
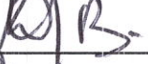






ACTA DE DEFENSA DE TESIS / PROYECTO

En la ciudad de Montemorelos, Nuevo León, siendo las 10:00 horas del día 3 de mayo de 2018
se reunieron en el aula de maestría los miembros del Comité Examinador de la recepción
de grado de Licenciatura en Negocios Internacionales del alumno Rodrigo Farías Peña
presentada en la modalidad de Trabajo de Investigación

Dicho Comité Examinador estuvo integrado por las siguientes personas:

Asesor presidente:	<u>Dra. Karla Sarai Basurto Gutiérrez</u>	Firma	
Asesor tutor:	<u>Dra. Karla Sarai Basurto Gutiérrez</u>	Firma	
Miembro asesor:	<u>Mtra. Zorelly Pedroza Cárdenas</u>	Firma	
Examinador Externo:	<u>Lic. Ana Elisa Mena Martínez</u>	Firma	

Se procedió a examinar al sustentante y siendo las 10:30 horas, el dictamen fue:

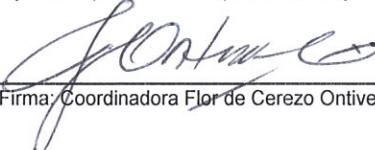
Aprobado



No aprobado



Con mi firma y sello al calce yo, Dra. Flor de Cerezo Ontiveros Rmz., Coordinadora del Pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, certifico que las firmas fueron hechas en mi presencia, son auténticas y corresponden a las personas cuyos nombres figuran en el cuadro.


Firma: Coordinadora Flor de Cerezo Ontiveros Ramírez



Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

GRADO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LOS ALUMNOS
DE LA UNIVERSIDAD DE MORELOS
QUE VIVEN EN EL DORMITORIO UNO

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Licenciatura en Negocios Internacionales

por

Rodrigo Farías Peña

Abril de 2018

RESUMEN

GRADO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LOS ALUMNOS
DE LA UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS
QUE VIVEN EN EL DORMITORIO UNO

por

Rodrigo Farías Peña

Asesor principal: Karla Saraí Basurto Gutiérrez

RESUMEN DE INVESTIGACIÓN DE PREGRADO

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: GRADO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LOS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS QUE VIVEN EN EL DORMITORIO UNO

Investigador: Rodrigo Farías Peña

Asesor principal: Karla Saraí Basurto Gutiérrez, Doctora en Administración de Negocios

Fecha de culminación: Abril de 2018

Problema

Esta investigación pretendió dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, según diversas variables demográficas?

Metodología

La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de campo. La población fue de 81 alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, de los cuales se encuestó a 72. Para la recolección de los datos se aplicó un instrumento elaborado por Muñoz Palomeque (2012) y el doctor Manuel

Ramón Meza Escobar; así, pudo medirse el grado de satisfacción estudiantil de los jóvenes varones que viven en el dormitorio número uno. Ese instrumento está conformado por 21 ítems con una confiabilidad de .906.

Resultados

Los resultados permitieron observar que las medias aritméticas más altas de las declaraciones del cuestionario fueron las siguientes: “la influencia de las amistades en tu conducta” (5.99), “el conocimiento de Dios que obtuviste como estudiante” (5.85) y “la red de amigos que formaste en la universidad” (5.81); mientras que en las más bajas se encuentran “el desempeño de tus profesores en el aula de clases” (5.10), “la formación que recibiste con tu plan de estudios” (5.21) y “el desempeño del personal de apoyo” (5.26).

Conclusiones

Con el análisis de los resultados obtenidos del instrumento aplicado a la muestra, se logró determinar que las variables edad, nivel económico y lugar de procedencia no son significativas para la satisfacción estudiantil.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, primeramente a Dios, por su bendición y por haberme guiado a lo largo de mi vida estudiantil. Gracias a Él, pude darme cuenta de toda la ayuda que recibí en esta universidad para ser mejor persona y también, mejor profesionalista.

A mis padres por su gran amor, su protección y su orientación; por su dirección a lo largo de mi vida y por brindarme la oportunidad de estar en esta institución.

A mi hermano, por su amor, comprensión y compañía.

A mis abuelas, por su apoyo constante y la sabiduría transmitida que me ha guiado hasta aquí.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vii
RECONOCIMIENTOS	viii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Introducción	1
Antecedentes	1
Declaración del problema	2
Pregunta complementaria	2
Definición de términos	2
Hipótesis principales	3
Objetivos	3
Justificación	3
Limitaciones	4
Delimitaciones	5
Supuestos	5
Marco filosófico	5
Organización del estudio	6
II. MARCO TEÓRICO	8
Introducción	8
Satisfacción estudiantil	8
Importancia.....	8
Dimensiones.....	9
Investigaciones realizadas.....	10
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	14
Introducción	14
Tipo de investigación	14
Población	15
Muestra	15
Instrumento de medición	15
Variables	16
Variable dependiente	17
Variables independientes	17

Hipótesis nula	17
Hipótesis nulas principales	17
Recolección de datos	18
Análisis de datos	18
Resumen	18
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	20
Introducción	20
Análisis de normalidad	20
Descripción demográfica de la muestra	20
Edad	21
Nivel económico	21
Lugar de procedencia	21
Pruebas de hipótesis nulas	22
Hipótesis nula 1	22
Hipótesis nula 2	22
Hipótesis nula 3	23
Pregunta complementaria	23
Medias aritméticas	24
Resumen	24
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
Introducción	26
Conclusiones	27
Sobre la declaración del problema	27
Conclusiones generales de las hipótesis	27
Satisfacción estudiantil y edad	28
Satisfacción estudiantil y nivel económico	28
Satisfacción estudiantil y lugar de procedencia	28
Sobre la pregunta complementaria	28
Discusión	29
Recomendaciones	29
A los directivos	30
A los estudiantes	30
Para futuras investigaciones	30
Apéndice	
A. INSTRUMENTO ADMINISTRADO	31
B. DISTRIBUCIÓN DE NORMALIDAD	34
C. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	36
D. PRUEBAS DE LAS HIPÓTESIS NULAS	38

REFERENCIAS	41
-------------------	----

LISTA DE TABLAS

1. Lugar de procedencia de los encuestados.....	21
2. Medias aritméticas	25

RECONOCIMIENTOS

A Dios, por darme la capacidad y las fuerzas necesarias para lograr este proyecto tan importante en mi vida.

