

**SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO CON LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
EN LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES DE LA CARRERA DE
SOCIOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. ECUADOR.**

**SATISFACTION OF THE EDUCATIONAL SERVICE WITH THE QUALITY OF
EDUCATION IN THE ACADEMIC UNIT OF SOCIAL SCIENCES OF THE CAREER OF
SOCIOLOGY OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF MACHALA. ECUADOR.**

Autor: **Angel Antoliano Yaguachy Encarnación.**

E-mail de contacto: angel.yaguachy@educacion.gob.ec

Artículo recibido: 19 de Mayo del 2020

Artículo revisado: 25 de Mayo del 2020

Artículo aprobado: 06 de Junio del 2020

¹ Licenciado en Sociología y Ciencias Políticas egresado de la Universidad Técnica de Machala (Ecuador) con 5 años de experiencias en la docencia. Cursa una maestría en la Universidad Mayor San Marcos de Lima (Perú), mención Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.



Resumen

La presente investigación titulada “satisfacción del servicio educativo y la calidad de los procesos pedagógicos de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador.”, la cual tiene como objetivo el Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa en la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador. La investigación es de tipo básica, de alcance descriptivo correlacional, el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La muestra fue de 120 alumnos de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador. Para recolectar los datos se utilizó como técnica la encuesta para ambas variables, satisfacción de los estudiantes y calidad educativa, para ello se elaboró cuestionarios; los cuales fueron aplicados a la muestra después de pasar por un proceso de validez y confiabilidad; el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,829^{**}$, interpretándose como correlación muy buena entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo

tanto los resultados señalan que existe relación No existe relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador.

Palabras clave: Satisfacción de los estudiantes, calidad educativa, institución, docente, estudiantes.

Abstract

The present investigation entitled "student satisfaction and the quality of the pedagogical processes of the academic unit of social sciences of the sociology course of the technical university of Machala, Ecuador", which aims to determine the relationship that exists between the satisfaction of the students and the educational quality in the academic unit of social sciences of the sociology career of the technical university of Machala, Ecuador. The research is of a basic type, of correlational descriptive scope, the design used is non-experimental, of a cross-sectional nature. The sample was of 120 students of the academic unit of social sciences of the career of sociology of the technical university of Machala, Ecuador. To collect the data, the survey was used as a technique for both variables, student satisfaction and educational quality, for which questionnaires were developed; which were applied to the sample after going through a process of validity and

reliability; Data processing was performed with SPSS software (version 23). Performed the descriptive analysis and the correlation through Spearman's Rho coefficient, with a result of $Rho = 0,829^{**}$, interpreted as a very good correlation between the variables, with a $\rho = 0,00$ ($p < 0,05$), with which the null hypothesis is rejected, therefore the results indicate that there is a relationship There is no significant relationship between student satisfaction and the educational quality of the academic unit of social sciences of the sociology career of the technical university of Machala, Ecuador.

Keywords: Student satisfaction, educational quality, institution, teacher, students.

Sumário

O reconhecimento dos papéis comunicativos A presente investigação intitulada "A satisfação do serviço educacional e a qualidade dos processos pedagógicos da unidade acadêmica de ciências sociais da carreira de sociologia da universidade técnica de Machala, Equador.", Que visa determinar a relação que existe entre a satisfação do aluno e a qualidade educacional na unidade acadêmica de ciências sociais do curso de sociologia da universidade técnica de Machala, Equador. A pesquisa é básica, com escopo descritivo correlacional, o desenho utilizado é não experimental, transversal. A amostra foi composta por 120 estudantes da unidade acadêmica de ciências sociais da carreira de sociologia da universidade técnica de Machala, Equador. Para a coleta dos dados, utilizou-se a pesquisa como técnica para variáveis, satisfação do aluno e qualidade educacional, para as quais foram elaborados questionários; que foram aplicados à amostra após passar por um processo de validade e confiabilidade; o processamento dos dados foi realizado com o software SPSS (versão 23). A análise descritiva e a correlação foram realizadas pelo coeficiente Rho de Spearman, com resultado de $Rho = 0,829^{**}$, interpretando uma correlação muito boa entre as variáveis, com $\rho = 0,00$ ($p < 0,05$), com o qual o rejeita a hipótese nula, portanto os resultados indicam que existe um relacionamento. Não existe uma relação significativa entre a satisfação do aluno

e a qualidade educacional da unidade acadêmica de ciências sociais da carreira de sociologia da universidade técnica de Machala, no Equador.

