

Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México



Student satisfaction with the educative services in a deprived university of the south of Mexico

Otoniel Ruvalcabar Estrada, otoniel.ruvalcabar@ulv.edu.mx

Universidad Linda Vista, México

<https://orcid.org/0000-0003-1406-9618>

Gudiel Roblero Mazariegos, gudiel.roblero@ulv.edu.mx

Universidad Linda Vista, México

<https://orcid.org/0000-0002-1735-4011>

Palabras clave

Satisfacción estudiantil
Experiencia educativa
Servicios educativos
Calidad del servicio

Resumen: El propósito del presente estudio fue realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción estudiantil con los servicios educativos de los alumnos, de una universidad privada del sur de México durante el ciclo escolar 2021-2022 teniendo en cuenta los elementos básicos al evaluar la calidad del servicio ofrecido por una institución educativa. Se utilizó un diseño cuantitativo, descriptivo y transversal que consideró la población compuesta por 90 alumnos, los que dieron respuesta a un instrumento que mide la satisfacción estudiantil con los servicios educativos. Para el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva y las pruebas no paramétricas de Mann Whitney y Kruskal-Wallis. Los resultados obtenidos mostraron que la dimensión con la cual los alumnos están más satisfechos es la habilidad para la enseñanza de los docentes, en cambio, la dimensión servicios administrativos obtuvo el nivel más bajo de satisfacción, no se mostraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción respecto al semestre ni al género.

Keywords

Student Satisfaction
Educational Experience
Educational Service
Service Quality

Abstract: One of the basic elements when evaluating the quality of the service offered by an educational institution is the degree of satisfaction of its students. Therefore, the purpose of this study was to make a diagnosis of the level of student satisfaction with the educational services of the students of a private university in southern Mexico during the 2021-2022 school year. A quantitative, descriptive and cross-sectional design was used. The population consisted of 90 students who responded to an instrument that measures student satisfaction with educational services. Descriptive statistics and non-parametric Mann Whitney and Kruskal-Wallis tests were used for data analysis. The results obtained showed that the dimension with which the students are most satisfied is the teaching ability of the teachers, while the administrative services dimension obtained the lowest level of satisfaction. The Kruskal-Wallis test did not show a significant difference in the level of satisfaction with respect to the semester, while the Mann Whitney test did not show a significant difference in the level of satisfaction with respect to gender.

Cómo citar:

Ruvalcabar, O. y Roblero, G. (2022). Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México *Revista Varela*, 22(62), 164-173.

Recibido: marzo de 2022, Aceptado: abril de 2022, Publicado: 1 de mayo de 2022

INTRODUCCIÓN

El progreso de las naciones tiene una alta relación con la calidad educativa proporcionada por las universidades y la satisfacción de los alumnos es un indicador apropiado para evaluarla. Conocer la percepción que ellos tienen sobre ciertos factores brinda información valiosa que contribuye a tomar decisiones correctas en los procesos orientados a la calidad educativa, sobre lo que se está haciendo bien y lo que se debe mejorar ([Álvarez y Vernazza, 2018](#); [Manrique y Sánchez, 2019](#)).

Dentro de las prioridades de toda institución debe estar el satisfacer las necesidades del usuario, ya que los usuarios que están satisfechos con el servicio expresan esa satisfacción con otros, pero los usuarios insatisfechos manifiestan su descontento con otras personas y dañan la imagen de la institución ([Moliner et al., 2015](#); [Rosales y Maya, 2018](#)). Para competir en una industria de servicios, una institución debe desarrollar diversas estrategias para lograr la satisfacción en sus clientes, lograr la lealtad en los usuarios no es una opción, es la forma de lograr ser una institución sostenible ([Jamaluddin y Ruswanti, 2017](#)).

