



# REVISTA INCLUSIONES

HOMENAJE A GINO RÍOS PATIO

Revista de Humanidades y Ciencias Sociales

Volumen 7 . Número Especial

Enero / Marzo

2020

ISSN 0719-4706

**CUERPO DIRECTIVO**

**Directores**

**Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda**

Universidad Católica de Temuco, Chile

**Dr. Francisco Ganga Contreras**

Universidad de Los Lagos, Chile

**Subdirectores**

**Mg © Carolina Cabezas Cáceres**

Universidad de Las Américas, Chile

**Dr. Andrea Mutolo**

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Editor**

**Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Editor Científico**

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

**Editor Brasil**

**Drdo. Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva**

Universidade da Pernambuco, Brasil

**Editor Ruropa del Este**

**Dr. Alekzandar Ivanov Katrandhiev**

Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

**Cuerpo Asistente**

**Traductora: Inglés**

**Lic. Pauline Corthorn Escudero**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Traductora: Portugués**

**Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Portada**

**Lic. Graciela Pantigoso de Los Santos**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**COMITÉ EDITORIAL**

**Dra. Carolina Aroca Toloza**

Universidad de Chile, Chile

**Dr. Jaime Bassa Mercado**

Universidad de Valparaíso, Chile

**Dra. Heloísa Bellotto**

Universidad de Sao Paulo, Brasil

**Dra. Nidia Burgos**

Universidad Nacional del Sur, Argentina

**Mg. María Eugenia Campos**

Universidad Nacional Autónoma de México, México

**Dr. Francisco José Francisco Carrera**

Universidad de Valladolid, España

**Mg. Keri González**

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Dr. Pablo Guadarrama González**

Universidad Central de Las Villas, Cuba

**Mg. Amelia Herrera Lavanchy**

Universidad de La Serena, Chile

**Mg. Cecilia Jofré Muñoz**

Universidad San Sebastián, Chile

**Mg. Mario Lagomarsino Montoya**

Universidad Adventista de Chile, Chile

**Dr. Claudio Llanos Reyes**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Dr. Werner Mackenbach**

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

**Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín**

Universidad de Santander, Colombia

**Ph. D. Natalia Milanesio**

Universidad de Houston, Estados Unidos

**Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Ph. D. Maritza Montero**

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

**Dra. Eleonora Pencheva**

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

**Dra. Rosa María Regueiro Ferreira**

Universidad de La Coruña, España

**Mg. David Ruete Zúñiga**

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

**Dr. Andrés Saavedra Barahona**

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

**Dr. Efraín Sánchez Cabra**  
*Academia Colombiana de Historia, Colombia*

**Dra. Mirka Seitz**  
*Universidad del Salvador, Argentina*

**Ph. D. Stefan Todorov Kapralov**  
*South West University, Bulgaria*

**COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

**Comité Científico Internacional de Honor**

**Dr. Adolfo A. Abadía**  
*Universidad ICESI, Colombia*

**Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Martino Contu**  
*Universidad de Sassari, Italia*

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**  
*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil*

**Dra. Patricia Brogna**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Horacio Capel Sáez**  
*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Javier Carreón Guillén**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Lancelot Cowie**  
*Universidad West Indies, Trinidad y Tobago*

**Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar**  
*Universidad de Los Andes, Chile*

**Dr. Rodolfo Cruz Vadillo**  
*Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México*

**Dr. Adolfo Omar Cueto**  
*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*

**Dr. Miguel Ángel de Marco**  
*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Emma de Ramón Acevedo**  
*Universidad de Chile, Chile*

**Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia**  
*Universidad Autónoma de Madrid, España*

**Dr. Antonio Hermosa Andújar**  
*Universidad de Sevilla, España*

**Dra. Patricia Galeana**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dra. Manuela Garau**  
*Centro Studi Sea, Italia*

**Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg**  
*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia*  
*Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos*

**Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez**  
*Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia*

**José Manuel González Freire**  
*Universidad de Colima, México*

**Dra. Antonia Heredia Herrera**  
*Universidad Internacional de Andalucía, España*

**Dr. Eduardo Gomes Onofre**  
*Universidade Estadual da Paraíba, Brasil*

**Dr. Miguel León-Portilla**  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel Ángel Mateo Saura**  
*Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España*

**Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros**  
*Diálogos em MERCOSUR, Brasil*

**+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández**  
*Universidad del Zulia, Venezuela*

**Dr. Oscar Ortega Arango**  
*Universidad Autónoma de Yucatán, México*

**Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut**  
*Universidad Santiago de Compostela, España*

**Dr. José Sergio Puig Espinosa**  
*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dra. Francesca Randazzo**  
*Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras*

# REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

**Dra. Yolando Ricardo**

*Universidad de La Habana, Cuba*

**Dr. Manuel Alves da Rocha**

*Universidade Católica de Angola Angola*

**Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza**

*Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*

**Dr. Miguel Rojas Mix**

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades  
Estatales América Latina y el Caribe*

**Dr. Luis Alberto Romero**

*CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dr. Adalberto Santana Hernández**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Juan Antonio Seda**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva**

*Universidad de Sao Paulo, Brasil*

**Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso**

*Universidad de Salamanca, España*

**Dr. Josep Vives Rego**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Comité Científico Internacional**

**Mg. Paola Aceituno**

*Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile*

**Ph. D. María José Aguilar Idañez**

*Universidad Castilla-La Mancha, España*

**Dra. Elian Araujo**

*Universidad de Mackenzie, Brasil*

**Mg. Rumyana Atanasova Popova**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

## CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

**Dra. Ana Bénard da Costa**

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal  
Centro de Estudios Africanos, Portugal*

**Dra. Alina Bestard Revilla**

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el  
Deporte, Cuba*

**Dra. Noemí Brenta**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Ph. D. Juan R. Coca**

*Universidad de Valladolid, España*

**Dr. Antonio Colomer Vialdel**

*Universidad Politécnica de Valencia, España*

**Dr. Christian Daniel Cwik**

*Universidad de Colonia, Alemania*

**Dr. Eric de Léséulec**

*INS HEA, Francia*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Ph. D. Mauricio Dimant**

*Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel*

**Dr. Jorge Enrique Elías Caro**

*Universidad de Magdalena, Colombia*

**Dra. Claudia Lorena Fonseca**

*Universidad Federal de Pelotas, Brasil*

**Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo**

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

**Dra. Carmen González y González de Mesa**

*Universidad de Oviedo, España*

**Ph. D. Valentin Kitanov**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Mg. Luis Oporto Ordóñez**

*Universidad Mayor San Andrés, Bolivia*

**Dr. Patricio Quiroga**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Gino Ríos Patio**

*Universidad de San Martín de Porres, Perú*

**REVISTA  
INCLUSIONES**  
REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta**  
*Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México*

**Dra. Vivian Romeu**  
*Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México*

**Dra. María Laura Salinas**  
*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

**Dr. Stefano Santasilia**  
*Universidad della Calabria, Italia*

**Mg. Silvia Laura Vargas López**  
*Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México*

**CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL**

**Dra. Jaqueline Vassallo**  
*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

**Dr. Evandro Viera Ouriques**  
*Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil*

**Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez**  
*Universidad de Jaén, España*

**Dra. Maja Zawierzeniec**  
*Universidad Wszechnica Polska, Polonia*

Editorial Cuadernos de Sofía  
Santiago – Chile  
Representante Legal  
Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

## Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción



BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

**SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA:  
UNA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN ESTUDIANTES DE PRE-GRADO**

**UNIVERSITY STUDENT SATISFACTION:  
AN EVALUATION OF EDUCATIONAL QUALITY AMONG UNDERGRADUATE STUDENTS**

**Dra. María del Carmen Sandoval Caraveo**

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México  
sandovalcaraveo29@hotmail.com

**Dra. Edith Georgina Surdez Pérez**

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México  
edith.2109@hotmail.com

**Ph. D. Jesús Izquierdo**

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México  
jesus.izquierdo@mail.mcgill.ca

**Fecha de Recepción:** 27 de julio de 2019 – **Fecha Revisión:** 22 de agosto de 2019

**Fecha de Aceptación:** 06 de diciembre de 2019 – **Fecha de Publicación:** 01 de enero de 2020

**Resumen**

El estudio evaluó la calidad educativa a través de la satisfacción estudiantil en una Universidad Pública, se consideraron las dimensiones: proceso de enseñanza aprendizaje, el trato respetuoso, la infraestructura y la autorrealización. La investigación fue cuantitativa con diseño no experimental transversal, los datos se recolectaron empleando un instrumento con escala tipo Likert, la fiabilidad se comprobó con el Coeficiente Alpha de Cronbach que reportó 0.84. Participaron 365 estudiantes de 10 programas de pre-grado de tres Divisiones Académicas. Los datos se analizaron con pruebas no paramétricas empleando la prueba de Kruskal-Wallis para identificar diferencias entre las Divisiones Académicas y se hicieron comparaciones entre grupos con la prueba de Mann-Whitney y ajuste de Bonferroni. Las medidas de centralidad reportan tendencia hacia la satisfacción del estudiantado en autorrealización y trato respetuoso pero menos en infraestructura y el proceso enseñanza aprendizaje. Los análisis no paramétricos reportaron diferencias entre Divisiones Académicas y entre programas educativos.

**Palabras Claves**

Universidad – Estudiante – Enseñanza-aprendizaje

**Abstract**

This study explored educational quality in a public university in Mexico through an examination of four dimensions of student satisfaction: teaching and learning, student respect, infrastructure and self-realization. Through a descriptive quantitative design, data were collected using a Likert-scale questionnaire which was administered to 365 students enrolled in ten undergraduate programs across three academic departments. Cronbach analyses revealed a .84 reliability coefficient for the questionnaire data. Kruskal-Wallis analyses were run to identify significant main effects for educational programs and departments. Post-hoc pair-wise comparisons were then conducted using Mann-Whitney analyses, with Bonferroni adjustments, for the identification of significant

**Satisfacción estudiantil universitaria: una evaluación de la calidad educativa en estudiantes de pre-grado** pág. 224

between-group differences. The overall analyses of the central tendency measures reveal positive student satisfaction for respect and self-realization, but, less satisfaction for teaching-learning and infrastructure. The non-parametric analyses revealed significant differences in student satisfaction between academic departments, and between educational programs.

### **Keywords**

University – Student – Teaching-learning

### **Para Citar este Artículo:**

Sandoval Caraveo, María del Carmen; Surdez Pérez, Edith Georgina e Izquierdo, Jesús. Satisfacción estudiantil universitaria: una evaluación de la calidad educativa en estudiantes de pre-grado. Revista Inclusiones Vol: 7 num Especial Enero-Marzo (2020): 223-239.

Licencia Creative Commons Attribution Non-Comercial 3.0 Unported  
(CC BY-NC 3.0)  
Licencia Internacional



## Introducción

En los últimos años las instituciones de educación superior se han visto inmersas en procesos de evaluación y acreditación de sus programas educativos para asegurar su calidad y garantizar las exigencias de la sociedad y del mercado laboral. En las instituciones de educación superior se forman estudiantes con perfil para desarrollarse profesionalmente de manera eficiente en las organizaciones productivas y uno de los aspectos con mayor relevancia al evaluar la calidad educativa universitaria, es conocer la satisfacción de los estudiantes con relación a los servicios que la institución le otorga. En este sentido, la calidad de la educación debe ser concebida como un proceso institucional dirigido a mejorar de forma permanente la educación superior y no como un acto universitario aislado.<sup>1</sup> El término calidad ha sido asociado a diferentes conceptos y aspectos de la educación superior. Salinas, Morales y Martínez<sup>2</sup> por ejemplo, lo relacionan con “conceptos de excepcionalidad, excelencia, transformación de la persona a través del proceso educativo” los autores señalan que los estudiantes proporcionan información valiosa utilizada para evaluar a las instituciones educativas y los datos recopilados dan a conocer el logro de los objetivos y el trabajo de la organización de la cual forman parte. Otros autores definen a la calidad como “un concepto multidimensionado y relativo tanto a los contextos sociales como a la misión, objetivos e intereses de los actores de cada institución”.<sup>3</sup> Para Cardoso y Cerecedo<sup>4</sup> la calidad educativa se concibe como “la síntesis de atributos que posee una institución o programa educativo” por lo tanto, la calidad de un programa educativo y de la institución que lo imparte, es un elemento decisivo en la calidad de vida de la población en la que se encuentre y donde los académicos son responsables de la calidad de un programa educativo. En este orden de ideas, la evaluación de la calidad educativa en las universidades se ha convertido en tema principal en las políticas públicas de estas instituciones debido al aumento de estudiantes, el acceso al conocimiento a través de las tecnologías y a la reducción de los recursos económico por parte del erario público.<sup>5</sup> Así mismo, la calidad educativa en la universidad es un logro que involucra el trabajo y responsabilidad de la institución, es compromiso de las universidades evaluar la calidad de sus procedimientos y resultados<sup>6</sup> a través de indicadores los cuales se concentran en programas educativos, profesores, estudiantes, instalaciones y financiamiento.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> Miguel Ángel Fernández; Felipe de Jesús García; Isaías Hernández; José Rubén Quiroz; Jorge Arellano y María Teresa Ávalos, “Satisfacción de los alumnos del curso de especialización en medicina familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social”. *Atención Familiar* Vol: 19 num 1 (2012): 16.

<sup>2</sup> Agapito Salinas, Juan Antonio Morales y Pablo Martínez, “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*, Vol: 31 num 39 (2008): 1.

<sup>3</sup> Ariana De Vincenzi, “Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas”, *Revista Iberoamericana de Educación Superior* Vol: 4 num 9 (2013): 76.

<sup>4</sup> Edgar Oliver Cardoso, María Trinidad Cerecedo, “Propuesta de indicadores para evaluar la calidad de un programa de posgrado en educación”, *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Vol:13 num 2 (2011): 68.

<sup>5</sup> Ariana De Vincenzi, “Evaluación institucional...”

<sup>6</sup> Ariana De Vincenzi, “Evaluación institucional...”

<sup>7</sup> Iván Alejandro Salas, “La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México”, *Calidad en la Educación* Vol: 38 (2013): 305.

