

**XIV Congreso Internacional de Análisis Organizacional
Educación Superior y Desarrollo Sustentable**

Calidad Educativa y Satisfacción Estudiantil en una Universidad Pública

Mesa Temática: Educación y Transformación Social

Modalidad: Investigación en Proceso

Autor(es): Dra. María del Carmen Sandoval Caraveo

sandovalcaraveo29@hotmail.com y/o maria.sandoval@ujat.mx

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ingeniería y
Arquitectura

Carretera Cunduacán-Jalpa de Méndez Km 1 Cunduacán Tabasco, México

Tel. 01 (914)3360940

Dra. Edith Georgina Surdez Pérez

edith.2109@hotmail.com y/o edith.surdez@ujat.mx

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias
Económico Administrativas.

Av. Universidad s/n Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco, México.

Tel. 01 (993) 3120355

Dra. Rosiluz Ceballos Povedano

rosiluzc@gmail.com

Universidad del Caribe. Departamento de Economía y Negocios
SM. 78, Mza. 1, Lote 1, Esquina Fraccionamiento Tabachines, 77528 Cancún,
Q.R., México

Tel. 01 (998) 881 4400

Mtro. Enrique Roberto Peralta Mazariego

mazariego27@hotmail.com

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias
Económico Administrativas.

Av. Universidad s/n Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco, México.

Tel. 01 (993) 3120355

Guanajuato, Gto.

8 al 11 de noviembre de 2016

Calidad Educativa y Satisfacción Estudiantil en una Universidad Pública

Resumen

La calidad de los servicios educativos ofrecidos a los estudiantes en las universidades ha sido evaluada a través de la satisfacción que perciben en virtud de ser los principales actores del proceso educativo. El objetivo de esta investigación fue identificar el nivel de satisfacción con relación a elementos de calidad educativa en alumnos de la licenciatura en Innovación Empresarial de una Universidad Pública situada en Quintana Roo, México. Las dimensiones analizadas de satisfacción estudiantil fueron el proceso enseñanza aprendizaje, los servicios de apoyo académico y autorrealización. La población total para el estudio fue de 960 estudiantes, la muestra se obtuvo a través de un muestreo aleatorio simple y de manera proporcional acorde al programa educativo, la cual fue de 118 estudiantes. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental transeccional. La confiabilidad del instrumento se calculó a través del coeficiente Alpha de Cronbach el cual reportó 0.931 de confianza. Los resultados reportan la media más alta en la dimensión de autorrealización y la media más baja en servicios de apoyo académico. El análisis de varianza ANOVA no mostró diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con el promedio, el semestre que cursan, la edad, el género y el estado civil. El análisis de correlación de Pearson reportó una correlación negativa débil entre la dimensión enseñanza aprendizaje con el semestre que estudian. Se concluye de manera general que un cuarto de la población se siente insatisfecho.

Palabras clave: servicios de apoyo académico, autorrealización, estudiantes universitarios.

Introducción

En la actualidad, las instituciones de educación superior se ven inmersas en evaluaciones relacionadas con la calidad de la educación que imparten, para cumplir los requisitos de acreditación de los programas educativos como lo demanda el escenario internacional. Para ello, uno de los indicadores que se ha considerado como un referente de la calidad ofrecida por las universidades, es la satisfacción de los estudiantes.

Al respecto Hernández, Lara, Ortega, Martínez y Avelino (2010) aseveran que los antecedentes de los procesos de evaluación se remontan a los años ochenta cuando se reconoció que la calidad en las universidades se vería reflejada en la acreditación de los programas educativos apoyado por organizaciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

En los últimos años ha existido en México un aumento en los procesos de acreditación de las universidades en virtud de ser un elemento clave para identificar las condiciones de la institución y en consecuencia se da la pauta para el desarrollo de políticas y procesos de mejora continua (Alvarez, Chaparro y Reyes, 2015).

