



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS
DIVISIÓN ACADÉMICA DE EDUCACIÓN Y ARTES



SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN UNA
UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL SURESTE MEXICANO

PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR

En la LGAC:

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

PRESENTA

M.A.N.M ENRIQUE ROBERTO PERALTA MAZARIEGO

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

DRA. EDITH GEORGINA SURDEZ PÉREZ

En CO DIRECCIÓN
DR. JOSÉ FÉLIX GARCÍA RODRÍGUEZ

VILLAHERMOSA, TABASCO A 29 DE ENERO DE 2018



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
DIVISIÓN ACADÉMICA DE EDUCACIÓN Y ARTES
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
REGISTRO PNPC 004400**



Oficio No. JEP/053/18
Enero de 2018
Autorización de Impresión
Trabajo Recepcional

**MANM. ENRIQUE ROBERTO PERALTA MAZARIEGO
CANDIDATO A DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
PRESENTE**

Me permito informarle que de acuerdo a los arts. 26 y 27 del Reglamento de los Estudios de Posgrado, y habiendo cumplido satisfactoriamente con las observaciones que en el proceso de revisión se hicieron a su trabajo recepcional titulado:

**"SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN
UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL SURESTE MEXICANO".**

Está usted autorizado para reproducirlo y pagar los derechos correspondientes para el examen de grado y concluir con los requisitos formales que establecen los ordenamientos de esta Casa de Estudios.

ATENTAMENTE

**M.F. LENIN MARTÍNEZ PÉREZ
DIRECTOR**

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA
DE TABASCO



DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
DIRECCIÓN



CONACYT
Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

Miembro CUMEX desde 2008
**Consortio de
Universidades
Mexicanas**
UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

CARTA AUTORIZACIÓN

El que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada **“SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL SURESTE MEXICANO”**, de la cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en éste documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco a los veintiséis días del mes de enero del año 2018.

AUTORIZÓ



MANM. ENRIQUE ROBERTO PERALTA MAZARIEGO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Esta tesis es mi propio trabajo, con excepción de las citas en las que he dado crédito a sus autores. Asimismo, afirmo que no ha sido presentado para la obtención de algún título, grado académico o equivalente.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by several horizontal strokes, positioned above a solid horizontal line.

MANM. ENRIQUE ROBERTO PERALTA MAZARIEGO

Agradecimientos

El presente trabajo para obtener el grado de Doctor en Administración Educativa ha requerido de mucho esfuerzo y dedicación por parte del autor principal, sin embargo, ha sido posible gracias al apoyo de varias personas las cuales confiaron y dedicaron su tiempo, conocimientos y sobre todo amor para que fuera posible, siendo pilar y parte esencial para la culminación exitosa de este proceso que ahora forma parte de mi vida.

Doy gracias Dios, por darme el tiempo, los recursos, la sabiduría y las fuerzas para seguir adelante en aquellos momentos que mi voluntad y sueños flaqueaban, pero sobre todo por poner en el lugar indicado con las personas correctas.

Con todo mi amor y agradecimiento a mi esposa Paty, por ser una mujer invaluable y apoyo en cada noche de desvelo, por motivarme en esos días de frustración, por comprender y dejar conseguir mis sueños. Pero sobre todo por tener la paciencia durante este proceso y ser la madre, esposa, amiga, compañera, socia y consejera que necesito.

A mi pequeña Karolh por ser el mayor motivo para mi esfuerzo, por permitirme ver que no hay imposibles y que siempre debemos luchar contra cualquier adversidad.

A mi familia, mi padre +Roberto Peralta Álvarez, quién siempre creyó en mí superación y me enseñó que nunca es tarde para poder realizar las cosas, a mi

madre Rosa Mazariego Bocanegra y mi hermana Linda, quienes siempre me han acompañan en mis éxitos.

Muy agradecido con mi directora de tesis, la Dra. Edith Georgina Surdez Pérez, quien me mostro que con esfuerzo, trabajo y dedicación es posible alcanzar tus metas. Al Dr. José Félix Rodríguez García por su apoyo incondicional, consejos y guía para mi crecimiento como investigador. A la Dra. Manuela Camacho Gómez por mostrarme lo fundamental que es la familia y Dios en este caminar.