En épocas recientes se cuenta con diversas formas para evaluar la calidad en las universidades entre las que se observa la evaluación de la calidad hacia la mejora institucional que se enfoca a la medición de los recursos, de los procesos y de los logros, esta valoración se ha hecho a través de la evaluación y la acreditación de la institución, en años recientes para la medición de la calidad se ha dado énfasis al estudio de la satisfacción de los estudiantes con la universidad.<sup>8</sup>

Autores como Pareja y Torres<sup>9</sup> señalan que los estudiantes pueden proporcionar información valiosa para evaluar a las instituciones educativas y los datos recopilados dan a conocer el logro de los objetivos y el trabajo de la organización de la cual forman parte. Es así que para saber la existencia de calidad en algo “es imprescindible establecer un consenso más o menos amplio, sobre cuántas y cuáles son las cualidades que habrán de evaluarse”.

En la evaluación de la calidad educativa, el estudio de la satisfacción de los alumnos en las organizaciones educativas, es una temática relevante de interés social que tiene una relación intrínseca con el desarrollo económico y la calidad de vida de los jóvenes, por lo tanto, los estudiantes deben participar en las propuestas de mejora en sus procesos educativos.<sup>10</sup> En consecuencia, identificar el nivel de la satisfacción estudiantil es de gran importancia en todos los programas educativos; las decisiones estratégicas y operacionales de estos programas deben relacionarse con los requerimientos de los estudiantes en virtud de que los niveles de satisfacción de los estudiantes en instituciones de educación superior han servido de guía constructiva para muchas universidades del mundo.<sup>11</sup>

En países como México, la calidad educativa ha sido evaluada por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior<sup>12</sup> pero pocas veces desde la perspectiva de los estudiantes. Además, como se discute en la sección siguiente, estos estudios han tomado un enfoque al interior de las instituciones, es por ello que se hace necesario tener una visión más amplia para identificar la posible variabilidad en la satisfacción que pueda darse en los estudiantes al interior de los diferentes programas educativos de una institución. Este trabajo aporta al conocimiento los resultados derivados de una investigación empírica en la cual se evaluó la calidad educativa a través de la satisfacción de una población de más de siete mil alumnos inscritos en 10 programas de pre-grado de las Divisiones Académicas de Educación y Artes (Licenciatura en Comunicación, Idiomas y Ciencias de la Educación) Informática y Sistemas (Licenciatura en Informática Administrativa, Sistemas Computacionales, Licenciatura en Tecnologías de Información y Telemática) y Sociales y Humanidades

<sup>8</sup> Manuel Pereira, “Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales)” Vol: 39 num 3 (2011): 73.

<sup>9</sup> José Antonio Pareja, César Torres, “Una clave para la calidad de la institución educativa: los planes de mejora”, Educación y educadores Vol: 9 num 2 (2006): 171.

<sup>10</sup> Liliana Pedraja-Rejas, Emilio Rodríguez-Ponce, Patricio Rodríguez-Mardones, Francisco Ganga-Contreras, Francisco Villegas-Villegas, “Determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios: Un estudio exploratorio desde Chile”, Interciencia Vol: 41 num 6 (2016): 401.

<sup>11</sup> Ricardo Blanco, “Estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Graduada de Administración Pública de la Universidad de Puerto Rico, recinto de Río Piedras” (Tesis de maestría en Universidad de Puerto Rico, 2004).

<sup>12</sup> Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior CIEES, Acreditación Institucional (México: 2019).

(Licenciatura en Derecho, Historia y Sociología) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. En primer lugar, se analizan los datos de forma general a través de la estadística descriptiva y posteriormente, empleando estadística inferencial, se contrastan los datos entre Divisiones Académicas y entre programas educativos.

### **Evaluación de la satisfacción estudiantil**

Los estudios de satisfacción surgieron en el campo de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en las teorías de la motivación humana. Dentro de las aportaciones teóricas más conocidas se encuentran la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow<sup>13</sup> quien señaló dos tipos de necesidades humanas: las primarias, referidas a las fisiológicas y de seguridad y las secundarias de carácter psicológico-social, Maslow concluyó que satisfechas una serie de necesidades éstas dejan de fungir como motivadores. La teoría bifactorial de Frederick Herzberg<sup>14</sup> a su vez, señala que existen dos conjuntos de factores, los motivadores y los higiénicos los cuales son causantes de la satisfacción y la insatisfacción, los primeros son intrínsecos como el trabajo mismo, el reconocimiento y la responsabilidad, los segundos son extrínsecos y se relacionan con la supervisión, las prestaciones y las relaciones interpersonales. Otra teoría es el modelo de las necesidades aprendidas de McClelland quien afirma existen tres tipos de necesidades en las personas: necesidad de logro, de afiliación y de poder.<sup>15</sup>

El término satisfacción ha sido definido como “una dimensión positiva del bienestar psicológico personal, el resultado de la comparación entre las aspiraciones y los logros”.<sup>16</sup> En el contexto educativo, Jiménez, Terriquez y Robles<sup>17</sup> indican que la satisfacción puede concebirse desde la teoría de la gestión como satisfacción al cliente. En este sentido, la satisfacción de los estudiantes es un indicador de la calidad del servicio recibido, los alumnos son quienes determinan la calidad y la satisfacción cuando se establece si un programa es eficaz o no al ser los clientes directos del programa; por eso, es importante preguntar a los estudiantes para mejorar la calidad del servicio educativo que se oferta, el no hacerlo crea inseguridad e insatisfacción.<sup>18</sup> La satisfacción de los estudiantes debe constituir el interés principal de las actividades que se realizan en las universidades, ya que la tarea primordial de éstas, es la docencia enfocada directamente en los alumnos; para formar profesionistas con calidad, la satisfacción estudiantil se debe evaluar durante el proceso de formación ya que no sería útil hacerlo cuando ya se han enfrentado a un empleo en el cual no desarrollaron de manera eficiente sus tareas.<sup>19</sup>

<sup>13</sup> Harold Koontz y Weihrich Heinz, *Administración una perspectiva global* (México: McGrawHill, 2004).

<sup>14</sup> Sergio Hernández y Gustavo Palafox, *Administración, teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (México: McGrawHill, 2012).

<sup>15</sup> Harold Koontz y Weihrich Heinz, *Administración una perspectiva ...*

<sup>16</sup> Margarita González-Peiteado; Margarita Pino-Juste & María Penado-Abilleira, “Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria”, *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, Vol: 20 num 1 (2017): 243.

<sup>17</sup> Amparo Jiménez; Beatriz Terriquez & Francisco Robles, “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit”, *Revista Fuente*, Vol: 6 núm. 3 (2011): 46.

<sup>18</sup> Ricardo Blanco, *Estudio sobre...* y Juan Carlos Vergara & Víctor Manuel Quesada, “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales”, *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Vol: 13 num 1 (2011): 108.

<sup>19</sup> Agapito Salinas, Juan Antonio Morales y Pablo Martínez, “Satisfacción del estudiante...”

