

## SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO

### STUDENT SATISFACTION IN THE UNIVERSITY CONTEXT

Massiel Laíz Rojo Chaviano  
Profesora Instructor, Licenciada en Turismo. Universidad de Matanzas  
(<https://orcid.org/0000-0001-7615-2893>)  
[massiellaizrojo@gmail.com](mailto:massiellaizrojo@gmail.com)

Sandra Silvia Santoyo Sánchez  
Profesora Asistente, Máster en Administración de Empresas. Universidad de Matanzas  
(<http://orcid.org/0000-0003-4844-0008>)  
[sandra.santoyo@umcc.cu](mailto:sandra.santoyo@umcc.cu)

#### RESUMEN

La satisfacción de los estudiantes constituye un importante indicador de calidad en el entorno universitario. El equilibrio entre las percepciones y expectativas del alumnado con los procesos que conforman las instituciones les proporciona bienestar e incide directamente en su accionar presente y futuro. Los cambios en los últimos años en materia educacional en Cuba, a partir de la crisis sanitaria y económica calan hondo en los procesos curricular y extracurricular, de forma tal, que el estudiante se ha visto afectado en cuanto a la cantidad de contenidos recibidos, la dinámica de las clases, el tiempo de duración de la docencia y adiestramiento laboral, así como la realización de eventos extensionistas. En tal sentido, la presente investigación se centra en evaluar la satisfacción de los estudiantes con los procesos universitarios sobre la base de sus expectativas y percepciones, para lo cual se emplea una muestra representativa de alumnos que cursan la carrera de Licenciatura en Turismo. En consecuencia, se empleó una metodología mixta y el estudio se definió de tipo exploratorio y explicativo; asimismo se aplicó un cuestionario de satisfacción y el análisis y procesamiento de la información se realizó a través del software Statgraphics Centurión 18. Como resultado se obtienen las principales valoraciones de los estudiantes con relación a las dimensiones de infraestructura, proceso docente y actividades extensionistas, así como el porcentaje general de satisfacción estudiantil en el contexto universitario.

**Palabras clave:** docencia, estudiantes universitarios, expectativas, motivación, percepciones, instalaciones universitarias, satisfacción

## **ABSTRACT**

Student satisfaction is an important indicator of quality in the university environment. The balance between the perceptions and expectations of students and the processes that make up the institutions provides them with well-being and has a direct impact on their present and future actions. The changes in recent years in educational matters in Cuba, from the health and economic crisis, have deeply penetrated the curricular and extracurricular processes, in such a way that the student has been affected in terms of the amount of content received, the dynamics of the classes, the duration of teaching and job training, as well as the realization of extension events. In this sense, this research focuses on evaluating the satisfaction of students with university processes based on their expectations and perceptions, for which a representative sample of students who study the Bachelor's Degree in Tourism is used. In consequence, a mixt methodologic was used and exploratory and explicative study was defined. Then, satisfaction questionnaire was applied and information analysis and process was realized by Statgraphics Centurion 18 Software. As a result, the student main valuations are obtained, in order to infrastructure, teaching process and extensional activities dimensions and also, the general percent of student satisfaction in the university context.

**Keywords:** expectations, motivation, perceptions, satisfaction, teaching, university facilities, university students

## **INTRODUCCIÓN**

Las instituciones universitarias se han caracterizado, a lo largo de los años, por ser centros de formación integral, que responden a la necesidad de preparar profesionales más competentes y comprometidos con el bienestar de la sociedad. En tal sentido, se coincide con Flores, (2010, citado por El Assafiri et al., 2019) cuando manifiesta que:

(...) las universidades son sistemas sociales para la creación, adquisición, procesamiento, conservación y transferencia de conocimiento que, a través de estructuras complejas que engranan las funciones de gerencia, docencia, investigación y extensión, tienen la finalidad de formar profesionales integrales para el ejercicio profesional en diferentes disciplinas y de permitir la resolución de problemas sociales, científicos y

técnicos, en pos del mejoramiento de la sociedad. (pp.1-2)

En este contexto, la satisfacción de los estudiantes propicia una mayor motivación en la realización de sus deberes, por cuanto Masa'Deh et al. (2023) la considera un aspecto importante de la calidad de la educación, al afectar directamente la actuación académica de los estudiantes y la calidad de la enseñanza ofrecida por los docentes. En consecuencia, “describir la satisfacción en los estudiantes significa conocer su percepción respecto al servicio que ofrece la institución, desde el proceso educativo, infraestructura, clima estudiantil, y todo lo que implique las actividades frecuentes del servicio que brinda” (Dávila et al., 2023, p.120).