A mi asesora principal, la doctora Karla Saraí Basurto Gutiérrez, por su apoyo, ayuda y asesoramiento en la óptima realización de éste trabajo de investigación; por su disposición y paciencia en la aclaración de dudas y la aportación de sus conocimientos en la elaboración de ésta investigación.

Al doctor Omar Arodi Flores Laguna, por su orientación en la metodología estadística de esta investigación y por su ayuda en su revisión.

A la Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas, por brindarme los medios y los conocimientos necesarios para hacer de este trabajo una realidad.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

Este capítulo está conformado por algunos antecedentes que sirven como base de la investigación. Se presentan el planteamiento y la declaración del problema, se definen algunos de los términos a utilizar, los objetivos, la justificación, las limitaciones, las delimitaciones y los supuestos.

Antecedentes

A continuación, se presentan algunas definiciones conceptuales de autores sobre el grado de satisfacción estudiantil.

Sirgy, Grezeskowiak y Rahtz (2007) definen la satisfacción estudiantil como la percepción adquirida por los estudiantes conforme al grado en el que han podido cumplir con cada uno de sus requisitos.

Agustín y Domelis (2009) mencionan que la calidad de la vida universitaria es la percepción sobre la satisfacción que tienen los estudiantes con la vida en la universidad.

Según Condori (2011), la satisfacción estudiantil es la apreciación que tienen los alumnos acerca de la competencia de los docentes y de la calidad educativa con la que comparten sus conocimientos y habilidades, así como de la empatía de la institución hacia sus necesidades e intereses, a tal grado que sus expectativas creadas alrededor de dicha institución sean una realidad.

Zas (2002) menciona que la satisfacción es el resultado de un proceso que se da en el sujeto, por lo que se trata de un fenómeno esencialmente subjetivo. Es un concepto que se refiere a algo o a alguien, que tiene que ver, con lo que el sujeto desea y con el resultado que espera.

Declaración del problema

La presente investigación pretende responder a la siguiente pregunta:

¿Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, según diversas variables demográficas?

Pregunta complementaria

La pregunta complementaria a la que se desea dar respuesta es la siguiente:

¿Cuál es el grado de satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno?

Definición de términos

Satisfacción. Es el resultado de un proceso que se da en el sujeto, un concepto que se refiere a algo o alguien y tiene que ver con lo que el sujeto desea y con un resultado favorable esperado (Zas, 2002).

Estudiantes. Es la persona que se encuentra realizando estudios; pueden ser estudios de nivel medio o nivel superior, en algún tipo de institución.

Universidad. Institución académica de estudios superiores, dedicada a la enseñanza de un grupo de personas para una carrera profesional.

Estudios. Conjunto de materias para la preparación profesional del estudiante.

Dormitorio. Residencia estudiantil que forma parte de alguna institución.

Hipótesis principales

El planteamiento del problema permitió formular las siguientes hipótesis de investigación:

H₁. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, según la edad.

H₂. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, según la procedencia.

H₃. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, según el nivel económico.

Objetivos

Esta investigación estableció los siguientes objetivos:

1. Conocer el grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Universidad de Montemorelos (UM) que viven en el dormitorio número uno.
2. Proponer estrategias de mejora a la UM.
3. Asesorar y orientar a los directivos de la UM respecto a la relevancia que tiene conocer la satisfacción estudiantil.

Justificación

Según Mejías y Martínez (2009), la satisfacción estudiantil es la percepción que

poseen los estudiantes del grado y nivel en que se le han cumplido sus requerimientos e intereses y han sido suplidas sus necesidades académicas, sociales y físicas, además de haber sido alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas.

Olea Bravo (2009) describe que, en la actualidad, la satisfacción estudiantil es considerada como la misma visualización que la satisfacción de un cliente. Es un asunto que tiene que ver con la percepción sobre un producto y servicio recibido, así como las expectativas que se tenía de éste. Partiendo de esta premisa, los estudiantes son vistos como clientes y se constituyen en materia prima del negocio escolar; debido a esto, las universidades deben cuidarlos, para mantener su posición en el mercado.

Watson (2013) dice que algunos factores relacionados a la satisfacción del estudiante son las expectativas, las necesidades y la motivación, reflejando un modelo de inconformidad de expectativas, las necesidades complejas, y la motivación del logro como algunos de los procesos involucrados.

Mejía y Botero (2008) mencionan que son muchos los factores que influyen en la satisfacción estudiantil en las universidades. Se considera la infraestructura, los recursos y la prestación de servicios, como variables influyentes en el nivel de satisfacción estudiantil.

Salinas Gutiérrez, Morales Lozano y Martínez Cambor (2008) observan la satisfacción estudiantil como la percepción que tienen los estudiantes sobre el grado de calidad de los centros de educación que superior cumplen sus criterios e indicadores de la calidad de la enseñanza.

Limitaciones

Para el investigador no fue posible encuestar a todos los alumnos de la UM

debido al tiempo.

Delimitaciones

A continuación, se estipulan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. El estudio se desarrolló durante el segundo semestre del ciclo escolar 2017-2018.
2. La investigación tomó en consideración a los estudiantes del Dormitorio número uno.
3. El instrumento solo fue aplicado y contestado por los estudiantes del Dormitorio número uno el día 22 de febrero de 2018.

Supuestos

Los supuestos de esta investigación fueron los siguientes:

1. Los alumnos que fueron encuestados contestaron el instrumento de investigación honestamente.
2. Las respuestas otorgadas por los estudiantes son lo más apegadas a la realidad.
3. Las respuestas no han sido influenciadas por quienes aplicaron el instrumento de investigación.
4. Se consideró la misma interpretación de cada uno de los ítems del instrumento por parte de los estudiantes encuestados.

Marco filosófico

Desde el inicio, las Sagradas Escrituras hacen referencia a la soberanía de Dios que se extiende sobre el universo. Jeremías 31:25 menciona que Dios satisface al

alma cansada y sacia a toda alma atribulada. Así como Dios puede saciar el alma de sus hijos, al buscarlo se puede encontrar paz y satisfacción como ni de alguna otra manera puede hacerse.

