

Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior

Fecha de recepción: 2021-08-28 • Fecha de aceptación: 2021-10-20 • Fecha de publicación: 2021-12-01

Carlos Manuel Núñez Michuy¹

Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador
cnunez@ueb.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-2298-7697>

María Lorena Noboa Torres²

Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador
mnoboa@ueb.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1730-7098>

Luis Marcial Agualongo Chela³

Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador
lagualongo@ueb.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-4804-0522>

Verónica Teresa Veloz Segura⁴

Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador
vveloz@ueb.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1440-0115>

Resumen

La investigación tiene como objetivo conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios en base al contenido del estudio y las condiciones académicas. La metodología de la presente investigación fue de enfoque mixto con un tipo de investigación descriptivo de carácter no experimental. La población de este estudio fueron estudiantes activos de la universidad y bajo un muestreo no probabilístico se seleccionó como muestra de estudio a 60 alumnos pertenecientes al sexto semestre

de la carrera de educación básica de la Universidad Estatal de Bolívar. Se aplicó un cuestionario direccionado a evaluar la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil de Zambrano et al. (2019). Los resultados principales evidencian que el grado de satisfacción de los estudiantes en el 100% fue alto. Se concluye que la población evaluada se encuentra satisfecha con la educación superior, además, el ambiente educativo, experiencia con los docentes, los recursos y las instalaciones del son aspectos más significativos para los estudiantes.

Palabras clave: educación superior, estudiantes universitarios, satisfacción, servicios universitarios

Abstract

The research aims to know the satisfaction of university students based on the content of the study and academic conditions. The methodology of the present investigation was of a mixed approach with a non-experimental descriptive type of investigation. The population of this study were active university students and under a non-probabilistic sampling, 60 students belonging to the sixth semester of the basic education career of the State University of Bolívar were selected as a study sample. A questionnaire was applied aimed at evaluating the importance and satisfaction of university services from the student perspective of Zambrano et al. (2019). The main results show that the degree of satisfaction of the students in 100% was high. It is concluded that the evaluated population is satisfied with higher education, in addition, the educational environment, experience with teachers, resources and facilities are more significant aspects for students.

Keywords: Education, University Students, Satisfaction, University Services

Introducción

En la actualidad, la competencia entre universidades es tan alta que las universidades deben priorizar la satisfacción de los estudiantes, atraer a los nuevos y retener a al alumnado ya existente se ha convertido en un objetivo urgente e importante para muchas instituciones de educación superior existentes (Moslehpour et al., 2020). Por lo tanto, una institución de educación superior, que tiene como objetivo obtener una ventaja competitiva en el futuro, debe encontrar una forma eficaz y creativa de atraer, mantener y fomentar relaciones más sólidas con los estudiantes (Surdez et al., 2018).

Existe varias investigaciones sobre la satisfacción de los empleados con el trabajo, por lo mismo, se sabe menos sobre un constructo de importancia similar para la vida de los estudiantes (Bonilla et al., 2018). La satisfacción de los alumnos con sus estudios académicos, se considera una variable de resultado educativo subjetivo, lo cual, es importante debido a su relación con una amplia gama de constructos (Wach et al., 2016). Por esta razón, las universidades como instituciones académicas deben continuar innovando, diversificando sus estructuras y encontrando nuevas formas de brindar sus servicios de manera más efectiva a los estudiantes (Falcón, 2013). La ocurrencia de este fenómeno desafió a las universidades a brindar el mejor servicio a los estudiantes para poder ganar la competencia.

La retención y el éxito de los estudiantes es un desafío para muchas instituciones de educación superior (Juca, 2016). F. J. (2016). Ciertas universidades han realizado cambios significativos en sus políticas de admisión, lo que ha dado como resultado un ingreso importante de estudiantes (Al-Sheeb et al., 2018). El sector de la educación superior en Ecuador ha experimentado una profunda transformación durante la última década, se han creado muchas instituciones nuevas y las inscripciones también son superiores.

El Gobierno ha proporcionado numerosos incentivos, tanto a estudiantes, como a docentes, con la colaboración de instituciones locales e internacionales (Bonilla et al., 2020). Estas reformas educativas ya han dado lugar a un notable crecimiento y competencia en el sector de la educación superior, aunque esto es una señal positiva para un país en desarrollo, las instituciones están satisfaciendo la demanda del mercado de personas calificadas con especialización en diversos campos como resultado del crecimiento industrial del país (Cóndor, 2017). En Ecuador, el enfoque en la calidad en la educación superior es reciente y el tema de la satisfacción de los estudiantes no se ha profundizado.