La satisfacción está relacionada con medir la calidad brindada cuando se ofrece un servicio, por lo tanto, la satisfacción estudiantil puede definirse como el bienestar experimentado por los estudiantes al sentir satisfechas sus expectativas académicas como consecuencia de las actividades hechas por la institución ([Surdez et al., 2017](#)). Las investigaciones sobre satisfacción estudiantil como indicadores para determinar la calidad educativa son de gran valía, ya que esta variable ha demostrado tener relación con una mejora en el desempeño académico ([Hernández et al., 2018](#)), disminución en los niveles de abandono escolar ([Osorio, 2010](#); [Ramírez y Hidalgo, 2018](#)) y es un requisito indispensable para lograr éxito en el aprendizaje ([Sinclair, 2014](#)).

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son variables muy relacionadas, ya que una buena calidad en el servicio tiene una repercusión positiva en la satisfacción del cliente. Dicho de otra manera, la calidad del servicio puede definirse como toda acción realizada para lograr la satisfacción del consumidor. Por tal motivo, un servicio puede ser valorado por los consumidores como malo, insatisfactorio y satisfactorio. La satisfacción del consumidor con el servicio influye en la producción, ausencia y costos de la institución, por lo tanto, se requieren clientes satisfechos con los servicios para lograr los propósitos de esta ([Patrón, 2021](#)).

Es por eso, por lo que el presente estudio tiene como objetivo realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción con los servicios educativos de los alumnos de una universidad privada del sur de México, que permita tomar decisiones apropiadas para mejorar la calidad de los servicios escolares.

MARCO TEÓRICO

Actualmente existe una alta oferta académica de instituciones de educación superior, ya sean públicas o privadas, este aumento ha propiciado que las instituciones busquen ofrecer una educación de calidad para generar una ventaja competitiva y así satisfacer a sus estudiantes. Esto ha generado que las universidades realicen estudios con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción de sus clientes.

[Palominos et al. \(2016\)](#), realizaron un estudio descriptivo correlacional con estudiantes de pregrado, los resultados mostraron que los alumnos tienen niveles bajos de satisfacción respecto a la preparación de los docentes, ya que las clases resultan poco interesantes e innovadoras, además, mostraron insatisfacción con los servicios administrativos, de equipamiento e infraestructura.

En una investigación cuantitativa y descriptiva realizada en el Valle de Toluca con alumnos de universidades públicas y privadas, se encontró que los factores con los cuales los alumnos están más satisfechos son la habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes. En cambio, las variables infraestructura y servicios administrativos obtuvieron los niveles más bajos de satisfacción ([Álvarez et al., 2015](#)).

Por otra parte, las instituciones de educación superior tienen como misión que sus alumnos cumplan los perfiles profesionales deseables para desempeñarse apropiadamente en el campo laboral y con ello satisfacer las necesidades de la sociedad, para ello requieren ofrecer una educación de calidad ([Choque, 2021](#)).

De acuerdo con Vásquez (2013) la calidad se mide por la satisfacción que un producto o servicio proporciona al usuario en sus requerimientos psicológicos o materiales, por lo tanto, para evaluar la calidad de una institución educativa se requiere conocer el nivel de satisfacción de los que reciben el servicio, es decir, de los alumnos, ya que ellos son los receptores de los

servicios ofrecidos por la institución y la valoración que ellos dan a los servicios son indicadores que deben tomarse en cuenta ([Cadena et al., 2016](#)).

Se corre el riesgo de que la calidad educativa se evalúe solamente desde la perspectiva de los administradores, profesores, instancias educativas o el gobierno, dejando de lado al alumno, pero es necesario conocer la perspectiva y las necesidades del consumidor para mejorar los estándares de calidad. La calidad de los centros educativos puede ser evaluada desde distintas instancias, sin embargo, es prioritario conocer la opinión del estudiante, ya que es él quien recibe la educación y el resultado de la calidad de esta ([Vaca et al., 2017](#)).

En la tabla 1 se presentan los elementos que se requieren evaluar para conocer la calidad de servicio que una institución educativa ofrece según [Hernández \(2014\)](#).

