

Opción, Año 32, Especial No.13 (2016): 704-724
ISSN 1012-1587

Logro personal: factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria

María del Carmen Sandoval Caraveo

sandovalcaraveo29@hotmail.com

Edith Georgina Surdez Pérez

edith.2109@hotmail.com

Débora Domínguez Pérez

debby.dominguez@gmail.com

Resumen

El objetivo de este estudio fue examinar el nivel de satisfacción de estudiantes de cuatro programas de ingeniería en una universidad pública: Ingeniería Mecánica-Eléctrica, Ingeniería Civil, Ingeniería Química e Ingeniería Eléctrica y Electrónica. A través de un cuestionario, se analizaron dos dimensiones: apoyo académico y logros personales. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental transeccional. La confiabilidad se calculó con el coeficiente Alpha de Cronbach y reportó 0.811 de confianza. De los 7,676 estudiantes matriculados en los programas, 142 participantes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio. La media más alta fue para la dimensión de logro personal.

Palabras Clave: satisfacción estudiantil; ingeniería; calidad educativa; logro.

Personal accomplishment: An inherent factor for university students' satisfaction

Abstract

This study examined the level of educational satisfaction of students from four engineering programs in a public university: Electrical-Mechanical Engineering, Civil Engineering, Chemical Engineering, and Electrical Electronic Engineering. Through a questionnaire, two dimensions were analyzed: academic support and personal accomplishments. Of 7,676 students enrolled in the programs, 142 participants were selected through random sampling. The data collection instrument yielded a Cronbach alpha coefficient of .811. The analyses revealed the highest mean for the personal accomplishment dimension.

Keywords: Student satisfaction, engineering, educational quality, students' personal accomplishment.

INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos a considerar en las Instituciones de Educación Superior para identificar la calidad educativa es el estudio de satisfacción estudiantil, en virtud de que el grado de satisfacción de los alumnos refleja la eficacia en la calidad de la educación que imparten.

En este trabajo se presentan los resultados obtenidos de un estudio de satisfacción estudiantil realizado con estudiantes de ingeniería en una Universidad Pública Estatal ubicada en el sureste de México. Dada la temática abordada, en la primera parte se explican las definiciones de los términos asociados con la satisfacción, tales como actitudes, las necesidades y la motivación. Posteriormente se resalta la importancia de los estudios de satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior y su relación con la calidad educativa. En seguida se exponen cuantitativamente a través de tablas los resultados de la

investigación. Se concluye que un cuarto de la población se encuentra en el grado de insatisfecho por lo que se espera estos resultados den la pauta para generar estrategias de mejora de la calidad educativa en los sujetos de estudio.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Dentro de las teorías asociadas a la satisfacción estudiantil, se encuentran las referentes a las actitudes, las necesidades y la motivación. Las actitudes han sido definidas por Robbins y Judge (2009) como enunciados de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos, reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Para estos autores, existen tres componentes principales de las actitudes: el primero es el componente cognitivo, este aspecto es la creencia de cómo son las cosas; el segundo es el componente afectivo el cual es la parte más crítica de la actitud y por último, el tercer componente es el de comportamiento donde se refiere a la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo.

Para Chiavenato (2009) las personas adoptan actitudes hacia su trabajo, su organización, sus colegas, su remuneración y otros factores, las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás, las actitudes son determinantes del comportamiento porque están relacionadas con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación, es un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas.

Newstrom (2011) menciona que las actitudes son los sentimientos y creencias que determinan, en gran parte, la forma en que los empleados perciben su entorno, se comprometen con objetivos establecidos y, en última instancia, se conducen; las actitudes forman una estructura mental que afecta el modo en que se ven las cosas, tal como una ventana aporta el marco para mirar hacia adentro o hacia fuera de un edificio; agrega el autor que algunas personas son optimistas, animadas, alegres y corteses por lo

que tienen una afectividad positiva, otras son pesimistas, derrotistas, irritables y aún ásperas por lo que tienen afectividad negativa y “parece que la gente se predispone a la satisfacción o insatisfacción” (p. 218). De tal manera, que la satisfacción o insatisfacción de las personas depende de las actitudes que tengan con relación a las circunstancias que se le presenten.