De la Fuente, Marzo y Reyes (2010) aluden que la sociedad ha aumentado sus expectativas respecto a los servicios que ofrecen las universidades lo que ha provocado se ocupen por mejorar la docencia y la investigación, agregan estos

autores que este afán las ha conducido a dar un mayor énfasis al estudio de elementos estrechamente ligados a mejorar el servicio educativo como son la calidad y la satisfacción.

Para Jiménez, Terriquez y Robles (2011) la satisfacción está dirigida hacia las percepciones y no a juicios objetivos además se deriva de la persona y de sus propios intereses; de modo tal que la satisfacción de los estudiantes ha sido un elemento clave para medir la calidad (Gento y Vivas, 2003; Marchesi y Martín, 1998). Otros autores (Bullón, 2007; González, 2006) afirman que para garantizar la calidad en la educación superior es fundamental satisfacer al estudiante, por lo que es imprescindible mantener cubiertas sus necesidades al ser el principal actor de la labor universitaria y primordial fruto para evaluar la calidad de la universidad.

En relación a lo anterior, Salinas, Morales y Martínez (2008) mencionan que la función principal de las universidades es la docencia centrada en el estudiante, por lo que la satisfacción del mismo es un objetivo a cumplir para su permanencia en la institución; por esta razón es importante se realicen investigaciones con el fin de identificar el grado de satisfacción del alumno acerca de los servicios que requiere para una formación de calidad.

En este sentido, Osorio y Pérez (2010) indican que el estudio de la satisfacción estudiantil permite a las instituciones de educación superior identificar los cambios en las demandas de los estudiantes que atienden, así mismo informa lo que el estudiante sabe de su labor estudiantil, cómo se relaciona ésta con su profesión y lo que espera lograr de la institución; por tales razones debe considerarse a la

satisfacción estudiantil como un indicador del desempeño, el aprendizaje y el rendimiento del alumno dentro del salón de clases, es también un factor importante que determina la permanencia, eficiencia y dedicación de los alumnos en sus estudios.

Por tal motivo, la satisfacción del estudiante ha sido relacionada con el rendimiento académico y la deserción (Gómez, Martínez, Recio, López y Gama 2013; Garbanzo, 2007; Caballero, Abello y Palacios, 2007; González, 2006; Cabrera y Galán, 2003; Himmel, 2002), lo que ha dirigido las metas de las reformas educativas hacia la satisfacción de la comunidad (Gento y Vivas, 2003).

Acorde a lo anterior, algunos autores señalan que además de considerar a los estudiantes como el cliente principal del proceso educativo se ha coincidido en que es fundamental considerar sus expectativas y necesidades para alcanzar su satisfacción (Sanjuán, Gómez, Rabell, Arcia y Morales, 2011; Mejías y Martínez, 2009).

Dada la temática abordada en este trabajo, es importante mencionar las definiciones de satisfacción estudiantil que han aportado diversos autores:

“La coincidencia entre la percepción que el alumnado tiene del contexto educativo y la importancia que éste le da a cada aspecto” (Cabrera y Galán, 2003, p.88).

“La apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (Gento y Vivas, 2003, p, 20).

“Una función del nivel de expectativas y las percepciones de confirmación o disconfirmación” (Bullón, 2007, p. 35).

“El goce de todos los factores activos que contribuyen en los procesos enseñanza aprendizaje que brinda la institución a la que asiste a estudiar” (Osorio y Pérez, 2010, p. 54).

En función de lo anterior, se infiere que el término satisfacción estudiantil implica el sentir de los estudiantes con relación al logro de sus intereses dentro del contexto educativo.

Por otra parte, Sotomayor (2002) menciona que la calidad es el valor ético que crea actitudes y comportamientos permanentes en el trabajo de los individuos, grupos y organizaciones, consiste en alcanzar los estándares máximos deseables en todo lo que se realiza para beneficio de los demás, representa la conformidad total con el uso objetivo de los bienes y servicios que se ofrecen y la satisfacción absoluta de quien los recibe, consumidores o usuarios, a un costo que les represente un valor adecuado a grupos y organizaciones.