Evaluar la satisfacción de los estudiantes se justifica porque son éstos la razón de ser de la institución y por ende, quienes aseguran la vida de las organizaciones educativas; valorar la satisfacción de forma adecuada favorece la toma de decisiones acertadas y las oportunidades de mejora continua<sup>20</sup> así mismo, los estudiantes son quienes mejor pueden valorar la educación por ser los principales actores de los servicios universitarios, su propio sentir es reflejo de sus necesidades e intereses, los cuales sirven como un parámetro para mejorar los programas educativos y la gestión académica.<sup>21</sup>

La satisfacción estudiantil y su evaluación conlleva a explorar diferentes dimensiones y procesos de la vida universitaria, se puede centrar en los alcances del proceso de enseñanza aprendizaje y en la satisfacción de los alumnos con los planes de estudio, por ejemplo un estudiante expresará alto grado de satisfacción con los servicios universitarios siempre y cuando la educación que reciba esté acorde a sus expectativas.<sup>22</sup>

También se han estudiado otras dimensiones de satisfacción estudiantil como el desempeño del docente e infraestructura, expectativas en torno a la universidad, reputación institucional, calidad investigativa del programa, servicios ofrecidos por la administración del programa, proceso educativo, autosatisfacción personal, grado de justicia en la institución y grado de colaboración entre los estudiantes.<sup>23</sup> En este contexto, González-Peiteado *et al.*,<sup>24</sup> llevaron a cabo una investigación exploratoria, descriptiva y transversal a través de encuestas online para identificar el grado de satisfacción de los estudiantes con la vida universitaria en relación a 4 dimensiones: docencia, contenidos, comunicación y capacidades. Su estudio reportó alta satisfacción con su experiencia en la universidad y alto grado de bienestar. A su vez, Pedraja-Rejas *et al.*,<sup>25</sup> mediante un estudio exploratorio y un modelo de regresión múltiple identifican variables que influyen en el nivel de satisfacción estudiantil tales como el grado de justicia, grado de colaboración de los profesores, y el grado de colaboración entre los estudiantes.

Estos investigadores encontraron un nivel de satisfacción regular en el grado de justicia y en la colaboración entre profesores y estudiantes, también identificaron que estas variables tienen una correlación significativa con la satisfacción estudiantil.

---

<sup>20</sup> Margarita González-Peiteado; Margarita Pino-Juste & María Penado-Abilleira, “Estudio de la satisfacción...”

<sup>21</sup> Amparo Jiménez; Beatriz Terriquez & Francisco Robles, “Evaluación de la...”

<sup>22</sup> Sahi Ruth Bullón, La Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad (Tesis de pregrado en Pontificia Universidad Católica del Perú, 2007); Claudia Alicia Hernández; Baudelio Lara, Martha Patricia Ortega, María Guadalupe Martínez & Ignacio Avelino, “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en Didáctica del Francés”, *Revista de Educación y Desarrollo* Vol:7 num 15 (2010): 35 y Indira Pérez & Eugenia Pereyra, “Satisfacción estudiantil: Un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV”, *Revista de Pedagogía* Vol: 36 num 99 (2015): 69.

<sup>23</sup> Miguel Ángel Fernández, Felipe de Jesús García, Isaías Hernández, José Rubén Quiroz, Jorge Arellano y María Teresa Ávalos, “Satisfacción de los alumnos...”; Liliana Pedraja-Rejas, Emilio Rodríguez-Ponce, Patricio Rodríguez-Mardones, Francisco Ganga-Contreras, Francisco Villegas-Villegas, “Determinantes del grado...”; Indira Pérez & Eugenia Pereyra, “Satisfacción estudiantil... y Juan Carlos Vergara & Víctor Manuel Quesada, “Análisis de la calidad...”

<sup>24</sup> Margarita González-Peiteado; Margarita Pino-Juste & María Penado-Abilleira, “Estudio de la satisfacción ...”

<sup>25</sup> Liliana Pedraja-Rejas, Emilio Rodríguez-Ponce, Patricio Rodríguez-Mardones, Francisco Ganga-Contreras, Francisco Villegas-Villegas, “Determinantes del grado...”

Así mismo, Pérez y Pereyra<sup>26</sup> a través de un estudio exploratorio cuantitativo, se plantearon el objetivo de generar conocimientos acerca de los factores implicados en la satisfacción del estudiante en términos de la calidad educativa. El instrumento de medición fue un cuestionario con escala Likert de 5 puntos para establecer el nivel de satisfacción con la organización de la enseñanza, los planes de estudio, desempeño del docente, competencias profesionales, proceso enseñanza aprendizaje, infraestructura y asignaturas cursadas. Su estudio reportó insatisfacción con la infraestructura y equipamiento de las aulas y satisfacción con el equipamiento de la biblioteca y salas de lectura, encontraron una mediana satisfacción con lo referente a la organización de la enseñanza y el cincuenta por ciento del estudiantado se encontró satisfecho con las evaluaciones del curso.

Por su parte, Jiménez *et al.*,<sup>27</sup> realizaron un estudio cuantitativo utilizando un cuestionario con escala Likert y 35 ítems para determinar el grado de satisfacción de estudiantes a nivel universitario. Analizaron la unidad de aprendizaje, metodología, infraestructura, desempeño del profesor y desempeño del estudiante, los autores reportaron en su investigación mayor satisfacción en desempeño del estudiante y desempeño del profesor así como menor satisfacción en infraestructura. Otros autores también han dado cuenta que la satisfacción del estudiante es un factor importante de la calidad educativa.<sup>28</sup> A pesar de las investigaciones realizadas que destacan la importancia de la satisfacción de los alumnos en la evaluación de la calidad de los servicios educativos que reciben en las instituciones de educación superior, los estudios sobre el tema aún son escasos.<sup>29</sup> Además, estas investigaciones se han caracterizados de manera general por haber explorado diversas dimensiones de la calidad educativa y se han realizado en poblaciones dirigidas a una Facultad o a un solo programa educativo con pequeñas muestras de estudiantes. Existe entonces una visión fragmentada de la satisfacción de los estudiantes con relación a la calidad educativa y a la institución en general. En atención a esto, es necesario y pertinente realizar estudios que midan la satisfacción en un número mayor de estudiantes en diversas Facultades y programas educativos. Los resultados de estos estudios permiten identificar diferencias y similitudes en la satisfacción de la calidad de los servicios recibidos desde una visión global, y observar cómo tal visión de la satisfacción estudiantil se mantiene o varía a través de las diferentes áreas del conocimiento en una institución de educación superior.

---

<sup>26</sup> Indira Pérez & Eugenia Pereyra, "Satisfacción estudiantil ...

<sup>27</sup> Amparo Jiménez; Beatriz Terriquez & Francisco Robles, "Evaluación de la ...

