

## Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC

Rivera, D. & Ruiz, M. (2015)

Junio  
2015  
Edición N° 9  
Pág  
79 - 94

### **RESUMEN**

Este estudio se basó en establecer el nivel de satisfacción de estudiantes que actualmente cursan electivas en bienestar institucional en la FESC. Método: enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo de corte transversal; la población son estudiantes que actualmente se encuentran cursando electivas de bienestar institucional en la FESC en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander (I semestre 2015). Como principal resultado de las variables analizadas se evidencia que las electivas de crecimiento humano y cultura son más aceptadas y tienen mayor elección en todos los programas académicos de la FESC. Se puede identificar a nivel general que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las variables medidas es moderada, no obstante este cálculo se basa en un promedio general de todas las Electivas, sin embargo existen unas electivas percibidas como más favorables que otras.

Palabras Clave: Satisfacción, Electivas, Bienestar Institucional.

### **ABSTRACT**

This study was based on establishing the level of satisfaction of students currently enrolled electives institutional welfare in the FESC. Method: quantitative approach, not experimental design, descriptive cross-sectional; the population are students who are currently studying elective institutional welfare in the FESC in the city of San Jose de Cucuta, Norte de Santander (first half 2015). The main result of the analyzed variables are evidence that elective human growth and culture are more accepted and have greater choice in all academic programs FESC. Can identify a general level the perception of students about the measured variables is moderate, however this stimation is based on an overall average of all elective, but there are some elective perceived as more favorable than others.

Keywords: Satisfaction, Electives, Institutional Welfare

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se enfocó en el nivel satisfacción de los estudiantes de educación superior, frente a las electivas ofertadas por bienestar institucional el cual se encuentra en una constante lucha por lograr la excelencia académica, la infraestructura, los docentes y los sistemas se alinean de tal manera que permita lograr una calidad percibida por el estudiante y que esta a su vez pueda impactar en su rendimiento académico. Por tanto se pretende conocer el nivel de satisfacción percibida por los estudiantes que actualmente se encuentran cursando electivas de Bienestar Institucional FESC en el I semestre académico del año 2015.

Las interrogantes que surgen son cómo obtener un alto nivel de satisfacción de los estudiantes frente a las materias electivas ofertadas por Bienestar Institucional, y por consiguiente el buen rendimiento académico en el estudiante, por otro lado conocer cuáles son los factores que lo motivan a lograr un aumento en el mismo. Cuando se analiza el rendimiento escolar como objeto de estudio según lo menciona Gómez, D.; Martínez, E.; Recio, R. & López, H. (2013) se debe toma en cuenta la mayoría de las veces factores como estrategias didácticas, planes de estudios, metodologías empleadas, tipo de educación, distancia o cercanía con el estudiante, entre otras.

Según los resultados de la presente investigación sobre la satisfacción de los estudiantes de las FESC, se puede identificar a nivel general que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las variables medidas es moderada. No obstante este cálculo se basa en un promedio general de todas las Electivas, sin embargo existen unas electivas percibidas como más favorables que otras.

Las instituciones de educación superior, se encuentran en diversos dilemas, pues debe seguir diversos direccionamientos del gobierno, de entes de control, pero por otro lado están los estudiante, puesto que existe el riesgo del bajo rendimiento académico, cuando los estudiantes no están satisfechos con las materias, las metodologías o los docentes, afectando el promedio académico, es decir, según lo plantea Salinas, A.; Morales, J. & Martínez, P. (2008), los gobiernos exigen a las instituciones acciones dirigidas a mejorar la calidad, por lo que la implementación de proyectos de evaluación institucional es un reflejo de lo que actualmente están demandando los sistemas sociales; la sociedad no está dispuesta a seguir aceptando que las universidades se autojustifiquen y desean conocer las actividades que desarrollan. La idea de que el éxito de una organización, incluyendo las instituciones educativas, según Castillo, L.; Dougnac, A. & Rojas, V. (2007) depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes, este tema se ha generalizado hasta tal punto que se ha llegado a modificar la definición de calidad. Por este motivo es imprescindible tener perfectamente definido el concepto de satisfacción de clientes, desarrollando sistemas de evaluación y gestionando la insatisfacción, con el objetivo de lograr la satisfacción, con dicho fin Bienestar Institucional de la FESC llevo a cabo el presente estudio.

La medida de la satisfacción, entonces planteado por Castillo, L.; Dougnac, A. & Rojas, V. (2007) afirma que la medida de las diferentes dimensiones que la conforman y esta, ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios de salud, porque proporciona información sobre

la calidad percibida y facilita información a los profesionales, gestores, estudiantes y administradores sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria, percibidos como insatisfactorios y que son susceptibles de mejoría.

Atenas, J. (2006) por otro lado plantea que la satisfacción se define como un inherente estado mental inestable, que se representa en el momento de haber encontrado lo que se necesita, sin embargo que un estudiante esté satisfecho no significa que tendrá un alto rendimiento académico. Es necesario que las Instituciones Educativas se planteen diversas preguntas y problemas para analizar el grado de satisfacción de los usuarios puesto que los estudiantes tienen que enfrentarse a la metodología de los docentes, temas abordados que realmente en ocasiones no les agrada, llevando a la deserción o bajo rendimiento académico.

Dentro de las organizaciones del sector servicios, las entidades educativas, según lo plantea Mejías, A. & Manrique, S. (2011) son quizás unas de las más interesadas sobre todo las instituciones de educación superior representan un mercado de mucho interés para las mismas. Tan es así, que en los últimos años y como parte de sus estrategias, se han abierto oficinas dentro de los Campus universitarios, donde se ofrece una gama de servicios con muchas ventajas para sus usuarios, pero arrastrando debilidades en la calidad de los servicios y originando nuevas expectativas para dichos clientes.

Desde el punto de vista de la gestión universitaria, dentro del Campus representan un compromiso, ya que las mismas fueron ofrecidas a las diferentes asociaciones de profesores, administrativos y estu-

diantes como plan estratégico a la falta de atención personalizada para el personal universitario, como lo afirmo Mejías, A. & Manrique, S. (2011) por lo que se hace referencia directa al buen desarrollo de sus actividades dentro de las instalaciones de la Universidad; de allí el interés de las autoridades universitarias de realizar evaluaciones e implementar estrategias para la mejora en el servicio. Así pues, el objetivo de esta investigación es identificar las dimensiones que determinan la satisfacción de los clientes que se encuentran dentro del recinto universitario de una universidad.