Tabla 1

Elementos que integran la calidad en el servicio de una organización escolar

Calidad en el servicio al cliente				
Institución	Confianza	Comunicación	Seguridad	Atención y servicio
Infraestructura. Equipamiento.	Cumplimiento de Expectativas.	Capacidad de respuesta.	Registro de Validez.	Personal Capacitado.
Docentes.	Resolución de Problemas. Compromiso y seriedad.	Atención oportuna.	Cumplimiento de Normatividad.	Empatía. Confianza.
Personal Vigilancia. Ubicación geográfica.	Baja rotación del personal y docentes.	Imagen institucional. Publicidad Objetiva.	Acreditaciones.	Actitud de servicio. Claridad y rapidez.
Eventos Académicos.				

La calidad de un servicio no se valora en un laboratorio o por el logro de ciertos requisitos, son los usuarios quienes la evalúan, esta evaluación incluye el valor del servicio ofrecido, la atención brindada por los prestadores del servicio y la interacción entre usuario e institución ([Flores, et al., 2019](#)).

Con relación a la satisfacción del usuario, esta puede definirse como el juicio realizado sobre un producto o servicio a partir de sus características, este se da en un momento determinado y puede ser temporal. Por tal motivo, las instituciones deben cumplir de manera uniforme las promesas realizadas a sus usuarios para lograr la satisfacción de estos ([Zárraga et al., 2018](#)).

De acuerdo con [Kotler y Armstrong \(2008\)](#), los beneficios que se obtienen con un cliente satisfecho son los siguientes:

- Un cliente satisfecho generalmente vuelve a comprar. Por lo tanto, la institución obtiene su lealtad.
- Un cliente satisfecho cuenta a otros sus experiencias positivas con el servicio. Por lo tanto, la institución obtiene una difusión gratuita.
- Un cliente satisfecho deja de lado a la competencia.
- Un cliente satisfecho produce el crecimiento, expansión y permanencia de la institución, este beneficio es consecuencia de los tres anteriores
- Un cliente satisfecho genera un aprendizaje en la institución, ya que todos los integrantes de la empresa tuvieron capacitación y trabajaron en equipo para lograr la satisfacción en el usuario.

Respecto a los servicios educativos, la calidad y la satisfacción son de gran importancia para lograr los estándares de calidad, incluso desde el proceso de inscripción es necesario satisfacer al usuario ya que esa es la primera impresión entre el alumno y la institución. La evaluación constante de la calidad y la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios escolares es una herramienta valiosa para tomar decisiones apropiadas en vías de mejorar la calidad del servicio ([Álvarez et al., 2015](#); [Cantón y Vázquez, 2016](#); [Vaca et al., 2017](#)).

En el caso de las instituciones educativas sean públicas o privadas la satisfacción del alumno provoca que este decida permanecer en ella o bien elija cambiarse a otra que presumiblemente le brinde mejores opciones de atención ([Hernández, 2014](#)).

En relación con los principales componentes o factores asociados a la satisfacción estudiantil [Tasie \(2010\)](#) afirma:

Los estudiantes deben tener la oportunidad de expresar sus necesidades, deseos y satisfacción con su ambiente de aprendizaje y sus voces deben ser escuchadas. Los estudiantes merecen procedimientos de registro eficientes, buena comida, condiciones de vida seguras, comunicación abierta y canales de retroalimentación, profesores calificados, laboratorios de computación accesibles, instalaciones recreativas satisfactorias, programas de estudio claro, exámenes y sistemas de clasificación fiable. Las universidades deben hacer todos los esfuerzos razonables para satisfacer a los estudiantes en tales áreas y para tratar de recopilar sus opiniones en la evaluación de qué tan bien se cumplen estas necesidades. (p. 312)

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura ([Unesco, 2014](#)) expresa que lograr la satisfacción de los alumnos requiere de los siguientes factores esenciales: docentes con buena formación y motivación; currículo pertinente, para que los alumnos alcancen niveles óptimos de conocimientos y competencia acorde con su nivel de estudio; entornos de aprendizaje seguros e inclusivos y el fortalecimiento de las capacidades de los estudiantes, para que sean innovadores y creativos.