En definitiva, el estudiante es la persona indicada para evaluar la calidad del componente formativo, al ser su principal protagonista, a quien va dirigido todo el esfuerzo de la institución y la preparación constante del profesorado por impartir contenidos con los que se sientan motivados. El conocimiento de sus percepciones propicia la mejora continua de los procesos universitarios, en tanto el equilibrio de ellas con sus expectativas proporciona un ambiente satisfactorio de aprendizaje. Con relación a lo planteado, (Pichardo, 2007) asevera que, actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo.

En este ámbito, varios investigadores han realizado aportaciones, entre ellos Jiménez et al. (2011), Vergara et al. (2018), Tacca et al. (2020), Hurtado et al. (2021), Llanes et al. (2021), Dávila et al. (2023), Díaz & Pérez (2023), Hong et al. (2023) quienes abordan aspectos como la satisfacción académica del estudiante universitario, vista como parte del bienestar psicológico, analizan el efecto de las estrategias de enseñanza docente en la satisfacción del estudiante universitario en un entorno de aprendizaje virtual, trazan un perfil motivacional y detectan variables sociodemográficas y de satisfacción con la experiencia universitaria capaces de explicar y predecir la motivación académica.

El sistema educacional cubano emplea todos sus esfuerzos en función de la mejora continua de los procesos de formación profesional. El Ministerio de Educación Superior, como órgano rector de las instituciones universitarias, aboga y tributa a la preparación constante de los educadores; fomenta un ambiente participativo, donde se integran actividades extensionistas como el

deporte y las distintas expresiones culturales; potencia la realización de eventos científicos con alcance local, territorial, nacional e internacional sobre la base del intercambio de conocimientos teórico-prácticos y vivencias de académicos, estudiantes y trabajadores de distintos sectores de la sociedad.

A pesar de ello, no siempre se logra el objetivo teniendo en cuenta que los estudiantes presentan un deficiente nivel de independencia para realizar tareas en correspondencia con su perfil profesional; la necesidad de fomentar habilidades práctico-profesionales; disminución de la motivación de su motivación con el proceso docente; poca utilización, por parte de los profesores, de técnicas y dinámicas que estimulen el desarrollo cognitivo del estudiante y despierten su interés por los contenidos; escasa participación del alumnado en entornos de intercambios científicos como foros, seminarios, talleres, conferencias y otras modalidades, lo cual se corroboró durante un diagnóstico inicial y la revisión documental.

En consecuencia, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los estudiantes en el contexto universitario sobre la base de sus expectativas y percepciones.

## **METODOLOGÍA**

En la investigación se empleó una metodología mixta y el estudio se definió de tipo exploratorio y explicativo, a partir de la búsqueda de información sobre el estado actual del objeto de estudio y el análisis de las condiciones y causas que afectan la satisfacción de los estudiantes. Este se realizó en la Universidad de Matanzas, en los meses de octubre y noviembre de 2023, donde se ejecutaron cuestionarios a estudiantes, los cuales se centraron en medir la satisfacción de los estudiantes con el proceso docente, actividades extensionistas e instalaciones universitarias. En función de ello se seleccionó una muestra probabilística representativa mediante un Muestreo Aleatorio Simple, a través de la fórmula (Jiménez González et al., 2011, p.47):

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: tamaño de muestra buscado

N: tamaño de la población o universo (65)

Z: Nivel de Confianza (0.95)

e: error de estimación máximo aceptado (0.05)

p: probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) (0.5)

q: (1-p) probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0.5)

La escala utilizada en dicho cuestionario se definió de tipo Likert, con valores desde 1 hasta 5 donde: (1) Totalmente insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Medianamente satisfecho, (4) Satisfecho y (5) Totalmente satisfecho.