Es de real importancia considerar que las universidades adventistas del séptimo día brindan a los alumnos una considerable formación integral que proporciona satisfacción en la convivencia de los estudiantes en el ambiente estudiantil y social de la Universidad.

En 1 Corintios 10:12-13 se puede encontrar que es fácil caer si no se está firme en las creencias. Las amistades representan un factor para la satisfacción estudiantil pero es importante elegir las bien, ya que su grado de influencia es muy alto e incitan a la persona a hacer actividades que no estén acordes con las filosofías de la institución.

Los hijos de Dios serán tentados para realizar actividades en conjunto y quizá no estén de acuerdo con la filosofía cristiana adventista que se lleva; sin embargo, Dios siempre tendrá una salida para que sus hijos sean firmes y logren escapar de esa situación y no transgredir los valores cristianos.

En el Salmo 119: 9-11 dice que el joven debe llevar una vida íntegra conforme a las Escrituras Bíblicas y no se debe desviar por la tentación. Los dichos de Jehová deben atesorarse en el corazón para no pecar contra Él.

Organización del estudio

La presente investigación tuvo como propósito conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM del dormitorio número uno, según diversas variables demográficas y se organizó en cinco capítulos:

Capítulo I. Se describió la dimensión del problema a través de los antecedentes

para el estudio del grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la UM que viven en el dormitorio número uno. Además, se identificó el problema y el objetivo del estudio, así como las hipótesis, siguiendo con la justificación que muestra el porqué de la investigación. De la misma manera se presentaron las limitaciones, las delimitaciones y los supuestos del estudio.

Capítulo II. Presentó el desarrollo del marco teórico, analizando lo escrito por distintos autores. Se estructuró de tal manera que el lector pueda comprender los conceptos bajo los cuales se desarrolló el presente estudio abarcando algunas definiciones de las finanzas personales, su importancia, algunas dimensiones estudiadas por diferentes autores e investigaciones que se han desarrollado dentro del área.

Capítulo III. Mostró el marco metodológico que comprende el tipo de investigación, la población y la muestra, el instrumento de medición y la recolección y el análisis de los datos.

Capítulo IV. En él se presentaron los resultados obtenidos de los datos recogidos con las encuestas, a través de sus pruebas estadísticas correspondientes.

Capítulo V. En este capítulo se presentan las conclusiones al haber finalizado el estudio, así como la discusión presentada. Al término de este, se presentan algunas recomendaciones para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Este estudio tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno.

En el presente capítulo se presenta un aporte teórico sobre la variable latente satisfacción estudiantil. En primer lugar, se mencionan algunos autores que hablan de la importancia de esta variable, en segundo lugar, se presentan algunas formas como otros autores han estudiado esta variable y, en tercer lugar, se presentan algunas investigaciones realizadas sobre la misma.

Satisfacción estudiantil

Importancia

Mejías y Martínez (2009) afirman que es importante conocer el estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución para conocer la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

Lau (2001, citado en Pérez Valdúciel y Pereyra, 2015, p.70.) dice que la satisfacción estudiantil representa un gran reto que enfrentan las instituciones para elevar su prestigio y formar “profesionales exitosos en los cambios científicos, tecnológicos y laborales; así como en la creciente integración económica, social y política de los distintos países”.

Alves y Raposo (2004, citados en Pérez Valdúciel y Pereyra, 2015, p. 70) mencionan que la satisfacción estudiantil es fundamental para “alcanzar el éxito estudiantil y lograr la permanencia de los estudiantes dentro de la institución”.

Álvarez y Vernazza (2013) manifiestan que es importante conocer la dimensión de la satisfacción de los estudiantes con la institución a la cual concurren, ya que permitirá identificar cosas tanto positivas como negativas, siendo fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación.

La United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization- Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (UNESCO-OREALC, 2010) menciona que es necesario orientar el trabajo de los directivos hacia la creación de un clima favorable para el aprendizaje estudiantil.

Dimensiones

Después de haber estudiado varias definiciones de lo que es la planeación estratégica se revisará la forma en la que algunos autores la han dimensionado.

Guerrero y Lauro (2013) midieron la satisfacción estudiantil por cuatro dimensiones generales de desempeño docente que son necesarias para la enseñanza. Estas dimensiones son las siguientes: (a) planificar el proceso de enseñanza–aprendizaje, (b) crear un clima de aula adecuado para la enseñanza y el aprendizaje, (c) interactuar con sus alumnos en el proceso de enseñanza–aprendizaje y (d) evaluar, retroalimentar, informar e informarse de los procesos de aprendizaje de los estudiantes.

Ramírez Díaz e Hidalgo Solano (2018) diseñaron un instrumento que expone la satisfacción estudiantil con la percepción general del desempeño de componentes

como (a) ubicación, (b) espacio de las aulas, (c) el interés promovido por el personal docente para el estudio y (c) responsabilidad que muestra para impartir sus lecciones, según la programación anual establecida.

El Programa estado de la nación (2015) de Costa Rica sostiene las siguientes dimensiones de la satisfacción estudiantil conforme al trato docente: (a) aprovechamiento del tiempo, (b) metodología docente, (c) calidad en general del profesorado y (d) bienestar de sus docentes.

Para Ramírez Díaz e Hidalgo Solano (2018), la satisfacción estudiantil debe medirse por medio de las siguientes dimensiones. (a) ubicación del colegio, (b) espacio de las aulas y (c) ayuda docente hacia el estudiantado.

Rodríguez Medellín y Robles Pérez (2004) exponen, en forma general, algunas de las dimensiones utilizadas mediante la limpieza y mantenimiento de instalaciones: (a) espacios recreativos, (b) canchas, (c) teatro, (d) espacios para estacionamiento, (e) instalaciones deportivas y (f) vigilancia.

Investigaciones realizadas

En esta sección se incluyen investigaciones anteriores que hacen referencia a la planeación estratégica.