Al personal administrativo de posgrado de DACEA por todo el invaluable apoyo durante el desarrollo del programa y los trámites para poder presentar mi examen de grado.

Y a cada uno de los doctores que me impartieron clases y apoyaron en mis estancias de investigación por ser pacientes conmigo, compartir sus conocimientos y el amor a la investigación, para que yo adquiriera las competencias y las habilidades necesarias para que pueda contribuir a la ciencia.


MANM. ENRIQUE ROBERTO PERALTA MAZARIEGO

AGRADECIMIENTOS

Al Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología (CONACYT) por el otorgamiento del apoyo económico como parte del programa PNPC para los estudios de Doctorado en Administración Educativa, la cual se imparte en la División de Ciencias Económico Administrativa de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT).
Misma que se obtiene el grado con el proyecto de Tesis.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by several horizontal strokes and a vertical line extending downwards.

MANM. ENRIQUE ROBERTO PERALTA MAZARIEGO

Contenido

Contenido / 2

Índice de tablas / 5

Capítulo I: Problema de investigación / 7

Introducción / 8

Planteamiento del problema de investigación / 10

Preguntas de investigación / 14

Objetivos de la investigación / 14

 Objetivo general. / 14

 Objetivos específicos. / 14

Justificación / 15

Hipótesis / 16

Delimitación del estudio / 16

Capítulo II: Revisión de la literatura / 17

Satisfacción / 18

Teorías de satisfacción / 19

Satisfacción del cliente / 22

Satisfacción estudiantil / 23

 Estudios sobre satisfacción estudiantil / 25

Servicios académicos / 30

 Docentes / 31

 Tutoría / 33

 Tutor. / 35

 Tutorado. / 36

 Modalidades de la tutoría de la UJAT. / 36

 Servicio social / 37

 Becas / 39

 Bolsa de trabajo / 40

 Infraestructura educativa / 40

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco / 41

Capítulo III: Método / 44

Diseño de investigación / 45

Participantes / 45

Instrumentos confiabilidad y validación / 46

 Satisfacción con la docencia / 46

 Satisfacción con la tutoría / 47

 Satisfacción con los servicios institucionales / 48

 Satisfacción con la infraestructura educativa / 50

Procedimiento / 52

Análisis de datos / 52

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos en una Universidad pública del Sureste Mexicano

Capítulo IV: Análisis de los resultados / 54

Descriptivos / 55

Análisis de variabilidad / 55

Diferencias de nivel de satisfacción entre las medidas / 55

Diferencias estadísticas entre las medidas de satisfacción del estudiante con las variables demográficas / 56

Satisfacción con la docencia / 56

Satisfacción con la tutoría / 57

Satisfacción con los servicios institucionales / 57

Satisfacción con la infraestructura educativa / 58

Correlación por medidas de satisfacción y las variables demográficas / 59

Capítulo V: Discusión y conclusiones / 61

Propuesta sobre satisfacción estudiantil / 66

Tutoría / 66

Servicios institucionales / 66

Infraestructura educativa / 67

Referencias bibliográficas /69

Apéndice A: Instrumento / 84

Apéndice B: Estadísticos descriptivos por reactivos de Tutorías / 87

Apéndice C: Estadísticos descriptivos por reactivos de Servicios Institucionales / 88

Apéndice D: Estadísticos Descriptivos Infraestructura Educativa / 90

Apéndice E: Pruebas satisfacción con con la docencia / 91

Apéndice F: Pruebas satisfacción con la tutoría / 100

Apéndice G: Pruebas satisfacción con los servicios institucionales / 109

Apéndice H: Pruebas satisfacción con la infraestructura educativa / 118

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Índice de tablas

Tablas

Tabla 1	Teorías y modelos de satisfacción / 19
Tabla 2	Medidas por área de los servicios académicos de la UJAT / 30
Tabla 3	Población y muestra de 8º, 9º y 10º ciclo por División Académica / 44
Tabla 4	Índices de ajuste del modelo para la medida de satisfacción con la Docencia / 45
Tabla 5	Índices de ajuste del modelo para la medida de satisfacción con la Tutoría / 46
Tabla 6	Índices de ajuste del modelo para la medida de satisfacción con los Servicios institucionales / 47
Tabla 7	Índices de ajuste del modelo para la medida de satisfacción con la Infraestructura educativa / 48
Tabla 8	Media y desviación estándar por medida / 51
Tabla 9	Correlaciones entre las variables involucradas en el estudio / 55