En este orden, se determinó el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado mediante el estadístico Alpha de Cronbach, el cual debía encontrarse en un rango de 0,7 y 1 para ser aceptado. Asimismo, la validación del contenido del cuestionario se realizó mediante juicio de los expertos y la validez de constructo a partir del valor del estadístico KMO, el cual varía entre 0 y 1; desestimándose un valor menor que 0.5, pues se interpreta que la correlación entre las variables no es suficientemente significativa (Barbero et al., 2006). Por cuanto, el procesamiento de la información se realizó a través del software Statgraphics Centurión18.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se trabajó con una muestra de 33 estudiantes pertenecientes a la Licenciatura en Turismo, donde hubo una mayor representación en el segundo año de la carrera, tanto hombres como mujeres, en correspondencia con total(Gráfico 1).

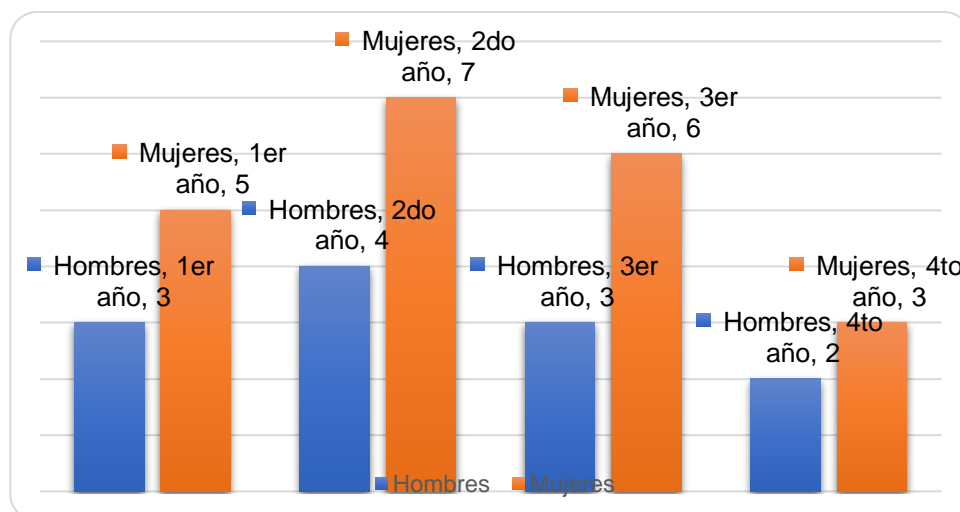


Gráfico 1. Resultados del cuestionario Año académico/Sexo

Fuente: elaboración propia

La medición de los estadísticos *KMO* y *Alpha de Cronbach* en los cuestionarios aplicados arrojó un valor de 0.53 y 0.75, respectivamente, por cuanto se considera válido y fiable el instrumento diseñado.

Con relación a los resultados alcanzados, el 93% de los alumnos resaltan la excelente preparación de los profesores y las buenas relaciones que mantienen con ellos, sin embargo, el 97% alegan que el déficit de infraestructura tecnológica y medios necesarios para la docencia afecta, sin dudas, el proceso de enseñanza-aprendizaje. En correspondencia con ello, se coincide con Rivas et al. (2019) al plantear que, si bien los profesores se esfuerzan cada día en impulsar dinámicas de aprendizaje mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información, también se requiere, con gran apremio, que las instituciones de educación superior empoderen a los docentes con el uso de las mismas y que puedan ser capaces de transmitir ese conocimiento a sus estudiantes.

Asimismo, el 55% de los estudiantes refleja la falta de actividades prácticas en la mayor parte de las asignaturas recibidas, donde el exceso de contenido impartido en conferencia afecta su motivación. Por cuanto, se coincide con Surdez et al. (2018) cuyos resultados investigativos demuestran la poca satisfacción de los estudiantes con el proceso de enseñanza-aprendizaje, sobre la base de la orientación y apoyo de los profesores, en tanto corrobora la necesidad de mayor formación práctica.