La importancia de la satisfacción de los estudiantes con sus estudios académicos, en relación con la faceta del éxito académico, se sabe poco sobre los determinantes de esta importante variable de resultado (Wach et al., 2016). Otros estudios rara vez investigaron el poder predictivo de múltiples predictores simultáneamente. Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios en base al contenido del estudio y las condiciones académicas.

Las definiciones de satisfacción del estudiante han variado ampliamente según el enfoque de la investigación. En este estudio, la satisfacción de los estudiantes se examinó desde una



perspectiva educativa, entendiendo que esta se logra cuando el estudiante cumple o supera sus expectativas iniciales (Mapén et al., 2020). Al-Sheeb et al. (2018) mencionaron las evaluaciones de satisfacción de los estudiantes en dos categorías, la primera se centró en la evaluación de la enseñanza y el aprendizaje en el aula y la segunda se centró en la experiencia integral del estudiante (Jiménez & Mapén, 2020). Para el propósito de este estudio, la satisfacción del estudiante se definió como la felicidad o satisfacción del estudiante con su experiencia universitaria en general.

Metodología

La presente investigación fue de enfoque mixto con un tipo de investigación descriptivo de carácter no experimental, debido a que no se pretende manipular las variables de estudio consideradas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En términos de propósito, el presente estudio fue una investigación aplicada y se ha realizado mediante métodos de campo por ser un estudio de corte transversal; ya que en la investigación la información recabada se medirá y analizará.

Este estudio se realizó en la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador, de noviembre de 2020 a diciembre de 2020. La población de este estudio fueron estudiantes activos de la institución, y bajo un muestreo no probabilístico se seleccionó como muestra de estudio a los estudiantes de la carrera de educación básica de la Universidad Estatal de Bolívar del sexto semestre; el número total de estudiantes fue de 60.

Se aplicó el cuestionario de Zambrano et al. (2019), el cual evalúa la satisfacción e importancia de los servicios universitarios bajo la opinión estudiantil. El instrumento analiza 10 puntos, entre los que se encuentra el ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos para la investigación, servicios estudiantiles, servicios informáticos y vinculación con la sociedad. Los resultados mostraron que las escalas de cada factor son confiables tanto para las mediciones de importancia, como de satisfacción, con un total de 53 ítems.

Resultados

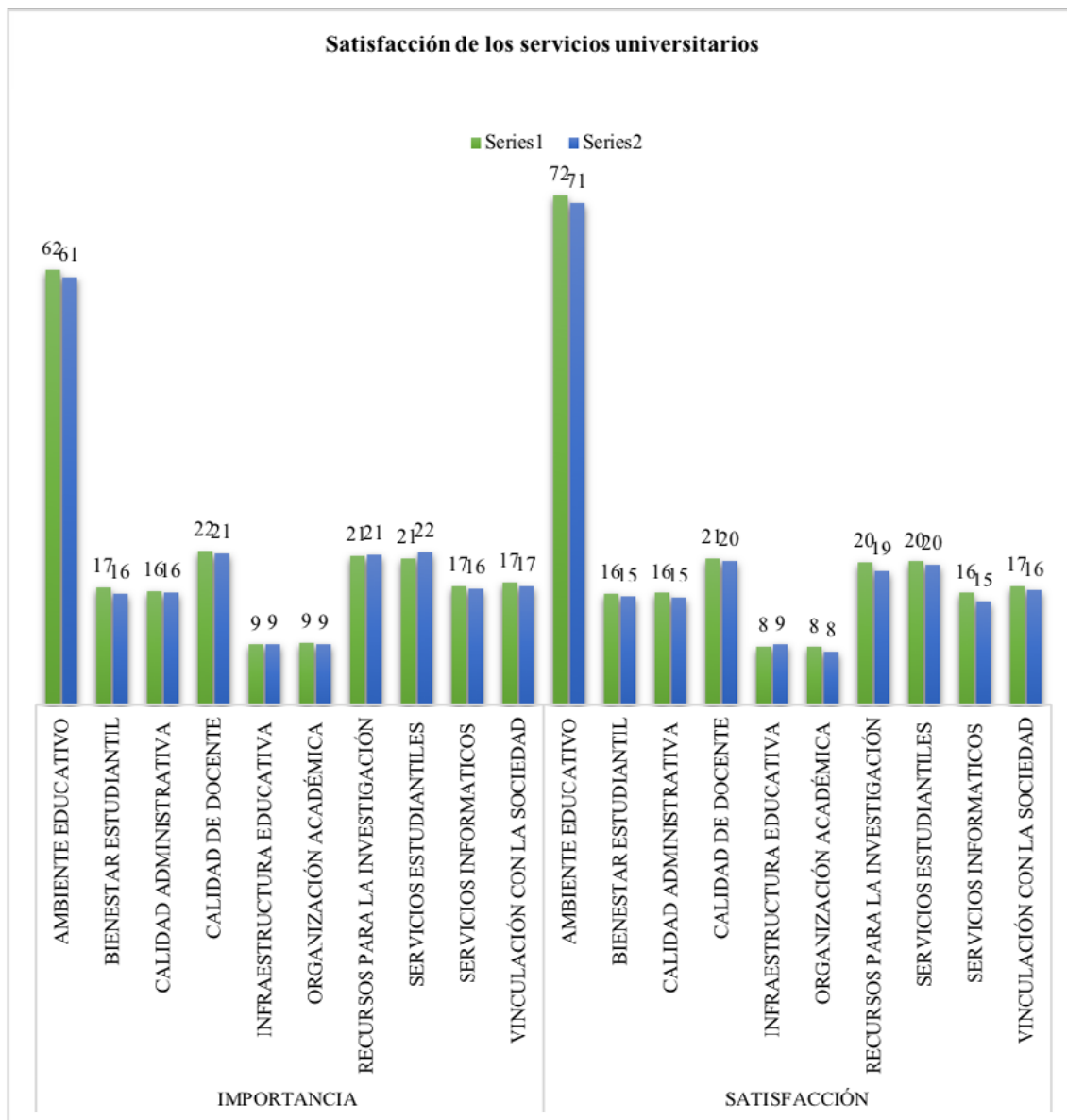
Los datos fueron procesados por medio del programa Excel, a continuación, se observan los resultados obtenidos.