Estudiosos buscan comprender mejor el proceso de interacción entre las instituciones y los estudiantes, según Candelas, C.; Gurruchaga, M.; Mejías, A. & Flores, L. (2013) así como los cambios provocados a partir de esta interacción, construyendo instrumentos capaces de caracterizar al estudiante y averiguar la experiencia vivida durante el proceso de formación. La satisfacción académica está entre las variables analizadas por investigadores interesados en el área.

Esto según lo afirma Candelas, C.; Gurruchaga, M.; Mejías, A. & Flores, L. (2013) se debe a que en muchas organizaciones educativas, creen que conocen los requerimientos de los estudiantes, al efectuar encuestas enfocadas en la calidad del servicio de las electivas ofertadas (Díaz, 2003; Mejías, 2005) (Citado por Candelas, C.; Gurruchaga, M.; Mejías, A. & Flores, L. 2013); afirman que este enfoque no sería el adecuado, para los fines cuando se tiene un sistema de gestión de la calidad, debido a que la esencia es encontrar lo que desean los estudiantes y no que tan eficiente es la calidad del servicio; aun cuando las fuentes de información recogen que la satisfacción del cliente está relacionada significativamente con la calidad de servicio. A manera de conclusión,

se puede afirmar que, como lo afirma Salinas, A.; Martínez, P. (2007), Ante esta situación, no se puede menos que pensar en una internacionalización de calidad, que comprometa y compita en el ámbito educativo, mediante resultados tangibles que permitan demostrar que el enfrentamiento del estudiante con la realidad local, regional, nacional e internacional es efectiva, y que puede aplicar en cualquier parte los conocimientos adquiridos vía experiencias de aprendizaje.

## ■ MÉTODO

Para el desarrollo de este estudio de satisfacción se seleccionó un Enfoque de Investigación Cuantitativo debido a la recolección, procesamiento y análisis de datos (Fernández, Hernández & Baptista, 2010) obtenidos de la Encuesta de Satisfacción y Percepción de Bienestar Institucional FESC aplicadas a los Estudiantes que, actualmente se encuentran cursando Electivas de Bienestar Institucional.

El Diseño adoptado para el desarrollo de esta investigación es No Experimental debido a que en este estudio no se manipularon variables de forma intencionada, así mismo el Tipo de Investigación seleccionado fue Descriptivo y Exploratorio (Fernández, Hernández & Baptista, 2007), debido a que se detallan los resultados de cada una de las variables, finalmente se usó un Corte fue Transversal, puesto que la recolección de la información se ubicó en un momento único en la línea del tiempo.

## ■ POBLACIÓN

Estudiantes que actualmente se encuentran Cursando Electivas de Bienestar Institucional FESC en la Ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander (I Semestre 2015).

## ■ MUESTRA

Probabilística, puesto que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño  $n$  tienen la misma probabilidad de ser elegidas (Fernández, Hernández & Baptista, 2010). Así mismo es un Muestreo por Asignación Proporcional, puesto que la muestra se reparte entre los grupos proporcionalmente a los tamaños de éstos. Para esto se usó la siguiente fórmula:

$$n_h = n \frac{N_h}{N}$$

En donde  $n$  es el número de la proporción,  $N_h$  es la asignación a cada estrato de  $n$ , sobre el total de la proporción de  $N$ .

Dando un total de 35 muestras, las cuales son consideradas representativas para un total de 878 personas que conforman el total de la población.

Tabla 1. Muestra Probabilística por Asignación Proporcional

ELECTIVA	POBLACIÓN	MUESTRA
ACABADOS D1	25	1
ACABADOS D2	19	1
AJEDREZ D1	25	1
ARTES PLÁSTICAS D1	24	1
ARTES PLÁSTICAS D2	25	1
BALONCESTO D1	18	1
DANZAS D1	11	1
DANZAS D2	26	1
DANZAS D3	36	1
DANZAS N1	25	1
DESASTRES D1	27	1
FÚTBOL D1	32	1
FÚTBOL N1	23	1
FÚTBOL SALA D1	29	1
FÚTBOL SALA D2	26	1
FÚTBOL SALA D3	36	1
FÚTBOL SALA D4	21	1
FÚTBOL SALA N1	34	1
MÚSICA D1	29	1
MÚSICA D2	32	1
NATACIÓN D1	29	1
NATACIÓN D2	28	1
NATACIÓN D3	28	1
NATACIÓN D4	34	1
NATACIÓN N1	27	1
PASTORAL D1	13	1
RUGBY D1	15	1
RUGBY D2	20	1
TAEKWONDO D1	27	1
TAEKWONDO D2	27	1
TENIS CAMPO D1	24	1
TENIS CAMPO D2	29	1
TENIS CAMPO D3	16	1
TENIS MESA N1	22	1
TENIS MESA N2	16	1
VOLEY PLAYA D1	28	1
<b>TOTAL</b>	<b>878</b>	<b>35</b>

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla No. 1 Resumen del procesamiento de los casos Subescala: Actividades y Servicios de Bienestar Universitario

Resumen del procesamiento de los casos		N	%
Casos	Válidos	20	100
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0
	Total	20	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Se puede identificar que el proceso de datos para hallar la consistencia interna se realizó con una prueba piloto aplicada a 20 personas (100%), de las cuales el 50% (10 personas) fueron estudiantes, el 25% (5 personas) fueron docentes y el 25% (5 personas) fueron administrativos.