Alonso Rodríguez, Fraga Guerra y González Martínez (2009) realizaron una investigación para conocer los criterios de los estudiantes en su proceso formativo como partícipes activos en el proceso de enseñanza. Se realizó una investigación descriptiva del criterio “satisfacción estudiantil”, con el proceso formativo, encuestando a 48 carreras universitarias de 17 centros de educación superior durante los últimos 10 años. Para el estudio se seleccionó un grupo de indicadores que representan la demanda de esfuerzo

y dedicación, utilización de la computación, disposición de bibliografía actualizada, consulta y utilización de bibliografía en lengua extranjera, preparación recibida en la práctica laboral y satisfacción general con la preparación profesional. Los resultados muestran valores altos en la mayoría de los indicadores, destacándose que en la casi totalidad de los cursos, más del 90% de los encuestados muestran satisfacción con la preparación profesional que están adquiriendo.

Buitrago Suescún, Espitia Cubillos y Mejías Acosta (2017) aplicaron la herramienta de medición de la satisfacción estudiantil universitaria a los estudiantes de pregrado de Ingeniería Industrial de la Universidad Militar Nueva Granada (Colombia). Se utilizó el análisis de factores para la identificación de las dimensiones importantes. Se aplicaron 310 encuestas con 66 preguntas para la obtención de las observaciones, a las que les verificó los supuestos mediante la matriz de correlación, el estadístico Kaiser, Meyer, Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad, para posteriormente realizar un análisis de factores, utilizando como técnica de extracción al análisis de componentes principales. Las dimensiones obtenidas se renombraron y describieron de acuerdo con los ítems que forman la combinación lineal constituyente del factor; dignidad personal, vida universitaria integral, desarrollo físico y cultural, aspectos académicos, instalaciones físicas e infraestructura, servicios de apoyo académico, acompañamiento institucional a la formación integral, docencia y estrategias de enseñanza, solución de inconvenientes, contenidos programáticos y aspectos de formación, autosatisfacción y realización, disposición profesoral e institucional y organización y servicios. Estos resultados serán útiles para la dirección pues identifican los aspectos en que deben centrarse para incrementar la satisfacción estudiantil.

Candelas Zamorano, Gurruchaga Rodríguez, Mejías Acosta y Flores Ávila (2013) muestran el objetivo de la investigación, este es medir la satisfacción de los alumnos en una institución superior mexicana usando un instrumento de medición de satisfacción del cliente a nivel universitario. Mediante un muestreo no probabilístico fueron recolectados 163 datos en la carrera de Ingeniería Industrial, a partir de los cuales, previa demostración de la adecuación muestral, se realizó un análisis de factores. Usando una rotación Varimax, se identificaron seis dimensiones que explican un 67.576% de la varianza total. Las pruebas estadísticas realizadas (significativas al 5%), el análisis de fiabilidad (alfa de Cronbach $> .70$), evidencian la validez y fiabilidad de la escala SEU usada.

González Peiteado, Pino Juste y Penado Abilleira (2017) realizaron una investigación donde se analizó la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), en España. Participaron 60 estudiantes de diferentes titulaciones correspondientes a cinco ámbitos académicos con edades comprendidas entre los 24 y los 50 años, con la intención de conocer e interpretar una realidad y de abrir un debate sobre la optimización de la calidad educativa, optando por un diseño no experimental de carácter exploratorio, descriptivo y transversal. Los resultados revelaron la existencia de diferencias significativas debidas a la edad y al ámbito académico. La revisión de las variables implicadas en el constructo satisfacción con la vida universitaria permitió señalar la necesidad de optimizar estrategias y recursos relacionados fundamentalmente con el factor docencia para la mejora de la calidad universitaria.

Tello (2015) muestra el resultado de una investigación, determinando el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por

las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI Centro). La investigación fue aplicada a nivel descriptivo; empleando el método descriptivo, con un diseño descriptivo comparativo. La muestra fue de 1,000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios de cinco universidades del CRI Centro (Universidad Nacional del Centro del Perú, Universidad Peruana los Andes, Universidad Católica del Perú, Universidad Nacional de Huancavelica y Universidad Nacional Hermilio Valdizán), conformada por 200 estudiantes por cada universidad de 40 a 50 estudiantes por carrera profesional (enfermería, ingeniería civil, administración e ingeniería de sistemas). El instrumento aplicado fue la escala para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria con la calidad educativa. La muestra fue no probabilística, intencional o criterial y accidental. Los resultados encontrados indican que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades del CRI Centro, se encuentran en el nivel de *satisfecho*, a partir del instrumento de medición desarrollado para tal fin. Los niveles de satisfacción de los estudiantes de las universidades estudiadas se encuentran entre un 64.4% y un 76.8%.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Introducción

Este capítulo contiene el tipo y las técnicas de investigación, la población y la muestra, la instrumentación y la recolección de datos.

Tipo de investigación

Díaz Narváez (2009) dice que la investigación es un proceso donde se ve implícita la búsqueda de conocimientos que permiten describir, generalizar, explicar y predecir fenómenos.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), una investigación descriptiva es aquella que detalla propiedades o características de cualquier problema que se analice y las tendencias de un grupo o población.

Según la Real Academia Española (2014), investigar es la realización de actividades intelectuales y experimentales con el propósito de aumentar el conocimiento de algo o al respecto.

Esta investigación es de tipo transversal, descriptiva, de campo y cuantitativa.

Es de tipo transversal, porque se realizó en un periodo determinado.

Es de tipo descriptivo, porque se describió el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno.

Es de campo, porque los datos de interés fueron recogidos en forma directa

tomando una muestra de los estudiantes del dormitorio número uno de la UM.

Es cuantitativa, porque se utilizó la recolección y análisis de datos por medio de un programa estadístico.

Población

Hernández Sampieri et al. (2010) definen población o universo como el conjunto de personas que cuentan con ciertas especificaciones determinadas.

La población para esta investigación está conformada por 72 alumnos de la UM que viven en el dormitorio número uno.

Muestra

Para Hernández Sampieri et al. (2010), una muestra poblacional puede ser clasificada como estratificada cuando se comparan resultados o diferencias entre segmentos o grupos de la población como el género, el tipo de evaluador, el último nivel académico alcanzado por los evaluadores y el rol del evaluador en la comisión que se formó para evaluar cada plantel educativo.

Se tomó una muestra por conveniencia de 72 alumnos del dormitorio número uno de la UM, que representan el 79.91% de la población.