Para Bullón (2007) la calidad educativa representa la satisfacción de los involucrados y en el caso de la universidad comprende a las autoridades como a los estudiantes que ahí se encuentran, así que el grado de satisfacción

experimentado por los estudiantes refleja la eficiencia en los aspectos que conforman una educación de calidad, para esta autora una educación será de calidad cuando todos los implicados se dirijan al logro de sus objetivos.

Braslavsky (2006, p. 86) dice que “una educación de calidad es aquella que les permite a todas las personas aprender lo necesario para aprovechar las sorpresas inevitables y evitar las anticipaciones y profecías descartables”.

Al respecto, Fernández (2003) agrega que una educación es de calidad, exclusivamente si ya tiene los niveles que han sido calificados como idóneos: eficiencia, eficacia, pertinencia y equidad. También la calidad en las instituciones de Educación Superior ha sido entendida como la capacidad de la institución para satisfacer las necesidades de sus estudiantes (Maldonado, Guillén, Carranza, y Ramírez, 2013).

Cabe mencionar en este trabajo algunas investigaciones de satisfacción estudiantil que dan un referente de la importancia que reviste este tipo de estudios en las instituciones de educación superior como el de Osorio y Pérez (2010) que realizaron una investigación para identificar la satisfacción en 119 estudiantes de psicología educativa, el estudio fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo; en sus resultados encontraron poca satisfacción en las variables de servicios ofrecidos a los estudiantes y en el proceso enseñanza aprendizaje, determinaron total insatisfacción en las condiciones básicas de infraestructura, condiciones de seguridad, consideración a la situación económica, seguridad emocional por trato

afectuoso, sentido de pertenencia a la institución, logros personales, reconocimiento al éxito personal y en la autorrealización.

Otro estudio fue el realizado por Caballero, Abello y Palacios (2007), dentro de sus objetivos estaba buscar relaciones entre el *burnout* y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en 202 estudiantes de psicología de jornada nocturna de una universidad privada de Barranquilla, Colombia. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional; se obtuvo como resultado que el 49% de los estudiantes se sienten a gusto con la carrera, la universidad, el promedio y los estudios, estos porcentajes de acuerdo a los niveles de satisfacción utilizados por los autores significa que se encuentran en los niveles alto y medio alto; los cálculos correlaciones reportaron una relación significativa y positiva entre el vigor y dedicación con la satisfacción frente a los estudios, así mismo identificaron que los estudiantes que perciben mayor agotamiento experimentan mayor cinismo y menor autoeficacia académica, relacionándose negativamente con la satisfacción frente a los estudios. Otro importante hallazgo en la investigación referida, fue que los estudiantes que presentan mayor dedicación y vigor se muestran más satisfechos con los estudios.

Una investigación que se considera importante citar es la llevada a cabo por Maldonado, Guillén, Carranza, y Ramírez (2013) con 200 estudiantes de una institución pública de educación superior del estado de Baja California en la Facultad de Ciencias, Facultad de Medicina y Facultad de Arquitectura. El método de estudio fue empírico, no experimental y descriptivo; las variables analizadas fueron el servicio recibido, proceso enseñanza aprendizaje, actitud del

profesorado, logros personales, condiciones de las aulas, y las tecnologías de la información y comunicación empleadas. Los resultados reportaron que los estudiantes están bastante satisfechos con los servicios que la institución les proporciona; encontraron que las variables que presentan el menor nivel de satisfacción son las de tecnologías de la información y comunicación y las condiciones de las aulas; por otra parte la variable detectada con el mayor nivel de satisfacción es el proceso enseñanza-aprendizaje.

En este contexto, se presentan aquí los resultados de una investigación cuyo objetivo fue identificar la satisfacción de los estudiantes con relación a elementos de calidad educativa de las Licenciaturas del Departamento de Economía y Negocios en una Universidad Pública ubicada en el Estado de Quintana Roo.

Método

Tipo y diseño de la investigación.

