



**XVI**  
Congreso Nacional de  
Investigación Educativa  
CNIE-2021

## El nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de Gastronomía, Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca

**Cynthia Guadalupe García Vázquez**  
*pedagoga.cynthia.garcia@gmail.com*

Área temática 12. Evaluación educativa.

Línea temática: Evaluación del y para el aprendizaje.

Porcentaje de avance: 70%.

Trabajo de investigación educativa asociada a tesis de grado.

Programa de posgrado: Maestría en Educación Superior, cuarto semestre.

Institución donde realiza los estudios de posgrado: Universidad Mesoamericana.



### Resumen

El objetivo general del estudio es analizar el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de la Escuela de Gastronomía, Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca. México enfrenta diversos desafíos en la Educación Superior, pues su diversificación cultural permea un sinfín de situaciones que afectan el papel que desempeñan las universidades al formar personas, afectando el proceso de enseñanza - aprendizaje y generando en los alumnos carencias a nivel personal y profesional. Para ello, se realizó la revisión de la literatura, en la que, en la primera parte, en el estado del arte se hizo el análisis de 5 estudios, en tanto que en el marco teórico se consideraron conceptos como: satisfacción del aprendizaje, valoración de la satisfacción del aprendizaje, la teoría de la percepción, la calidad educativa y diversas teorías de la valoración, el desarrollo humano y temas vinculados con la Educación Superior en México. En cuanto a la metodología se determinó como enfoque de investigación el cuantitativo, con un diseño no experimental de alcance correlacional, la población objetivo de este estudio se trata de estudiantes de sexto y octavo semestre de tres licenciaturas de la UABJO. El muestreo, es de tipo probabilístico. Como instrumento se diseñó una escala tipo Likert, con un total de 41 ítems, clasificadas en seis dimensiones, cabe mencionar que, antes de su aplicación en Google Forms, se realizó un proceso de validación a tres especialistas. La aplicación del instrumento sigue en proceso.

**Palabras clave:** *Aprendizaje, Satisfacción en los Estudios, Educación Superior, Calidad Percibida.*

## Introducción

México enfrenta diversos desafíos en la Educación Superior, pues su diversificación cultural permea un sinfín de situaciones que afectan el papel que desempeñan las universidades al formar personas, afectando el proceso de enseñanza - aprendizaje y generando en los alumnos carencias a nivel personal y profesional. De acuerdo a la OCDE, México es un país donde solo un 38% de los estudiantes en nivel universitario logran graduarse (Gracia, 2015), incrementando el índice de personas con desempleo, insuficiente solvencia económica, empleos con salario mínimo, empleados con actitud negativa, por mencionar algunos.

Es por ello, que dentro de las universidades debe plantearse una evaluación a través de la valoración de la satisfacción de los estudiantes durante su formación académica ya que, conocer esta dimensión permitirá identificar aspectos positivos y negativos, los cuales van a permear estrategias de mejora (Álvarez y Vernaza, 2013, citado en Cadena, Mejías, y Vega, 2015). Así mismo, Zurita, Viciano, y Padial (2017) mencionan que diversos autores como Carilli (2000), Chacón, Holgado y Lara (2001) y Gento y Vivas (2003) coinciden en que en las instituciones educativas es necesario tomar en cuenta la valoración de los alumnos sobre su satisfacción, ya que esto va a permitir la instrumentalización de la calidad educativa tanto del producto como del servicio.

Retomando la calidad educativa con relación a la satisfacción del aprendizaje, Gento Palacios nos habla sobre el tema, ya que su propuesta plantea una visión de todo lo que debe ser institución de calidad. Su enfoque de Calidad Total considera que para realizar un análisis de calidad se deben contemplar todos los componentes del proceso educativo y la vinculación que existe entre las mismas, además de involucrar todos los ámbitos posibles que dan como resultado la educación (Vivas, 1999). Por lo tanto, la valoración de los estudiantes hacia su satisfacción puede definir la calidad de su educación, reflejados en la eficiencia de los servicios que presta, es decir, la satisfacción de los docentes, las unidades de aprendizaje, las instalaciones o el equipo técnico (Jiménez, 2011, citado en Álvarez, Chaparro y Reyes, 2014).