Palavras-chave: Satisfação do aluno, qualidade educacional, instituição, professor, alunos.

Introducción

Sabemos que el alumno que ha ingresado a una universidad en particular ha hecho su elección en base a diversas consideraciones, entre ellas sus creencias de excelencia educativa. A través de sus años de estudio va evaluando su proceso de aprendizaje, en relación a la calidad de educación que le brinda la universidad y a sus propios esfuerzos. De este modo, al finalizar sus estudios puede hacer un balance sobre los resultados obtenidos y sus expectativas previas a lo largo de su experiencia como alumno de dicha universidad, para evaluar si se encuentra satisfecho con respecto a las expectativas que tuvo en el momento del ingreso o si éstas se han ido modificando de manera positiva o negativa, de acuerdo a las experiencias educativas que le ha brindado la universidad.

Por lo tanto, hay distintos momentos en los que se evalúa la calidad durante el proceso y como resultado. También se ha planteado que, para la mejora de la calidad de la institución educativa, es necesario e importante tener un conocimiento de la percepción, positiva o negativa, que pueden tener los alumnos u otros usuarios de la misma. Con una adecuada evaluación es posible determinar cómo son percibidos los esfuerzos de la universidad, no solo para atraer a su alumnado, sino también para mantenerlo.

Por ello, es importante que la institución educativa se aproxime a la medición de la satisfacción del estudiante con aquello que ofrece la universidad, para que sobre la base de esta información se puedan atender las

demandas, necesidades y expectativas de manera más clara

En tal sentido, algunos de los aspectos de medición de la satisfacción de un alumno con la calidad educativa que brinda la universidad corresponden a la metodología de enseñanza, la capacitación de los profesores, la relación con los profesores, los materiales de enseñanza, la formación práctica y la tecnología de enseñanza; así como a la infraestructura, los aspectos relativos a los procedimientos y trámites académicos, los cursos extracurriculares y las becas, entre otros.

Pero ¿Por qué es importante conocer sobre las necesidades de los estudiantes en cuanto a su educación? ¿Por qué es primordial estar informado sobre la satisfacción que los alumnos pueden sentir con respecto a su educación y la calidad de la misma? Al investigar estos aspectos, la universidad tiene la posibilidad de acceder a material cuantificado sobre aquello que le satisface al alumno con respecto a lo que la universidad ofrece y las necesidades que éste reclama como no satisfechas y que podrían ser atendidas.

Al tener un instrumento que evalúe la satisfacción de los alumnos se contribuye a que la universidad obtenga nuevos datos sobre el grado de valoración que tienen sus estudiantes, sobre los diferentes aspectos indicados líneas arriba, para así poder priorizar una investigación más profunda en aquellas áreas donde se encuentren mayores grados de insatisfacción y también para consolidar aquellas áreas que se reconocen como satisfactorias.

En estos últimos años, la investigación sobre la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria ha ido tomando una mayor importancia en otros países, como vemos

en los trabajos de González (2003), Rodríguez y Amaya (2005), Muñoz et al. (2002), entre otros. En ellos se da a conocer la importancia de estudiar la relación satisfacción estudiantil-calidad educativa y su significado e influencia en el desarrollo de la universidad como institución educadora.

Como ya se ha indicado, los pocos estudios que sobre este tema se han realizado en nuestro medio y la experiencia personal, a veces compartida y otras veces contrastada con otros estudiantes y amigos respecto a la percepción de la calidad educativa, ha sido el motor para llegar al planteamiento de la presente investigación.