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental transeccional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El estudio es no experimental en virtud de que solo se identifica la percepción de los estudiantes respecto al proceso enseñanza aprendizaje, servicios de apoyo académico y autorrealización, considerados para este trabajo como elementos de la calidad educativa y no se recolectaron los datos en condiciones diferentes en las que los estudiantes reciben sus clases.

Sujetos de estudio.

La población total para el estudio fue de 960 estudiantes, la muestra se obtuvo a través de un muestreo aleatorio simple y de manera proporcional al programa educativo, se consideró un error de estimación del 5% y una confiabilidad del 95% (Walpole, Myers, Myers y Ye, 2007). Se presentan en este trabajo los resultados obtenidos en una muestra de 118 estudiantes de la licenciatura en Innovación Empresarial de una Universidad Pública ubicada en el Estado de Quintana Roo, México.

Instrumento de investigación.

Se realizó una adaptación propia del cuestionario elaborado y validado por Gento y Vivas (2003) denominado SEUE: "Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación". En la primera parte del cuestionario se incluyen variables sociodemográficas relacionadas con la institución tales como el programa educativo, el promedio de las calificaciones y semestre que cursan; las otras variables se refieren al individuo como la edad, sexo, estado civil. La segunda sección mide la variable satisfacción estudiantil a través de tres dimensiones y 29 reactivos (tabla 1).

Tabla 1. Especificaciones del cuestionario de satisfacción académica

Dimensión	Definición operacional	Reactivos
Proceso enseñanza-aprendizaje	Grado de satisfacción que perciben los estudiantes respecto a los factores que intervienen en la	<ul style="list-style-type: none">• El plan de estudios de la carrera• El contenido de las asignaturas• El modelo de estudio (flexible)• El dominio de los contenidos y actualización de los profesores

	adquisición de sus conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de exigencia de los profesores • El sistema de evaluación de los profesores • La orientación y apoyo de los profesores • El método de enseñanza • La comunicación con los profesores en el aula • La formación práctica durante el proceso de enseñanza aprendizaje • La vinculación a los futuros centros de trabajo • La asistencia a clases de los profesores • La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza
Servicios de apoyo académico	Es el grado de satisfacción que perciben los estudiantes acerca de los servicios que son indispensables en su estancia en la universidad.	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de la biblioteca • La cantidad y actualización de los libros de la biblioteca • La atención de la oficina de Servicios Escolares • El proceso de admisión e inscripción • El Acceso a computadoras para realizar las tareas • El acceso a internet • El servicio de fotocopias • La higiene de los alimentos de la cafetería • La variedad de alimentos de la cafetería • La calidad de los alimentos de la cafetería
Autorrealización	Es el grado de satisfacción que perciben los estudiantes sobre la adquisición de conocimientos y de la libertad para realizar actividades académicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Poder hacer lo que verdaderamente quiero y tengo capacidad de hacer • Saber que cada día voy adquiriendo mayores conocimientos y destrezas • La libertad que tengo en la universidad • La autonomía que tengo en la realización de mis trabajos

-
- El desarrollo de mi creatividad
 - Mi futuro profesional
-

Fuente: Elaboración propia con base en Gento y Vivas (2003).

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach que reportó 0.931 de confiabilidad, por lo que se considera aceptable (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Las respuestas del cuestionario aplicado a los estudiantes se clasificaron de la siguiente manera: 1= totalmente insatisfecho, 2= poco satisfecho, 3= satisfecho y 4= totalmente satisfecho.

Procedimiento de recolección y análisis de los datos.

Para la recolección de los datos se aplicaron los cuestionarios de manera directa a cada uno de los estudiantes en los salones de clases con asistencia directa (instrucciones verbales y respuesta a dudas en el lugar de aplicación). El análisis de los datos comprende los resultados descriptivos, el de varianza ANOVA y correlación de Pearson.