<sup>28</sup> Hanns De la Fuente, Mercedes Marzo & María Jesús Reyes, "Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca", *Ingeniare Revista Chilena de Ingeniería* Vol: 18 num 3 (2010): 350; Miguel Ángel Fernández, Felipe de Jesús García, Isaías Hernández, José Rubén Quiroz, Jorge Arellano y María Teresa Ávalos, "Satisfacción de los alumnos..."; Samuel Gento & Mireya Vivas, "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación", *Acción Pedagógica* Vol: 12 num 2 (2003): 16; Miguel Francisco Gil, "Estudio de la satisfacción de los estudiantes de interpretación textual de la Escuela Superior de Arte Dramático de Córdoba", *Revista Complutense de Educación* Vol: 27 num 2 (2016): 725; Claudia Alicia Hernández; Baudelio Lara, Martha Patricia Ortega, María Guadalupe Martínez & Ignacio Avelino, "Evaluación de la satisfacción académica..."; Manuel Pereira, "Nuevas tendencias..."; Agapito Salinas, Juan Antonio Morales y Pablo Martínez, "Satisfacción del estudiante... y Juan Carlos Vergara & Víctor Manuel Quesada, "Análisis de la calidad...

<sup>29</sup> Juan José Blázquez; Julián Chamizo, Elisa Isabel Cano & Santiago Gutiérrez, "Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil", *Revista de Educación* num 362 (2013): 458.

En consecuencia, este trabajo presenta los resultados de una investigación relacionada con esta temática cuya población de estudiantes pertenecen a tres Divisiones Académicas y 10 programas educativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Por tanto, el primer objetivo de investigación de este estudio es identificar de forma global la satisfacción estudiantil en la universidad a través de cuatro dimensiones de la calidad educativa (proceso enseñanza aprendizaje, trato respetuoso, infraestructura y autorrealización). Posteriormente, el estudio examina la variabilidad en la satisfacción estudiantil al contrastar los resultados de los estudiantes entre las Divisiones Académicas de la universidad y entre sus diferentes programas educativos.

## Método

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se empleó el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal. Este diseño permitió examinar el fenómeno en su contexto natural a través de datos cuantitativos recolectados en un periodo de tiempo determinado y se analizaron a través de la estadística descriptiva e inferencial.<sup>30</sup> La población del estudio fue de 7,132 estudiantes inscritos en las Divisiones Académicas de Educación y Artes (Licenciatura en Comunicación, Idiomas y Ciencias de la Educación); Informática y Sistemas (Licenciatura en Informática Administrativa, Sistemas Computacionales, Licenciatura en Tecnologías de Información y Telemática) y Sociales y Humanidades (Licenciatura en Derecho, Historia y Sociología) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. De esta población, se calculó una muestra aleatoria simple con 95% de confianza y 5% de error ( $n=365$ ). El cálculo de la muestra se realizó con el software Launch STATS 2.0. De manera proporcional se obtuvo la muestra para cada programa educativo (Tabla 1). Los datos demográficos de la muestra revelan que 80% de los estudiantes tenían entre 19 y 22 años y el 60% de los participantes eran mujeres.

Programa educativo	Población	Factor	Muestra
Lic. en Comunicación	1017	0.14	52
Lic. en Idiomas	1320	0.18	68
Lic. en Educación	1300	0.18	66
Lic. en Informática Administrativa	341	0.04	17
Lic. en Sistemas Computacionales	575	0.08	29
Lic. en Tecnologías de Información	41	0.00	3
Lic. en Telemática	74	0.01	4
Lic. en Derecho	2103	0.29	107
Lic. en Historia	132	0.01	7
Lic. en Sociología	229	0.03	12
Total	7132		365

Tabla 1  
Población y muestra por programa educativo

<sup>30</sup> Neil Salkind, Métodos de investigación (México: Prentice-Hall, 1999)

## Recolección de datos

Para recolectar los datos, se aplicó un instrumento elaborado por Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra<sup>31</sup> dirigido a estudiantes de la universidad participante en un estudio anterior. La primera parte del cuestionario contiene una serie de preguntas relacionadas con el estatus del estudiante en la universidad: División Académica, programa educativo, promedio de calificaciones del estudiante, los años que han permanecido en la universidad y el ciclo escolar (semestre). Además, en esta sección se recolectaron datos relacionados a tres variables sociodemográficas del estudiante: el género, el estado civil y la edad. La segunda sección del instrumento analiza la satisfacción del estudiantado con la calidad educativa a través de 4 dimensiones que han sido definidas para fines de este estudio:

**Proceso de enseñanza aprendizaje:** Es la satisfacción de los alumnos con relación a los factores que actúan en su educación tales como el contenido y aprendizaje de las asignaturas, capacitación de los docentes, la forma de evaluar de los profesores, la disposición de los docentes para la enseñanza, las técnicas de utilizadas en la enseñanza, la interacción en el aula con los profesores y la instrucción práctica durante el aprendizaje.<sup>32</sup>

**Trato respetuoso:** Es la satisfacción obtenida por el trato respetuoso de los individuos con los cuales se relaciona en la universidad como tutores, autoridades universitarias (directores, coordinadores y jefes de departamento) personal de la cafetería y establecimientos de alimentos, y personal de establecimientos de servicios de cómputo y copias.<sup>33</sup>

**Infraestructura:** Es la satisfacción con las condiciones físicas y los equipos necesarios para el proceso enseñanza-aprendizaje dentro de los que se encuentran la limpieza y ventilación del aula, el aislamiento de ruidos en el aula y las instalaciones del aula como iluminación, cortinas, pantallas y proyectores.<sup>34</sup>

**Autorrealización:** Es la satisfacción del estudiantado con las oportunidades para conducirse de manera autónoma y libre, en esta dimensión se les hicieron preguntas relacionadas con el desarrollo integral de su persona y el poder hacer lo que quieren y tienen capacidad de hacer dentro de la institución.<sup>35</sup>

El cuestionario contiene 22 ítems con una escala tipo Likert y 4 opciones de respuesta<sup>36</sup> donde 1=totalmente insatisfecho, 2=poco satisfecho, 3=satisfecho y

<sup>31</sup> Edith Georgina Surdez-Pérez; María del Carmen Sandoval-Caraveo & Clara Luz Lamoyi-Bocanegra, "Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria", Educación y Educadores Vol. 21 num 1 (2018): 9

<sup>32</sup> Edith Georgina Surdez-Pérez; María del Carmen Sandoval-Caraveo & Clara Luz Lamoyi-Bocanegra, "Satisfacción estudiantil..."

<sup>33</sup> Edith Georgina Surdez-Pérez; María del Carmen Sandoval-Caraveo & Clara Luz Lamoyi-Bocanegra, "Satisfacción estudiantil..."

<sup>34</sup> Edith Georgina Surdez-Pérez; María del Carmen Sandoval-Caraveo & Clara Luz Lamoyi-Bocanegra, "Satisfacción estudiantil..."

<sup>35</sup> Edith Georgina Surdez-Pérez; María del Carmen Sandoval-Caraveo & Clara Luz Lamoyi-Bocanegra, "Satisfacción estudiantil..."

<sup>36</sup> Angélica María Fabila; Hiroe Minami & Manuel Jesús Izquierdo, "La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos", Perspectivas

4=totalmente satisfecho. Considerando la propiedad aditiva de este tipo de escala<sup>37</sup> para cada cuestionario, los valores numéricos correspondientes a la respuesta emitida en los ítems en cada dimensión fueron sumados. Esto permitió obtener un valor para cada dimensión del cuestionario por cada participante. La escala fue validada a través de un análisis factorial confirmatorio con el método de máxima verosimilitud<sup>38</sup> en el programa SPSS-AMOS por Surdez-Pérez *et al.*,<sup>39</sup> con una población similar de estudiantes.