Se han realizado diversas investigaciones centradas en el mejoramiento de la calidad educativa que ofrecen las universidades partiendo de dos posturas. La primera se centra en la evaluación de profesores realizada en base a la opinión de los estudiantes. La segunda se centra en la evaluación de la expectativa sobre la calidad del servicio. Dentro del primer grupo se encuentra, la investigación realizada por Mabres en 1994, donde encontró que las universidades peruanas enfrentaban una problemática con respecto a la calidad educativa surgida de los siguientes factores:

- El bajo nivel académico de algunos profesores que se traducía en bajos niveles de exigencia al estudiante, y a la vez, como resultado estos respondían deficientemente en el campo laboral.
- La escasa disponibilidad de recursos económicos para mejorar la calidad de enseñanza, así como para incentivar la labor de investigación en docentes y alumnos.
- La desconexión entre la universidad y la empresa privada que afectan que el graduado pueda insertarse rápidamente en el mercado laboral.

En España, Egea (2001) realizó una investigación para conocer cuáles eran los

criterios que determinaban la calidad de un centro universitario desde la visión del alumnado y además cuáles eran los más importantes para los mismos. Se encontró que los factores más relevantes para los alumnos estaban relacionados directamente con el proceso de enseñanza- aprendizaje, entre ellos: profesores, instalaciones y biblioteca.

Muñoz, Ríos de Deus y Abalde (2002), analizaron una serie de cuestionarios utilizados por diversas universidades españolas en donde los alumnos evalúan a los docentes universitarios. La finalidad de este análisis fue obtener un cuestionario único que englobara todas las dimensiones esenciales en la evaluación de la docencia. Las dimensiones que se determinaron fueron: el cumplimiento de obligaciones de los docentes, explicar los programas de los cursos, la metodología, los materiales que usa, la actitud del docente, el tipo de evaluación, el tipo de prácticas y la satisfacción de los alumnos con respecto al docente.

Barrera, Gómez y Hernández (2003) realizaron encuestas de percepción de satisfacción en el cuarto semestre de la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín, en las que encontraron que el 85% de la muestra manifestó sentirse satisfecho con el programa escogido y el 75,7% afirmó que se volvería a inscribir en el programa en el que estaban. En cuanto al nivel académico, el 56,4% lo calificó como bueno y el 95,5% consideró que los profesores de su carrera realizaban acciones continuas para mejorar el nivel de calidad de su formación profesional.

Por su parte, Rodríguez y Vélez (2004), evaluaron el grado de satisfacción de los estudiantes que iban a graduarse, con el fin de obtener información sobre la formación recibida a lo largo de sus estudios, para sobre la

base de esos datos definir acciones de mejoramiento de la calidad en los programas de pregrado. En esta investigación se encontró una alta satisfacción en la relación con los docentes y con los decanos. Con los docentes por el respeto por los estudiantes, el dominio disciplinar y su capacidad para motivarlos. Con los decanos, por encontrarlos comprensivos, respetuosos y diligentes en la solución de sus problemas.

De otro lado, Rodríguez y Amaya (2005), presentaron un cuestionario de opinión para estudiantes, en el que se enfatizaba la valoración del desempeño de los docentes universitarios utilizando un análisis factorial para la validez del mismo. En este cuestionario fueron evaluados factores como: conocimiento de la materia por parte de los docentes, las competencias instruccionales, la relación alumno-profesor y la opinión sobre el valor que se le daba a la asignatura evaluada. En los resultados se encontró que los alumnos estaban satisfechos tanto por el desempeño didáctico de los profesores como por la relación positiva establecida con el mismo.

En los resultados del estudio “Juventud universitaria española” realizado por la Fundación BBVA en el año 2005, en el que participaron un total de 3000 estudiantes, se señala que la satisfacción de los estudiantes con la carrera escogida fue alta (6,8 en una escala de 0 a 10) y con su universidad también (6,8). Asimismo, se indica que la mayoría valoraba positivamente a sus profesores y que dedicaban 14 horas semanales al estudio prefiriendo estudiar solos y en casa. Al terminar sus estudios la mayoría indicó que buscarían trabajo, un tercio que continuaría estudiando y el 11 % deseaba continuar con la investigación. Sin embargo, se mostraron insatisfechos con la formación práctica y con el vínculo de la universidad con el mercado laboral.

Satisfacción de los estudiantes.