Este trabajo tiene como objetivo general analizar el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo de la Escuela de Gastronomía, de la Escuela de Bellas Artes y la Escuela de Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca. Las preguntas e hipótesis se presentan a continuación:

Tabla 1. Preguntas e hipótesis de investigación

Pregunta general	Hipótesis
¿Cuál es el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de la Escuela de Gastronomía, de la Escuela de Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca?	H1 El nivel de satisfacción del aprendizaje de los estudiantes de sexto y octavo semestre de la Escuela de Gastronomía de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca es bajo.
<b>Preguntas específicas</b>	
¿Hay relación entre la percepción de la actualización de los planes y programas y el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de Gastronomía, Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca?	H2 Sí existe correlación entre la percepción de la actualización de los planes y programas y el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de Gastronomía, Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca.
¿Hay relación entre la organización de los aprendizajes y el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de Gastronomía, Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca?	H3 Sí existe correlación entre la organización de los aprendizajes y el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de Gastronomía, Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca.
¿Hay relación entre las estrategias de enseñanza de los docentes y el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de Gastronomía, Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca?	H4 Sí existe correlación entre las estrategias de enseñanza de los docentes y el nivel de satisfacción del aprendizaje en estudiantes de sexto y octavo semestre de Gastronomía, Bellas Artes y Artes Plásticas de la Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca.

Fuente: elaboración propia.

Por lo tanto, medir la satisfacción de los jóvenes estudiantes de la población seleccionada va a permitir a las universidades identificar lo que está pasando en su realidad, y así podrán realizar un análisis sobre su competencia y buscar mejoras a corto, mediano y largo plazo (Alves y Raposo, 2004, citado en Cadena, Mejías, y Vega, 2015). Así mismo, dará pauta al aumento de la población estudiantil a nivel institucional, ya que la recomendación y opinión de los estudiantes en formación o egresados dará pauta a su incremento en la demanda, contribuyendo a nivel social, a la gestión de nuevas reformas educativas en el nivel Superior que permitan reevaluar los planes y programas de las instituciones de carácter público y privado.

## Desarrollo

Como parte del **estado del arte**, se seleccionaron cinco estudios referentes al tema a nivel nacional e internacional. En el ámbito nacional, la primera investigación revisada fue “La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores” (Mejía, Cadena y Vega, 2015), donde se encontró a través del Análisis FODA que la previsión de esas *oportunidades* y *amenazas* posibilita la construcción de escenarios anticipados que permitan reorientar el rumbo de la institución. En las *fortalezas* y *debilidades* se encontraron las siguientes ventajas: Facilitan la realización de un diagnóstico para la construcción de estrategias que permitan reorientar el rumbo institucional, permiten identificar la congruencia entre la asignación del gasto público y su quehacer institucional y facilitan el análisis del quehacer institucional que por atribución debe cumplir la institución en apego a su marco jurídico y a los compromisos establecidos en las políticas públicas.

El segundo estudio revisado fue “Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010, 2014 y 2015” (Arras, Gutiérrez y Bordas, 2016), donde en la dimensión de satisfacción estudiantil se encontró que los estudiantes ante la maestría que estudian, la facultad en que la cursan, la evaluación y el cumplimiento de sus expectativas, existen diferencias pues se refleja un incremento del interés de los dicentes sobre dichas cuestiones. Esto representa, sin duda, una mejora en los programas que se imparten. Sin embargo, en los aspectos relativos a materias en general, campo laboral, personal docente y plataforma, las medias entre los grupos estudiados no mostraron diferencias significativas. Las asignaturas fueron valoradas en forma positiva.

A nivel internacional, se seleccionó el estudio “Niveles de satisfacción hacia el grado de maestro en alumnos del último curso” (Zurita, Viciano, y Padial, 2017), donde se encontró que, la mayoría de los estudiantes en último curso de Grado se encuentran bastante satisfechos con los estudios cursados. El grado de satisfacción por los estudios cursados tiene una vinculación significativa e implícita con la madurez que el alumno va adquiriendo a lo largo de los años de desarrollo de sus estudios, motivo por el cual los resultados del trabajo de Martín - Martín y Bobb (2011, citado en Zurita, Viciano, y Padial, 2017) reflejan cómo los estudiantes de primer curso presentan un alto grado de inmadurez en relación a la satisfacción hacia su proceso de aprendizaje universitario.