En lo referente a las necesidades, Bullón (2007) indica que las necesidades se generan a partir de las carencias, pues la persona primero experimenta algún tipo de carencia y en función de ella se produce la necesidad. Por ello, define como necesidad al “proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener” (p. 4). Esta autora señala que algunos estudiosos del tema han clasificado a las necesidades en dos tipos: fisiológicas y de orden social, las primeras son las necesidades primarias en virtud de presentarse en todas las personas y de no ser satisfechas pueden peligrar su vida; las segundas, son las aprendidas como respuesta al ambiente que nos rodea y a nuestra relación con otras personas, tales como la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros.

En cuanto a la motivación, De Catanzaro (2001) afirma que se refiere a los impulsos que nos hacen alterar o mantener el curso de nuestra vida, buscando la supervivencia, el desarrollo, la reproducción el ascenso social, o cambios en aspectos más finos de nuestra relación con la naturaleza y con otras personas. Al respecto, Chiavenato (2009) afirma que motivación es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o psicológica, o con una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo, la motivación es la presión interna surgida de una necesidad, también interna, que excita las estructuras nerviosas, origina un estado de energía que impulsa al organismo a la actividad, e inicia, guía y mantiene la conducta hasta alcanzar un objetivo.

Acorde a lo anterior, el mismo autor explica el proceso de motivación de la siguiente manera: 1) las necesidades y las carencias provocan tensión e incomodidad en la persona, lo que

desencadena un proceso que busca reducir o eliminar esa tensión, 2) la persona escoge un curso de acción para satisfacer determinada necesidad o carencia y surge el comportamiento enfocado en esa meta, y 3) si la persona satisface la necesidad, el proceso de motivación habrá tenido éxito. La satisfacción elimina y reduce la carencia.

Por su parte, Robbins y Judge (2009) definen a la motivación como el proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo. Newstrom (2011) la conceptualiza como el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras, la motivación requiere también descubrir y comprender los impulsos y necesidades de los empleados; y Chiavenato (2009) dice que la motivación es un proceso psicológico básico que junto con la percepción las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano.

Dado lo anterior, es claro entender que la satisfacción de los individuos está asociada con sus actitudes, necesidades y motivación.

En las Instituciones de Educación Superior (IES) se ha relacionado a la satisfacción estudiantil con la calidad de la educación recibida, dicho de otro modo, si el estudiante se encuentra satisfecho en sus expectativas durante su trayecto por la universidad, existe calidad en el entorno educativo.

De la Fuente, Marzo y Reyes (2010) afirman que en los últimos años las universidades han sufrido cambios importantes y se han incrementado las expectativas de la sociedad hacia los servicios que ofrece, esto ha ocasionado que exista una mayor tendencia por mejorar la calidad de la enseñanza y la investigación; agregan los autores que esta preocupación las ha llevado a enfocarse con mayor atención al análisis de dos aspectos íntimamente relacionados: la calidad y la satisfacción.

Para Tejedor (2005) la eficacia de la enseñanza universitaria y los niveles de la satisfacción estudiantil han sido un foco común del trabajo académico de gran importancia al sistema universitario y su control de calidad. Al respecto, Gento y Vivas, (2003, p. 17) afirman que la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Acorde a estas ideas, Marchesi y Martín (1998), consideran que uno de los indicadores más válidos para medir el grado de la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas a los procesos educativos.

Diversos autores han definido a la satisfacción, por ejemplo, Veenhoven (1994) señala que la satisfacción es un estado mental, es una apreciación valorativa de algo y el término se refiere tanto a este contexto como a “disfrute”, como tal cubre apreciaciones cognitivas a la vez que afectivas, agrega que la satisfacción puede ser una materia evanescente, pero también una actitud estable. Cuervo-Arango (1993) indica que el término de satisfacción alude a estados de ánimo positivos en los que se encuentra un individuo en un momento concreto de su vida, es decir, es de carácter pasajero.