Para verificar la fiabilidad del instrumento con los alumnos del estudio que aquí se reporta, se comprobó la coherencia interna de los ítems en cada dimensión del instrumento empleando un análisis de Alpha de Cronbach. Los resultados de este análisis indican un grado de consistencia interna aceptable para cada una de las dimensiones del estudio: proceso de enseñanza-aprendizaje (0.81), trato respetuoso (0.64), infraestructura (0.81) y auto-realización (0.85). De manera general, la confiabilidad del instrumento reportó 0.84 que indica una alta consistencia interna.<sup>40</sup>

### Análisis de los datos

Debido a la naturaleza ordinal de los datos recolectados en los ítems del cuestionario<sup>41</sup> éstos se analizaron empleando pruebas no paramétricas.<sup>42</sup> Para identificar de manera global diferencias entre las Divisiones Académicas y entre los programas educativos, se empleó la prueba de Kruskal-Wallis, en virtud de que los datos provenían de grupos independientes<sup>43</sup>. Cuando esta prueba reveló un efecto significativo global ( $\chi^2 = .05$ ) en la dimensión analizada, se realizaron comparaciones entre grupos empleando una prueba de Mann-Whitney con un ajuste de Bonferroni. Estas comparaciones permitieron identificar de manera precisa los grupos donde radicaba la diferencia en la satisfacción. Durante las comparaciones entre las Divisiones Académicas, el número máximo de comparaciones fue de tres (División 1 vs. 2; División 2 vs. 3; División 1 vs. 3); entonces, el valor ajustado fue de ( $\chi^2 = .017$ ) Durante los análisis entre programas educativos, el número máximo de comparaciones fue de 6 (programa 1 vs. 2 vs 3 vs 4; programa 2 vs 3 vs 4; programa 3 vs. 4); por lo tanto, el valor ajustado de ( $\chi^2 = .008$ ).

---

Docentes num 50 (2012): 31 y Antonio Matas, "Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión", Revista Electronica de Investigacion Educativa Vol:20 num 1 (2018): 38.

<sup>37</sup> Angélica María Fabila; Hiroe Minami & Manuel Jesús Izquierdo, "La Escala de Likert..."

<sup>38</sup> José Moral, Análisis factorial y su aplicación al desarrollo de escalas (México: Trillas, 2011), 387.

<sup>39</sup> Edith Georgina Surdez-Pérez; María del Carmen Sandoval-Caraveo & Clara Luz Lamoyi-Bocanegra, "Satisfacción estudiantil..."

<sup>40</sup> Cirilo García, La medición en las ciencias sociales y en la psicología... y Jorge González & Mauro Pazmiño, "Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert", Revista Publicando Vol: 2 num 1 (2015): 62.

<sup>41</sup> Louis Cohen; Lawrence Manion & Keith Morrison, Research Methods in Education, (Human Resource Management, London: Routledge, 2007)

<sup>42</sup> Andy Fields, Discovering statistics using SPSS (London: Sage Publications, 2005) y Romano, Jeanine, Jeffrey Kromrey, Jesse Coraggio y Jeff Skowronek, Exploring methods for evaluating group differences on the NSSE and other surveys: Are the t-test and Cohen's d indices the most appropriate choices? (Ponencia presentada en el Annual meeting of the Southern Association for Institutional Research, Arlington, Virginia, 2006).

<sup>43</sup> Andy Fields, Discovering statistics using SPSS (London: Sage Publications, 2005).

## Resultados

Los resultados se calcularon a través de la estadística descriptiva e inferencial; se presentan los datos globales obtenidos de las cuatro dimensiones de la calidad en las tres Divisiones Académicas, se muestran las diferencias en la satisfacción de la calidad por División Académica y se exponen los datos encontrados en el análisis de los programas educativos que pertenecen a cada División Académica.

### Satisfacción con la calidad educativa entre Divisiones Académicas

De manera global, las medidas centrales indican que existe una tendencia hacia la satisfacción entre la población participante en el estudio. En la dimensión enseñanza aprendizaje, se observa un mínimo de 8 y un máximo de 32 con mediana de 22; en el trato respetuoso un mínimo de 4 y un máximo de 16 con una mediana de 11; en infraestructura un mínimo de 5 y un máximo de 20 con una mediana de 14 y por último en la dimensión de autorrealización un mínimo de 5 y un máximo de 20 con una mediana de 15 (Tabla 2).

Dimensiones	Descriptivos					
	Ítems	Mediana	Moda	Rango	Mínimo	Máximo
Enseñanza-aprendizaje	8	22	22	24	8	32
Trato respetuoso	4	11	11	12	4	16
Infraestructura	5	14	14	15	5	20
Autorrealización	5	15	15	15	5	20

Tabla 2

Estadísticos descriptivos globales de las dimensiones de satisfacción con la calidad

La prueba de Kruskal-Wallis señaló de forma general, que existen diferencias estadísticamente significativas ( $p \leq .05$ ) entre las Divisiones Académicas en las dimensiones de trato respetuoso e infraestructura (Tabla 3). Las comparaciones entre Divisiones Académicas con la prueba de Mann-Whitney ( $p = .017$ ) revelaron una diferencia en la satisfacción de la calidad en la dimensión de infraestructura entre las Divisiones Académicas de Informática y Sistemas (DAIS) y la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades (DACSyH),  $U = -5.476$ ,  $p < .001$  y entre la DAIS y la División Académica de Educación y Artes (DAEA),  $U = -5.869$ ,  $p < .001$ . En la dimensión de trato respetuoso, las comparaciones también revelaron diferencias entre (DAIS) y (DAEA)  $U = -2.83$ ,  $p = .005$ , y entre la DAEA con DACSyH,  $U = -2.43$ ,  $p = .015$ .

División Académica	n	Dimensiones de la calidad			
		E-A	T-R	I	A
Educación y Artes	186	21	11	14	15
Informática y Sistemas	53	22	12	11	15
Ciencias Sociales y Humanidades	126	22	11	15	15
		$p = .096$	$p = .004$	$p < .001$	$p < .931$

Tabla 3

Medianas por Divisiones Académicas

Nota: E-A= Enseñanza Aprendizaje, T-R=Trato Respetuoso, I=Infraestructura, A=Autorrealización

### Satisfacción con la calidad educativa entre programas educativos

Para identificar si existía alguna diferencia global en la satisfacción con la calidad entre los programas educativos al interior de cada División Académica, los datos fueron analizados usando la prueba Kruskal-Wallis. Los resultados de esta prueba, presentados en la Tabla 4, reportaron que en la División Académica de Informática y Sistemas no existen diferencias en cada una de las dimensiones de la calidad entre sus programas educativos.

Programa educativo	Dimensiones de la calidad				
	n	E-A	T-R	I	A
Informática administrativa	17	23	12	10	15
Sistemas computacionales	29	29	12	11	15
Tecnologías de la información	3	29	16	12	19
Telemática	4	24	10.5	10	14.5
		p = .253	p = .272	p = .805	p = .079

Tabla 4

Medianas por dimensión entre los programas educativos de la División Académica de Informática y Sistemas

Nota: E-A= Enseñanza Aprendizaje, T-R=Trato Respetuoso, I=Infraestructura, A=Autorrealización.