La motivación es un proceso dinámico de impulsos que orientan la conducta de los seres humanos y lo dirige hacia la elección de determinadas metas, como un energizador que se deriva de una necesidad interna insatisfecha, que impulsa al organismo a la actividad. Esta definición proviene de las ideas de Hebb (1949) y Young (1961) citadas en Cofer (1976) y Whittaker (1987). Asimismo, estos autores consideran que la motivación es una secuencia de fases organizadas, es decir que existe una dirección, un contenido y una persistencia en cada fase, incluidas todas en un proceso, que es el que despierta la acción y regula el patrón de actividad de la persona. Por lo tanto, la motivación es un estado que activa y/o da energía a una conducta dirigiéndola hacia determinados objetivos o metas; como por ejemplo los motivos para tener éxito académico.

Además, al hablar de la motivación, Valle, Núñez, Rodríguez y González (2002) diferencian tres componentes o dimensiones fundamentales, el componente afectivo, el componente de valor y el componente de expectativa.

El componente afectivo abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad. Weiner (1984 citado en Valle et al., 2002) afirma que las personas sienten en función de cómo piensan y, por lo tanto, los pensamientos son condicionantes suficientes de las emociones. Por ello, las personas buscan espontáneamente descubrir y comprender las causas por las que ocurren las cosas, como una forma de curiosidad que genera en ellas sentimientos y emociones conforme van descubriendo los resultados positivos o negativos o también cuando logran ver realizadas sus metas.

Orígenes del término calidad educativa

Para muchos autores antes de hablar sobre el término calidad educativa, primero hay que hacer un acercamiento a los términos calidad y educación, tal como se realiza a continuación.

La aproximación etimológica del término educación tiene su origen en los verbos latinos educare y educere. El primero hace alusión al proceso de enseñanza que recibe la persona, considerada necesaria para que se produzca la instrucción y la formación de su desarrollo intelectual. El segundo está más relacionado con la acción interna o el proceso de aprendizaje que la persona lleva a cabo para extraer de sí misma la potencialidad que guía su propio perfeccionamiento (Velasco, 2000). Desde este punto de vista, Iturralde (2004) afirma que la educación es el proceso que perfecciona las capacidades propias de la persona en todos sus ámbitos físico, psicológico, intelectual, social, así como espiritual, en las diferentes etapas de su vida. La educación promueve el desarrollo individual y colectivo indispensable para el desarrollo de las sociedades.

Métodos y materiales

Población y muestra

Unidad de análisis:

Los estudiantes de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala. Ecuador.

Población

En nuestra investigación la población estaba conformada por estudiantes de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala. Ecuador siguiente manera:

Muestra

La muestra a considerar, tomando como referencia las características de la población,

será probabilística estratificada en tanto que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra. Realizando los cálculos estadísticos, la muestra está constituida por 120 estudiantes.

Instrumentos de recolección de datos

En el estudio se hizo uso de la técnica de la Encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario para ambas variables. En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al (2010) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento.

Diseño de estudio:

El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional y los niveles “son distintos en los estudios: explicativo, exploratorios, descriptivo, correlacionales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.90).

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, et al., 2014, p. 92).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2014, p.94).

En la presente investigación se ha trabajado con el diseño no experimental de tipo transversal o transeccional porque es aquella que sirve para recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Este diseño tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández et al, 2010).

Resultados

Resultados descriptivos de la variable satisfacción del servicio educativo.

Tabla 1 Niveles de la variable satisfacción del servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	18	15,0
	Moderadamente satisfecho	70	58,3
	Satisfecho	32	26,7
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos

En cuanto a la variable satisfacción de los estudiantes de la presente investigación, los datos de la tabla 1, muestra que de los 120 encuestados el 15% precisan que están insatisfecho, el 58,3% esta moderadamente satisfecho y el 26,7% considera estar satisfecho.

Tabla 2 Niveles de la dimensión condiciones básicas de la infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	32	26,7
	Medianamente insatisfecho	46	38,3
	Satisfecho	42	35,0
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos

En cuanto a la dimensión condiciones básicas de la infraestructura de la presente investigación, los datos de la tabla 2, muestra que de los 120 encuestados el 26,67% precisan que están insatisfecho, el 38,33% esta moderadamente satisfecho y el 35% considera estar satisfecho.