Para Mejías y Martínez (2009) la satisfacción estudiantil se ha definido como la percepción que tienen los estudiantes del grado en que se han cumplido sus requisitos. Gento y Vivas (2003, p. 20) definen la satisfacción de los alumnos como “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”. Para Arias y Flores (2005) la satisfacción con la carrera es el sentido de gusto por la profesión estudiada.

Acorde a lo anterior, Osorio y Pérez (2010) señalan que cuando el término satisfacción se relaciona con la institución universitaria, se habla del desarrollo de actividades que realiza una Institución de Educación Superior para atender las necesidades educativas de índole personal de los individuos que ahí estudian una profesión e incluye cada uno de los rubros que abarca la permanencia en la Institución. En este sentido, Flores (2005, citado por Pérez, López,

Couto y Navarro, 2012) indica que la satisfacción del estudiante es producto de la eficiencia de la institución y de factores tales como los cursos que se imparten, las interacciones con el profesorado y compañeros, la forma de evaluación y las condiciones físicas en las que se encuentra.

Alves y Reposo (2004) afirman que los estudios de satisfacción estudiantil en el entorno universitario son de gran relevancia pues justamente de esta satisfacción depende la supervivencia de las instituciones, agregan que solo con la satisfacción de los estudiantes se logrará su permanencia dentro de la institución. En este sentido, Bullón (2007) dice que para establecer el grado de satisfacción de los estudiantes referente a la calidad educativa de la universidad, éstos deben de llevar a cabo una evaluación subjetiva de sus expectativas sobre sus necesidades formativas, su motivación, el proceso educativo que reciben y a la universidad en general, los grados de satisfacción que experimentan los estudiantes reflejan la eficiencia en los aspectos que conforman una educación de calidad.

A su vez, Caballero, Abello y Palacios (2007) aseveran que el medio demanda a los estudiantes importantes cantidades de recursos físicos y psicológicos por lo que dejan los estudios o disminuyen su rendimiento académico sin saber a ciencia cierta las causas que lo provocan; señalan los autores que los estudios de satisfacción estudiantil pueden dar respuesta a esta situación.

Por otra parte, Sotomayor (2002) menciona que la calidad es el valor ético que genera 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. Añade el autor, que la calidad 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.

Para Paniagua (2006), la calidad en educación es la posibilidad de dar mejor educación a toda la población, por un lado, y por otro como el conjunto de esfuerzos que se realizan para igualar las condiciones de aquellos menos favorecidos o que requieren apoyos

extras, con las de toda la población; esta concepción implica modificar el criterio de eficiencia, de hacer más con menos por uno que sostenga que, optimizando los medios de que se dispone es posible brindar educación de calidad a toda la población, pero también entender que la calidad implica diversificar las opciones educativas.

Fernández, Mena y Riviere (2010) señalan que la calidad del sistema educativo de un país no sólo es un indicador de los niveles de desarrollo y bienestar alcanzados, sino también venideros, dice que no en vano, proveer una escolaridad universal que sea capaz de estimular el desarrollo integral de los jóvenes, es un objetivo estratégico de primera magnitud en las naciones más avanzadas. En este orden de ideas, Braslasky (2006) menciona que la calidad de la educación es uno de los conceptos que es a la vez simple y muy sofisticado, desde su perspectiva “una educación de calidad es aquella que permite que todos aprendan lo que necesitan aprender, en el momento oportuno de su vida y de sus sociedades y en felicidad”.

Dada la importancia de conocer la satisfacción estudiantil universitaria, el objetivo de esta investigación fue identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a elementos de calidad educativa (servicios de apoyo académico y logros personales) en estudiantes de ingeniería de una Universidad Pública Estatal ubicada en el sureste mexicano.

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). La investigación es no experimental en virtud de que solo se identifica la percepción de los estudiantes respecto al apoyo académico recibido y a sus logros personales, considerados para este trabajo como elementos de la calidad educativa, y no se realizan pruebas a

los estudiantes en condiciones diferentes a las que ellos reciben sus clases.