Tabla No. 2 Coeficiente de Confiabilidad Subescala: Actividades y Servicios de Bienestar Universitario

Estadísticos de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,78	10

Se puede identificar que en la Subescala: Actividades y Servicios de Bienestar Universitario existe un nivel de confiabilidad del 78% basado en 10 reactivos de análisis, lo cual indica un alto coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla No. 3 Coeficiente de Confiabilidad si se elimina el Elemento Subescala: Actividades y Servicios de Bienestar Universitario

Estadísticos Total - Elemento	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Planeación y organización	27,50	13,95	0,64	0,75
Divulgación y publicidad	27,40	13,94	0,52	0,76
Recursos materiales (Implementos deportivos y dotación)	27,65	12,87	0,59	0,75
Electivas de Bienestar Institucional	27,50	14,26	0,56	0,76
Ubicación	27,35	14,98	0,37	0,78
Estado de las Instalaciones	27,00	15,68	0,30	0,78
Acceso a las Instalaciones	27,05	15,52	0,43	0,77
Capacidad de Estudiantes	27,40	14,88	0,33	0,78
Selecciones Deportivas y Grupos Representativos	27,50	14,79	0,30	0,79
Eventos internos y externos	27,55	13,73	0,60	0,75
Nivel de conocimiento sobre los servicios o actividades de Bienestar que ofrece la Universidad en las áreas de salud, cultura, recreación y deporte, promoción socioeconómica y desarrollo humano.	27,15	14,98	0,52	0,77
Califique el nivel de contribución de los programas y servicios de Bienestar Universitario a la calidad de las funciones de docencia, investigación, extensión y proyección social.	27,30	16,01	0,11	0,80

Se puede identificar de acuerdo con el estadístico del total – elemento, coeficiente de Alpha de Cronbach que la eliminación de algún reactivo no supone un aumento significativo en la confiabilidad del instrumento

Tabla No. 4 Resumen del procesamiento de los casos Subescala: Contribución de Bienestar Universitario al Desarrollo Integral de la Comunidad Estudiantil.

Resumen del procesamiento de los casos		N	%
Casos	Válidos	20	100
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0
	Total	20	100

Se puede identificar que el proceso de datos para hallar la consistencia interna se realizó con una prueba piloto aplicada a 20 personas (100%), de las cuales el

50% (10 personas) fueron estudiantes, el 25% (5 personas) fueron docentes y el 25% (5 personas) fueron administrativos.

Tabla No. 5 Coeficiente de Confiabilidad Subescala: Contribución de Bienestar Universitario al Desarrollo Integral de la Comunidad Estudiantil.

Estadísticos de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,33	3

Se puede identificar que en la Contribución de Bienestar Universitario al Desarrollo Integral de la Comunidad Estudiantil existe un nivel de confiabilidad del 33% basado en 3 reactivos de análisis, lo cual indica un muy bajo coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla No. 6 Coeficiente de Confiabilidad si se elimina el Elemento Subescala: Contribución de Bienestar Universitario al Desarrollo Integral de la Comunidad Estudiantil

Estadísticos Total - Elemento	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Nivel de conocimiento sobre los servicios o actividades de Bienestar que ofrece la Universidad en las áreas de salud, cultura, recreación y deporte, promoción socioeconómica y desarrollo humano.	5,05	0,89	0,27	0,12
Califique el nivel de aporte de los servicios y actividades de Bienestar Institucional a su desarrollo personal.	5,25	1,04	0,04	0,67
Califique el nivel de contribución de los programas y servicios de Bienestar Universitario a la calidad de las funciones de docencia, investigación, extensión y proyección social.	5,20	0,48	0,42	0,435 <sup>a</sup>

Se puede identificar de acuerdo con el estadístico del total – elemento, coeficiente de Alpha de Cronbach que la eliminación del reactivo 2 supone un aumento significativo en la confiabilidad del instrumento.

Tabla No. 7 Resumen del procesamiento de los casos Encuesta de Satisfacción y Percepción de Bienestar Institucional FESC

Resumen del procesamiento de los casos		N	%
Casos	Válidos	20	100
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0
	Total	20	100

Se puede identificar que el proceso de datos para hallar la consistencia interna se realizó con una prueba piloto aplicada a 20 personas (100%), de las cuales el

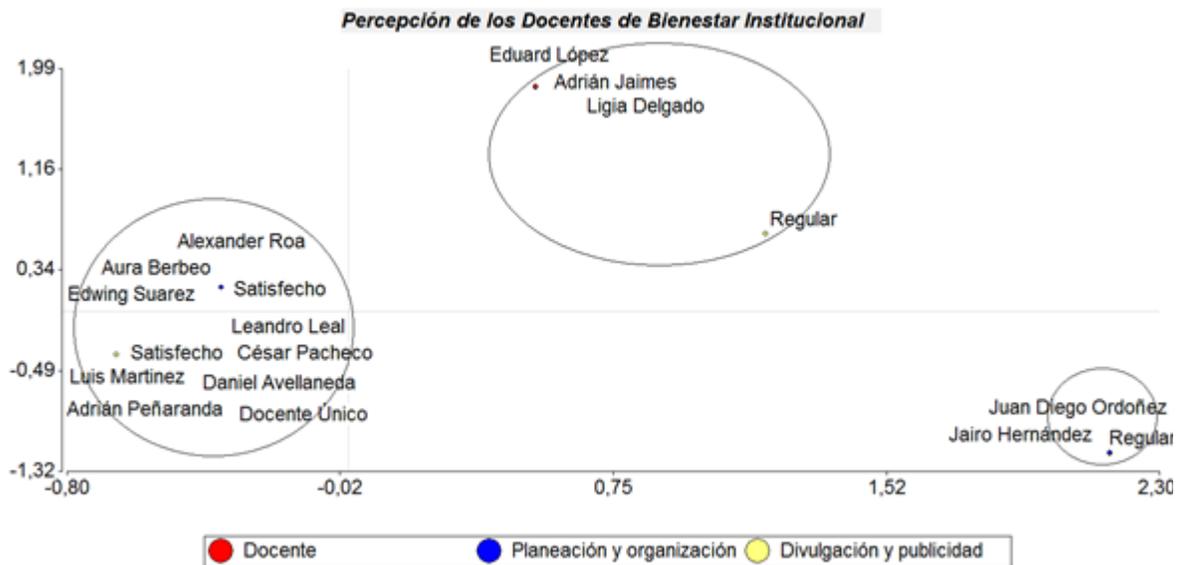
50% (10 personas) fueron estudiantes, el 25% (5 personas) fueron docentes y el 25% (5 personas) fueron administrativos.

Tabla No. 8 Coeficiente de Confiabilidad final Encuesta de Satisfacción y Percepción de Bienestar Institucional FESC

Estadísticos de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,33	3

Se puede identificar que en el Coeficiente de Confiabilidad final Encuesta de Satisfacción y Percepción de Bienestar Institucional FESC existe un nivel de confiabilidad del 79% basado en 12 reactivos de análisis, lo cual indica un alto coeficiente de Alfa de Cronbach.