Tabla 3 Niveles de la dimensión servicio de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	23	19,2
	Medianamente insatisfecho	57	47,5
	Satisfecho	40	33,3
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos

En cuanto a la dimensión servicio de la institución de la presente investigación, los datos de la tabla 3, muestra que de los 120

encuestados el 19,17% precisan que están insatisfecho, el 47,50% esta moderadamente satisfecho y el 33,33% considera estar satisfecho.

Tabla 4 Niveles de la dimensión condiciones de seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	35	29,2
	Medianamente insatisfecho	43	35,8
	Satisfecho	42	35,0
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos

En cuanto a la dimensión condiciones de seguridad de la presente investigación, los datos de la tabla 4, muestra que de los 120 encuestados el 29,2% precisan que están insatisfecho, el 35,8% esta moderadamente satisfecho y el 35% considera estar satisfecho.

Tabla 5 Niveles de la dimensión consideraciones a su situación económica.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	34	28,3
	Medianamente insatisfecho	45	37,5
	Satisfecho	41	34,2
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos

En cuanto a la dimensión consideraciones a su situación económica de la presente investigación, los datos de la tabla 5, muestra que de los 120 encuestados el 28,3% precisan que están insatisfecho, el 37,5% esta moderadamente satisfecho y el 34,2% considera estar satisfecho.

Tabla 6 Niveles de la dimensión seguridad emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	30	25,0
	Medianamente insatisfecho	49	40,8
	Satisfecho	41	34,2
	Total	120	100,0

En cuanto a la dimensión seguridad emocional de la presente investigación, los datos de la tabla

6, muestra que de los 120 encuestados el 25% precisan que están insatisfecho, el 40,8% esta moderadamente satisfecho y el 34,2% considera estar satisfecho.

Tabla 7 Niveles de la dimensión logros y recomendaciones personales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	27	22,5
	Medianamente insatisfecho	51	42,5
	Satisfecho	42	35,0
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos

En cuanto a la dimensión logros y recomendaciones personales de la presente investigación, los datos de la tabla 7, muestra que de los 120 encuestados el 22,5% precisan que están insatisfecho, el 42,5% esta moderadamente satisfecho y el 35% considera estar satisfecho.

Resultados descriptivos de la variable calidad educativa

Tabla 8 Niveles de la variable calidad educativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	17	14,2
	Moderada	69	57,5
	Favorable	34	28,3
	Total	120	100,0

Fuente: Base de datos

En cuanto a la variable calidad educativa de la presente investigación, los datos de la tabla 8, muestra que de los 120 encuestados el 14,2% consideran que esta en un nivel desfavorable, el 57,5% esta moderado y el 28,3% considera que está en un nivel favorable.

Tabla 9 Niveles de la dimensión calidad de los procesos pedagógicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	22	18,3
	Moderada	57	47,5
	Favorable	41	34,2
	Total	120	100,0

En cuanto a la dimensión calidad de los procesos pedagógicos de la presente investigación, los datos de la tabla 9, muestra que de los 120 encuestados el 18,3% consideran que esta en un nivel desfavorable, el 47,5% esta moderado y el 34,2% considera que está en un nivel favorable

Tabla 10 Niveles de la dimensión calidad de la infraestructura.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	16	13,3
	Moderada	76	63,3
	Favorable	28	23,3
	Total	120	100,0

En cuanto a la dimensión calidad de la infraestructura de la presente investigación, los datos de la tabla 10, muestra que de los 120 encuestados el 13,3% consideran que esta en un nivel desfavorable, el 63,3% esta moderado y el 23,3% considera que está en un nivel favorable.

Tabla 11 Niveles de la dimensión calidad de la infraestructura.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	22	18,3
	Moderada	65	54,2
	Favorable	33	27,5
	Total	120	100,0

En cuanto a la dimensión calidad de la atención al usuario de la presente investigación, los datos de la tabla y figura, muestra que de los 120 encuestados el 18,3% consideran que esta en un nivel desfavorable, el 54,2% esta moderado y el 27,5% considera que está en un nivel favorable.