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Índice de figuras

Figuras

Figura 1 Modelo empírico satisfacción con la docencia / 46

Figura 2 Modelo empírico satisfacción con la tutoría / 47

Figura 3 Modelo empírico satisfacción con los servicios institucionales / 49

Figura 4 Modelo empírico satisfacción con la infraestructura educativa / 51

Capítulo I: Problema de investigación

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Introducción

En los últimos años las Instituciones de Educación Superior (IES) han realizado estudios de satisfacción estudiantil, debido a que refleja la eficiencia de los servicios académicos, donde es importante que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con la infraestructura y otras dimensiones asociadas con la Universidad (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011).

Hacer estudios sobre la satisfacción estudiantil tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas (Mejías y Martínez, 2009).

Se debe aclarar que las opiniones de los estudiantes no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los recursos académicos (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011).

Por ello, esta investigación tiene como objetivo medir la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT] del 8º, 9º y 10º ciclo de pregrado en su modalidad presencial del período escolar febrero – junio 2017, sobre aspectos de servicios académicos relacionados con su proceso de formación académica y profesional durante su estancia en la universidad, a través de tres medidas unidimensionales: Docencia, Tutoría e Infraestructura educativa y una medida multidimensional: Servicios institucionales (servicio social, becas y bolsa de trabajo).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Lo anterior debido a que son los estudiantes quienes tienen un panorama más amplio sobre los servicios recibidos por parte de la Universidad y desde su perspectiva saber el nivel de satisfacción que tienen.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, aplicando un instrumento de creación propia a los estudiantes de los diversos programas educativos en la División Académica de Ciencias Agropecuarias (DACA), División Académica de Ciencias básicas (DACB), División Académica de Ciencias Biológicas (DACBIOL), División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA), División Académica de Ciencias de la Salud (DACS), División Académica de ciencias Sociales y Humanidades (DACSYH), División Académica de Educación y Artes (DAEA), División Académica de Ingeniería y Arquitectura (DAIA), División Académica de Informática y Sistemas (DAIS), División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco (DAMC) y División Académica Multidisciplinaria de los Ríos (DAMR).

Este trabajo está estructurado en cinco capítulos: Capítulo I: Problema de investigación, en este apartado se sistematiza el problema de investigación bajo el siguiente cuestionamiento ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene los estudiantes de la UJAT con los servicios académicos?; Capítulo II: Revisión de la literatura, en este apartado se analiza las diversas teorías sobre la variable de estudio y los conceptos de los constructos para la elaboración del instrumento de investigación; Capítulo III: Método, en este apartado se define el diseño y tipo de estudio, los participantes, se define las medidas y el procedimiento para la recolección de los datos; Capítulo IV: Análisis de resultados, este apartado comprende los análisis y resultados de la

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

investigación dividido en descriptivos, análisis de variabilidad y correlaciones: y

Capítulo V: Conclusiones, en este apartado se contrasta los resultados de la investigación con la teoría y otras investigaciones. También se presenta una propuesta de recomendaciones.

Planteamiento del problema de investigación

La calidad de la educación implica procesos y medios que el sistema brinda a los estudiantes para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva, una educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante una adecuada infraestructura para el aprendizaje, docentes preparados, material didáctico y estrategias actualizadas, entre otras (Barrera y Aguado, 2007).

Bajo este contexto la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], (1998) menciona que los estudiantes y sus necesidades deben estar en la prioridad de preocupaciones de las IES, considerándolos participes del proceso de renovación de la enseñanza, métodos pedagógicos, planes de estudios y los servicios educativos.

En función de lo anterior organismos como los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), el Centro Nacional de Evaluación Educativa (CENEVAL) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) son en México los encargados para que se logre la calidad educativa, mediante

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

acreditaciones o certificaciones en procesos educativos, programas de estudios y personal docente.