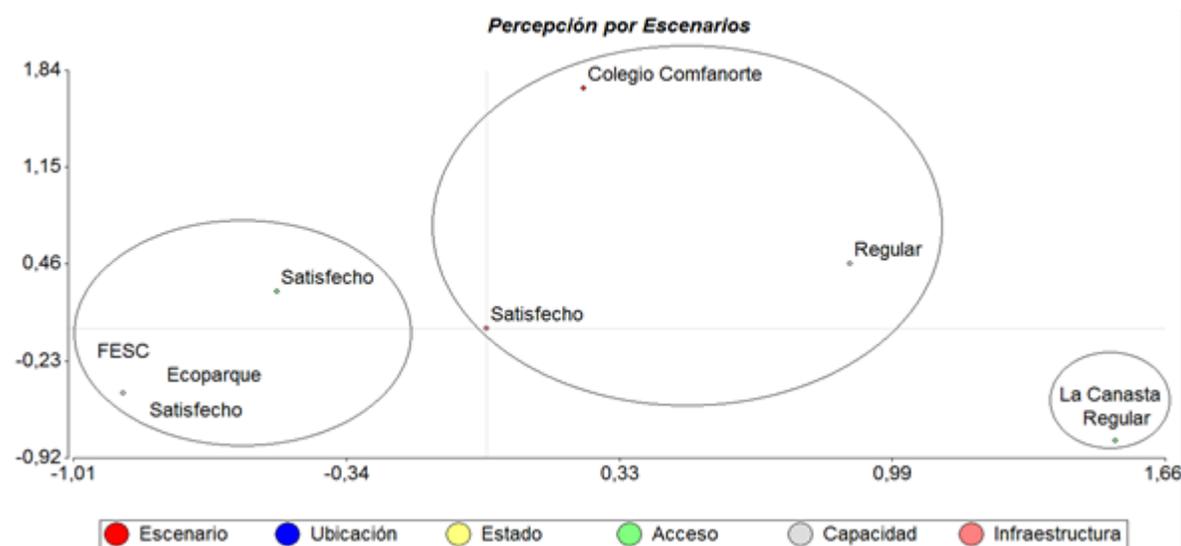
Gráfica No. 1. Percepción de los Docentes de Bienestar Institucional



Los Estudiantes se sienten Satisfechos con la Planeación, Organización, Divulgación y Publicidad de los Docentes Alexander Roa, Aura Berbeo, Edwing Suarez, Leandro Leal, César Pacheco, Luis Martinez, Daniel Avellaneda, Adrián Peñaranda y el Docente

Único (Pastoral), mientras que la Divulgación y Publicidad es Regular en los Docentes Eduard López, Adrián Jaimes y Ligia Delgado, y la Planeación y Organización es Regular en los Docentes Juan Diego Ordoñez y Jairo Hernández.

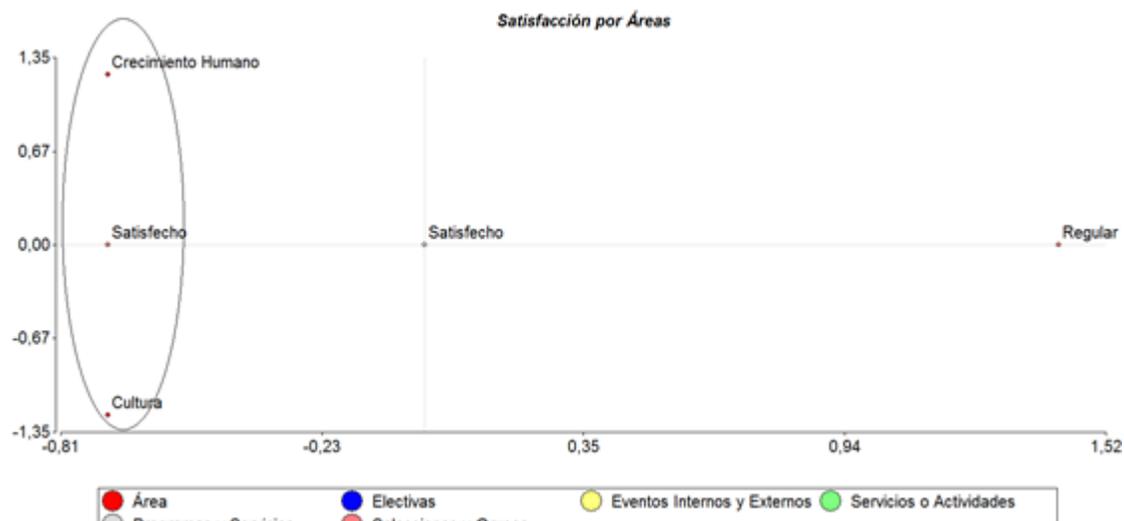
Gráfica No. 2. Percepción por Escenarios



La FESC y el Ecoparque son percibidos como Escenarios Satisfactorios en cuanto al Acceso y el Estado de la Institución, el Colegio Comfanorte en cuanto a