Instrumento de medición

Para esta investigación se aplicó un instrumento elaborado por Muñoz Palomeque (2012) y el doctor Manuel Ramón Meza Escobar, conformado por 21 ítems para medir el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno. El instrumento utilizó una escala predeterminada para cada declaración donde 1 = *totalmente insatisfecho*, 2 = *muy insatisfecho*, 3 = *algo insatisfecho*, 4 =

indeciso y 5 = algo satisfecho, 6 = muy satisfecho, 7 = totalmente satisfecho.

El instrumento consta de cuatro secciones: la primera sección constituye un grupo de declaraciones enfocadas en el factor académico, la segunda sección se enfoca en el factor espiritual, la tercera está enfocada en el factor físico y la última sección en el factor social. El instrumento completo se muestra en el Apéndice A.

Las declaraciones utilizadas en el instrumento son las siguientes: el desempeño de tus profesores en el aula de clases, la formación que recibiste con tu plan de estudios, el desempeño de los administradores, el desempeño del personal de apoyo, el desempeño de tus maestros como tutores de tu formación integral, el desempeño de los pastores capellanes, el conocimiento de Dios que obtuviste como estudiante, la interiorización de hábitos de oración, la interiorización de hábitos de la lectura religiosa, la motivación para estudiar la Biblia, la motivación para la práctica de ejercicios físicos, la contribución en la calidad de tu estilo de la alimentación, la funcionalidad de la planta física, las contribuciones que han hecho las actividades religiosas para fortalecer la convivencia, las medidas de seguridad en el campus, las actividades para el desarrollo del aprecio por la buena cultura, el impacto en tus planes misioneros, el trato que recibiste de tus maestros, la red de amigos que formaste en la universidad, la influencia de las amistades en tu conducta, las oportunidades de relacionarte con el sexo opuesto para tener noviazgo o matrimonios cristianos.

La consistencia interna y la coherencia del constructo satisfacción estudiantil, se evaluó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach con un valor de .906.

Variables

Tamayo y Tamayo (2004) dice que una variable es una característica real que

se pueda determinar mediante la observación y que el valor de esta puede variar al observar una unidad y otra.

Variable dependiente

Malhotra (2004) cataloga a la variable dependiente como la variable que se encarga de medir los efectos de las variables independientes en la muestra.

Para el desarrollo de esta investigación se consideró como variable dependiente el grado de satisfacción estudiantil.

Variables independientes

Bisquerra Alzina (2004) sostiene que las variables independientes son las causas responsables de los cambios que se observan al término de la observación y experimentación en la variable dependiente.

Las variables independientes consideradas para fines de la presente investigación fueron las siguientes: edad, nivel económico y lugar de procedencia.

Hipótesis nula

Tomás-Sábado (2010) menciona que la hipótesis nula se formula para generar un contraste y con la finalidad de comprobar que la misma es falsa.

Hipótesis nulas principales

H₀₁. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, según la edad.

H₀₂. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de

los alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, según la procedencia.

H₀₃. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la Universidad de Montemorelos que viven en el dormitorio número uno, según el nivel económico.

Recolección de datos

Para la recolección de datos se siguió el siguiente proceso:

1. Se solicitó autorización en la dirección del dormitorio número uno para aplicar el instrumento.
2. Se solicitó autorización en la preceptoría del dormitorio número uno, para asignar el día y aplicar el instrumento con los alumnos involucrados.
3. El instrumento fue aplicado por el investigador.
4. Cada alumno tomó aproximadamente 10 minutos para contestar el instrumento.
5. La información se introdujo en una base de datos en SPSS.

Análisis de datos

Para fines de la presente investigación se usó el paquete estadístico de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 20 para Windows) que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron.

Resumen

El presente capítulo presenta el tipo de investigación bajo el cual se realizó el estudio.

Dicho estudio fue de tipo transversal, descriptivo, de campo y cuantitativo. De igual manera se consideró la población, la muestra y las variables a investigar. El instrumento utilizado fue elaborado por Muñoz Palomeque y el doctor Manuel Ramón Meza Escobar. También incluyó la manera en la cual fueron recolectados los datos y las pruebas o métodos utilizados para su análisis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Introducción

En este capítulo se presentan los hallazgos más relevantes de esta investigación.

Las variables independientes principales fueron las siguientes: edad, nivel económico y lugar de procedencia. La variable dependiente utilizada en esta investigación fue grado de satisfacción estudiantil de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno.

Para obtener los resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS para Windows (versión 20.0).

Análisis de normalidad

Se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk para ver la normalidad de la variable satisfacción, edad, nivel económico y lugar de procedencia y se encontró que el valor p era mayor a .05 (ver Apéndice B). De los 81 datos, se encontró que nueve eran atípicos o extremos y fueron eliminados.

Descripción demográfica de la muestra

A continuación se presenta un resumen de las características demográficas obtenidas como resultado de este estudio: edad, nivel económico y lugar de procedencia

(ver Apéndice C).

Edad

Los resultados muestran que, respecto a la variable edad de los estudiantes encuestados, del total de los individuos encuestados ($n = 72$), el 50.0% ($n = 36$) tiene entre 21 y 26 años, siendo el rango más alto; mientras que el 20.8% ($n = 15$) tiene entre 27 y 32 años, siendo el rango más bajo.

Nivel económico

Con respecto a la variable nivel económico de los estudiantes encuestados, los resultados muestran, que del total ($n = 72$), el 52.8% ($n = 38$) es de nivel económico medio y el 13.9% ($n = 10$) es de nivel económico alto.

Lugar de procedencia

Respecto a la variable lugar de procedencia, del total de la muestra ($n = 72$), el 43.1% proviene del sur del país; mientras que el 9.7% proceden de otras partes del mundo (ver Tabla 1).

Tabla 1

Lugar de procedencia de los encuestados

Cantidad	<i>f</i>	%
Norte	16	22.2
Centro	18	25.0
Sur	31	43.1
Otro	7	9.7
Total	72	100.0

Pruebas de hipótesis nulas

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las tres hipótesis nulas formuladas para esta investigación (ver Apéndice D).

Hipótesis nula 1

H₀₁. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Morelos que viven en el dormitorio número uno, según la edad.

La variable independiente a considerar en esta hipótesis es la edad. La variable dependiente es la satisfacción de los estudiantes.