En este sentido, el 82% afirma que casi nunca se sienten motivados con las clases que reciben pues se hacen muy teóricas y monótonas. Además, el 76% asevera que solo algunas veces reciben contenido acorde a sus expectativas de aprendizaje. En correspondencia con ello, expresan que casi nunca realizan propuestas a los profesores para mejorar la dinámica de las clases, en tanto, no se toman en cuenta sus percepciones sobre el proceso docente por parte de los educandos y directivos de la institución y, solo algunas veces, se les motiva a expresar su criterio en función de la mejora de este; elemento que actúa en detrimento de la calidad del proceso, al ser el estudiante, el principal protagonista y dinamizador de la actividad educativa.

Es importante señalar que los efectos de la pandemia de Covid-19 aun inciden negativamente en los estudiantes, sobre todo del tercer y cuarto años, pues, a percepción del 91% de los encuestados, la falta de presencialidad generó un vacío en el proceso docente educativo. En tal sentido, el 80% de los estudiantes prefieren la presencialidad por encima de la virtualidad de las clases.

Otro problema que afecta la satisfacción con el proceso docente, a juicio de los

estudiantes, lo constituyen las repetidas interrupciones de la actividad por cuestiones ajenas a su voluntad, lo que ha provocado una reducción de horas clases presenciales; en este contexto, se cita la crisis energética y del petróleo en los últimos tiempos, así como eventos y reuniones puntuales de alto nivel que requieren su presencia.

En este contexto, el 94% de los estudiantes alega que solo algunas veces el tiempo de práctica laboral es el adecuado, en ocasiones se requiere de un mayor espacio y participación en las instalaciones en aras de profundizar en la operación y gestión de las mismas. En consecuencia, refieren que pocas veces los contenidos evaluados como resultado del proceso de práctica laboral se ajustan a la rotación por las distintas áreas y/o entidades del turismo.

Al referirse a la dimensión infraestructura, donde se refleja el menor porcentaje de satisfacción de los estudiantes, resalta el estado constructivo y de salubridad de las becas, baños del docente, la deficiente conservación del mobiliario existente en las distintas instalaciones universitarias, la mala calidad de la alimentación en la institución y los altos precios en las cafeterías pertenecientes a Trabajadores por Cuenta Propia (TCP), los cuales no se encuentran en correspondencia con el estipendio universitario. En contraposición a ello, se destaca el buen servicio de las personas que laboran en los locales como el comedor, las becas, edificio de docencia y dependientes de las cafeterías, por cuanto se evidencia su alta calidad humana.

Por último, las actividades extensionistas fueron las que obtuvieron mejor puntuación en los cuestionarios, pues se sienten satisfechos con la organización y calidad de los festivales de artistas aficionados y los deportivos, así como con los matutinos y ceremonias realizadas en determinados contextos de celebración. Sin embargo, el 48% indica que se deben realizar con mayor frecuencia.

Una debilidad detectada dentro de las actividades extensionistas es la divulgación de talleres, seminarios, conferencias y eventos científicos a distintos niveles, pues, los estudiantes afirman que casi nunca se les comunica en tiempo las convocatorias de participación. En este sentido, la mayoría coincide en el desconocimiento de los Grupos Científicos Estudiantiles, de los cuales pueden formar parte en función de realizar investigaciones que tributen a resolver problemas socio-económicos y/o de la práctica empresarial, ajustados a su perfil

profesional. Por consiguiente, el 84% de la muestra sugiere ejecutar encuentros de conocimientos entre estudiantes de la carrera, la facultad y la universidad en general, donde prime, más que el factor competitivo, el intercambio de experiencias y la apropiación de nuevas habilidades.

La evaluación de los resultados por dimensiones arroja que la que más incide en los estudiantes es la referida a las instalaciones universitarias, en tanto representa solo un 12% de satisfacción, mientras que la mejor percibida es la de actividades extensionistas con un 52% de elección, por delante del proceso docente (36%) (Gráfico 2).