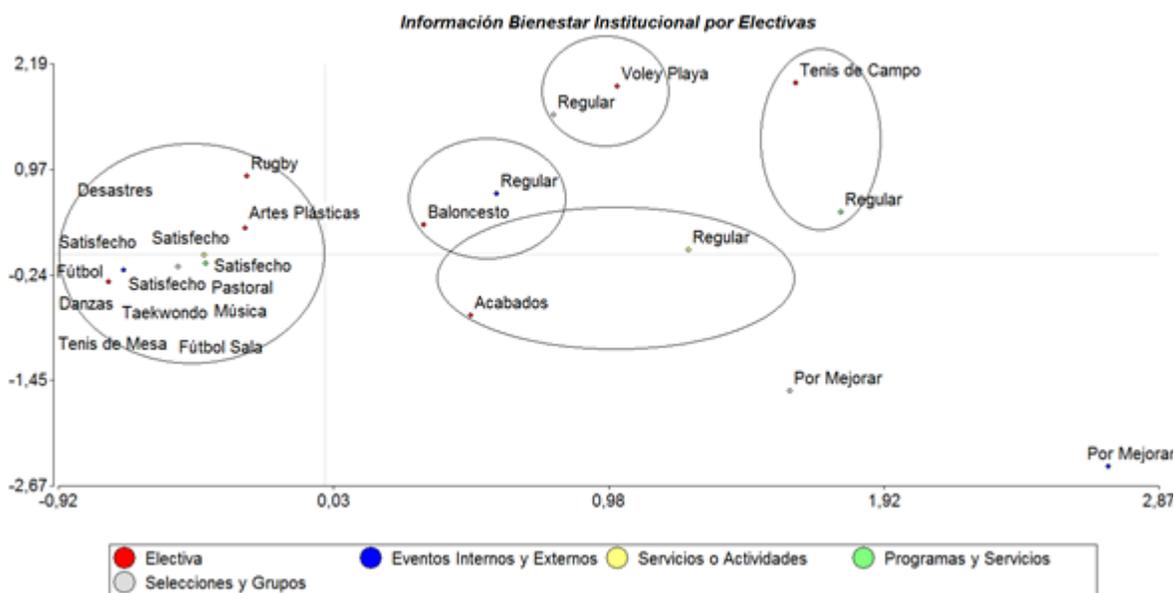
Infraestructura se percibe como Satisfactorio, pero como Regular en la Capacidad para los Estudiantes, por último la Canasta es percibida como Regular en el Acceso.

Gráfica No. 3. Satisfacción por Áreas



Las Electivas de Crecimiento Humano y Cultura son percibidas como Satisfactorias en las Selecciones y Grupos.

Gráfica No. 4. Información Bienestar Institucional por Electivas



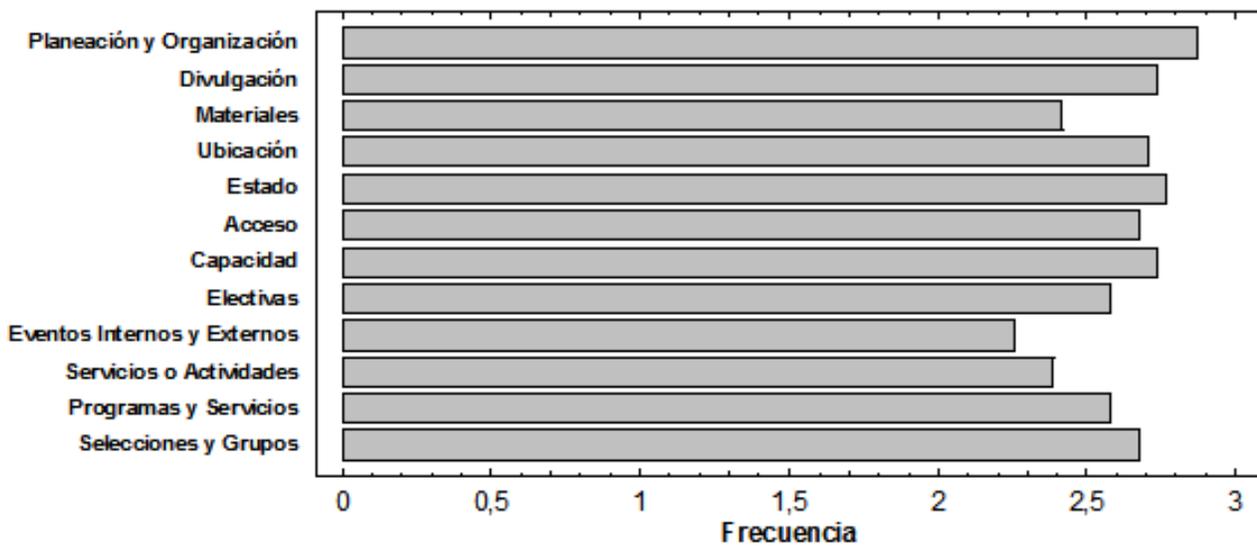
Los Eventos Internos y Externos, Servicios o Actividades, Programas y Servicios, y las Selecciones y Grupos son percibidos como Satisfactorios en las Electivas de Fútbol Sala, Tenis de Mesa, Música, Taekwondo, Danzas, Pastoral, Fútbol, Artes Plásticas, Atención y Prevención de Desastres y Rugby. La Electiva de Voley Playa es percibida como Regular en las Selecciones y Grupos.

La Electiva de Baloncesto es percibida como Regular en los Eventos Internos y Externos.

La Electiva de Taller de Acabados es percibida como Regular en los Servicios o Actividades de Bienestar Institucional.

La Electiva de Tenis de Campo es percibida como Regular en los Programas y Servicios de Bienestar Institucional.

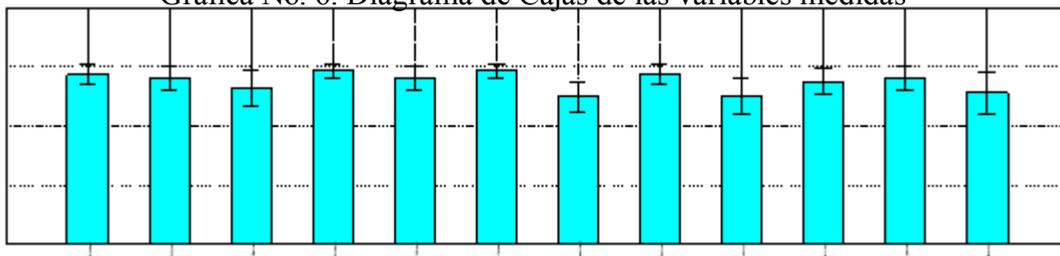
Gráfica No. 5. Diagrama de Barras de las variables medidas



Se puede identificar a nivel general que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las variables medidas es moderada. No obstante este cálculo se basa

en un promedio general de todas las Electivas, sin embargo existen unas electivas percibidas como más favorables que otras.

Gráfica No. 6. Diagrama de Cajas de las variables medidas



Los Materiales, la Capacidad del Escenario, los Eventos Internos y Externos, y las Selecciones y Grupos son percibidos como las más bajas de las variables

medidas. No obstante su resultado es moderado, lo que indica que a pesar de ser las variables más bajas, se encuentran dentro del rango esperado.