Tabla 1.*Datos demográficos de los estudiantes*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
19 a 20 años	10	16,67%
21 a 22 años	18	30%
23 a 24 años	17	28,33%
25 a 26 años	8	13,33%
27 a 28 años	2	3,33%
Más de 28 años	5	8,33%
Total	60	100%

Los estudiantes evaluados fueron en un 100% de la carrera de educación básica de la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. Considerando la edad el 30% fue de 21 a 22 años, el 28% fue de 23 a 24 años, el 16% perteneció a 19 a 20 años y en representaciones menores se encontró la edad de 27 a 28 años y más de 28 años con una representación del 3% y 8% respectivamente., como se evidencia en la *Tabla 1*.

Figura 1.
Satisfacción de los estudiantes



Se analizó la opinión de dos cursos pertenecientes a la carrera de educación inicial, considerando una población total de 60 estudiantes; sin embargo, para fines investigativos se toma en cuenta la opinión por cursos independientes, bajo la categoría de importancia se entiende que para el curso “A” es más importante aspectos como ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad de docente y servicios informáticos, por otra parte, para el curso “B” son más importante los servicios estudiantiles. A pesar de lo mencionado, en parámetros iguales se encontró la calidad administrativa, infraestructura, organización académica, recursos para la investigación y vinculación por la sociedad.

Ahora, en contraste a la importancia se analizó la satisfacción de los estudiantes por cursos independientes. Para el curso “A” existe mayor satisfacción con factores como ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad de docente, recursos para la investigación, servicios informáticos y vinculación para la sociedad, mientras que para el curso “B” se encontró más satisfacción con la infraestructura educativa. Para finalizar, en parámetros igualitarios se encontró el mismo nivel de satisfacción en factores como organización académica y servicios estudiantiles.

Tabla 2.*Satisfacción de los estudiantes*

Categorías	Factores	Nivel	Bajo	Medio	Alto
Importancia	Ambiente educativo	Alto	0	0	100%
	Bienestar estudiantil	Alto	0	0	100%
	Calidad administrativa	Alto	0	0	100%
	Calidad de docente	Alto	0	0	100%
	Infraestructura educativa	Alto	0	0	100%
	Organización académica	Alto	0	0	100%
	Recursos para la investigación	Alto	0	0	100%
	Servicios estudiantiles	Alto	0	0	100%
	Servicios informáticos	Alto	0	0	100%
	Vinculación con la sociedad	Alto	0	0	100%
Satisfacción	Ambiente educativo	Alto	0	0	100%
	Bienestar estudiantil	Alto	0	0	100%
	Calidad administrativa	Alto	0	0	100%
	Calidad de docente	Alto	0	0	100%
	Infraestructura educativa	Alto	0	0	100%
	Organización académica	Alto	0	0	100%
	Recursos para la investigación	Alto	0	0	100%
	Servicios estudiantiles	Alto	0	0	100%
	Servicios informáticos	Alto	0	0	100%
	Vinculación con la sociedad	Alto	0	0	100%

En la *Figura 1* se establece una comparación entre cursos; sin embargo, el objetivo de investigación se centró en conocer una satisfacción global de los estudiantes de la carrera de educación básica, por ello, se conoce que a pesar de haber diferencia entre el grado de importancia y satisfacción, los resultados pertenecen a un nivel alto de satisfacción 100% (*Tabla 2*) en los 10 factores como son ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad de docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos para la investigación, servicios estudiantiles, servicios informáticos, vinculación con la sociedad, ambiente educativo y bienestar estudiantil.