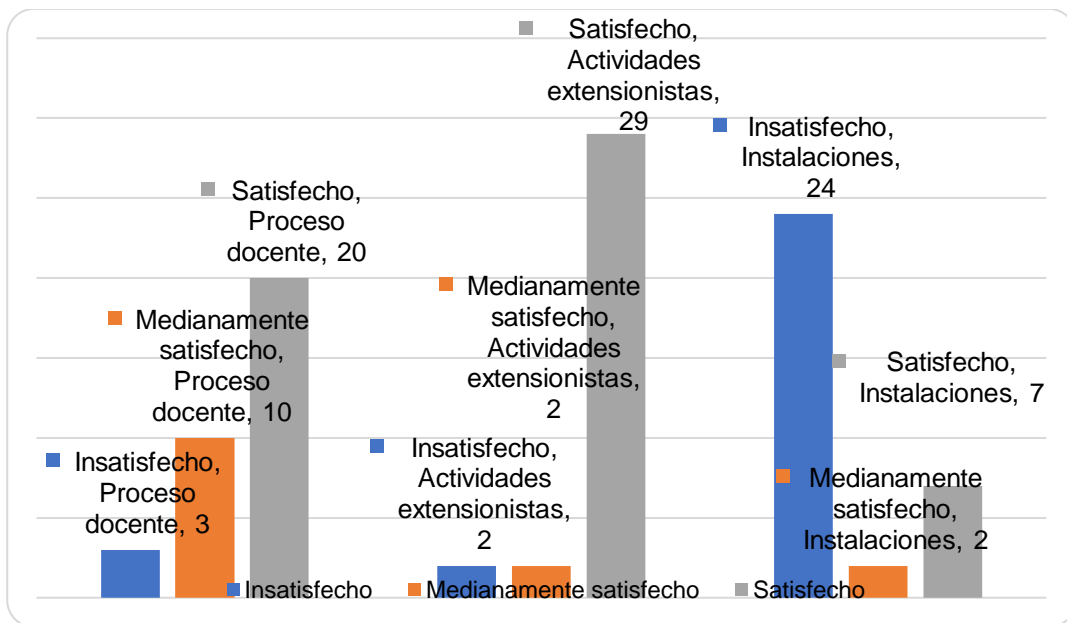


Gráfico 2. Satisfacción de los estudiantes por dimensión evaluada

Fuente: elaboración propia

En definitiva, la evaluación general de la satisfacción estudiantil en el contexto universitario se considera de media, a partir de las respuestas otorgadas por los estudiantes en los cuestionarios aplicados.

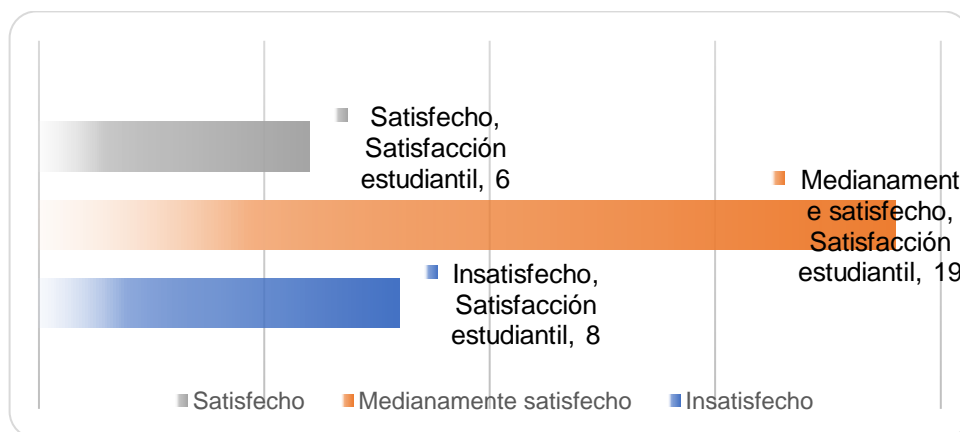


Gráfico 2. Satisfacción de los estudiantes por dimensión evaluada

Fuente: elaboración propia

Los resultados alcanzados constituyen una importante herramienta para la mejora de las dimensiones evaluadas, en función de incrementar la satisfacción de los estudiantes, a partir del cumplimiento de sus expectativas, el perfeccionamiento de sus motivaciones y la optimización de sus percepciones, en un entorno de enseñanza-aprendizaje complejo, por cuanto, se necesita del diseño de estrategias encaminadas a suplir las necesidades de educación y bienestar de los educandos.