Aunado a lo anterior, [Khan y Almas \(2013\)](#) señalan como variables predictoras de la satisfacción del alumno los siguientes elementos: conocer las expectativas de los estudiantes de nuevo ingreso, la accesibilidad al director de la facultad y el nivel de conocimientos y profesionalismo de los docentes. Para [Blázquez et al. \(2013\)](#) la satisfacción de los alumnos tiene relación con los aspectos académicos y sociales.

Por último, según [Álvarez et al. \(2015\)](#) la satisfacción de los estudiantes está ligada al plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los maestros, metodología de enseñanza y evaluación, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.

METODOLOGÍA

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal. Su objetivo fue realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción estudiantil con los servicios educativos de los alumnos de una universidad privada del sur de México durante el ciclo escolar 2021-2022.

La población estuvo compuesta por 90 alumnos, 49 de género masculino (54.4%) y 41 de género femenino (45.6%), con una media de edad de 22.3 y una desviación estándar de 8.62 años. La edad mínima fue de 18 años y la máxima de 59 años. Respecto al tipo de escuela preparatoria de la que provenían, 47 participantes provenían de escuelas de gestión privada (52.2%), 42 provenían de escuelas de gestión pública (46.7%) y 1 participante no contestó (1.1%). Respecto al semestre de estudios la mayor concentración de alumnos participantes estuvo en el tercer (25%), quinto (19%) y octavo semestre (17.9%).

En este estudio, se utilizó un instrumento que fue diseñado y aplicado por primera vez a estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades públicas y privadas. El cuestionario está integrado por 40 ítems y por siete dimensiones: plan de estudios, habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza-evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.

El cuestionario tiene opciones de respuesta que se encuentran en una escala Likert de 1 a 5, con los siguientes enunciados: 1 Totalmente insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Ni satisfecho ni insatisfecho, 4 Satisfecho y 5 Totalmente satisfecho.

En el estudio realizado por [Álvarez et al. \(2015\)](#) se diseñó, analizó y validó este cuestionario y se encontró que el instrumento obtuvo un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach igual a .921.

Para este estudio se hicieron adaptaciones de los ítems del instrumento original y solo se utilizaron las dimensiones habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, servicios administrativos, servicios de apoyo y ambiente propicio. Dado que son las dimensiones que más vivenciaron los alumnos por estar estudiando a distancia debido a la pandemia ocasionada por la COVID-19.

Las dimensiones y sus respectivos ítems se muestran a continuación:

Tabla 2

Dimensiones e ítems

Dimensión	Ítems
Habilidad para la enseñanza de los docentes	Habilidad para enseñar de los docentes
	Conocimiento y dominio de los temas

	Nivel de exigencia
	Promueve la participación del estudiante
	La promoción del trabajo en equipo
Métodos de Enseñanza y Evaluación	Las respuestas profesionales de los docentes a las preguntas de los estudiantes
	El equilibrio entre el conocimiento teórico y el práctico de las clases
	Uso de las tecnologías (TICs) de los docentes en sus clases
	Los criterios de evaluación y la consistencia con los contenidos de la materia.
Servicios de apoyo	Servicios de la dirección de tecnologías de la información
Servicios administrativos	Control Escolar
	Proceso de admisión e inscripción
Ambiente propicio	De la atención del personal administrativo (Rector y Vicerrectores)
	De la atención del personal administrativo (Directores, subdirectores)
	Del personal de caja
	De la atención del personal de finanzas estudiantiles

Para conocer el nivel de satisfacción estudiantil con los servicios educativos se utilizó estadística descriptiva. En este estudio también se utilizó estadística inferencial para conocer si la satisfacción presentaba alguna diferencia respecto al semestre y al género, al no tener distribución normal en los datos se utilizaron las pruebas no paramétricas de Kruskal-Wallis y Mann Whitney respectivamente.

RESULTADOS

Se analizaron de manera general las dimensiones utilizadas para medir la satisfacción con los servicios educativos, los resultados obtenidos muestran niveles muy cercanos a estar satisfecho. La media está muy cercana a 4 y la dimensión que mejor perciben los alumnos es la habilidad para la enseñanza de los docentes (ver tabla 3).