Discusión de los resultados

Después de procesar los datos y analizar los resultados obtenidos se pudo afirmar que existe relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa en la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador, ya que el nivel de

significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0, 829 **; al respecto en la presente investigación se señaló que Pérez citado Gento y Vivas (2003) sostiene que la satisfacción, en unos casos, se refiere a las necesidades que, en cuanto personas, experimenta el personal de la organización; en otros, a la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios por lo cual si ello mejora los niveles de la calidad educativa también mejorarían.

En cuanto a la hipótesis específica primera se evidenció que existe relación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de los procesos pedagógicos de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador, ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman=0, 660**, Al respecto Sander et al. (2000, citados en Picardo et al., 2007) encontró que los alumnos preferían como método de enseñanza la clase magistral y la clase interactiva, como método de evaluación, los exámenes y proyectos de investigación, y sobre las cualidades del profesorado que las expectativas se centraron en las habilidades de enseñanza, la comunicación, el conocimiento, entusiasmo y organización en la clase. De igual forma para García, Yunque y Ráez (1999) casi un 50% de estudiantes mostraba una satisfacción positiva con respecto a la enseñanza impartida por lo docentes, especialmente por la metodología aplicada, la comunicación, el método de evaluación y los estímulos hacia la investigación

Respecto a la segunda hipótesis significativa se pudo concluir que existe una relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de la infraestructura de

la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador, pues el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,643** Con relación a los servicios administrativos, García, Yunque y Ráez (1999) mencionan que más del 40% de encuestados tenía una percepción positiva sobre los cambios realizados en su facultad con respecto a la implementación de los laboratorios, innovación e iniciativa empresarial y por los servicios bibliotecarios como actualización y cantidad de libros.

En la hipótesis específica tercera se evidenció que existe relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de la atención al usuario de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador; ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,752**, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Al respecto García, Yunque y Ráez (1999) Concluyó que la incorporación de tecnología y herramientas que faciliten la atención a los alumnos, una reorientación de la formación educativa, y la revaloración de la función de la atención al público mejora la satisfacción del estudiante. Así mismo Egea (2001) realizó una investigación para conocer cuáles eran los criterios que determinaban la calidad de un centro universitario, Encontró que los factores más relevantes para los alumnos estaban relacionados directamente con el proceso de enseñanza- aprendizaje, entre ellos: profesores, instalaciones y biblioteca

Conclusiones

De acuerdo a las evidencias estadísticas, se puede afirmar que existe significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad educativa en la unidad académica de ciencias

sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador, ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,829 **;

En cuanto a la hipótesis específica primera se evidenció que existe relación entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de los procesos pedagógicos de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador, ya que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman=0,660.

Respecto a la segunda hipótesis significativa se pudo concluir que la relación que existe una relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de la infraestructura de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador, pues el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,643

En la hipótesis específica tercera se evidenció que existe relación significativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de la atención al usuario de la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la universidad técnica de Machala, Ecuador; ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,752**, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Agradecimientos

A Dios por ser un padre de amor, por darme cada día fortaleza en estos momentos difíciles de mi vida y permitirme realizar mis sueños y

objetivos. Pido a él cada día que mi ser se llene de humildad y amor para seguir el camino que el haya preparado para mí. A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima -Perú por haberme permitido formarme como una profesional. A los docentes que sembraron en los maestrantes valores de responsabilidad, solidaridad, respeto, superación e igualdad como hermanos sin mirar fronteras. A todas las personas que de una u otra forma formaron parte de este objetivo.