## **CONCLUSIONES**

El estudio de la satisfacción estudiantil en el contexto universitario propicia la comprensión de problemáticas que afectan el proceso de enseñanza-aprendizaje a día de hoy. En consecuencia, el rol fundamental de los profesores como guías y artífices en la formación de un profesional integral, con las competencias requeridas para la solución de problemas que afectan a la sociedad, constituye un elemento fundamental que requiere de preparación constante de los profesionales de la educación.

La incidencia de factores como el estado de infraestructura, los servicios y actividades extensionistas en la satisfacción de los estudiantes universitarios, demanda una mayor atención por parte del personal no docente y los directivos de la institución, por cuanto constituyen los encargados de la gestión de los procesos y el acompañamiento del estudiante durante estos importantes años de preparación para ejercer correctamente los cargos profesionales que le sean encomendados, una vez graduados.

Un índice general de satisfacción estudiantil en un nivel medio, indica la necesidad de tomar acciones estratégicas que incidan en las motivaciones, expectativas y percepciones del alumnado, en tanto determinan la calidad de los procesos universitarios.

## **REFERENCIAS**

Barbero, M., Vila, E. & Suárez, J. (2006). *Psicometría*. Nadrud: UNED

Dávila, R. C., Ortiz, A. N., Cribillero, M. C., Arroyo, V. M., & Bustamante, R. M. (2023). Aprendizaje en línea y la satisfacción en estudiantes universitarios. *Revista Conrado*, 19(S1), 119-128.

- Díaz, M. Á., & Pérez, C. (2023). Nivel de satisfacción de los estudiantes de gerencia estratégica de marketing de la Uniagustiniana-Colombia. *Revista De Ciencias Sociales*, XXIX(2), 387-405.
- El Assafiri, Y., Medina, Y., Medina, A., Nogueira, D. & Medina D. (2019). Gestión del conocimiento en la Universidad de Matanzas: alineación del proceso docente educativo y la actividad extracurricular.
- Hong, C., Soifer, I., Lee, H., Choi, E., & Ruetzler, T. (2023). Hospitality and tourism management student satisfaction with their majors and career readiness amid the COVID-19 pandemic. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 32. DOI:10.1016/j.jhlste.2023.100434
- Hurtado, A., Merma, W., Ccorisapra, F., Lazo, Y. & Boza, K. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Revista Comuni@cción* vol.12 no.3 Puno jul./sep. 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>
- Jiménez, A., Terriquez, B. & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente* Año 3 No. 6 Enero - Marzo 2011. ISSN 2007 – 0713
- Llanes, J.; Méndez, J.L. & Montané, A. (2021). Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de educación: una visión internacional. *Educación XX1*, 24(1), 45- 68, <http://doi.org/10.5944/educXX1.26491>
- Masa'Deh, R., Almajali, D., Alrowwad, A., Alkhaldeh, R., & Khwaldeh, S. (2023). Evaluation of factors affecting university students' satisfaction with e-learning systems used during Covid-19 crisis: A field study in Jordanian higher education institutions. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 199–214. DOI:10.5267/j.ijdns.2022.11.003
- Pichardo, M., García, A., De la Fuente, J. & Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9 (1). Consultado en febrero de 2010 en: <http://redie.uabc.mx/vol9no1>

- Rivas, B., Gértrudix, F. & De Cisneros, J. (2019). La percepción del docente universitario ante el uso y valor de los datos abiertos. *Educación XX1*, 22(2), 141-163. Doi: 10.5944/educXX1.21317
- Surdez, E., Sandoval, M. & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, vol. 21, núm. 1, pp. 9-26. DOI: <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tacca, D., Tacca, A. & Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Vol.14, no.1 Lima ene./jun 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tobón, M., Durán, M & Áñez, A. (2017). Satisfacción Académica y Profesional de Estudiantes Universitarios. Edición No. 22 – Año 11 – Octubre 2016 – Marzo 2017. SSN: 1856-9331
- Vergara, J., Del Valle, M., Díaz, A. & Pérez, M. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa* (2018) 24(2) 99-106. Disponible en. <http://journals.copmadrid.org/psed>