Tabla 3

Nivel de satisfacción

Satisfacción	N	Mín	Máx	M	DE
Habilidad para la enseñanza de los docentes	90	1.00	5.00	3.88	0.968
Métodos de Enseñanza y Evaluación	90	1.00	5.00	3.80	0.986
Servicios administrativos	90	1.00	5.00	3.65	1.074
Ambiente propicio	90	1.00	5.00	3.79	1.060
Servicios de apoyo	90	1.00	5.00	3.77	1.091

La Tabla 4 presenta la media y la desviación estándar de los ítems de las dimensiones de la satisfacción con servicios estudiantiles con mayor valoración. Donde se aprecia que los participantes valoraron mejor el conocimiento y dominio de los contenidos.

Tabla 4

Ítems con mayor valoración

Dimensión	Ítem	M	DE
Habilidad para la enseñanza de los docentes	Conocimiento y dominio del tema de los docentes	3.99	1.07
Métodos de enseñanza y evaluación	Respuestas profesionales a las preguntas del estudiante	3.84	1.101
Servicios administrativos	Procesos de inscripción	3.71	1.07
Ambiente propicio	Atención del personal administrativo (Rectores y Vicerrectores)	3.91	1.15

Servicios de apoyo	Servicios de la dirección de tecnologías de la información	3.77	1.09
---------------------------	--	------	------

En la Tabla 5 se presentan los estadísticos descriptivos de los ítems de las dimensiones con menor valoración; los servicios de control escolar y finanzas estudiantiles fueron las que tuvieron los puntajes más bajos.

Tabla 5

Ítems con menor valoración

Dimensión	Ítem	M	DE
Habilidad para la enseñanza de los docentes	La promoción del trabajo en equipo	3.81	1.090
Métodos de enseñanza y evaluación	Los criterios de evaluación y la consistencia con los contenidos de la materia	3.72	1.081
Servicios administrativos	Control Escolar	3.59	1.189
Ambiente propicio	Atención del personal de finanzas estudiantiles	3.59	1.22

En el estudio también se analizó si el nivel de satisfacción tenía alguna diferencia respecto al semestre de estudios, al verificar el supuesto de distribución normal con la prueba Kolmogorov-Smirnov, se encontró violación a dicho supuesto en el primero y sexto semestre (tabla 6).

Tabla 6

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov				
Satisfacción	Semestre	Estadístico	gl	Sig.
	1	.293	10	.015
	3	.165	21	.137
	4	.441	4	.
	5	.200	16	.086
	6	.460	6	.000
	7	.233	12	.072
	8	.172	15	.200

Al no tener una distribución normal en los datos se utilizó la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis, a través de ella se buscó determinar si la mediana del nivel de satisfacción era diferente en los distintos semestres.

Los resultados muestran que la mediana del nivel de satisfacción es la misma en los distintos semestres (tabla 7).

Tabla 7

Kruskal-Wallis

	χ^2	df	p
Satisfacción	8.63	6	0.196

En este estudio también se analizó si la satisfacción presentaba alguna diferencia respecto al sexo. Al verificar el supuesto de distribución normal con la prueba Kolmogorov-Smirnov se encontró violación a dicho supuesto (tabla 8).

Tabla 8

Prueba de normalidad

		statistic	p
Satisfacción	Kolmogorov-Smirnov	0.217	< .001

Ante la falta de normalidad en los datos se utilizó la prueba no paramétrica de Mann Whitney, a través de ella se buscó determinar si la mediana del nivel de satisfacción era diferente entre mujeres y hombres.

Los resultados muestran que la mediana del nivel de satisfacción es la misma entre mujeres y hombres (tabla 9).

Tabla 9

Independent Samples T-Test

		statistic	p
Satisfacción	Mann-Whitney U	979	0.839

DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción estudiantil con los servicios educativos de los alumnos de una universidad privada del sur de México durante el ciclo escolar 2021-2022.

Los hallazgos obtenidos generan desafíos que necesitan ser asumidos por la institución para aumentar los niveles de satisfacción de los alumnos.