Se analizó la edad y la satisfacción por medio de una prueba ANOVA de un factor encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico $F(p = .180 > .05)$ muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente satisfacción de los estudiantes. Considerando el resultado anterior, se decidió retener la hipótesis nula. La media aritmética de las edades de los estudiantes son las siguientes: de 15 a 20 años tuvieron una media de 5.55, de 21 a 26 años, la media fue de 5.46 y de 27 a 32 años, fue de 5.70.

Hipótesis nula 2

H₀₂. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno, según el nivel económico. La variable independiente a considerar en esta hipótesis fue el nivel económico. La variable dependiente fue la satisfacción estudiantil.

Se analizó el nivel económico en relación con la satisfacción estudiantil por medio

de una prueba ANOVA, encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico $F(p = .641 > .05)$ mostró que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente satisfacción de los estudiantes. Considerando el resultado anterior, se decidió retener la hipótesis nula. Las medias aritméticas del nivel económico de los estudiantes encuestados fueron las siguientes: bajo 5.60, medio 5.50 y alto 5.56.

Hipótesis nula 3

H₀₃. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno, según el lugar de procedencia.

La variable independiente a considerar en esta hipótesis es el lugar de procedencia. La variable dependiente es la satisfacción estudiantil.

Se analizó el lugar de procedencia y la satisfacción por medio de una prueba ANOVA de un factor, encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico $F(p = .852 > .05)$ mostró que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente satisfacción de los estudiantes. Considerando el resultado anterior, se decidió retener la hipótesis nula. Las medias aritméticas del lugar de procedencia de los estudiantes encuestados fueron las siguientes: para los que proceden del norte del país, 5.60; para los del centro, 5.57; para los del sur 5.50 y de otras partes del mundo, 5.57.

Pregunta complementaria

En esta sección se presenta el resultado para la pregunta complementaria que

desea determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno. Para responder la pregunta complementaria se estimaron 21 indicadores que componen la variable satisfacción estudiantil. Se obtuvo una media aritmética de 5.54 indicando que los estudiantes universitarios de la UM que viven en el dormitorio número uno se evaluaron como *algo satisfechos* y *muy satisfechos*.

Medias aritméticas

En la Tabla 2 se muestran las medias aritméticas más altas y más bajas de las declaraciones del cuestionario como se puede ver a continuación: “la influencia de las amistades en tu conducta” (5.99), “el conocimiento de Dios que obtuviste como estudiante” (5.85) y “la red de amigos que formaste en la universidad” (5.81); mientras que en las más bajas se encuentran “el desempeño de tus profesores en el aula de clases” (5.10), “la formación que recibiste con tu plan de estudios” (5.21) y “el desempeño del personal de apoyo” (5.26).

Resumen

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados que muestran la información demográfica obtenida de la aplicación de las encuestas, así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas con sus respectivos resultados.

Tabla 2

Medias aritméticas

Declaración	M
El desempeño de tus profesores en el aula de clases.	5.10
La formación que recibiste con tu plan de estudios.	5.21
El desempeño del personal de apoyo.	5.26
Las oportunidades de relacionarte con el sexo opuesto para tener noviazgos o matrimonios cristianos.	5.31
Las medidas de seguridad en el campus.	5.33
El desempeño de tus maestros como tutores de tu formación integral.	5.40
El desempeño de los administradores.	5.43
Las contribuciones que han hecho las actividades religiosas para fortalecer la convivencia.	5.43
La funcionalidad de la planta física.	5.44
La contribución en la calidad de tu estilo de alimentación.	5.47
El impacto en tus planes misioneros.	5.57
Las actividades para el desarrollo del aprecio por la buena cultura.	5.60
El desempeño de los pastores capellanes.	5.61
La motivación para la práctica de ejercicios físicos.	5.63
La motivación para estudiar la biblia.	5.67
La interiorización de hábitos de la lectura religiosa.	5.75
La interiorización de hábitos de oración.	5.75
El trato que recibiste de tus maestros.	5.76
La red de amigos que formaste en la universidad.	5.81
El conocimiento de Dios que obtuviste como estudiante.	5.85
La influencia de las amistades en tu conducta.	5.99
Satisfacción.	5.54

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La presente investigación tuvo como finalidad principal determinar si existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno, según diversas variables demográficas.

Dicho estudio se llevó a cabo con una muestra total de 72 estudiantes universitarios del dormitorio número uno de la UM. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, transversal, de campo y cuantitativo. Las variables a estudiar fueron las siguientes: (a) principal: grado de satisfacción estudiantil de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno y (b) demográficas: edad, nivel económico y lugar de procedencia.

El documento quedó organizado en cinco capítulos:

Capítulo I. Se describió la dimensión del problema a través de los antecedentes para el estudio del grado de satisfacción estudiantil de los alumnos de la UM que viven en el dormitorio número uno. Además, se identificó el problema y el objetivo del estudio, así como las hipótesis, siguiendo con la justificación que muestra el porqué de la investigación. De la misma manera se presentaron las limitaciones, las delimitaciones y los supuestos del estudio.

Capítulo II. Presentó el desarrollo del marco teórico, analizando lo escrito por

distintos autores. Se estructuró de tal manera que el lector pueda comprender los conceptos bajo los cuales se desarrolló el presente estudio abarcando algunas definiciones de las finanzas personales, su importancia, algunas dimensiones estudiadas por diferentes autores e investigaciones que se han desarrollado dentro del área.

Capítulo III. Mostró el marco metodológico que comprende el tipo de investigación, la población y la muestra, el instrumento de medición y la recolección y el análisis de los datos.

Capítulo IV. En él se presentaron los resultados obtenidos de los datos recogidos con las encuestas, a través de sus pruebas estadísticas correspondientes.

Capítulo V. En este capítulo se presentan las conclusiones al haber finalizado el estudio, así como la discusión presentada. Al término de este se presentan algunas recomendaciones para futuras investigaciones.

Conclusiones

Sobre la declaración del problema

La presente investigación tuvo como fin conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno. Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que no existe diferencia en el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM y las variables edad, nivel económico y lugar de procedencia.

Conclusiones generales de las hipótesis

En este apartado se presentan las conclusiones del estudio relacionadas con las hipótesis.