El cuarto estudio revisado fue “Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios” (Folgueiras, Luna, y Puig, 2013), en él se identificó que existen elementos que han influido más en el grado de satisfacción: los datos analizados indicaron que el alumnado se siente especialmente satisfecho por haber adquirido unos aprendizajes a partir de su colaboración en entidades sociales y educativas; es decir, por la oportunidad de relacionar teoría y práctica. Esta contextualización en la práctica influye paulatinamente en su grado de motivación e implicación en el servicio y en el aprendizaje. Asimismo, se detecta una mayor satisfacción en aquellos estudiantes que han tenido más espacios de reflexión para visualizar y analizar los nuevos aprendizajes.

El último estudio revisado fue “Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia” (Bernal, Lauretti, y Agreda, 2016), donde de acuerdo a los resultados, el 93.9% de los encuestados afirman que fueron asignados según las carreras que aparecieron en la Cesta de Opciones, ubicándose, de acuerdo a la escala valorativa, en “Muy Satisfecho”. Este porcentaje confirma la pertinencia del instrumento vocacional Prueba LUZ y su utilidad para la asignación del estudiante en la carrera de su preferencia o con mayor inclinación vocacional. Por otro lado, se encontró que el 87.1% de los estudiantes consideran que sí les permitió conocer la carrera de su preferencia y favoreció una elección adecuada, lo que incluye en el grado de Satisfacción por la realización de las actividades relacionadas con la carrera a la cual fueron asignados. Así mismo, el 91.4% considera que las alternativas ofrecidas en la COP están acordes con sus gustos, intereses y expectativas. Este resultado demuestra que la Prueba LUZ facilita la exploración de las características personales y las preferencias de los alumnos, esto favorece el grado de Satisfacción Académica de los jóvenes. Por lo tanto, se encontró que, de los 280 encuestados, 239 estudiantes (85.4%), están contentos con la carrera

que estudian. Esto significa que hay un alto grado de Satisfacción al respecto y concuerda con los resultados de las preguntas anteriores.

Así mismo, en el **marco teórico** se pretende fundamentar el estudio a través de un panorama conceptual sobre la satisfacción del aprendizaje, la calidad educativa, el desarrollo humano y la educación superior en México. Dentro de cada sistema educativo sin importar el nivel educativo, conocer o identificar la satisfacción de los estudiantes hacia su entorno escolar, pero sobre todo a hacia su formación académica va a permitir indagar sobre la valoración que los mismos tienen hacia su entorno escolar, fomentando la búsqueda de la calidad educativa. Para Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante:

es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (citado en Álvarez, Chaparro, y Reyes, 2014, p. 6)

Es así como en el ámbito educativo, los estudiantes juegan un papel importante, ya que, como usuarios directos, su percepción y valoración servirá principalmente para poder implementar mejoras. Ellos, podrán valorar los servicios universitarios, aunque tengan una visión parcial, sus opiniones son de acuerdo a sus percepciones, las cuales inciden gracias a las experiencias y necesidades que se atribuyen respecto a diversos factores, pero que sirven como indicadores de mejora en la gestión y desarrollo de planes y programas académicos (Jiménez, Terriquer y Robles, 2011).

En cuanto a la Teoría de la Percepción, Mesías Nobarío (2018) alude que son tres los factores que siempre van a influir y resaltar en la percepción de un sujeto: establecerse en el objeto (relación de las personas con la novedad), sus características físicas y dónde y cuándo ocurre tal percepción. Esto en el ámbito educativo, se puede considerar que, a la hora del proceso de enseñanza y aprendizaje, los alumnos entran en contacto con los docentes y su didáctica, la modalidad educativa (ya sea presencial, virtual o mixta), pero además la etapa de desarrollo en la que se encuentra el estudiante, por ende, en los jóvenes entre los 18 y 24 años de edad “el desarrollo del pensamiento alcanza un paso más, el adulto pasa del pensamiento formal según Piaget, al pensamiento post formal que tiene la particularidad de que la persona es más flexible frente a las diversas situaciones a las que enfrenta” (Atlantic International University, 2019, p. 1), por lo que, es capaz de moldear su estructura cognitiva ante cualquier situación que se le presente de manera eficaz, y tomando decisiones con mayor responsabilidad y con la seguridad de no cometer errores que afecten su integridad personal y social.

En la **Metodología** se determinó que el enfoque de investigación es de corte cuantitativo que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 4). Se seleccionó

el diseño no experimental, donde se observan los fenómenos tal cual pasan para después analizarlos y el investigador no manipula ninguna variable (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010). Además, el alcance de la investigación será correlacional.