Sujetos de estudio

La población total para el estudio fue de 7,676 estudiantes, la muestra se obtuvo a través de un muestreo aleatorio simple y de manera proporcional acorde al área del conocimiento, se consideró un error de estimación del 5% y una confiabilidad del 95% (Walpole, Myers, Myers y Ye, 2007). La muestra fue de 142 estudiantes de las licenciaturas en Ingeniería Mecánica Eléctrica, Ingeniería Civil, Ingeniería Química e Ingeniería Eléctrica-Electrónica de una Universidad Pública Estatal.

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”. Se integraron variables sociodemográficas como edad, género, estado civil y variables relativas a la institución como División Académica, programa educativo, promedio en la carrera, años en la universidad y el ciclo escolar que estudian. La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach que reportó 0.811 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 de correlación de Pearson.

Variables de estudio

Servicios de apoyo académico. Mide el grado de satisfacción de los estudiantes en lo que se refiere a la calidad de los servicios que presta la biblioteca, a la atención de la oficina de servicios escolares, al proceso de admisión e inscripción, al acceso a los equipos de cómputo e internet, al servicio de fotocopiado y a los servicios de la cafetería.

Logros personales. Mide la satisfacción de los estudiantes respecto a las calificaciones obtenidas, los conocimientos recibidos, su dominio en las técnicas de estudio, los valores morales que han desarrollado en la universidad y su complacencia en cuanto a su desarrollo integral.

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 22 y un valor máximo de 66, una curtosis de 0.690, una media de 42.96 y una desviación estándar de 7.11. Se identificaron los cuartiles de la distribución para determinar categorías de análisis las cuales se presentan en la tabla 1.

Tabla 1. Niveles de satisfacción estudiantil, rango de valores (escala 16-64)

Satisfacción estudiantil	Percentil	Rango	%
Insatisfecho	25	Valores \leq 38	25
Poco satisfecho	50	39 – 44	30
Satisfecho	75	45-47	22
Muy satisfecho	100	Valores \geq 48	23
			100

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los datos reportados en la tabla 1, se considera que la población estudiantil insatisfecha es la que se encuentra registrada debajo del percentil 25 (25%).

El resultado de la estadística descriptiva se presenta por dimensiones de satisfacción estudiantil en la tabla 2.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de
satisfacción estudiantil

Dimensiones	N	Mín.	Máx.	Media	D.T.
Servicios de apoyo académico	142	1.00	4.00	2.42	.785
Logros personales	142	1.00	4.00	2.73	.664
N válido (según lista)	142				

Fuente: elaboración propia

La tabla 2 señala que la media más alta se encontró en la dimensión de logros personales, lo que indica mayor satisfacción. Por el contrario, se encontró menor satisfacción en la dimensión de 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 programas educativos, la edad, el género, el ciclo escolar que estudian, los años que llevan en la universidad y el promedio de las calificaciones.

Tabla 3. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al programa educativo

Dimensiones	Programa Educativo	N	Media	D. E.	F	Sig.
Servicios de apoyo académico	Ingeniería Mecánica-Eléctrica	42	26.62	4.98	0.44	0.72
	Ingeniería Civil	40	26.15	5.01		
	Ingeniería Química	44	26.82	5.35		
	Ingeniería Eléctrica-Electrónica	16	27.88	5.23		
	Total	142	26.69	5.10		
Logros personales	Ingeniería Mecánica-Eléctrica	42	15.79	3.17	1.20	0.31
	Ingeniería Civil	40	16.23	2.31		
	Ingeniería Química	44	16.89	2.76		
	Ingeniería Eléctrica-Electrónica	16	16.00	2.83		
	Total	142	16.27	2.79		

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

La tabla 3 muestra que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con los programas educativos.

Tabla 4. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación a la edad

Dimensiones	Edad	N	Media	D.E	F	Sig.
Servicios de apoyo académico	19	7	29.57	5.68	1.05	0.40
	20	37	27.30	5.65		
	21	34	25.74	5.05		
	22	38	27.21	4.51		
	23	14	24.71	4.84		
	24	7	26.86	3.44		
	25	4	27.00	7.53		
	37	1	22.00			
	Total	142	26.69	5.10		
Logros personales	19	7	17.14	1.57	0.68	0.69
	20	37	16.38	2.33		
	21	34	15.59	3.15		
	22	38	16.71	2.98		
	23	14	15.79	3.07		
	24	7	17.00	2.45		
	25	4	15.75	3.30		
	37	1	17.00			
	Total	142	16.27	2.79		

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

La tabla 4 muestra que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con la edad.

