánto tiempo es destinado, es probable que esto también genera nuevos hábitos ya en su etapa adulta.

Mackintosh (2021) sugiere que el papel de la retroalimentación formativa es importante para ayudar y mejorar el aprendizaje, como también indica que el rendimiento académico de los estudiantes es más complejo de lo que se pensaba en un inicio, aunque los estudiantes que enviaron trabajo formativo tenían significativamente más probabilidades de obtener una calificación A en comparación a los otros estudiantes. Todo esto nace que existe la creencia de que la retroalimentación formativa se considere una excelente práctica pedagógica pero que no existe una evidencia para sustentar su uso e impacto en el estudiante, pero a pesar de todo lo investigado existe la sugerencia de que se requiere una exploración más profunda. Se ha podido llegar a una conclusión que dar

un feedback es potenciador para el estudiante porque realmente entiende en qué ha fallado y sabe que debe mejorar y es un clarificarse también para saber cómo el docente utiliza criterios de juicio y evita suspicacias como “El docente está en mi contra, entre otros”, por tal motivo utilizarla ayuda pero sabemos que esto es solo una conversación de práctica de aula más no un resultado de una investigación, lo cual genera un interés de seguir profundizando más en este punto.

Finalmente, otro punto que reviste capital importancia es aquel relacionado con el desarrollo de habilidades interpersonales que cada estudiante debería realizar y que, en algunas situaciones, limita su rendimiento académico al verse retraído de la participación o de las dinámicas grupales del curso. Se afirma que las habilidades sociales se relacionan de forma directa con el bienestar y ayudarán a estar cada vez mejor. Concluyeron que no existe una relación significativa entre las habilidades sociales de *engagement* y el rendimiento académico, con lo cual podría preverse que en el futuro los estudiantes pierdan el interés en sus estudios y en consecuencia bajen sus calificaciones o no completen sus estudios.

CONCLUSIONES

En este estudio se diagnostica cómo se expresa el estudiante como cliente, teniendo características de una persona con necesidades de obtener un nivel de aprendizaje de calidad en su experiencia educativa. También ello refleja un relevante impacto en el servicio educativo para que la casa de estudios pueda implementar una importante experiencia en su cliente.

En la presente investigación se revela que la satisfacción estudiantil tiene un importante componente con el rendimiento académico, generando resultados a nivel Perú y mundial que permiten considerar como principal característica el bienestar que experimentan los alumnos por sentir satisfechas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución educativa.

Por último, los resultados de esta investigación manifiestan que el rendimiento académico genera expectativas favorables y puntos que se debe mejorar al abordarlo, se trata de un aspecto que responde al proceso de aprendizaje y que ello favorece a la capacidad y esfuerzo del alumno. En los aspectos que mejorar están las medidas de calidad y los juicios de valorización, que pueden aún tener brechas significativas que generan diferencias notorias en el performance del alumno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamri, M., Amin, A., & Mugahed, W. (2020). Social Media Applications Affecting Students' Academic Performance: A Model Developed for Sustainability in Higher Education. *Sustainability*, 12(16), 64-71. <https://doi.org/10.3390/su12166471>
- Bernate, J., Guataquira, A., Romero, E., & Reyes, P. (2020). Satisfacción de la calidad educativa en educación superior. *Revista Podium*, 38(1), 37-50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Bravo, J., Romero, S., & Pamplona, S. (2021). Early prediction of undergraduate student's academic performance in completely online learning: a five-year study. *Computers in Human Behavior*, (115), 106595. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106595>
- Campira, F., Zebo, P., & Silva, L. (2021). Satisfação com experiências acadêmicas: variáveis preditoras em estudantes universitários de Moçambique. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 16(3), 1979-1994. <https://doi.org/10.21723/riaee.v16i3.15421>
- Chanca, E., & Baltazar, E. (2022). Planificación curricular y desempeño académico en estudiantes de la UNCP en tiempos de Covid-19. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(4), 3420-3430. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2849
- Cheng, S., Xie, K., & Collier, K. (2023). Motivational beliefs moderate the relation between academic delay and academic achievement in online learning environments. *Informática y Educación*, (195), 104724. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2023.104724>
- Dioses, N., Morales, H., Díaz, D., & Vásquez, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Revista Telos*, 23(2), 247-266. <https://doi.org/10.36390/telos232.04>
- Gordillo, L., Domínguez, B., Vega, C., De La Cruz, A., & Ángeles, M. (2020). El marketing educativo como estrategia para la satisfacción de alumnos universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 8(1). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nspe1.499>
- Huu, D., Phuong, B., & Kim, L. (2022). The effectiveness of blended learning on students' academic achievement, self-study skills and learning attitudes: A quasi-experiment study in teaching the conventions for coordinates in the plane. *Heliyon*, e12657. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12657>
- Mackintosh, C. (2021). An evaluation of formative feedback and its impact on undergraduate student nurse academic achievement. *Educación de Enfermería en la Práctica*, (50), 102930. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2020.102930>
- Marcano, P., & Uribe, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(1), 79-84. <https://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- Nauca, E., Chávarry, P., Acevedo, A., & Román, E. (2021). Satisfacción de estudiantes universitarios: Modelo de calidad. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*, 2(1), 1-16. <https://doi.org/10.54798/CLFK2503>
- Ortíz, L., (2020). Evaluación de Desempeño como Factor Estratégico para Rendimiento Académico del Docente Universitario. *Revista Scientific*, 5(15), 336-349. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.17.336-349>
- Rangel, L., Azuela, J., & Ochoa, M. (2021). Explorando el perfil del consumidor universitario. Un estudio de caso de una escuela socialmente responsable en México. *Ciencia Ergo-Sum*, 28(3). <https://doi.org/10.30878/ces.v28n3a3>
- Rastrollo, J., Gómez, J., & Durán, A. (2020). Analyzing and Predicting Students' Performance by Means of Machine Learning: A Review. *Applied Sciences*, 10(3), 1042. <https://doi.org/10.3390/app10031042>
- Rodríguez, C., & Padilla, G. (2020). Niveles de satisfacción estudiantil respecto a la evaluación académica en Educación Superior: la percepción de quienes cursan Formación Inicial Docente. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 16(1), 95-120. <https://doi.org/10.18004/riics.2020.junio.95-120>
- Singh, P., Arora, L., & Choudhry, A. (2023). Consumer Behavior in the Service Industry: An Integrative Literature Review and Research Agenda. *Sustainability*, 15(1), 250. <https://doi.org/10.3390/su15010250>
- Thogersen, J. (2021). Consumer behavior and climate change: consumers need considerable assistance. *Behavioral Sciences*, (42), 9-14. <https://doi.org/10.1016/j.cobeha.2021.02.008>
- Wright, N., & Arora, P. (2022). A for effort: Incomplete information and college students' academic performance. *Economics of Education Review*, (88), 102238. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2022.102238>

Yu, S., Liu, Y., & Guo, R. (2022) "How does my family affect me?" The family cultural capital impact on Chinese junior high school students' academic achievement. *Thinking Skills and Creativity*, (46), 101146. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2022.101146>