Por otra parte, la población objetivo de este estudio se trata de estudiantes de sexto y octavo la licenciatura en Gastronomía, Artes Plásticas y Bellas Artes de la Universidad Autónoma Benito Juárez. Se eligió a los estudiantes de últimos semestres ya que en la revisión de otros estudios y la revisión teórica se determinó que los jóvenes a punto de culminar la carrera se encuentran en un nivel de maduración cognitiva más prudente para ser estudiados y responder de manera consciente, a diferencia de los primeros semestres.

Como instrumento una escala tipo Likert la cual cuenta con una ficha de identificación en la que se solicitan los siguientes datos: licenciatura, semestre, edad y sexo. Así mismo, posee una escala con cinco valores: 1: Nada satisfecho, 2: Poco satisfecho, 3: Regularmente satisfecho, 4: Muy satisfecho y 5: Totalmente satisfecho. En total se formularon 41 ítems, que se clasifican en seis dimensiones denominadas: Planes y programas de estudio, Organización del aprendizaje, Recursos didácticos, Rol del docente, Estrategias de enseñanza del docente y Evaluación.

Una vez diseñado el instrumento y antes de su aplicación, se realizó un proceso de validación que consiste en una exhaustiva revisión por parte de especialistas en el área de interés “que certifiquen, efectivamente, que las preguntas, reactivos o afirmaciones seleccionadas son claras y tienen coherencia con el trabajo desarrollado” (Corral, 2009, p. 231). Es así, como se les solicitó a tres expertos en el área docente de nivel superior, por medio del diseño de un formato donde se consideraron todos los ítems del instrumento y del envío del mismo por correo electrónico. Cabe mencionar que, en los tres casos la respuesta a la validación fue favorable, ya que consideraron que podría ser aplicable, así mismo, señalaron que era necesario suprimir algunos ítems, por lo que se atendieron a sus sugerencias y comentarios, posteriormente se realizó el diseño en Google Forms.

## Consideraciones finales

Actualmente el instrumento se encuentra en fase de aplicación, por lo que, hasta el momento se han obtenido 44 respuestas al formulario en Google Forms, de las cuales 23 son mujeres y 21 son hombres. Por otro lado, de los 44 estudiantes 28 son de sexto y 16 de octavo de la licenciatura en Gastronomía. El rango de edad va de los 20 a los 29 años. El índice de fiabilidad de la muestra alcanzada hasta el momento es muy alto, ya que se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.983.

## Referencias

- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13, 5-26. Recuperado el 11 de julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Arras, A. M., Gutiérrez, M., & Bordas, J. L. (2017). Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en el posgrado virtual 2010, 2014 y 2015. *Apertura*, 9(1), 110-125. Recuperado el 07 de diciembre de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/8094/3f3a0436ff4f56fecb4e4aad424c40dc6b5f.pdf>
- Atlantic International University. (2019). *La etapa del adulto joven*. Recuperado el 08 de julio de 2020, de <http://cursos.aiu.edu/Obst%C3%A1culos%20al%20Desarrollo/Sesi%C3%B3n%206.pdf>
- Cadena, M., Mejías, A., & Vega, A. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria. *Revista Industrial Data*, 18(1), 9-18. Recuperado el 14 de diciembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>
- Gracia, M. (2015). *Deserción universitaria en México*. Recuperado el 14 de diciembre de 2019, de Milenio: <https://www.milenio.com/opinion/maximiliano-gracia-hernandez/la-economia-del-tunel/desercion-universitaria-en-mexico>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 10 de julio de 2020
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. *Revista Fuente* (6), 46-56. Recuperado el 04 de enero de 2020, de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Recuperado el 10 de julio de 2020, de Universidad Surcolombiana: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Recuperado el 02 de julio de 2020, de Universidad Peruana Cayetano Heredia: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vivas, M. (1999). El Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas. *Acción Pedagógica*, 8(2), 66-76. Recuperado el 2020 de enero de 2019
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*, 19(33), 228-247.
- Zurita, F., Viciano, V., & Padial, R. (2017). Niveles de satisfacción hacia el grado de maestro en alumnos de último curso. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21(1), 349-367. Recuperado el 07 de diciembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56750681017.pdf>