Tabla 5. Comparación de las medias poblacionales de las
dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al género

DIMENSIONES	GÉNERO	N	MEDIA	D. E.	F	SIG.
SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO	HOMBRE	98	26.99	4.91	1.09	0.30
	MUJER	44	26.02	5.50		
	TOTAL	142	26.69	5.10		
LOGROS PERSONALES	HOMBRE	98	16.21	2.92	0.15	0.70
	MUJER	44	16.41	2.50		
	TOTAL	142	16.27	2.79		

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

La tabla 5 muestra que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con el género.

Tabla 6. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al ciclo escolar

Dimensiones	Ciclo escolar	N	Media	D.E.	F	Sig.			
Servicios de apoyo académico	4	28	28.18	4.72	1.2	0.3			
	5	7	28.86	5.15					
	6	46	26.24	5.72					
	7	5	21.40	4.34					
	8	25	26.76	4.48					
	9	8	26.25	6.18					
	10	15	26.80	4.18					
	11	2	26.50	2.12					
	12	5	24.40	4.72					
	14	1	29.00	.					
	Total	142	26.69	5.10					
	Logros personales	4	28	16.68			2.02	0.868	0.556
		5	7	16.71			2.81		
		6	46	15.65			3.06		
7		5	14.60	3.05					
8		25	16.92	2.45					
9		8	16.25	4.06					
10		15	16.07	3.28					
11		2	17.50	0.71					
12		5	17.40	1.14					
14		1	18.00	.					
Total		142	16.27	2.79					

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

La tabla 6 muestra que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con el ciclo escolar que cursan los estudiantes.

Tabla 7. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación a los años que llevan en la universidad

Dimensiones	Años en la universidad	N	Media	D.E.	F	Sig.
Servicios de apoyo académico	2	35	28.31	4.74	1.30	0.27
	3	51	25.76	5.75		
	4	33	26.64	4.85		
	5	17	26.76	3.95		
	6	5	24.40	4.72		
	7	1	29.00	.		
	Total	142	26.69	5.10		
Logros personales	2	35	16.69	2.15	1.29	0.27
	3	51	15.55	3.05		
	4	33	16.76	2.86		
	5	17	16.24	3.11		
	6	5	17.40	1.14		
	7	1	18.00	.		
	Total	142	16.27	2.79		

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

La tabla 7 muestra que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con los años en la universidad.

Tabla 8. Comparación de las medias poblacionales de las dimensiones de satisfacción estudiantil con relación al promedio de las calificaciones de los alumnos

Dimensiones	Promedio	N	Media	D.E.	F	Sig.
Apoyo académico		1	29	.	1.42 8	0.237
	7.1-8	58	26.72	5.29		
	8.1-9	77	26.32	4.99		
	9.1-10	6	30.67	3.88		
	Total	142	26.69	5.10		
Logros personales		1	12.00	.	2.41 6	0.069
	7.1-8	58	15.84	3.30		
	8.1-9	77	16.51	2.30		
	9.1-10	6	18.17	1.72		
	Total	142	16.27	2.79		

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

La tabla 8 muestra que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con el promedio de las calificaciones de los alumnos.

Tabla 9. Correlación de las dimensiones del cuestionario de satisfacción estudiantil con la edad, el ciclo escolar y el promedio de calificaciones

Dimensiones	Servicios de apoyo académico	Logros personales	Edad	Ciclo escolar	Promedio
Servicios de apoyo académico	1	.591**	-.121	-.109	-.012
Logros personales		1	.007	.051	.171*
Edad			1	.558**	-.110
Ciclo escolar				1	
Promedio					1

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas). Fuente: elaboración propia

La correlación de Pearson (tabla 6) muestra una correlación positiva débil entre el promedio de las calificaciones y la dimensión de logros personales.