También es por ello que desde hace algunos años en México las organizaciones educativas, han implementado el Sistema de Gestión de la Calidad como una posibilidad de mejora de los servicios académicos, esto trae consigo muchos beneficios, una mejor administración de los procesos sustantivos, un mejor control en las áreas clave, una medición del proceso de mejora, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual propone una motivación y por ende una mayor productividad (Yzaguirre, 2005).

El concepto de calidad en un ambiente de la administración de la calidad total, se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades. El usuario juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia (Clemenza, Ferrer y Pelekais, 2005).

Debido a la necesidad de hacer mejoras en los servicios académicos, nace el interés de realizar trabajos de investigación que permitan analizar la satisfacción que tienen los estudiantes de las IES, asociando tal satisfacción con la calidad y competitividad de dichas instituciones (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2014).

En este contexto, se puede afirmar que la satisfacción de los estudiantes es uno de los indicadores para medir la calidad de los servicios académicos proporcionados por

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

las instituciones de educación y así obtener una ventaja competitiva. El principal reto para dichas instituciones es comprender los factores que influyen en la satisfacción del estudiante y dirigir sus recursos para lograr un mayor bienestar en éstos (Arambewela y Hall 2006).

Bajo este enfoque, las IES centran su atención en desarrollar actividades educativas que les permitan alcanzar altos grados de calidad académica, desarrollando programas educativos que contribuyan a la formación integral del estudiante (Didriksson, 2000).

Desde esta perspectiva, la UJAT realiza notables esfuerzos para garantizar la calidad de los servicios académicos que ofrece a los estudiantes, por tal motivo ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad certificando procesos de acuerdo con la Norma NMX-CC-9001-IMNC/ISO 9001:2008 en áreas que benefician directamente al estudiante como: Departamento de Extensión y Servicio Social, Dirección de Servicios Escolares, Dirección del Sistema Bibliotecario y Secretaría de Investigación, Posgrado y Vinculación (UJAT, 2015a).

Así mismo, el modelo educativo de la UJAT está diseñado para que el estudiante sea el centro de atención en el proceso educativo, el desarrollo integral es la prioridad de la institución a través de una educación de calidad, desarrollo de valores, propiciando el proceso de aprendizaje y la generación de conocimiento. Todos estos esfuerzos del proceso educativo que realiza la UJAT son acciones encaminadas al desarrollo intelectual, humano, social y profesional de los individuos con la intención de cumplir

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

con la formación integral de los estudiantes (UJAT, 2012).

Ahora bien, es necesario conocer si estas estrategias desarrolladas están generando un impacto en los estudiantes y si estos están satisfechos con los resultados de su formación académica, lo que se refleja como una educación de calidad.

Por lo anterior es preciso realizar estudios destinados a evaluar el nivel de satisfacción del estudiante con respecto a todos los servicios que requiere el estudiante para tener una formación integral de calidad (Salinas, Morales y Martínez, 2008). Con respecto a ello se identificaron las siguientes investigaciones: Evaluación del grado de satisfacción académica de los estudiantes sujetos al modelo educativo rígido de licenciado en contaduría pública en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco y cambios estructurales en este plan de estudios (Olán, 2006); El estudio de grado de satisfacción de los estudiantes de la División Académica de Ciencias Agropecuarias (López y López, 2012); Factores que intervienen en la selección de los estudios profesionales, así como el grado de satisfacción alcanzado por dicha decisión caso: estudiantes de la licenciatura en Ciencias de la educación ciclo escolar 2012-2013 (Cámara y García, 2013); Satisfacción del estudiante como elemento para la medición de la calidad educativa en una institución de educación superior (Priego, 2015); no obstante estas investigaciones están limitadas a un solo programa educativo o una facultad por lo que amerita un trabajo más amplios que involucre a toda la Universidad que implique medir el fenómeno en todas las diversas Divisiones Académicas que conforman a la institución.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Considerando lo anterior se sistematiza el problema con el siguiente cuestionamiento ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene los estudiantes de la UJAT con los servicios académicos?

Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la docencia, la tutoría, los servicios institucionales y la infraestructura educativa?
2. ¿Existen diferencias de nivel de satisfacción entre las medidas?
3. ¿Existen diferencias estadísticas y correlaciones entre las medidas de satisfacción de los estudiantes y las variables demográficas?
4. ¿Cuáles son las implicaciones de los resultados para la planeación y gestión administrativa?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UJAT con los servicios académicos que se ofrecen en la institución.