Tabla No. 9 Matriz de Correlación

Correlaciones	Planeación y Organización	Divulgación	Materiales	Ubicación	Estado	Acceso	Capacidad	Electivas	Eventos Internos y Externos	Servicios o Actividades	Programas y Servicios	Selecciones y Grupos
Planeación y Organización		0,00	0,38	0,72	0,30	0,72	0,15	0,60	0,24	0,01	0,30	0,38
Divulgación	<b>0,79</b>		0,26	0,65	0,39	0,65	0,55	0,50	0,13	0,07	0,39	0,26
Materiales	-0,24	-0,30		0,55	0,38	0,35	0,44	<b>0,77</b>	0,20	0,66	0,00	0,05
Ubicación	-0,10	-0,12	-0,16		0,65	<b>0,81</b>	0,33	0,72	0,43	0,38	0,65	0,55
Estado	-0,18	-0,23	0,23	-0,12		0,65	0,06	0,00	0,01	0,07	0,02	0,00
Acceso	-0,10	-0,12	-0,16	-0,07	-0,12		0,33	0,72	0,43	0,38	0,65	0,55
Capacidad	0,38	0,16	0,21	-0,26	0,48	0,26		0,15	0,01	0,02	0,06	0,05
Electivas	-0,14	-0,18	0,08	-0,10	<b>0,79</b>	-0,10	0,38		0,24	0,42	0,25	0,02
Eventos Internos y Externos	0,31	0,39	0,34	-0,21	0,65	-0,21	0,61	0,31		0,00	0,01	0,01
Servicios o Actividades	0,65	0,46	0,12	-0,15	0,46	-0,15	0,58	0,22	0,71		0,07	0,34
Programas y Servicios	-0,18	-0,23	<b>0,77</b>	-0,12	0,39	-0,12	0,48	0,30	0,65	0,46		0,01
Selecciones y Grupos	-0,23	-0,30	0,30	-0,16	<b>0,84</b>	-0,16	0,44	0,57	0,65	0,26	0,61	

De acuerdo con la Correlación de Pearson que mide la relación lineal entre las variables se puede decir que las siguientes variables se encuentran relacionadas:

Acceso del Escenario – Infraestructura del Escenario.  
Electivas – Materiales.

Estado del Escenario – Electivas.

Estado del Escenario – Selecciones y Grupos.

Materiales – Programas y Servicios.

Planeación y Organización – Divulgación.

## CONCLUSIONES

Los Estudiantes se sienten Satisfechos con la Planeación, Organización, Divulgación y Publicidad de los Docentes Alexander Roa, Aura Berbeo, Edwing Suarez, Leandro Leal, César Pacheco, Luis Martinez, Daniel Avellaneda, Adrián Peñaranda y el Docente Único (Pastoral), mientras que la Divulgación y Publicidad es Regular en los Docentes Eduard López, Adrián Jaimes y Ligia Delgado, y la Planeación y Organización es Regular en los Docentes Juan Diego

Ordoñez y Jairo Hernández.

La FESC y el Ecoparque son percibidos como Escenarios Satisfactorios en cuanto al Acceso y el Estado de la Institución, el Colegio Comfanorte en cuanto a Infraestructura se percibe como Satisfactorio, pero como Regular en la Capacidad para los Estudiantes, por último la Canasta es percibida como Regular en el Acceso.

Las Electivas de Crecimiento Humano y Cultura son percibidas como Satisfactorias en las Selecciones y Grupos.

Los Eventos Internos y Externos, Servicios o Actividades, Programas y Servicios, y las Selecciones y Grupos son percibidos como Satisfactorios en las Electivas de Fútbol Sala, Tenis de Mesa, Música, Taekwondo, Danzas, Pastoral, Fútbol, Artes Plásticas, Atención y Prevención de Desastres y Rugby.

La Electiva de Voley Playa es percibida como Regular en las Selecciones y Grupos.

La Electiva de Baloncesto es percibida como Regular en los Eventos Internos y Externos.

La Electiva de Taller de Acabados es percibida como

Regular en los Servicios o Actividades de Bienestar Institucional.

La Electiva de Tenis de Campo es percibida como Regular en los Programas y Servicios de Bienestar Institucional.

Se puede identificar a nivel general que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las variables medidas es moderada. No obstante este cálculo se basa en un promedio general de todas las Electivas, sin embargo existen unas electivas percibidas como más favorables que otras.

Los Materiales, la Capacidad del Escenario, los Eventos Internos y Externos, y las Selecciones y Grupos son percibidos como las más bajas de las variables medidas. No obstante su resultado es moderado, lo que indica que a pesar de ser las variables más bajas, se encuentran dentro del rango esperado.

## ■ DISCUSIÓN

En el desarrollo del estudio, se encontró en la Percepción de los Docentes de Bienestar Institucional se encontró que Los Estudiantes se sienten Satisfechos con la Planeación, Organización, Divulgación y Publicidad de los Docentes Alexander Roa, Aura Berbeo, Edwing Suarez, Leandro Leal, César Pacheco, Luis Martinez, Daniel Avellaneda, Adrián Peñaranda y el Docente Único (Pastoral), mientras que la Divulgación y Publicidad es Regular en los Docentes Eduard López, Adrián Jaimes y Ligia Delgado, y la Planeación y Organización es Regular en los Docentes Juan Diego Ordoñez y Jairo Hernández., apoyándose en lo planteado por Caballero, C.; Abello, R. & Jorge Palacio S. (2007), el cual plantea que la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y

compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.

Por otro lado En la Percepción por Escenarios, La FESC y el Ecoparque son percibidos como Escenarios Satisfactorios en cuanto al Acceso y el Estado de la Institución, el Colegio Comfanorte en cuanto a Infraestructura se percibe como Satisfactorio, pero como Regular en la Capacidad para los Estudiantes, por último la Canasta es percibida como Regular en el Acceso, en este sentido, Fernández, J.; Fernández, S.; Alvarez, A. & Martinez, P. (2007) plantea que la presión de selección de las instituciones educativas ante la disminución de presupuestos debida al incremento de la matrícula, y a la atención de la demanda mediante la misma infraestructura y los mismos docentes, trae consigo un esfuerzo por captar más recursos del gobierno, el cual establece canales que consisten en diversas estrategias, entre las que figuran el demostrar las mejoras académicas y administrativas a través de la evaluación de dichos procesos.