Conclusiones

Los resultados revelaron que los elementos académicos y no académicos forman parte de los aspectos que interceden significativamente en la satisfacción de los estudiantes. Además, el resultado reveló que la satisfacción de los estudiantes fue considerable en los estudiantes de la carrera de educación básica. Es evidente que el alumnado está satisfecho con la educación superior; sin embargo, el nivel de satisfacción es diferente entre los estudiantes por cursos independientes con diferencias mínimas, se concluye que el ambiente educativo, experiencia con los docentes, los recursos y las instalaciones son aspectos más significativos para los estudiantes en la educación superior.

A la luz de los resultados hay algunas sugerencias y recomendaciones para mejorar los determinantes de la satisfacción de los estudiantes y, por lo tanto, el nivel de satisfacción. El Gobierno y las instituciones deben prestar especial atención a mejorar las oportunidades de aprendizaje y el entorno, tanto para estudiantes masculinos, como femeninos. Se deben realizar esfuerzos para incorporar, capacitar y retener a maestros calificados y expertos para promover la educación de calidad.

Se debe proporcionar, a su vez, un entorno de aprendizaje propicio y favorable en las universidades y se deben mejorar las instalaciones de las aulas mediante el uso de tecnología de punta. Además de establecer una comunicación sana e interactiva entre los estudiantes y los maestros/la administración, para proporcionarles toda la información necesaria sobre el plan de estudios, las ofertas y oportunidades.

Referencias

- Al-Sheeb, B., Magid, A., & Abdella, G. (2018). Investigating Determinants of Student Satisfaction in the First Year of College in a Public University in the State of Qatar. *Education Research International*, 18. <https://doi.org/10.1155/2018/7194106>
- Bonilla Jurado, D. M., Macero Méndez, R. M., & Mora Zambrano, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Revista Conrado*, 14(63), 268-273. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300268
- Bonilla, D., Noboa, G., Ruiz, K., & Cabrera, J. (2020). Academia, gobierno y empresas una perspectiva desde la vinculación con la colectividad. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 60–71. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n62/rc066218.pdf>
- Cóndor, V. (2017). Nuevas tendencias de la educación superior. La transformación de la universidad ecuatoriana. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 139–144. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus22317.pdf>
- Falcón, M. (2013). La educación a distancia y su relación con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. *MediSur*, 11(3), 280–295. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v11n3/ms06311.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (M. Rocha (ed.); Primera). McGraw Hill Education. <https://doi.org/10.29057/esat.v5i10.3280>
- Jiménez, Y., & Mapén, F. (2020). Medición de la satisfacción de los servicios universitarios en estudiantes de Posgrado: estudio en una Universidad Pública. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, 13(32), 1–20. <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/305/270>
- Juca, F. (2016). La educación a distancia, una necesidad para la formación de los profesionales. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 106–111. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus15116.pdf>
- Mapén, F., Becerra, A., & Martínez, G. (2020). Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil. *Revista San Gregorio*, 38, 15–26. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n38/2528-7907-rsan-38-00015.pdf>
- Moslehpour, M., Chau, K. Y., Zheng, J. J., Hanjani, A. N., & Hoang, M. (2020). The mediating role of international student satisfaction in the influence of higher education service quality on institutional reputation in Taiwan. *International Journal of Engineering Business Management*, 12, 1–16. <https://doi.org/10.1177/1847979020971955>
- Rojo, M., & Bonilla, D. (2020). COVID-19: La necesidad de un cambio de paradigma económico y social. *CienciaAmérica*, 9(2), 77. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.288>

Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Wach, S., Karbach, J., Ruffing, S., Brünken, R., & Spinath, F. (2016). University Students' Satisfaction with their Academic Studies: Personality and Motivation Matter. *Frontiers in Psychology*, 7(2), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00055>

Zambrano, J., Loachamín, M., Pilco, M., & Pilco, W. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista Ciencia Unemi*, 12(30), 35–45. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss30.2019pp35-45p>

Copyright (c) 2021 Carlos Manuel Núñez Michuy, María Lorena Noboa Torres, Luis Marcial Agualongo Chela y Verónica Teresa Veloz Segura



Este texto está protegido bajo una licencia internacional [Creative Commons](#) 4.0.

Usted es libre para Compartir—copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato — y Adaptar el documento — remezclar, transformar y crear a partir del material—para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla las condiciones de Atribución. Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) – [Texto completo de la licencia](#)