Al interior de la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades, la prueba Kruskal-Wallis apuntó a diferencias entre programas educativos sólo en la dimensión de la calidad relacionada con el proceso de enseñanza-aprendizaje, como se observa en la Tabla 5. Las pruebas calculadas entre los programas educativos de esta División Académica en relación al proceso de enseñanza-aprendizaje, con un ( $\alpha = .017$ ), reportan diferencias estadísticamente significativas entre los programas de Derecho e Historia,  $U = -2.044$ ,  $p = .041$ ; Derecho y Sociología,  $U = -2.012$ ,  $p = .044$ ; y Sociología e Historia,  $U = -2.885$ ,  $p = .003$ .

Programa Educativo	Dimensiones de la calidad				
	n	E-A	T-R	I	A
Derecho	107	22	11	15	15
Historia	7	19	11	12	14
Sociología	12	24	12	15	15
		p = .012	p = .343	p = .055	p = .170

Tabla 5

Medianas por dimensión entre los programas educativos de la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades

Nota: E-A= Enseñanza Aprendizaje, T-R=Trato Respetuoso, I=Infraestructura, A=Autorrealización.

Al interior de la División Académica de Educación y Artes, como se observa en la Tabla 6, la prueba Kruskal-Wallis apuntó diferencias entre programas educativos en las cuatro dimensiones de la calidad. Para identificar con precisión la diferencia entre programas educativos, se calcularon las pruebas con un  $\alpha = .017$ . Éstas reportaron diferencias en la dimensión de enseñanza aprendizaje entre los programas de Educación

e Idiomas,  $U = -2.824$ ,  $p = .005$ ; las medianas sugieren que los estudiantes de la Licenciatura en Idiomas se encuentran más satisfechos. En la dimensión de trato respetuoso se identificaron diferencias entre Comunicación e Idiomas,  $U = -2.461$ ,  $p = .014$ , y Educación e Idiomas,  $U = -4.499$ ,  $p < .001$ . Las medianas apuntan a menor satisfacción en los estudiantes de Educación. En la dimensión de infraestructura se encontraron diferencias entre los programas educativos de Comunicación y Educación,  $U = -2.382$ ,  $p = .017$ ; según las medianas, los estudiantes de Comunicación se encuentran más satisfechos que los de Educación. Así mismo, se identificaron diferencias en la satisfacción de la calidad en la infraestructura entre los programas de Educación e Idiomas,  $U = -3.534$ ,  $p < .001$ ; encontrándose que los estudiantes de Idiomas se encuentran más satisfechos. Por último, en la dimensión de autorrealización, se identificaron diferencias estadísticas entre los programas de Comunicación e Idiomas,  $U = -3.631$ ,  $p < .001$  y Educación e Idiomas,  $U = -4.211$ ,  $p < .001$ ; las medianas señalan una mayor satisfacción en los estudiantes de la Licenciatura en Idiomas.

Programa Educativo	Dimensiones de la calidad				
	N	E-A	T-R	I	A
Comunicación	52	21	11	15	14.5
Educación	66	21	10	13	15
Idiomas	68	22	11	14.5	16
		$p = .024$	$p < .001$	$p = .002$	$p < .001$

Tabla 6

Medianas por dimensión entre los programas educativos de la División Académica de Educación y Artes

Nota: E-A= Enseñanza Aprendizaje, T-R=Trato Respetuoso, I=Infraestructura, A=Autorrealización

## Conclusión

La calidad educativa en las instituciones de educación superior ha sido evaluada a través de sus programas de estudio, profesores, procesos académicos y administrativos; en países como México la calidad educativa pocas veces ha sido evaluada a través del grado de la satisfacción de los estudiantes quienes son los receptores directos del servicio educativo que otorga la institución, en este contexto, con el presente análisis se pretende contribuir a subsanar en parte el vacío que existe de estudios en esta temática por lo que se exponen los resultados de una investigación empírica en estudiantes de las Divisiones Académicas de Ciencias Sociales y Humanidades, Informática y Sistemas, y Educación y Artes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Los resultados de la estadística descriptiva global muestran una tendencia hacia la satisfacción de los sujetos de estudio y son afines a los mostrados en otros escenarios internacionales.<sup>44</sup> La satisfacción se presentó con mayor intensidad en las dimensiones de autorrealización y trato respetuoso; en menor grado en infraestructura y en el proceso enseñanza aprendizaje.

<sup>44</sup> Margarita González-Peiteado; Margarita Pino-Juste & María Penado-Abilleira, "Estudio de la satisfacción..."; Amparo Jiménez; Beatriz Terriquez & Francisco Robles, "Evaluación de la... e Indira Pérez & Eugenia Pereyra, "Satisfacción estudiantil..."

Un hallazgo importante en el estudio fue comprobar que la satisfacción de los estudiantes varía en el nivel macro y micro institucional al encontrarse variaciones en diversos contextos y áreas del conocimiento debido a que la satisfacción con la calidad educativa no se encontró de igual forma entre las Divisiones Académicas. En el caso específico de este estudio, por ejemplo, se observó que los estudiantes de la División de Educación y Artes sienten menor satisfacción en el trato respetuoso, pero en la División Académica de Informática y Sistemas el resultado arrojó mayor satisfacción en esta dimensión; en esta área institucional la dimensión de infraestructura fue evaluada con menor calidad en el proceso, estos datos coinciden con la literatura al referirse a la necesidad de proporcionar mejores condiciones físicas para el proceso educativo.<sup>45</sup> Este resultado puede deberse a que los estudiantes de las licenciaturas relacionadas con el área de cómputo tienen mayores necesidades de instalaciones y equipos acorde a la naturaleza de las funciones que realizan. En contraste, en la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades se encontró mayor satisfacción en la infraestructura, este resultado podría deberse a que en esta área se cuenta con instalaciones de reciente construcción con características acorde a las necesidades de los sujetos que son miembros de esta comunidad.

Otro hallazgo a considerar en el estudio fue constatar la existencia de diferencias en la satisfacción de la calidad educativa entre programas educativos que pertenecen a una misma área del conocimiento, específicamente en esta investigación, los estudiantes inscritos en la DACSyH, (Derecho, Sociología e Historia) difieren entre sí en la satisfacción con los servicios educativos que la institución les otorga en la dimensión de enseñanza aprendizaje, y los estudiantes de la DAEA (Educación, Idiomas y Comunicación) también reportaron diferencias en las cuatro dimensiones analizadas entre los tres programas educativos de la misma División.

Los resultados de la investigación conllevan a realizar investigaciones de satisfacción con la calidad educativa en las universidades, considerando en primer lugar un estudio a nivel global en la institución, posteriormente identificar diferencias en la satisfacción del estudiantado a nivel de Divisiones Académicas o Facultades y a nivel de los programas educativos ya que acorde a lo comprobado en este estudio, existe variabilidad en los datos encontrados en la medición de la calidad dependiendo del nivel del estudio y de los perfiles educativos de los estudiante.