Resultados

Los puntajes obtenidos de la escala de satisfacción estudiantil fueron analizados a través de la distribución de frecuencias, muestran una distribución normal con un valor mínimo registrado de 35 y un valor máximo de 116, una curtosis de 4.374, una media de 92.33 y una desviación estándar de 12.411. Se identificaron los cuartiles de la distribución para determinar categorías de análisis las cuales se presentan en la tabla 2.

Tabla 2. Niveles de satisfacción estudiantil, rango de valores (escala 29-116)

Satisfacción estudiantil	Percentil	Rango	%
Insatisfecho	25	Valores ≤ 85	25
Poco satisfecho	50	86-93	25
Satisfecho	75	94-102	30
Muy satisfecho	100	Valores ≥ 102	20

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los datos reportados en la tabla 2, se considera que la población estudiantil insatisfecha es la que se encuentra registrada bajo del percentil 25 (25%).

El resultado de la estadística descriptiva se presenta por dimensiones de satisfacción estudiantil en las tablas 3, 4 y 5.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de la dimensión proceso enseñanza-aprendizaje

Ítems	N	Mínimo	Máximo	Media	D.E.
El plan de estudios de la carrera	118	1.00	4.00	3.1864	.76179
El contenido de las asignaturas	118	1.00	4.00	3.1271	.66083
El modelo de estudio	118	1.00	4.00	3.4237	.75568
El dominio de los contenidos y actualización de los profesores	118	1.00	4.00	3.1441	.70741
El nivel de exigencia de los profesores	118	1.00	4.00	3.2458	.73887
El sistema de evaluación de los profesores	118	1.00	4.00	3.1949	.61684

La orientación y apoyo de los profesores	118	1.00	4.00	3.3390	.70675
El método de enseñanza	118	1.00	4.00	3.2203	.62887
La comunicación con los profesores en el aula	118	1.00	4.00	3.3475	.67148
La formación práctica durante el proceso de enseñanza aprendizaje	118	1.00	4.00	3.1356	.69078
La vinculación a los futuros centros de trabajo	118	1.00	4.00	2.8729	.79040
La asistencia a clases de los profesores	118	1.00	4.00	3.5593	.62076
La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	118	1.00	4.00	3.1271	.84273
N válido (por lista)	118				

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en la tabla 3 la media más alta se obtuvo en las preguntas de asistencia a clases de los profesores y la orientación y apoyo de los profesores lo que se traduce en satisfacción percibida de los estudiantes en estos ítems. Por el contrario, la media más baja fue para el ítem referido a la vinculación a los futuros centros de trabajo.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios de apoyo académico

Ítems	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
El servicio de la biblioteca	118	1.00	4.00	3.2542	0.66905
La cantidad y actualización de los libros de la biblioteca	118	1.00	4.00	3.0847	.74623

La atención de la oficina de Servicios Escolares	118	1.00	4.00	2.9407	.82991
El proceso de admisión e inscripción	118	1.00	4.00	3.0678	.81365
El Acceso a computadoras para realizar las tareas	118	1.00	4.00	3.1695	.87026
El acceso a internet	118	1.00	4.00	2.7373	.93761
El servicio de fotocopias	118	1.00	4.00	2.8814	.82865
La higiene de los alimentos de la cafetería	118	1.00	4.00	2.8729	.84273
La variedad de alimentos de la cafetería	118	1.00	4.00	2.4576	.78058
La calidad de los alimentos de la cafetería	118	1.00	4.00	2.6239	.80651
N válido (por lista)	118				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se nota que existe mayor satisfacción en los servicios bibliotecarios y acceso a las computadoras. Se encontró menor satisfacción en la variedad de alimentos de la cafetería.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos de la dimensión autorrealización

Ítems	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Poder hacer lo que verdaderamente quiero y tengo capacidad de hacer	118	1.00	4.00	3.4661	.62268
Saber que cada día voy adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	118	1.00	4.00	3.6186	.61212

La libertad que tengo en la universidad	118	1.00	4.00	3.6356	.57979
La autonomía que tengo en la realización de mis trabajos	118	1.00	4.00	3.5593	.63438
El desarrollo de mi creatividad	118	1.00	4.00	3.5339	.63626
Mi futuro profesional	118	1.00	4.00	3.5254	.63666
N válido (por lista)	118				

Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere a la dimensión de autorrealización se encontró mayor satisfacción en los ítems referidos a la libertad que sienten tener los estudiantes en la universidad y a la adquisición de conocimientos y destrezas.

Tabla 6. Satisfacción por dimensiones

Dimensiones de Satisfacción estudiantil	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Proceso de enseñanza aprendizaje	180	1	4	3.22	0.707
Servicios de apoyo académico	180	1	4	2.90	0.812
Autorrealización	180	1	4	3.55	0.620

Fuente: Elaboración propia

Es posible observar en la tabla 6 que la media más alta fue en la dimensión de autorrealización lo que muestra mayor satisfacción. Se encontró menor satisfacción en los servicios de apoyo académico.

Por otra parte, con el fin de determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación a las variables sociodemográficas, se empleó el análisis de varianza ANOVA para el promedio, semestre, edad y sexo (tablas 7, 8, 9 y 10).

Tabla 7. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al promedio de calificaciones

Dimensiones	Promedio	N	Media	Mínimo	Máximo	F	Sig.
Enseñanza aprendizaje		8	40.88	34	51	0.383	0.766
	7.1-8	45	42.51	17	52		
	8.1-9	56	41.80	17	50		
	9.1-10	9	40.38	29	49		
	Total	118	41.91	17	52		
Servicios de apoyo		8	28.75	24	37	0.241	0.867
	7.1-8	45	29.64	12	40		
	8.1-9	56	28.93	15	40		
	9.1-10	9	28.25	17	35		
	Total	118	29.15	12	40		
Autorrealización		8	20.25	16	24	0.993	0.399
	7.1-8	45	20.89	6	24		
	8.1-9	56	21.75	16	24		
	9.1-10	9	21.75	19	24		
	Total	118	21.32	6	24		

Nota: * $p \leq .05$ Fuente: Elaboración propia

El análisis de varianza ANOVA no reportó la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con el promedio de las calificaciones de los alumnos.

Tabla 8. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al semestre que cursan.

Dimensiones	Semestre	N	Media	Mínimo	Máximo	F	Sig
Enseñanza Aprendizaje	01-04	56	43.13	17	52	1.835	0.145
	05-08	46	41.04	17	50		
	09-12	15	40.67	29	52		
	13-16	1	34.00	34	34		
	Total	118	41.92	17	52		
Servicios de apoyo	01-04	56	29.13	12	38	0.558	0.644
	05-08	46	28.74	15	38		
	09-12	15	30.20	20	40		
	13-16	1	24.00	24	24		
	Total	118	29.07	12	40		

Autorrealización	1-04	56	21.68	6	24	0.564	0.64
	5-08	46	21.11	8	24		
	9-12	15	20.93	16	24		
	13-16	1	19.00	19	19		
	Total	118	21.34	6	24		

Nota: *p≤ .05 Fuente: Elaboración propia

La tabla 8 señala que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al semestre que cursan los alumnos.

Tabla 9. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación a la edad.

Dimensiones	Edad	N	Media	Mínimo	Máximo	F	Sig.
Enseñanza aprendizaje	18-20	42	42.67	17	50	1.114	0.347
	21-23	59	41.00	17	52		
	24-26	13	42.69	36	51		
	27 o más	4	45.25	34	52		
	Total	118	41.92	17	52		
Servicios de apoyo	18-20	42	29.62	12	38	0.222	0.881
	21-23	59	28.07	15	38		
	24-26	13	31.23	20	40		
	27 o más	4	31.00	24	40		
Autorrealización	Total	118	29.07	12	40		
	18-20	42	21.29	6	24		
	21-23	59	21.22	8	24		
	24-26	13	21.77	17	24		
	27 o más	4	22.25	19	24		
Total	118	21.34	6	24			

Nota: *p≤ .05 Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 señala que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación a la edad de los estudiantes.