Por otro lado en la Satisfacción por Áreas, Las Electivas de Crecimiento Humano y Cultura son percibidas como Satisfactorias en las Selecciones y Grupos y aunque existen diferentes aspectos que influyen en el éxito de la educación en línea, como el soporte institucional, uno de sus pilares es la satisfacción de los alumnos con la tecnología (Volery y Lord, 2000: 216-217) (Citado por Alves H. & Raposo M. 2005) en el que plantea que precisamente, el objetivo principal de este artículo es analizar los factores clave en la satisfacción de los alumnos.

La Información de Bienestar Institucional por Electivas, se encontró que los Eventos Internos y Externos, Servicios o Actividades, Programas y Servicios, y las Selecciones y Grupos son percibidos como Satisfac-

torios en las Electivas de Fútbol Sala, Tenis de Mesa, Música, Taekwondo, Danzas, Pastoral, Fútbol, Artes Plásticas, Atención y Prevención de Desastres y Rugby; La Electiva de Voley Playa es percibida como Regular en las Selecciones y Grupos; La Electiva de Baloncesto es percibida como Regular en los Eventos Internos y Externos; La Electiva de Taller de Acabados es percibida como Regular en los Servicios o Actividades de Bienestar Institucional; La Electiva de Tenis de Campo es percibida como Regular en los Programas y Servicios de Bienestar Institucional, puesto que como lo menciona Alves H. & Raposo M. (2005) en la formación de profesionales se pretende que posean conocimientos y habilidades propios de la disciplina y sean capaces de investigar e intervenir frente a las necesidades y problemáticas en sus diferentes campos de aplicación de nuestra sociedad, con un compromiso ético, de tolerancia y respeto a la diversidad cultural.

También se puede identificar a nivel general que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las variables medidas es moderada. No obstante este cálculo se basa en un promedio general de todas las Electivas, sin embargo existen unas electivas percibidas como más favorables que otras. Así, se puso de manifiesto el rol mediador de la autoeficacia entre el éxito académico y el engagement futuro. Por otro lado, altos niveles de autoeficacia tienden a prevenir la experiencia del estrés y baja autoeficacia, esto desemboca en un incremento de la valoración que es amenazante y muy estresante. Garduño Estrada & Colbs. (2009).

En el estudio, se pudo encontrar que los Materiales, la Capacidad del Escenario, los Eventos Internos y Externos, y las Selecciones y Grupos son percibidos como las más bajas de las variables medidas. No obstante su resultado es moderado, lo que indica que a

pesar de ser las variables más bajas, se encuentran dentro del rango esperado. Lo cual, basándose en Munnio. P. (2000), el estrés constituye uno de los factores psicosociales más estudiados en la actualidad, puesto que se ha encontrado una gran influencia de este en el rendimiento académico.

Finalmente, de acuerdo con la Correlación de Pearson que mide la relación lineal entre las variables se puede decir que las siguientes variables se encuentran relacionadas: Acceso del Escenario – Infraestructura del Escenario; Electivas – Materiales; Estado del Escenario – Electivas; Estado del Escenario – Selecciones y Grupos; Materiales – Programas y Servicios; Planeación y Organización – Divulgación. Puesto que la población estudiantil constituye un grupo sometido a una actividad homogénea, con periodos particularmente estresantes, como son las épocas de exámenes. (Salinas, A.; Morales, J. & Martínez, P. 2008)

## REFERENCIAS

- Alves, H. & Raposo, M. (2005). La Medición De La Satisfacción En La Enseñanza Universitaria: El Ejemplo De La Universidade Da Beira Interior. Universidade Da Beira Interior Dpto. De Gestão E Economia Estrada Do Sineiro 6200 Covilhã Portugal. Disponible en: [Http://Econwpa.Wustl.Edu:8089/Eps/Hew/Papers/0511/0511004.Pdf](http://Econwpa.Wustl.Edu:8089/Eps/Hew/Papers/0511/0511004.Pdf)
- Atenas, J. (2006). Estrategias bancarias aplicables a las bibliotecas: La satisfacción y fidelización de usuariosBiblios [en línea] 2006, 7 (enero-marzo) Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16172301>> ISSN
- Caballero, C.; Abello, R. & Jorge Palacio S. (2007). Relación Del Y El Rendimiento Académico Con La Satisfacción Frente A Los Estudios En Estudiantes Universitarios. Universidad Del Norte, Barranqui-