En esta investigación se encontró que la dimensión con la cual los alumnos están más satisfechos es la habilidad para la enseñanza de los docentes ($M = 3.84$) y dentro de esta dimensión los ítems mejor valorados fueron el conocimiento y dominio del tema de los docentes ($M = 3.99$) y la habilidad de enseñar de los docentes ($M = 3.90$). Aunque también es necesario mencionar que los alumnos perciben que los docentes requieren hacer mayor uso de las TICs dentro de sus clases y establecer de forma más clara los criterios de evaluación y los contenidos de sus materias.

Estos resultados coinciden con un estudio realizado en una universidad pública del sureste de México con alumnos del 8vo al 10mo semestre en el período escolar febrero-junio del 2017, en el cual se buscó validar un modelo para medir el nivel de satisfacción de los alumnos a través de tres medidas unidimensionales: Docencia, Tutoría e Infraestructura educativa, y una medida multidimensional: Servicios institucionales (servicio social, becas y bolsa de trabajo). Los hallazgos mostraron que la dimensión satisfacción con la docencia obtuvo los valores más altos ($M = 4.17$), estos resultados muestran que los alumnos valoran de manera positiva la relación con sus docentes y que esta tiene un gran porcentaje de repercusión en la satisfacción que ellos tienen con su institución ([Peralta Mazariego et al., 2020](#)).

La docencia es uno de los servicios más importantes brindados por las instituciones educativas, para tener calidad en este servicio es importante contar con docentes capacitados que desarrollen continuamente sus habilidades pedagógicas. Es de suma importancia saber que el alumno percibe este servicio como satisfactorio, ya que él es el eje central de la actividad docente y el receptor de esta ([Eyzaguirre Reinoso, 2016](#)).

Actualmente, los estudiantes cuentan con muchas opciones de aprendizaje, esto ha permitido un cambio en el enfoque pedagógico, con la finalidad de pasar de una enseñanza basada en el docente y avanzar a un aprendizaje centrado en el alumno. Ahora, la docencia no gira en función del docente y los contenidos, sino en el estudiante y en las tareas que realiza para su aprendizaje ([Silva Quiroz y Maturana Castillo, 2017](#)).

Basados en esta nueva forma de percibir la docencia, es posible afirmar que las clases impartidas en el aula requieren de metodologías activas de enseñanza. Bien lo expresan [Caballero y Bolívar \(2015\)](#), al mencionar que en la actualidad la docencia no se limita a la enseñanza, sino que debe someterse al aprendizaje del alumno y tomar en cuenta los aspectos relacionados a las tecnologías de información y todo ámbito virtual que produce aprendizaje, ya que estos han modificado la función docente.

En cuanto al ambiente propicio, los estudiantes manifestaron tendencia hacia la satisfacción en la atención que reciben del rector y los vicerrectores, sin embargo, manifestaron una posición más neutral respecto a los servicios ofrecidos por el personal de finanzas estudiantiles. Este dato es importante ya que al ser una institución privada los alumnos deben cubrir continuamente los costos de sus estudios y esto genera una interacción constante entre ellos y el departamento de finanzas. La institución debe prestar atención a este aspecto para mejorar esta área y que esto no se convierta en un problema que pueda ser causa de posibles deserciones escolares.

Por otra parte, al analizar los resultados obtenidos en la dimensión servicios de apoyo, los servicios ofrecidos por la dirección de tecnologías de la información obtuvieron la media más alta por parte de los estudiantes ($M = 3.77$). Este resultado es

relevante debido a la importancia del uso de las TICs en el proceso de enseñanza aprendizaje. El uso de estas tecnologías ofrece nuevas opciones para acceder a la educación ya que posibilita el acceso a una gran variedad de recursos disponibles en internet y esto brinda mayores posibilidades de obtener un aprendizaje significativo (Arriasecq y Santos, 2017). Algo importante de resaltar es que los alumnos manifestaron estar satisfechos con este servicio pero consideran que sus maestros requieren hacer mayor uso de las TICs en sus actividades de clases, esto pone de manifiesto la necesidad de docentes actualizados que adquieran habilidades en el uso de las TICs y que puedan incorporarlas en su proceso de enseñanza (Sierra-Llorente et al., 2018).