Objetivos específicos.

1. Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la docencia, la tutoría, los servicios institucionales y la infraestructura educativa.
2. Determinar diferencias de nivel de satisfacción entre las medidas involucradas en el estudio.
3. Encontrar diferencias estadísticas y correlaciones entre las medidas de satisfacción de los estudiantes y las variables demográficas

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

4. Elaborar una propuesta de gestión administrativa para mejorar las condiciones que propician una mejor satisfacción estudiantil.

Justificación

El concepto de satisfacción estudiantil que actualmente se maneja en el ámbito educativo, tiene sus orígenes en el área administrativa, donde se conceptualizó como satisfacción del cliente (Barboza, 2003).

De acuerdo a Salinas, Morales y Martínez (2008) la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, porque manifiesta la eficacia de los servicios académicos. Por lo consiguiente es importante que los estudiantes manifiesten su satisfacción con los servicios académicos, el ambiente universitario, la infraestructura y la calidad en los programas educativos que tienen las IES.

Por otra parte, Llanes, Cervantes, Peña y Saldívar (2012) considera que, los estudios sobre satisfacción estudiantil, son útiles para que las IES, identifiquen prioridades educativas y administrativas sobre el servicio que proporcionan y argumenta que se debe tener un seguimiento integral del estudiante, para analizar la perspectiva de ellos desde su ingreso hasta su egreso, que sirva para analizar varios factores en la satisfacción del estudiante.

Por lo tanto, es necesario conocer la satisfacción que tiene el estudiante en los últimos ciclos de sus estudios como pieza clave en la valoración de la calidad de las IES, ya que permite conocer su percepción en cuanto a la formación académica recibida en la institución educativa (Llanes et al. 2012).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

No obstante que existen diversos estudios sobre satisfacción estudiantil en universitarios, se carece de un estudio que precise este factor en la UJAT y en ese sentido es la aportación de este trabajo.

Hipótesis

Ho: Los estudiantes de la UJAT no están satisfechos con los servicios académicos que la Universidad les ofrece.

H1: Los estudiantes de la UJAT están satisfechos con los servicios académicos que la Universidad les ofrece.

Delimitación del estudio

El estudio se realizó en estudiantes de 8°, 9° y 10° ciclo de la UJAT en el período escolar febrero-junio 2017, midiendo diversos servicios académicos a través de tres medidas unidimensionales: Docencia, Tutoría e Infraestructura educativa y una medida multidimensional: Servicios institucionales (servicio social, becas y bolsa de trabajo).

Como ya se ha mencionado los estudiantes son la parte esencial de la valoración de la calidad educativa, es necesario conocer si los estudiantes están satisfechos con los servicios que les ofrece la Universidad.

Capítulo II: Revisión de la literatura

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

El nivel de satisfacción que tenga el estudiante es uno de los factores del éxito y la calidad de un programa educativo, por ello este apartado hace una revisión del estado del arte, conceptos, términos, estudios e investigaciones que estén relacionados con la satisfacción estudiantil.

Satisfacción

Definir la satisfacción tomó su auge en la década de los 70's y desde entonces diversos autores han abordado numerosos estudios para poder realizar una conceptualización de la satisfacción, por lo que su significado ha variado a lo largo de estos años.

En 1969, Howard y Sheth la abordan como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada. Hunt (1977) por su parte como una evaluación que analiza si la experiencia cumple con la expectativa de una persona.

Desde el punto de vista comercial, es un cambio de actitud que se da durante la compra y se refleja en la post compra (Churchill y Surprenant, 1982). En un estudio de Swan, Trawick y Carroll (1982), concluyeron que la satisfacción que tendrán las personas es el resultado de si a su juicio el producto es bueno o malo.

Por su parte Tse y Wilton (1988) mencionan que la satisfacción como un proceso y lo complementan diciendo que este debe abarcar todas las fases de interacción entre el individuo y el producto o servicio.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Para Quintanilla (2002), la satisfacción es una de las principales áreas de estudio, dado que la calidad de las organizaciones es valorada por los clientes que adquieren sus productos o servicios, por ello es necesario conocer qué necesidades, expectativas y percepciones tienen las personas en sus actividades de consumo.