Los hallazgos del presente estudio aportan información valiosa en esta temática, ya que confirman la necesidad de realizar estudios con poblaciones mayores y originan la posibilidad de realizar futuras investigaciones de corte cuantitativo y cualitativo para explicar las discrepancias que existen en cuanto a la satisfacción de los estudiantes que pertenecen a una misma institución y área del conocimiento. Sin embargo, el estudio presenta limitaciones que son convenientes considerar, por ejemplo, el diseño de corte transversal impide obtener información sobre una real asociación entre variables por lo que se sugiere realizar estudios longitudinales con el fin de identificar estas relaciones. Otra limitante es la muestra analizada ya que los participantes pertenecen a una universidad mexicana y los resultados no se pueden generalizar a otras poblaciones; además es factible contemplar otras dimensiones de satisfacción con la calidad educativa en estudios posteriores como expectativas en torno a la universidad, grado de colaboración entre pares y contenidos de los programas educativos.

---

<sup>45</sup> Amparo Jiménez; Beatriz Terriquez & Francisco Robles, "Evaluación de la... e Indira Pérez & Eugenia Pereyra, "Satisfacción estudiantil...

Este trabajo deja datos importantes para los estudiosos comprometidos en evaluar la satisfacción en estudiantes de pregrado, los resultados aquí presentados es posible sean provechosos para tomar decisiones acertadas en la mejora de la calidad educativa en las universidades.

## Referencias

Blanco, Ricardo. "Estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Graduada de Administración Pública de la Universidad de Puerto Rico, recinto de Río Piedras". Tesis de maestría, Universidad de Puerto Rico. 2004.

Blázquez, Juan José; Chamizo Julián; Cano Elisa Isabel y Gutiérrez Santiago. "Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil". Revista de Educacion num 362 (2013): 458–484.

Bullón, Sahi Ruth. La Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad. Tesis de licenciatura, Universidad Católica del Perú. 2007

Cardoso, Edgar Oliver y Cerecedo María Trinidad. "Propuesta de indicadores para evaluar la calidad de un programa de posgrado en educación". Revista Electronica de Investigación Educativa Vol:13 num 2 (2011): 68–82.

CIEES. Acreditación Institucional. Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior. 2019. <https://www.ciees.edu.mx/acreditacion/>.

Cohen, Louis, Manion Lawrence y Morrison Keith. Research Methods in Education. Human Resource Management. London: Routledge. 2007.

De la Fuente, Hanns; Marzo Mercedes y Reyes María Jesús. "Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca". Ingeniare Revista Chilena de Ingeniería Vol:18 num 3 (2010): 350–363. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052010000300009>

De Vincenzi, Ariana. "Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas". Revista Iberoamericana de Educación Superior Vol: 4 num 9 (2013): 76–94. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(13\)71918-8](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(13)71918-8)

Fabila, Angélica María, Minami Hiroe y Izquierdo Manuel Jesús. "La Escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos". Perspectivas Docentes num 50 (2012): 31–40.

Fernández, Miguel Ángel, García Felipe de Jesús, Hernández Isaías, Quiroz José Rubén, Arellano Jorge y Ávalos María Teresa. "Satisfacción de los alumnos del curso de especialización en medicina familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social". Atención Familiar Vol 19 num 1 (2012):16–19.

Fields, Andy. Discovering statistics using SPSS. London: Sage Publications. 2005.

García, Cirilo. La medición en las ciencias sociales y en la psicología. En Estadística con SPSS y metodología de la investigación, compilado por René Landero y Mónica. México: Trillas.2011.

Gento, Samuel y Vivas Mireya. "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación". *Acción Pedagógica* Vol:12 num 2 (2003): 16–27.

Gil, Miguel Francisco. "Estudio de la satisfacción de los estudiantes de interpretación textual de la Escuela Superior de Arte Dramático de Córdoba". *Revista Complutense de Educación* Vol: 27 num 2 (2016): 725–740. DOI: [https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2016.v27.n2.47940](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2016.v27.n2.47940).

González-Peiteado, Margarita, Pino-Juste Margarita y Penado-Abilleira María. "Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria" *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* Vol 20 num 1 (2017): 243–260. DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>

González, Jorge y Pazmiño Mauro. "Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert". *Revista Publicando* Vol 2 num 1 (2015): 62–77.

Hernández, Claudia Alicia, Lara Baudelio, Ortega Martha Patricia, Martínez María Guadalupe y Avelino Ignacio. "Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en Didáctica del Francés". *Revista de Educación y Desarrollo* Vol: 7 num 15 (2010): 35–46.

Hernández, Sergio y Palafox. Gustavo. *Administración, teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: McGraw-Hill. 2012.

Jiménez Amparo, Terriquez Beatriz y Robles Francisco. "Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit". *Revista Fuente* Vol:6 num 3 (2011): 46–56.

Koontz, Harold y Wehrich Heinz. *Administración una perspectiva global*. México: McGrawHill. 2004.

Matas, Antonio. "Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión". *Revista Electronica de Investigacion Educativa* Vol:20 num 1 (2018): 38–47. DOI: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Moral, José. *Análisis factorial y su aplicación al desarrollo de escalas*. En *Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas. 2011.

Pareja, José Antorio y Torres César. "Una clave para la calidad de la institución educativa: los planes de mejora". *Educación y educadores* Vol: 9 num 2 (2006): 171–185.

Pedraja-Rejas, Liliana, Rodríguez-Ponce Emilio, Rodríguez-Mardones, Patricio Ganga-Contreras Francisco y Villegas-Villegas, Francisco. "Determinantes del grado de satisfacción de los estudiantes en sus colegios: Un estudio exploratorio desde Chile". *Interciencia* Vol: 41 num 6 (2016): 401–406.

Pereira, Manuel. "Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales)". *Aula Abierta* Vol: 39 num 3 (2011): 73–83.

Pérez, Indira y Pereyra Eugenia. "Satisfacción estudiantil: Un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV". Revista de Pedagogía Vol:36 num 99 (2015): 69–89.

Romano, Jeanine, Jeffrey Kromrey, Jesse Coraggio y Jeff Skowronek. Exploring methods for evaluating group differences on the NSSE and other surveys: Are the t-test and Cohen's d indices the most appropriate choices? Ponencia presentada en el Annual meeting of the Southern Association for Institutional Research, Arlington, Virginia. 2006.

Salas, Iván Alejandro. "La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México". Calidad en la Educación num 38 (2013): 305–333. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000100009>

Salinas, Agapito y Martínez Pablo. "Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios". Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades Vol: 17 num 1 (2007): 1–31.

Salinas Agapito, Morales Juan Antonio y Martínez Pablo. "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 num 31 (2008): 39–55.

Salkind, Neil. Métodos de investigación. México: Prentice-Hall. 1999.

Surdez-Pérez, Edith Georgina, Sandoval-Caraveo María del Carmen y Lamoyi-Bocanegra Clara Luz. "Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria". Educación y Educadores Vol: 21 num 1 (2018): 9–26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1

Vergara, Juan Carlos y Manuel Quesada Víctor. "Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales". Revista Electrónica de Investigación Educativa Vol: 13 num 1 (2011): 108–122.

## CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.