También se encontró que la dimensión con la cual los estudiantes están menos satisfechos es con los servicios administrativos ($M = 3.65$) y dentro de esta dimensión el ítem mejor valorado por los alumnos se refiere a los procesos de inscripción ($M = 3.71$).

Estos resultados coinciden con los encontrados por Palominos et al. (2016) en alumnos de licenciatura de una universidad estatal de Chile. Ellos diseñaron un instrumento para medir la satisfacción de los alumnos y conocer su percepción acerca de los servicios educativos. Los hallazgos mostraron niveles bajos de satisfacción con la calidad del servicio administrativo proporcionado por la universidad.

También, Heredia (2020) obtuvo estos resultados. Su investigación buscó determinar el nivel de satisfacción de los alumnos como un indicador de la calidad proporcionada por la institución educativa en estudio. Los resultados indican que los estudiantes perciben que la institución aumentaría sus niveles de calidad si mejorará los servicios institucionales. Además, aproximadamente una cuarta parte de los participantes manifestó estar satisfecho con el proceso de inscripción que se sigue en la institución. La satisfacción de los alumnos respecto a los servicios educativos es vital, especialmente respecto al proceso de inscripción, ya que es el primer contacto y la primera impresión que el usuario recibe de la institución a la cual ingresará. Esta primera impresión determina en gran manera la actitud del alumno hacia el centro educativo (Flores et al., 2019).

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación se concluye que el nivel de satisfacción de los alumnos con los servicios educativos se sitúa muy cercano a la satisfacción ($M = 3.76$), pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador. Los resultados obtenidos en este estudio deben ayudar a la institución a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a mejorar la calidad universitaria.

Se considera de suma importancia que la mejor valoración en los servicios se haya obtenido en la habilidad para la enseñanza de los docentes, esto indica que los alumnos perciben de manera apropiada este servicio. La institución debe seguir trabajando este rubro con la intención de perfeccionar las metodologías pedagógicas y ofrecer un mejor servicio. Un área importante de oportunidad son los servicios administrativos, especialmente los servicios de control escolar. Por lo tanto, se espera que estos datos sean un insumo importante para estos departamentos y puedan implementar diferentes alternativas para satisfacer esta necesidad de los alumnos.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Álvarez, R. y Vernazza, E. (2018). Evaluación de un instrumento de medición del nivel de satisfacción estudiantil a través de la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales. *Cuadernos Del CIMBAGE*, 1(19), 1-25. <https://157.92.136.232/index.php/CIMBAGE/article/view/1161>
- Arriasecq, I. y Santos, G. (2017). Nuevas tecnologías de la información como facilitadoras de aprendizaje significativo. *Archivos de Ciencias de la Educación*, 11(12), e030. <https://doi.org/10.24215/23468866e030>
- Blázquez, J. J., Chamizo, J., Cano, E. I. y Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. <https://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-antteriores/2013/re362/re362-17.html>