Diversos autores concuerdan que la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, y culmina en él mismo, se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo donde se compara desde percepción el resultado del servicio o producto recibido (Oliver, 1989, 2015; Zas, 2011). Rust (2004) añaden que la satisfacción es el resultado de la diferencia percibida entre las expectativas y la percepción de lo esperado.

Por su parte Pérez (2004) agrega que la satisfacción es una dimensión de la calidad y que se refiere a lo que las personas experimentan en respuesta a sus intereses, necesidades y expectativas. Gento y Vivas (2003), agregan que la satisfacción es un proceso calificativo de las personas que expresan con respecto a un producto, servicio o situación.

Teorías de satisfacción

Desde la década de los 80's se han desarrollaron las principales teorías y modelos referentes a la satisfacción, en la tabla 1, podemos observar las principales conjeturas sobre satisfacción, la más citada en diversos trabajos es el modelo de satisfacción basado en las expectativas de Oliver (1989, 2015), este modelo dice que la satisfacción es el resultado de un proceso de comparación. Las personas comparan sus

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

percepciones del resultado del servicio con un conjunto de estándares (lo que se promete). El cliente estará satisfecho cuando recibe (expectativa) lo que espera (percepción), en base a lo prometido (estándares).

Otro trabajo de igual manera citado por varios autores es la teoría de la disparidad del valor percibido de Westbrook y Reilly (1983), que sugieren como estándares de medición los deseos, los cuales están fundados en las características y en los beneficios que se consideran ideales en el producto o servicio. Cuanto menos sea la diferencia entre las percepciones y los valores, mayor es la satisfacción.

Tabla 1

Teorías y modelos de satisfacción

Teoría	Autor	Propone	Estándares de Satisfacción
Modelo de satisfacción basado en las expectativas	de Oliver (1989, 2015).	Este modelo dice que la satisfacción es el resultado de un proceso de comparación. Las personas comparan sus percepciones del resultado del servicio con un conjunto de estándares (lo que se promete). El cliente estará satisfecho cuando recibe (expectativa) lo que espera (percepción), en base los prometido (estándares).	Expectativas predictivas, es decir, lo que promete el servicio.
La teoría de la disparidad del valor percibido	Westbrook y Reilly (1983).	Se basa en que los deseos son los estándares de comparación, los cuales están fundados en las características y en los beneficios que se consideran ideales en el producto o servicio. Cuanto menos sea la diferencia entre las percepciones y los valores, mayor es la satisfacción.	Los deseos o necesidades cumplidos al cliente.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Tabla 1 (continuación)

Teorías y modelos de satisfacción

La teoría de la equidad	Oliver y Swan (1989).	Está basada en lo que el cliente considera su satisfacción se da al comparar lo que adquiere sobre el precio pagado. La satisfacción se dará cuando considere equitativo lo que paga con lo que recibe.	Expectativas equitativas, es decir, el cliente recibe lo justo de acuerdo al precio.
Normas basadas en la experiencia	Cadotte, Wooddruff y Jenkins (1987).	Proponen que los clientes basan su satisfacción en el cumplimiento de normas que se establecen por la experiencia	La experiencia personal o información recibida, es decir, comparan otros servicios para hacer su juicio de que es lo que deben recibir.
Teoría del nivel de comparación	LaTour y Peat (1980).	Argumentan que los clientes comparan el producto o servicio con un atributo. Existen tres niveles de comparación para un atributo: 1) la experiencia previa del cliente con productos similares, 2) las expectativas situacionales (publicidad y promoción), y 3) la experiencia de otros clientes que sirven como referente.	Diferentes niveles de comparación, es decir, el cliente debe considerar los tres niveles y en base a eso determinar su satisfacción.
Modelo de Desconfirmación de expectativas	Swan (1988).	Sugiere que la satisfacción del cliente será el resultado que produce el producto o servicio.	Si el producto o servicio da buenos resultados el cliente estará satisfecho sin importar sus expectativas.