- Ila, Colombia. Avances En Psicología Latinoamericana/Bogotá (Colombia)/Vol. 25(2)/Pp. 98-111/2007/Issn1794-4724
- Candelas, C.; Gurruchaga, M.; Mejías, A. & Flores, L. (2013), Medición De La Satisfacción Estudiantil Universitaria: Un Estudio De Caso En Una Institución Mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, Florianópolis, SC, Brasil, v. 5, n. 9, p. 261-274, 2013.
  - Cao García, R.J. (2009). Una Evaluación De Los Estudiantes De Economía Con Los Servicios De La Facultad De Ciencias Sociales, Universidad De Puerto Rico. Recinto Río Piedras. D:\Estudios Institucionales\Estudios Institucionales Disponible en: 8.Wpd Ceterisparibus.Uprm.Edu/Articulos/Vol5/Revista-5to.%20vol.Art.%20agm%20-%20final.Htm
  - Carilli, V. (2000). Student Satisfaction At Southern Illinois University Carbondale. Doctoral Dissertation Southern Illinois University At Carbondale Disponible en: <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3021507>
  - Castillo, H. (2006). Estudio Sobre El Grado De Satisfacción De Los Estudiantes De La Universidad De Los Andes. Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://www.uniandes.edu.co/boletin/historico/noviembre96/estudio.html>
  - Castillo, L.; Dougnac, A. & Rojas, V. (2007). Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Revista médica de Chile*, 135(6), 696-701. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872007000600002&lng=es&tlng=es.10.4067/S0034-98872007000600002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872007000600002&lng=es&tlng=es.10.4067/S0034-98872007000600002)
  - Davalillo Aurrecoechea, A.C. & Aja, N. (2012). Gestión Innovadora En Centros Universitarios Y Modelo Efqm. Resultados En Los Clientes, España. Disponible: <http://www.sc.ehu.es/svwwkalit/Actividadesrealizadas/Castellano/Contenido/>
  - Fernández, J.; Fernández, S.; Alvarez, A. & Martínez, P. (2007). Éxito Académico Y Satisfacción De Los Estudiantes Con La Enseñanza Universitaria. *Relieve*, V. 13, N. 2, P. 203-214. Issn: 1134-4032. Disponible en: [http://www.uv.es/relieve/v13n2/relievev13n2\\_4.htm](http://www.uv.es/relieve/v13n2/relievev13n2_4.htm)
  - Garduño Estrada & Colbs. (2009) Estudio De La Satisfacción Del Estudiante Como Indicador De La Calidad De La Enseñanza En Las Escuelas Normales Del Estado De Puebla. *Reseñas De Investigación En Educación Básica*.
  - Gento, S. & Vivas, M. (2003). El Seue: Un Instrumento Para Conocer La Satisfacción De Los Estudiantes Universitarios Disponible en: [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf)
  - Gento, S. (2002). La Evaluación De La Satisfacción Educativa En Un Enfoque De Calidad Institucional: Estimación En Diversos Países Y En México. *Compromisos De La Evaluación Educativa / Coord. Por Santiago Castillo Arredondo, 2002, Isbn 84-205-3562-1, Págs. 353-391*
  - Gómez, D.; Martínez, E.; Recio, R. & López, H. (2013). Lealtad, Satisfacción Y Rendimiento Académico En Los Estudiantes De La Uaslp-Uamzm. *Sophia*, Vol. (9), 1-17
  - Hernández, J. (2002). Informe Preliminar. Estudio De Satisfacción Estudiantil, Boletín Informativo De La Vicepresidencia, Sistema Universitario Ana G. Méndez, Puerto Rico, Disponible en: [www.doceos.com/Sistema-Universitario-Ana-G-Mendez\\_Atvvfvaabb.html](http://www.doceos.com/Sistema-Universitario-Ana-G-Mendez_Atvvfvaabb.html)
  - Hernández, Fernández & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
  - Jiménez, A.; Terriquez, B. & Robles, F. (2011). Evaluación De La Satisfacción Universidad La Gran Colombia Académica De Los Estudiantes De La Universidad Autónoma De Nayarit. *Revista Fuente Año 3*

No. 6 Enero - Marzo 2011. Issn 2007 – 0713 Disponible en: En [Http://Fuente.Uan.Edu.Mx/Publicaciones/02-06/8.Pdf](http://Fuente.Uan.Edu.Mx/Publicaciones/02-06/8.Pdf)

- Lepiani, I.; Dueñas, M.; Medialdea, M. & Bocchino, A. (2013). Satisfacción De Estudiantes De Enfermería Con El Proceso Formativo Adaptado Al Espacio Europeo De Educación Superior. *Enferm Docente* 2013, Sep-Dic; 101. Disponible En <[Http://Www.Index-F.Com/Edocente/101/101-022.Php](http://Www.Index-F.Com/Edocente/101/101-022.Php)>

- Mejías, A. & Manrique, S. (2011) Dimensiones De La Satisfacción De Clientes Bancarios Universitarios: Una Aproximación Mediante El Análisis De Factores Ingeniería Industrial [En Línea] 2011, XXXII (Enero-Abril) Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>> ISSN 0258-5960

- Muncio, P. (2000). Herramientas Para La Evaluación De La Calidad, Barcelona, España, Ed. Cisspraxis, 200 Pp.

- Orrego, M. (2004). Validación Del Instrumento De Medición De Calidad Servqual, En Un Servicio De Asistencia Técnica, Con Pequeños Agricultores, Del Sector Coyerhaue, Comuna Del Padre De Las Casas IX Región De La Araucaria, Tesis, Temuco, Chile, Facultad De Ciencias Agropecuarias Y Forestales, Disponible en: [Http://Www.Uctem.Cl/Biblioteca/Tesis-On-Line/Tesis.Pdf](http://Www.Uctem.Cl/Biblioteca/Tesis-On-Line/Tesis.Pdf)

- Periañez Cristóbal, R. (2009). Satisfacción Del Estudiante Y Calidad Universitaria: Resultados De Un Análisis Exploratorio En La Escuela Universitaria De Estudios Empresariales De La Universidad De Sevilla, Sevilla, España, Vicerrectorado De Calidad-Instituto De Ciencias De La Educación, 211 Pp.

- Periañez, R. (2009): Satisfacción Del Estudiante Y Calidad Universitaria: Resultados De Un Análisis Exploratorio En La Escuela Universitaria De Estudios Empresariales De La Universidad De Sevilla. Sevilla, Vicerrectorado De Calidad-Instituto De Ciencias De La Educación De La

Universidad De Sevilla.

- Salinas, A. & Martínez, P. (2007). Principales Factores De Satisfacción Entre Los Estudiantes Universitarios. *La Unidad Académica Multidisciplinaria De Agronomía Y Ciencias De La Uatrevista Internacional De Ciencias Sociales Y Humanidades, Sociotam* [En Línea] 2007, XVII (Enero-Junio): Disponible En:<[Http://Clacso.Mobile.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=65417108](http://Clacso.Mobile.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=65417108)> Issn 1405-3543

- Salinas, A.; Morales, J. & Martínez, P. (2008) Revista De Ensaetñisafnazcac Iuónn Idveelr Seisttaur-diaia 2n0te0 8y, Cna.L'i D3a1d; U3n9i-V5e5rsitaria: Un Análisis Explicatorio En La Unidad Académica. Satisfacción Del Estudiante Y Calidad Universitaria: Un Análisis Explicatorio En La Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía Y Ciencias De La Universidad Autónoma De Tamaulipas, México

- Universidad De Colima (2005): Encuesta De Satisfacción De Estudiantes. Universidad De Colima. Dirección General De Educación Superior. Colima, México. [Http://Www.Ucol.Mx/Acerca/Coordinaciones/Cgd/Dgesn/Archivos/Satisfaccion2005.Pdf](http://Www.Ucol.Mx/Acerca/Coordinaciones/Cgd/Dgesn/Archivos/Satisfaccion2005.Pdf) (Febrero 2006).

- Yang, Z. & Peterson, R. (2004). Customer Perceived Value, Satisfaction And Loyalty: The Role Of Switching Costs, *Psychology And Marketing*, 21 (10), Pp. 799-822.