- Caballero, K. y Bolívar A. (2015). El profesorado universitario como docente: hacia una identidad profesional que integre docencia e investigación. *Revista de Docencia Universitaria*, 13(1), 57-77. <https://doi.org/10.4995/redu.2015.6446>
- Cadena, M., Mejías, A., Vega Robles, A. y Vásquez Quiroga, J. (2016). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. <https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12062>
- Cantón, I. y Vázquez, J. L. (2016). Los procesos en gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 59-68. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/4726>
- Choque, R. (2021). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. *Revista Boliviana de Educación*, 3(4), 9-20. <https://doi.org/10.33996/rebe.v3i4.285>
- Eyzaguirre, O. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. *Revista Veritas Et Scientia - UPT*, 5(1), 16-25. <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>
- Flores, G. A., Flores, D. A. y Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2(11), 1-18. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/508/925>
- Heredia, F. D., Ramos, E. V., Ordinola, A. P. y Chuquicusma, D. M. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Conrado*, 16(76), 245-253. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500245
- Hernández, C. (2014). El servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicios: caso de las organizaciones escolares particulares. *Ciencia Administrativa*, 1, 10-20. <https://cienciadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/1605>
- Hernández, L., Fernández, C., Lorite, G. y Granados, P. (2018). Rendimiento, motivación y satisfacción académica, ¿una relación de tres? *ReiDoCrea*, 7, 92-97. <https://www.ugr.es/~reidocrea/7-9.pdf>
- Jamaluddin, J. y Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *Journal of Business and Management*, 19(5), 23-33. <http://doi.org/10.9790/487X-1905012333>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. Pearson-Educación.
- Khan, M. A. y Almas, A. (2013). A Study of Student Satisfaction in the University of Agriculture Faisalabad. *International Journal of Intelligent Technologies and Applied Statistics*, 6(1), 21-34. <http://doi/10.6148/IJTAS.2013.0601.02>
- Manrique, K. A. y Sánchez, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30. <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Moliner, B., Gallarza, M. G., Gil, I. y Fuentes, M. (2015). Causas y consecuencias sociales de la satisfacción de los clientes con hoteles. *Cuadernos de Turismo*, 36, 295-313. <https://doi.org/10.6018/turismo.36.231021>
- Unesco. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - Unesco (2014). *Position Paper on Education. Post-2015*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002273/227336E.pdf>
- Osorio, J. V. y Pérez, K. M. (2010). *El nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional en alumnos de psicología educativa* <http://200.23.113.51/pdf/27385.pdf>
- Palominos, P. I., Quezada, L. E., Osorio, C. A., Torres, J. A. y Lippi, L. M. (2016). Calidad de los servicios según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142. <https://ries.universia.net/article/view/1132/1777>

- Patrón, R. M. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22), 1-18. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Peralta, E. R., Surdez, E. G. y García, J. F. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 472-481. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>
- Ramírez, J. y Hidalgo, F. (2018). Students' satisfaction at night high school and its influence in school dropout. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 1-14. <https://doi.org/10.15359/ree.22-1.14>
- Rosales, P. y Maya, I. (2018). Satisfacción del cliente con la actividad comercial de los mercados públicos de la Heroica Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13), 95-113. <https://doi.org/10.23913/ricea.v7i13.113>
- Segura, U. y Calderón, C. (2019). Estudiantes felices: competencias docentes vs satisfacción estudiantil. *In Crescendo*, 10(1), 71-88. <https://doi.org/10.21895/incres.2019.v10n1.06>
- Sierra, J. G., Palmezano, Y. A. y Romero, B. S. (2018). Causas que determinan las dificultades de la incorporación de las TIC en el aula de clases. *Revista Panorama*, 12(22), 32-41. <http://doi.org/10.15765/pnrm.v12i22.1064>.
- Silva, J. y Maturana, D. (2017). Una propuesta de modelo para introducir metodologías activas en educación superior. *Innovación educativa*, 17(73), 117-131. <https://www.ipn.mx/assets/files/innovacion/docs/Innovacion-Educativa-73/una-propuesta-modelo-para-introducir-metodologias-activas-en-educacion-superior.pdf>
- Sinclair, J. K. (2014). An empirical investigation of student satisfaction with college courses. *Research in Higher Education Journal*, 23,1-21. <http://www.aabri.com/manuscripts/131693.pdf>
- Surdez, E. G., Sandoval, M. del C. y Lamoyi, C. L. (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>
- Tasie, G. O. (2010). Analytical Observations of the Applicability of the Concept of Student-as-Customer in a University Setting. *Educational Research and Reviews*, 5(6), 309-313. <https://doi.org/10.5897/ERR.9000051>
- Vaca, J. J., Herrera, C. y Vaca, J. J. (2017). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. *Debates en Educación y Currículo*, 2(2), 3532-3542. <https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2016/E003.pdf>
- Vázquez, A. (2013). Calidad y calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2), 49-71. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13), 46-65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>