Referencias Bibliográficas

- Abet (2004). *Criteria for Accrediting Engineering Programs* [Criterios de acreditación para programas de ingeniería]. Recuperado el 17 de noviembre, 2004 de <http://www.abet.org>
- Alonso Tapia, J. y López Luengo, G. (1999). Efectos motivacionales de las actividades docentes en función de las motivaciones de los alumnos. En Pozo, J.I. y Monereo, C. (Coords.). *El aprendizaje estratégico*. Madrid: Aula XXI Santillana
- Arellano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor: Enfoque América Latina*. México: McGraw-Hill
- Barrera, C., Gómez, J. y Hernández, F. (2003). Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico, F.N.S.P, Medellín [Abstract]. *Demografía y Salud: Grupo de Investigación*. Recuperado el 20 de setiembre, 2007 de http://guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Documentos/percepcion_estudiantes_pregrado_fnsp_mllin_2003.pdf
- Blanco, R. J. y Blanco, R. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria*. Puerto Rico: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico. Recuperado el 23 de marzo, 2005 de <http://www.clad.org.ve/fulltext/2140600.pdf>
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid: La Muralla Castilla, A. (2002). *Calidad en la educación para el trabajo*. *Calidad en la Educación: La educación superior y el mercado laboral*, 16, 109 – 122.
- Cofer, C. (1976). *Psicología de la Motivación: teoría e investigación*. México D.F.: Trillas
- Cohen, R. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición*. México: McGraw-Hill
- DAPE. (2000). *Plan Estratégico Institucional 2000 – 2010*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú
- Da Cunha, J. (2002). *La evaluación y la calidad de enseñanza*. En Castillo, S. (Coord.). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Prentice Hall
- Darlastons-Jones, D., Pike, L., Cohen, L., Young, A., Haunold, S. y Drew, N. (2003). Are they being served? Student expectations of higher education [¿Están siendo servidos ellos? Las expectativas de los estudiantes de Educación Superior]. *Educational Research*, 13 (1) 31- 52. Recuperado el 20 de agosto, 2007 de <http://www.iier.org.au/iier13/darlaston-jones.html>
- Domínguez, G. (1999). *La evaluación de la universidad y sus retos: democratización y calidad*. En Jiménez, B. (Ed.). *Evaluación de Programas Centros y Profesores*. Madrid: Síntesis
- Egea, M. P. (2001). *Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7 (2) 219-231.
- Flores, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. *Investigación Educativa: Revista del Instituto de Investigación Educativa – U.N.M.S.M.*, setiembre 77-85.
- Flores, J. (2006). *Encuesta de satisfacción estudiantil*. Lima: Universidad Ricardo Palma
- Fornell C. (1992). *A national customer Satisfaction Barometer [Barómetro nacional de satisfacción del consumidor]*. *Journal of Marketing*, 56 (1), 6-21. Recuperado el 6 de junio, 2007, de la base de datos ProQuest Psychology Journals.
- Fundación BBVA (2005). *Segundo estudio sobre los universitarios españoles*.

- Recuperado el 2 de junio, 2006, http://www.nuevaizquierdaverde.org/descargas/estudio_bbva.pdf
- García, M., Yunque, J. y Ráez, L. (1999). Modelo de implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la facultad de Ingeniería Industrial U.N.M.S.M. *Industrial Data*, 2(1), 21-28.
- Gento, S. (2002). La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional. En Castillo, S. (Coord.). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Prentice Hall
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12 (2), 16-27. Recuperado el 2 de junio, 2006, de http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/publicaciones/electronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf
- Giese, J. L. y Cote, J. A. (2002). Defining Consumer Satisfaction [Definición de la satisfacción del consumidor]. *Academy of Marketing Science Review*, 1. Recuperado el 15 de Mayo, 2007 de <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- Glass, G. y Stanley, J. (1986). *Métodos estadísticos aplicados a las Ciencias Sociales*. México: Prentice Hall
- González, T. (Coord.) (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque metodológico*. Málaga: ALJIBE
- González, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9 (1), 83-96. Recuperado el 5 de setiembre, 2007, de http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_4.htm
- Gregory, R. (2001). *Evaluación Psicológica*. México, D.F.: Manual Moderno
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. y Black, W. (1999). *Análisis Multivariante*. Madrid: Prentice Hall
- Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, P. (1998). *Métodos de Investigación*. México: McGraw-Hill
- Huertas, J.A. y Agudo R. (2003). Concepciones de los estudiantes universitarios sobre la motivación. En Monereo, C. y Pozo, J.I. (Eds). *La universidad ante la nueva cultura educativa*. Madrid: Síntesis
- Iturralde, G. (2004). La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 5, 81-111.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill
- Kinichi, A. y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill).



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional. Copyright (c) Angel Antoliano Yaguachy Encarnación.