CONCLUSIONES

Es importante para las Instituciones de Educación Superior conocer el grado de satisfacción de los estudiantes en virtud de ser un factor que ha sido relacionado con la calidad del servicio educativo que se imparte. En esta investigación se encontró que el 25% de los estudiantes está insatisfecho, el 30% poco satisfecho, el 22% satisfecho y el 23% muy satisfecho. Los estudiantes reportaron encontrar mayor satisfacción en la dimensión de logros personales que mide la satisfacción referida a sus calificaciones, los conocimientos que han recibido de sus profesores, el dominio que creen tener sobre técnicas de estudio, los valores morales que han desarrollado en la universidad y la aceptación de su desarrollo integral. Por otra parte, perciben tener menor satisfacción en los servicios de apoyo académico tales como la biblioteca, servicios escolares, procesos de admisión e inscripción, cómputo, internet, fotocopias y cafetería. Estos datos dan la pauta para futuras investigaciones que pudieran ser de carácter cualitativo con el fin de determinar las causas por las cuales una cuarta parte de la población se muestra insatisfecho.

En el análisis que se realizó con varianza ANOVA para identificar diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción académica con los programas educativos, no se encontraron diferencias; este resultado indica que los estudiantes de Ingeniería Mecánica-Eléctrica, Ingeniería Civil, Ingeniería Química, Ingeniería Eléctrica-Electrónica perciben la misma satisfacción.

El mismo análisis no reportó diferencias entre las dimensiones de satisfacción estudiantil con la edad, el género de los estudiantes, el ciclo escolar que estudian, los años en la universidad y el promedio de las calificaciones; lo cual significa que la satisfacción

percibida es la misma por este grupo de alumnos y estas variables no influyen en el grado de satisfacción.

Por otra parte, la correlación de Pearson mostró una correlación positiva débil (.171) entre el promedio de las calificaciones y la dimensión de logros personales. Lo anterior significa que a mayor promedio en las calificaciones, los estudiantes sienten mayor logro personal. No se encontraron correlaciones entre esta dimensión con el ciclo escolar y la edad, es decir, el logro no varía cuando existe variación en el ciclo escolar y la edad. No se reportaron correlaciones entre la dimensión de servicios de apoyo académico con la edad, ciclo escolar y el promedio en las calificaciones.

Para finalizar, es posible concluir que con relación a los servicios de apoyo académico, se debe poner especial atención para que los estudiantes tengan un mejor acceso a las tecnologías de información y comunicación; también se refleja como oportunidad de mejora el servicio de que ofrece la cafetería. El promedio de las respuestas no alcanzó el número tres que significa satisfecho en la escala, lo cual da cuenta de que los estudiantes se encuentran en el grado de poco satisfecho.

Cabe aclarar que estos resultados solo son válidos para la población estudiada, sin embargo la metodología puede ser extrapolada a otros sujetos de estudio. Se espera que estos resultados sirvan como un referente para vislumbrar oportunidades de mejora de la calidad educativa en la población motivo de este estudio.

REFERENCIAS DOCUMENTALES

- ALVES Helena y RAPOSO Mario. 2005. "La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad de da Beira Interior". Universidad de da Beira Interior. **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, 1(1), 73-88. Disponible en <http://link.springer.com/article/10.1007/BF02896618>
Consultado el 05.11.2016