Satisfacción estudiantil y edad

El análisis de la hipótesis permitió conocer que la variable edad no hizo una diferencia significativa sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno.

Satisfacción estudiantil y nivel económico

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable nivel económico no hizo una diferencia significativa sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno.

Satisfacción estudiantil y lugar de procedencia

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable lugar de procedencia no hizo una diferencia significativa sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno.

Sobre la pregunta complementaria

Con la pregunta de investigación se pretendió conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la UM que viven en el dormitorio número uno.

Mediante el instrumento de medición se obtuvo la siguiente información:

En cuanto al grado de satisfacción estudiantil de los alumnos universitarios de la Universidad de Morelia que viven en el dormitorio número uno, ellos están *algo satisfechos*.

Discusión

A continuación se discuten los resultados que dan respuesta a las preguntas y objetivos iniciales planteados en esta investigación.

Lau (2001, citado en Pérez Valdúciel y Pereyra, 2015, p.70.) dice que la satisfacción estudiantil representa un gran reto que enfrentan las instituciones para elevar su prestigio y formar “profesionales exitosos en los cambios científicos, tecnológicos y laborales; así como en la creciente integración económica, social y política de los distintos países”.

Alves y Raposo (2004, citados en Pérez Valdúciel y Pereyra, 2015, p. 70) mencionan que la satisfacción estudiantil es fundamental para “alcanzar el éxito estudiantil y lograr la permanencia de los estudiantes dentro de la institución”.

Álvarez y Vernazza (2013) reconocen que es importante conocer la dimensión de la satisfacción estudiantil de los alumnos con la institución a la cual concurren, ya que permitirá identificar aspectos, tanto positivos como negativos, siendo fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación.

Al igual que los autores mencionan en esta investigación, se pudo observar que la satisfacción estudiantil del alumno es importante ya que le da prestigio a la escuela, ayuda a que la universidad logre crear programas que le den éxito al estudiante al terminar su proyecto educativo. Los estudiantes resaltaron que las amistades que tienen influyen en su conducta; también que el conocimiento de Dios y la red de amigos que forman en la universidad son aspectos importantes para ellos.

Recomendaciones

El estudio realizado pone en evidencia la necesidad de seguir investigando

sobre la satisfacción estudiantil para el desarrollo de esta variable y para beneficio de la propia UM, por lo que se recomienda lo siguiente.

A los directivos

1. Desarrollar algún plan para mejorar la capacidad y el método de llevar a cabo las clases impartidas a los alumnos por medio de los docentes de cada facultad en la que los estudiantes no están completamente satisfechos con su desempeño.

2. Crear y llevar a cabo de manera correcta el nuevo plan de estudios para el aprovechamiento y mejoramiento del estudiante en su vida estudiantil.

A los estudiantes

1. Hacer visitas extra-curriculares a los docentes para mejorar juntos el desempeño alumno-docente y docente-alumno.

2. Aprovechar todo el material que brindan los docentes para beneficiarse del plan de estudios que se ofrece al alumno.

3. Concederse algún tiempo para conocer alguna persona especial con la cual pueda darse la oportunidad de relacionarse para tener un noviazgo o incluso el matrimonio cristiano en el futuro.

Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio en un lapso de tiempo no menor a un año ni mayor a dos años.

2. Realizar investigaciones similares adicionando nuevas variables.

3. Replicar la investigación en otros dormitorios o en todos los dormitorios de la UM.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO ADMINISTRADO



Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas
Grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de
Morelos del dormitorio 1.

Esta investigación pretende conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Morelos del dormitorio 1. Su opinión es muy importante y valiosa, por lo que cordialmente se le solicita sea sincero en sus respuestas. Esta investigación es estrictamente académica, su participación es voluntaria y las respuestas totalmente anónimas.

INSTRUCCIONES: si está de acuerdo en participar voluntariamente, marque la respuesta que se aplique a su caso.

Edad	_____15-20	_____21-26	_____27-32	
Nivel económico	_____ Bajo	_____ Medio	_____ Alto	
Lugar de procedencia	_____ Norte	_____ Centro	_____ Sur	_____ Otro

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Al responder cada indicador que se da a continuación, marque con una "X" el espacio que indica su percepción sobre la satisfacción estudiantil, utilizando la siguiente escala.

Total insatisfecho	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Indeciso	Algo satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho						
1	2	3	4	5	6	7						
¿Qué tan satisfecho estás con la UM en lo relacionado con...?						1	2	3	4	5	6	7
El desempeño de tus profesores en el aula de clases.												
La formación que recibiste con tu plan de estudios.												
El desempeño de los administradores.												
El desempeño del personal de apoyo.												
El desempeño de tus maestros como tutores de tu formación integral.												
El desempeño de los pastores capellanes.												
El conocimiento de Dios que obtuviste como estudiante.												
La interiorización de hábitos de oración.												
La interiorización de hábitos de la lectura religiosa.												
La motivación para estudiar la Biblia.												
La motivación para la práctica de ejercicios físicos.												
La contribución en la calidad de tu estilo de alimentación.												
La funcionalidad de la planta física.												
Las contribuciones que han hecho las actividades religiosas para fortalecer la convivencia.												
Las medidas de seguridad en el campus.												
Las actividades para el desarrollo del aprecio por la buena cultura.												
El impacto en tus planes misioneros.												
El trato que recibiste de tus maestros.												
La red de amigos que formaste en la universidad.												
La influencia de las amistades en tu conducta.												
Las oportunidades de relacionarte con el sexo opuesto para tener noviazgos o matrimonios cristianos.												