Tabla 10. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al género.

Dimensiones	Género	N	Media	Mínimo	Máximo	F	Sig.
Enseñanza aprendizaje	Hombre	62	42.27	17	52	0.239	0.788
	Mujer	55	41.51	17	52		
		1	43.00	43	43		
	Total	118	41.92	17	52		
Servicios de apoyo	Hombre	62	29.66	12	40	1.106	0.334
	Mujer	55	28.56	15	38		
		1	20.00	20	20		
	Total	118	29.07	12	40		
Autorrealización	Hombre	62	20.98	6	24		
	Mujer	55	21.69	16	24		
		1	24.00	24	24		
	Total	118	21.34	6	24		

Nota: * $p \leq .05$ Fuente: Elaboración propia

La tabla 10 señala que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al género.

Tabla 11. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al estado civil

Dimensiones	Edo. Civil	N	Media	Mínimo	Máximo	F	Sig.
Enseñanza aprendizaje	Soltero	110	41.72	17	52	1.833	0.178
	Casado	8	44.75	38	51		
	Total	118	41.92	17	52		
Servicios	Soltero	110	29.02	12	40	0.134	0.715
	Casado	8	29.75	20	37		
	Total	118	29.07	12	40		
Autorrealización	Soltero	110	21.23	6	24	2.078	0.152
	Casado	8	22.88	20	24		
	Total	118	21.34	6	24		

Nota: * $p \leq .05$ Fuente: Elaboración propia

La tabla 11 indica que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al estado civil.

Tabla 12. Correlación de las dimensiones del cuestionario de satisfacción estudiantil con el promedio, el semestre y la edad. .

Dimensiones	Promedio	Semestre	Edad	Enseñanza- Aprendizaje	Servicios	Autorrealización
Promedio	1	.311**	0.127	-0.043	-0.051	0.151
Semestre		1	.697**	-.195*	0.008	-0.111
Edad			1	0.01	0.042	0.054
Enseñanza- Aprendizaje				1	.533**	.692**
Servicios					1	.432**
Autorrealización						1

Fuente: Elaboración propia

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

El análisis de correlación de Pearson solo reportó una correlación negativa débil (-.195*) entre la dimensión enseñanza aprendizaje con el semestre que estudian.

Conclusiones

Los procesos de acreditación de los programas de estudio en las universidades públicas en México son un referente de la calidad educativa que ofertan a los estudiantes, los estudios de satisfacción estudiantil han sido utilizados para medir la calidad en virtud de que son los propios estudiantes principales actores del trabajo universitario. Por tal motivo es necesario mantener cubiertas las necesidades de los alumnos ya que de ello depende la calidad de la educación.

Para identificar la satisfacción de los estudiantes en las universidades es conveniente realizar investigaciones fidedignas que aporten conocimientos

verdaderos con el objetivo de detectar los elementos a considerar para una mejora de la calidad.

En este trabajo se mostraron los resultados obtenidos de un estudio de satisfacción con relación a elementos de la calidad educativa tales como el proceso de enseñanza aprendizaje, servicios de apoyo académico y autorrealización. Los resultados indican que los estudiantes se sienten más satisfechos en la dimensión de autorrealización seguida del proceso enseñanza aprendizaje, lo que concuerda con lo manifestado en la investigación hecha por Maldonado, Guillén, Carranza, y Ramírez (2013) que detectaron el mayor nivel de satisfacción en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por el contrario, se identificó menor satisfacción en los servicios de apoyo académico, este resultado coincide con lo reportado por Osorio y Pérez (2010) quienes revelaron poca satisfacción en las variables de servicios ofrecidos a los estudiantes.

El análisis de frecuencia determinó que un cuarto de la población está insatisfecha, la mitad de la población se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho. Vale la pena un estudio posterior para conocer las causas de este resultado. Por otro lado, el análisis de varianza ANOVA, no reportó diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción académica con el promedio, el semestre, la edad, el género y el estado civil, lo cual significa que estas variables no influyen en el nivel de satisfacción de los estudiantes.

El análisis de correlación de Pearson reportó una correlación negativa débil (-.195*) entre la dimensión enseñanza aprendizaje con el semestre que estudian,

este resultado indica que a mayor avance en los estudios es menor su satisfacción en el proceso de enseñanza. Llama la atención este resultado ya que los alumnos al estar más cerca de terminar sus estudios es posible deducir estarían más satisfechos, es importante realizar estudios posteriores para conocer las causas de esta correlación.

Para finalizar, es posible afirmar que los resultados de esta investigación solo son válidos para la población analizada pero la metodología puede ser replicada en otros estudios de satisfacción estudiantil en las universidades en virtud de que esta temática hoy en día es de gran importancia para la acreditación de programas educativos que son evaluados por la calidad educativa de sus procesos.

Referencias

Alvarez, J., Chaparro E. M. y Reyes, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 13 (2), 5-26.

Braslavsky, C. (2006). Diez factores para una educación de calidad para todos en el Siglo XXI. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4(2e), 84-101. Recuperado de <http://www.rinace.net/arts/vol4num2e/art5.pdf>.

- Bullón, S.R. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. *Tesis profesional*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/620>
- Caballero, C.C., Abello, R. y Palacios, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25 (2), 98-111.
- Cabrera, P. y Galán, E. (2003). Satisfacción escolar y rendimiento académico. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 87-98. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501406>
- De la Fuente, H., Marzo, M. y Reyes, M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la universidad de Talca. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería* 18 (3), 350-363. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009
- Fernández, M.E. (Enero, 2003). La investigación y su asesoría, una búsqueda que aporte a su calidad. *Educar*, Sistema Educativo Jalisciense, 13-23.
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>

Gento, S. Vivas, M. (septiembre, 2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12 (2), 16-27. Recuperado de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf

Gómez, D., Martínez, E. I., Recio, R. G., López, H. (2013). Lealtad, Satisfacción y Rendimiento Académico en los Estudiantes de la UASLP-UAMZM. *Sophia*, 9, 1-17.

González, I. (2006). Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el espacio europeo de educación superior. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 10, 4 (3), 445-468. Recuperado de http://www.investigacion-psicopedagogica.com/revista/articulos/10/espanol/Art_10_134.pdf

Hernández, C.A., Lara, B., Ortega, M.P., Martínez, M.G., Avelino, I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*, 15, 35-46. Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/15/015_Hernandez.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª. ed). México: McGraw Hill.

Himmel, E. (2002). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista Calidad en la Educación*, 91-108. Recuperado de http://www.universidadtecnologicadechile.cl/tportal/portales/tp4964b0e1bk102/uploadImg/File/EducacionSuperior/desercion/1_%20DesercionE_Himmel.pdf

Jiménez, A., Terriquez, B. Robles, F.J. (Enero, 2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3 (6), 46-56. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

Maldonado, S.E., Guillén, A.M., Carranza, R.E., Ramírez, M.A. (2013). Análisis de la calidad de los servicios recibidos en las instituciones de educación superior. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6, (7), 67-79.

Marchesi, A. y Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid. Alianza.

Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*. X(2), 29-47. Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf

Osorio, J.V. y Pérez, K.M (2010). El nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional en alumnos de psicología educativa. *Tesis*

profesional. Universidad Pedagógica Nacional, México. Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/27385.pdf>

Salinas, A. Morales, J. A. y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 23, 39-55. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

Sanjuán, G., Gómez, M., Rabell, O., Arcia, L. y Morales, I. (2011). Resultados preliminares del grado de satisfacción con el empleo del aula virtual de la Facultad de Ciencias Médicas General Calixto García. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 10(1), 114-125. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v10n1/rhcm16111.pdf>

Sotomayor, I. (2002). *La calidad y productividad de las organizaciones en México*. México: Ediciones Taller Abierto.

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L. y Ye, K. (2007). *Probabilidad & Estadística* (8a. ed.). México: PEARSON Educación.