- ARIAS, Fernando, y FLORES, María Alicia. 2005. “Satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz”. **Hitos de Ciencias Económico Administrativas**, vol. 11, no. 29, pp. 9-14.
- BRASLASKY, Cecilia. 2006. “Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI”. **REICE-Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación**, vol. No. 2e, pp. 84-101. Disponible en <http://www.rinace.net/arts/vol4num2e/art5.htm> Consultado el 05.11.2016
- BULLÓN, Sahi Ruth. 2007. **La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad**. Tesis profesional. Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/620> Consultado el 05.11.2016
- CABALLERO, Carmen Cecilia, et al. 2007. “Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios”. **Avances en Psicología Latinoamericana**, vol.25, no. 2, pp. 98-111. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79925207> Consultado el 05.11.2016
- CUERVO-ARANGO, María. 1993. “La calidad de vida. Juicios de satisfacción y felicidad como indicadores actitudinales de bienestar”. *Revista de Psicología Social*, vol. 8, no. 1, pp. 101-110. Disponible en [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeVida-111782%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeVida-111782%20(1).pdf) Consultado el 05.11.2016
- CHIAVENATO, Idalberto. 2009. **Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones**. (2ª. Ed.). Editorial Mc Graw Hill. México.
- DE CATANZARO, Denys. 2001. **Motivación y emoción**. Editorial Pearson Educación. México.
- DE LA FUENTE, Hanns. 2010. “Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca”. **Ingeniare, Revista chilena de ingeniería**, vol. 18, no.3,

- pp. 350-363. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009 Consultado el 05.11.2016
- FERNÁNDEZ, Mariano, et al. 2010. “Fracaso y abandono escolar en España. **Colección Estudios Sociales**. Disponible en <http://ignucius.bd.ub.es:8180/jspui/bitstream/123456789/932/1/Fracaso%20y%20abandono%20escolar%20en%20Esp.pdf> Consultado el 05.11.2016
- GENTO, Samuel y VIVAS, Mireya. 2003. “El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”. **Acción Pedagógica**, vol. 12, no. 2, pp. 16-27 Disponible en <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EISEUE-2972060.pdf> Consultado el 05.11.2016
- HERNÁNDEZ, Roberto, et al. 2010. **Metodología de la investigación**. (5ª. Ed.). McGraw Hill. México.
- MARCHESI, Álvaro y MARTÍN, Elena. 1998. **Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio**. Editorial Alianza. Madrid.
- MEJÍAS, Agustín y MARTÍNEZ, Domelis. (2009). “Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior”. **Docencia Universitaria**, vol. X, no. pp. 29-47. Disponible en http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_voll0_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf Consultado el 05.11.2016
- NEWSTROM, John. 2011. **Comportamiento humano en el trabajo**. (13ª. Ed.). Editorial McGraw Hill. México
- OSORIO, Jocelyn y PÉREZ, Karla. 2010. **El nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional en alumnos de psicología educativa**. Tesis profesional. Universidad Pedagógica Nacional. México.
- PANIAGUA, Maribel. 2000. Integración escolar y calidad educativa: opciones para lograr la equidad. **Educación, sistema educativo Jalisciense**. pp. 55-65. Disponible en

http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r_24/nr_547/a_7644/7644.pdf Consultado el 05.11.2016

- PÉREZ, L.A. *et al.* (2012). “¿Depende la satisfacción estudiantil de la calidad real de la facultad o de la percepción individual de ésta?” análisis comparativo entre facultades privadas y públicas. **Rei Do Crea, Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa**, vol. 1, pp. 29-37. Disponible en <http://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.4-Perez-Lopez-Couto-Navarro.pdf> Consultado el 05.11.2016
- ROBBINS, Stephen y JUDGE, Timothy. 2009. **Comportamiento Organizacional**. (13ª. Ed.). Editorial Pearson Educación. México.
- SOTOMAYOR, José Ignacio. 2002. **La calidad y productividad de las organizaciones en México**. Ediciones Taller Abierto. México.
- TEJEDOR, José Carlos. 2005. “Niveles de satisfacción e insatisfacción escolar por las actividades en el medio natural en la educación secundaria obligatoria y el bachillerato. Aplicación de la técnica Iadov”. **Revista Digital Buenos Aires**, vol. 10, no. 85. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1167518> Consultado el 05.11.2016
- VEENHOVEN, Ruut. 1994. “El estudio de la satisfacción con la vida”. **Revista Intervención Psicosocial**, vol.3, 87-116. Recuperado de <http://repub.eur.nl/pub/16195/>
- WALPOLE, Ronald, *et al.* 2007. **Probabilidad & Estadística** (8a. ed.). Editorial Pearson Educación. México.



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 32, Especial N° 13, 2016

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia.
Maracaibo - Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve