



Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI

Satisfacción académica de los estudiantes de un Instituto Público de la Provincia de Tungurahua

Academic satisfaction of the students of the Institute

Diana Carolina Valdiviezo Rodríguez

valdiviezodc@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0339-9670>

Andrea Sánchez

andreasofia0484@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7042-339X>

Juan Carlos Ulloa

juanka.ullm@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-9234-8260>

Sandra Cando

elizabethcando64@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2674-787X>

Docentes del Instituto Público de la Provincia de Tungurahua, Ecuador

Recibido: 13/09/2021

Aceptado: 15/01/2022

Publicado: 22/01/2022

Como citar el artículo

Valdiviezo Rodríguez, D. C., Ulloa, J. C., Sánchez, A., & Cando, S. (2022). Satisfacción académica de los estudiantes de un Instituto Público de la Provincia de Tungurahua. Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, 6(1). 27-37.

DOI: <https://doi.org/10.36314/cunori.v6i1.183>

Resumen

OBJETIVO: caracterizar la satisfacción académica de los estudiantes del Instituto Público de la Provincia de Tungurahua. **MÉTODO:** se parte de una investigación no experimental, de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y corte transversal. Para el diagnóstico se aplica a un total de 405 estudiantes de dicha institución el cuestionario Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE). **RESULTADOS:** oscilan entre bastante satisfecho y poco satisfecho en las diferentes dimensiones, siendo que lo peor valorado son los servicios de la institución. Además, se encuentra que las mujeres muestran menos satisfacción en las condiciones básicas de la infraestructura, los servicios de la institución y condiciones de seguridad, siendo esas diferencias estadísticamente significativas. Por otra parte, en cuanto a las carreras, la carrera de contabilidad tiene puntajes significativamente superiores en la satisfacción en comparación con la carrera de Software y Diseño. **CONCLUSIÓN:** el artículo hace referencia al nivel de satisfacción de los estudiantes del Instituto Público de la Provincia de Tungurahua, este oscila entre Poco Satisfecho, y Bastante Satisfecho. Se encontró la necesidad de mejorar los servicios de la institución y de las condiciones de seguridad.

Palabras clave

bienestar estudiantil, enseñanza superior, educación

Abstract



OBJECTIVE: to characterize the academic satisfaction of the students of Public Institute of the Province of Tungurahua. **METHOD:** this start from a non-experimental research, with a quantitative approach, descriptive scope and cross-sectional section. For the diagnosis, the questionnaire Satisfaction of University Students with their Education (SEUE) is applied to a total of 405 students of said institution. **RESULTS:** they oscillate between quite satisfied and not very satisfied in the different dimensions, being that the worst valued are the services of the institution. In addition, it is found that women show less satisfaction in the basic conditions of the infrastructure, the services of the institution and security conditions, these differences being statistically significant. In terms of careers satisfaction, the accounting career has significantly higher scores compared to the Software and Design career. **CONCLUSION:** the article refers to the level of satisfaction of the students of the Public Institute, this ranges between little satisfied and quite Satisfied. The need to improve the institution's services and security conditions was found.

Keywords

student welfare, higher education, education





Introducción

Actualmente, el Instituto Público de la Provincia de Tungurahua quiere mejorar su proceso educativo actual por tal motivo se aplicaron encuestas a los estudiantes, pues son ellos los que reciben el servicio y se quiere conocer sus necesidades sobre la educación. Según González y sus colaboradores (2011) existen dos tipos de investigaciones al respecto: las expectativas generales de los estudiantes en su educación superior y quienes estudian las expectativas de los estudiantes sobre su proceso de enseñanza y aprendizaje.

Por otra parte, López Rodríguez y González Maura (2001), consideran que la satisfacción e insatisfacción son parte de un estado psicológico que pueden presentarse como una interacción de un conjunto de experiencias emocionales. Además, se entiende como satisfacción al estado placentero del estudiante que se genera al seguir una carrera universitaria por la cual tiene un alto sentido de identidad y le permite desarrollarse mientras disfruta de lo que hace (Bernal et al., 2016). Según Palacios y García (2003), la satisfacción de los estudiantes universitarios está relacionada con sus expectativas de las asignaturas y el nivel.

Para esta investigación, se entiende a la satisfacción como un proceso dinámico que está influenciado por diferentes características de la institución, como la forma en la que el estudiante percibe y entiende su entorno de aprendizaje. En consecuencia, la importancia radica en la capacidad de influir en las interpretaciones de las experiencias educativas, como la adaptación curricular, la integración social, el bienestar, la persistencia, el rendimiento académico y la continuidad de los estudiantes (Abarca Franco et al., 2006).

Los estudiantes del Instituto son quienes mejor pueden valorar el servicio brindado, aunque esa visión puede ser parcial pero su opinión sirve para plantear estrategias de mejoramiento de la gestión y en el desarrollo de los programas. Por tal motivo Palacios y García (2003), diseñaron un instrumento de evaluación llamado Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE) para medir el nivel de bienestar. El cuestionario tiene como objetivo valorar la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela, y según los resultados obtenidos afirmaron que es un instrumento válido y confiable en concordancia con sus propósitos. Mientras que en la ciudad de Quito se realizó un

estudio sobre la satisfacción estudiantil sobre los servicios administrativos de las universidades privadas. De lo cual aplicaron un cuestionario con 26 preguntas, dos estaban dirigidas a conocer las sugerencias de los usuarios y el resto para medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados por las instituciones de educación superior (Campoverde Gonzaga, 2017).

La Universidad Técnica de Manabí realizó investigación sobre la satisfacción de los estudiantes con el uso de las aulas virtuales. En dicho estudio participaron cincuenta y cinco (55) estudiantes y tres (3) docentes con experiencia profesional. En esta investigación, concluyeron que el aula virtual puede mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, el aula cuenta con foros y video-conferencias para que ellos elaboren de forma individual sus tareas. Sin embargo, puede complicar el aprendizaje cuando los estudiantes no poseen una computadora o acceso a internet por falta de recursos económicos (Suasti López, 2018).

El objetivo de este estudio es caracterizar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes del Instituto Público de la Provincia de Tungurahua. Analizar la satisfacción académica de los estudiantes permitirá diagnosticar las posibles falencias en algunas de las dimensiones y por tanto proponer intervenciones específicas para cada ámbito.

Materiales y métodos

Para caracterizar la satisfacción académica de los estudiantes del Instituto Público de la Provincia de Tungurahua se realizó una investigación de diseño no experimental con un alcance exploratorio-descriptivo (Hernandez-Sampieri et al., 2014).

El instituto en su momento contaba con un total de 405 estudiantes cuando se aplicó la herramienta SEUE, la misma que se utilizó en las tres carreras: diseño ($n = 89$), desarrollo de software ($n = 89$) y contabilidad ($n = 207$). El instrumento de evaluación es una encuesta llamada Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE) (Gento Palacios & Vivas García, 2003). La encuesta fue modificada según la realidad del Instituto, es decir que el instrumento contó con 70 ítems en una escala Likert de 5 niveles (1= Totalmente insatisfecho hasta 5= Muy satisfecho) y 10 dimensiones:



Tabla 1. Dimensiones y alfa de Cronbach del SEUE

Dimensión	Alfa de Cronbach
Condiciones básicas de infraestructura	,835
Servicios de la institución	,750
Condiciones de seguridad	,821
Consideración a su situación económica	,803
Seguridad emocional por el trato afectuoso	,822
Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase	,930
Proceso de enseñanza aprendizaje	,942
Logros personales	,903
Reconocimiento del éxito personal	,897
Autorrealización	,891

En cuanto a los resultados de la satisfacción de los estudiantes, se tienen en cuenta las escalas de valoración propuestas por Gento y Vivas (2003) que puede observarse en la tabla 2:

Tabla 2. Resultados según escalas de valoración

Escala/Dimensión	Min	Max	Media	Desv. Est.	Valoración
Satisfacción Total	130	335	243,12	42,24	Bastante Satisfecho
Condiciones básicas de infraestructura	9	48	29,83	6,77	Bastante Satisfecho
Servicios de la institución	6	28	15,76	5,00	Poco Satisfecho
Condiciones de seguridad	4	20	12,25	3,63	Satisfecho
Consideración a su situación económica	5	25	14,35	4,37	Satisfecho
Seguridad emocional por el trato afectuoso	7	30	21,39	4,59	Bastante Satisfecho
Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase	13	50	36,89	7,40	Bastante Satisfecho
Proceso de enseñanza aprendizaje	23	70	52,71	10,23	Bastante Satisfecho
Logros personales	7	30	22,51	4,67	Bastante Satisfecho
Reconocimiento del éxito personal	5	25	18,28	3,98	Bastante Satisfecho
Autorrealización	5	25	19,12	3,85	Bastante Satisfecho

Los resultados muestran que los servicios de la institución son los peor valorados por lo estudiantes, en cambio, tanto las condiciones de seguridad como la consideración de la situación económica son los aspectos con los que más satisfechos se encuentran los estudiantes.

Una vez analizados los datos en su conjunto se analizó comparativamente los resultados diferenciados entre hombres y mujeres a través de la T de Student, obteniendo lo siguiente:

Tabla 3. Análisis comparativo de la satisfacción percibida entre hombres y mujeres

Escala/Dimensión	Género	N	Media	Desv. Est	t	p
Satisfacción Total	Hombre	141	249,33	38,57	2,145	0,033
	Mujer	256	239,93	43,50		
Condiciones básicas de infraestructura	Hombre	141	30,90	5,92	2,89	0,023
	Mujer	256	29,29	7,13		
Servicios de la Institución	Hombre	141	17,49	4,45	5,22	0,000
	Mujer	256	14,84	5,03		
Condiciones de seguridad	Hombre	141	13,01	3,04	3,007	0,003
	Mujer	256	11,88	3,86		
Consideración a su situación económica	Hombre	141	15,36	3,72	3,329	0,001
	Mujer	256	13,86	4,61		
Seguridad emocional por el trato afectuoso	Hombre	141	21,92	4,06	1,692	0,091
	Mujer	256	21,11	4,81		
Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase	Hombre	141	37,31	6,55	0,788	0,431
	Mujer	256	36,70	7,80		
Proceso de enseñanza y aprendizaje	Hombre	141	52,57	9,71	0,153	0,878
	Mujer	256	52,74	10,47		
Logros personales	Hombre	141	22,94	4,42	1,287	0,199
	Mujer	256	22,32	4,76		
Reconocimiento del éxito personal	Hombre	141	18,49	3,76	0,751	0,453
	Mujer	256	18,18	4,10		
Autorrealización	Hombre	141	19,34	3,67	0,769	0,442
	Mujer	256	19,03	3,92		

Como puede observarse en la tabla 3, existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en la satisfacción total, las condicio-



nes básicas de infraestructura, servicios de la institución, condiciones de seguridad y consideración a la situación económica, siendo que los hombres siempre puntúan significativamente más alto que las mujeres en todas ellas. En cambio, en el resto de las dimensiones no existen diferencias estadísticamente significativas, pero el patrón de que los hombres puntúan más alto se repite.

Para ver las diferencias en la satisfacción entre las carreras (ver tabla 4) se realiza un análisis de varianza de una vía (ANOVA) en el que se encuentran diferencias estadísticamente significativas ($F = 2,470$ $p < ,05$) en la satisfacción total, siendo que los de la carrera de Contabilidad ($M = 247,65$) puntúan por encima de la carrera de Software ($M = 238,34$) y Diseño ($M = 238,26$). Por otra parte, también se encuentran diferencias estadísticamente significativas ($F = 4,192$ $p < ,05$) en la consideración de la situación económica puntuando la carrera de software ($M = 13,40$) por debajo de diseño ($M=14,01$) y Contabilidad ($M = 14,91$). En cambio, en cuanto a logros personales existen diferencias estadísticamente significativas ($F = 4,728$ $p < ,001$) y se encuentra que la carrera de diseño ($M = 21,54$) puntúa por debajo de la carrera de Software ($M = 22,12$) y Contabilidad ($M = 23,17$). En el resto de las dimensiones las diferencias no son estadísticamente significativas.

Tabla 4. Análisis de varianza de una vía de la satisfacción en función de la carrera

Dimensión	Contabilidad	Software	Diseño	F	p
Satisfacción Total	247,65	238,34	238,26	2,470	<0,05
Situación económica	14,91	13,40	14,01	4,192	<0,05
Logros Personales	23,17	22,12	21,54	4,728	<0.001

Discusión

De los resultados expuestos puede observarse que la satisfacción de los estudiantes del Instituto Público de la Provincia de Tungurahua oscila entre Poco Satisfecho y Bastante Satisfecho, Medrano y Pérez (2010) mencionan que el análisis de la satisfacción académica constituye un aspecto importante en la calidad del aprendizaje. Según Tobon et al. (2016), mencionan que los estudiantes con mayor nivel de satisfacción son de la carrera de educación, luego están la carrera de comunicación social y letras,

mientras que los estudiantes de la escuela de filosofía y bibliotecología son los más insatisfechos, las últimas carreras tienen una demanda baja y muchos de los aspirantes a la educación universitaria las toman como opción de ingreso para luego solicitar cambio de carrera en la misma Facultad.

Además, como resultados generales es notoria la necesidad de mejorar los servicios de la institución, ya que han puntuado bajo, seguido de las condiciones de seguridad. Pues la hora de salida es a las 22h00 y por el sector no funcionan algunos faros públicos, aunque la institución coordina con la Policía de Pelileo para evitar robos.

En esta investigación se han encontrado diferencias en cuanto al género siendo que las mujeres reportan menor satisfacción en las condiciones básicas de infraestructura, servicios, seguridad y consideración a su situación económica, sin embargo, este no es un caso aislado pues estudio existe evidencia en la que los estudiantes evalúan diferencialmente en función al género, por ejemplo el género de los estudiantes afecta en la evaluación docente, definiéndose el término género a las oportunidades y a los atributos socioeconómicos, y culturales asociados al hecho de ser hombre o mujer (Jover-Mira et al., 2019).

En cuanto a la diferencia por carreras, es notable que los estudiantes de contabilidad son los que más satisfechos están, por otra parte, los resultados muestran que los estudiantes de la carrera de software muestran una menor satisfacción en la consideración de la situación económica y se cree que es debido a la falta de laboratorios, pues el Instituto contaba con dos laboratorios. Actualmente, se compraron computadores y existe un laboratorio adicional, pero por el problema mundial de la pandemia COVID-19 no se han podido usar. Por otra parte, la carrera de diseño muestra menos satisfacción sobre logros personales, una causa puede ser que para algunos de los estudiantes no fue la primera opción de estudios. En una investigación realizada por Tobon et al. (2016), concluyeron que la satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ, se relacionó con el tipo de asignación en función a la carrera seleccionada, respetando su vocación, en otras palabras, los estudiantes tienen más posibilidades de sentirse satisfechos con la carrera elegida cuando está vinculada a sus características personales. Además, en otro estudio realizado en las empresas de la ciudad de Pelileo, se conocieron que el Ilustrador y Optitex son los programas digitales con los que cuentan las empresas, sin embargo la carrera de diseño de modas no cuenta con estos programas (Valdiviezo Rodríguez et al., 2020), este factor podría repercutir en el nivel de satisfacción de los estudiantes de esta carrera.



En conclusión, según los resultados obtenidos se desprende la necesidad de trabajar por mejorar la satisfacción de los estudiantes del Instituto, esta primera aproximación ha generado un panorama amplio del estado de la satisfacción.

Referencias

- Abarca Franco, S., Cáceres Galera, S., Jiménez Ortiz, E., Moraleta Borja, V., & Durán, R. (2006). Satisfacción de los alumnos con la Institución Universitaria y el rendimiento académico. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa.*, 199(1–3), 454–455. <https://doi.org/10.1016/j.desal.2006.03.104>
- Bernal, J., Lauretti, P., & Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *MULTICIENCIA*, 16(3), 301–309. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90453464009>
- Campoverde Gonzaga, D. C. (2017). Análisis de la satisfacción de los estudiantes de grado de las universidades privadas del distrito metropolitano de Quito, respecto a la atención recibida a nivel administrativo [Universidad de las Fuerzas Armadas]. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/12615/T-ESPE-053658.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16–27.
- González, A., Terriquez, B., & Robles, J. (2011). La evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuentes*, 6, 46–56. <https://doi.org/0713>
- Hernandez-Sampieri, R., Fernandez-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación - Sampieri (6ta edición)*.pdf (McGrawHill).



Jover-Mira, I., Valdés-Muñoz, V., & Chiaramello-Borrajó, G. (2019). Infantil, El género como factor influyente en los estudiantes respecto al nivel de satisfacción de las prácticas en el Grado de Educación. *Redes de Investigación e Innovación en Docencia Universitaria.*, 2019, 15. <https://doi.org/978-84-09-07186-9>

López Rodríguez, A., & González Maura, V. (2001). Niveles de satisfacción por la clase de educación física. *Revista EF Deportes*, 6(32). <https://www.efdeportes.com/efd32/satisf.htm>

Medrano, L. A., & Pérez, E. (2010). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica a la Población Universitaria de Córdoba. *SUMMA Psicológica UST*, 7(2), 5–14. [file:///C:/Users/User/Downloads/DialnetAdaptacionDeLaEscalaDeSatisfaccionAcademicaALaPobl-3423953\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/DialnetAdaptacionDeLaEscalaDeSatisfaccionAcademicaALaPobl-3423953(1).pdf)

Suasti Lopez, C. A. (2018). Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales: un estudio en la Universidad Técnica de Manabí. <https://iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/3641>

Tobon, M., Durán, M., & Áñez, A. (2016). Satisfacción Académica Y Profesional De Estudiantes Universitario. *Revista Electronica de Humanidades, Educacion y Comunicacion Social.*, 22(1957), 111.

Valdiviezo Rodriguez, D. C., Larzabal Fernandez, A., & Pilla Aman, S. E. (2020). El diseñador de modas en la industria del Jean de Pelileo : una caracterización. *Uniandes Episteme*, 7(1), 118–131. <https://doi.org/1390-9150>

Sobre los autores

Docentes del Instituto Público de la Provincia de Tungurahua de las Carreras de Diseño de Modas, Contabilidad y Desarrollo de software. Ecuador.

Financiamiento de la investigación

Esta investigación fue financiada con recursos del autor.



Declaración de intereses

El autor no tiene conflicto de intereses a declarar ni recibe financiamiento de las instituciones que formaron parte del estudio.

Declaración de consentimiento informado

Esta investigación es secundaria. Las fuentes de información de las que se obtuvo los resultados son públicas.

Derecho de uso

Copyright (2022) Diana Carolina Valdiviezo Rodríguez, Juan Carlos Ulloa, Andrea Sánchez & Sandra Cando

Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/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 comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra 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.