APÉNDICE B

DISTRIBUCIÓN DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad

Tests of Normality^c

	Edad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Satisfaccion	15-20	.152	20	.200*	.957	20	.489
	21-26	.140	36	.070	.940	36	.051
	27-32	.214	15	.063	.946	15	.469

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tests of Normality

	NivelEcono- mico	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Satisfaccion	Bajo	.110	24	.200*	.980	24	.890
	Medio	.124	38	.145	.964	38	.260
	Alto	.265	10	.045	.826	10	.030

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tests of Normality

	LugarDeProcedencia	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Satisfaccion	Norte	.123	16	.200*	.958	16	.631
	Centro	.160	18	.200*	.905	18	.072
	Sur	.132	31	.181	.954	31	.198
	Otro	.185	7	.200*	.972	7	.910

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

APÉNDICE C

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

Edad

		Frequency	Percent
Valid	15-20 anos	21	29.2
	21-26 anos	36	50.0
	27-32 anos	15	20.8
	Total	72	100.0

Nivel Económico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	24	33.3	33.3	33.3
	Medio	38	52.8	52.8	86.1
	Alto	10	13.9	13.9	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Lugar De Procedencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Norte	16	22.2	22.2	22.2
	Centro	18	25.0	25.0	47.2
	Sur	31	43.1	43.1	90.3
	Otro	7	9.7	9.7	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

APÉNDICE D

PRUEBAS DE LAS HIPÓTESIS NULAS

Hipótesis nula 1

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
15-20 años	21	5.5556	.44806	.09777	5.3516	5.7595
21-26 años	36	5.4643	.41410	.06902	5.3242	5.6044
27-32 años	15	5.7048	.38861	.10034	5.4896	5.9200
Total	72	5.5410	.42376	.04994	5.4414	5.6406

ANOVA

Satisfacción

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.619	2	.309	1.759	.180
Within Groups	12.131	69	.176		
Total	12.750	71			

Hipótesis nula 2

Descriptives

Satisfacción

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
Bajo	24	5.6012	.31204	.06370	5.4694	5.7330
Medio	38	5.4975	.47564	.07716	5.3412	5.6538
Alto	10	5.5619	.46862	.14819	5.2267	5.8971
Total	72	5.5410	.42376	.04994	5.4414	5.6406

ANOVA

Satisfacción

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.163	2	.082	.447	.641
Within Groups	12.586	69	.182		
Total	12.750	71			

Hipótesis nula 3

Descriptives

Satisfacción

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
norte	16	5.5923	.41947	.10487	5.3687	5.8158
centro	18	5.5714	.30469	.07182	5.4199	5.7229
sur	31	5.4900	.43785	.07864	5.3294	5.6506
otro	7	5.5714	.66269	.25047	4.9585	6.1843
Total	72	5.5410	.42376	.04994	5.4414	5.6406

ANOVA

Satisfacción

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.146	3	.049	.262	.852
Within Groups	12.604	68	.185		
Total	12.750	71			

REFERENCIAS

- Agustín, M. y Domelis M. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29.
- Alonso Rodríguez, N., Fraga Guerra, E. y González Martínez, A. (2009). Análisis de indicadores del grado de satisfacción estudiantil con la formación que reciben en las universidades cubanas. *Pedagogía Universitaria*, 14(5), 35-44.
- Alvarez, R. y Vernazza, E. (2013). *Aplicación de los modelos de ecuaciones estructurales para el estudio de la satisfacción estudiantil en los cursos superiores de FCCEEyA*. Montevideo: IESTA.
- Alves, H. y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad de Da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing, Portugal*, 1(1), 73-88.
- Bisquerra Alzina, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La muralla.
- Buitrago Suescún, O. Y., Espitia-Cubillos, A. A. y Mejías-Acosta, A. A. (2017). Análisis de factores para la medición de la satisfacción estudiantil en educación superior: Caso ingeniería industrial, Universidad Militar Nueva Granada. *Revista Educación en Ingeniería*, 12(24), 107-112. doi:10.26507/rei.v12n24.774.
- Candelas Zamorano, C. O., Gurruchaga Rodríguez, M. E., Mejías Acosta, A. y Flores Ávila, L. C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 4(9), 261-274.
- Condori, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima*. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Investigación, UPeU, Lima, Perú.
- Díaz Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos*. Santiago de Chile: RIL.

- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M. y Penado Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. doi:10.5944/ried.20.1.16377.
- Guerrero F., y Lauro, A. (2013). *Gestión pedagógica en el aula: Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de los centros educativos fiscales Abraham Lincoln de la ciudad de Guayaquil y Presidente Tamayo de la ciudad de Salinas correspondientes a las provincias Guayas y Santa Elena, en el año lectivo 2011- 2012* (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja. Guayaquil, Ecuador.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill..
- Lau, J. (2001). Aprendizaje y Calidad Educativa: papel de la Biblioteca. Seminario “*Bibliotecas y calidad de la educación*”. Recuperado de [http://bivir.uacj.mx/dhi/publicacionesUACJ/dOCS/ponencias/PDF/ponmedellin01 .pdf](http://bivir.uacj.mx/dhi/publicacionesUACJ/dOCS/ponencias/PDF/ponmedellin01.pdf).
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Mejía, M. A. y Botero, F. (2008). *Factores influyentes en la satisfacción estudiantil*. 1er. Congreso de Ciencia Política. Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia.
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
- Muñoz Palomeque, M. (2012). *Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria valido en alumnos graduandos de las universidades adventistas de habla hispana de la división interamericana* (Tesis doctoral). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Olea Bravo, E. A. (2009). *Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de ingeniería en construcción* (Tesis de licenciatura). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.
- Pérez Valduciel, I. y Pereyra G., E. E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 69-89.
- Programa Estado de la Nación. (2015). *Quinto informe del estado de la educación 2015*. San José, Costa Rica: Autor.

- Ramírez Díaz, J. L. e Hidalgo Solano, F. (2018). Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 1-14.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (22ª ed.). Madrid: Autor.
- Rodríguez Medellín, M. A. y Robles, P. (2004). *El proceso de calidad en el Instituto Tecnológico de Tijuana, Baja California*. Ponencia presentada en el VII Congreso Nacional De Calidad en la Educación Superior “Resultados en la Calidad” en León, Guanajuato.
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. y Martínez Cambolor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39-55. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3900906>
- Sirgy, M. J., Grezeskowiak, S. y Rahtz D. (2007). Quality of College Life (QCL) of students: Developing and Validating a Measure of Well-Being. *Social Indicators Research*, 80(2), 343-360.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa Noriega.
- Tello, R. (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro* (CRI-Centro). Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Tomás-Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Servei de Publicacions.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization- Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (UNESCO-OREALC). (2010). *Factores asociados al logro cognitivo de los estudiantes en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la UNESCO.
- Watson, V. (2013). El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4843>.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista Electrónica Psicología Científica*. Recuperado de <http://psicologiacientifica.com>.