Nota: Elaboración propia a partir de la información de LaTour y Peat, 1980; Westbrook y Reilly, 1983; Cadotte, Wooddruff y Jenkins, 1987; Swan, 1988; Oliver y Swan, 1989; Oliver, 1989, 2015.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Esta investigación por la naturaleza del objeto de estudio se adapta al modelo de satisfacción basado en las expectativas de Oliver (1989, 2015), por tener como variable medir la satisfacción, lo que promete el servicio, es decir, la Universidad ofrece diversos servicios académicos a los estudiantes durante su proceso formativo, y ellos desde su percepción definen si están o no satisfechos con ellos.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa (Gosso, 2008). Desde su perspectiva Vavra (2006) la define como una respuesta emocional ante su evaluación de la discrepancia recibida entre experiencias previas-expectativas y el verdadero rendimiento de un producto o servicio de una organización. Kottler y Armstrong (2003) lo definen como el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del cliente. Por otra parte, la norma ISO 9001:2015, añade que es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

En el marco de este estudio, los clientes son los estudiantes y su satisfacción se relaciona con la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas e intereses.

Al respecto Gento (1996), considera en su modelo de calidad total para las instituciones educativas, que la satisfacción de los estudiantes se debe basar en sus propias necesidades formativas y el logro de las expectativas que les proponen las instituciones educativas, fundamentando su modelo en la teoría de Abraham Maslow.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Maslow (1943) en su teoría comprende cinco niveles de necesidades humanas que están ordenadas en forma jerárquica, debido a que las personas están motivadas por necesidades específicas y una vez alcanzada esa necesidad, conseguir el siguiente nivel es el nuevo factor de motivación y así sucesivamente por cada uno de los niveles hasta alcanzar el último.

El primer nivel son las necesidades fisiológicas que comprenden la alimentación, dormir, entre otros; el siguiente nivel son las necesidades de seguridad como la protección, la salud; después se encuentra el nivel de las necesidades de amor que pueden ser la amistad, el afecto, pertenecer a un grupo; sigue el cuarto nivel de las necesidades de estima destacando la autoestima, la libertad, el respeto hacia los demás; y por último el nivel de las necesidades de autorrealización donde destaca el logro personal, es decir, el crecimiento de las personas.

Bajo esta perspectiva Gento (1996), considera que estas necesidades intervienen en el proceso educativo y que se deben evaluar si están siendo atendidas por las instituciones educativas, quedando de la siguiente manera la satisfacción estudiantil: por el cumplimiento de las necesidades básicas, por su seguridad social, por la seguridad emocional, por la pertenencia a la institución o la clase, por el sistema de trabajo, por el progreso personal, por el prestigio o reconocimiento del éxito personal y por la autorrealización personal.

Satisfacción estudiantil

Satisfacción de los estudiantes Hacter, Kryter, Prus y Fitzgerald (1992) la definen como la expresión de orgullo generada a partir de la experiencia universitaria; por su

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

parte para Danielson (1998), se refiere al sentimiento positivo que los estudiantes desarrollan hacia la institución.

En este sentido Sweeney e Ingram (2001) definen la satisfacción del estudiante como: “la percepción de bienestar y el logro que tiene el estudiante basándose en su experiencia con el entorno y del éxito de su aprendizaje durante su estancia en la institución.

Para Gento y Vivas (2003, p. 20) la satisfacción estudiantil es “la apreciación que tienen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus necesidades y al logro de sus expectativas”.

Por su parte Mejías y Martínez (2009, p.34) define satisfacción estudiantil como “el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos”.

Por su parte Moore (2009) relaciona la satisfacción de los estudiantes con toda la experiencia de aprendizaje que comienza con el proceso de ingreso, continúa a través de toda su preparación académica, y continúa con su vinculación para así evaluar si están satisfechos con su experiencia.

Los estudiantes son los destinatarios de la educación, por lo que son los más indicados para valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Estudios sobre satisfacción estudiantil

A continuación se muestran los principales estudios realizados sobre satisfacción estudiantil a nivel internacional, nacional y por último los estudios realizados en el contexto de las Instituciones de educación superior, como los trabajos de Gento y Vivas (2003), Salinas, Morales y Martínez (2008), Mejías y Martínez (2009), Jiménez, Terriquez y Robles (2011), López y López (2012), Khan y Almas (2013), Sinclair (2014) y Priego (2015).

En el ámbito internacional los estudios de satisfacción estudiantil se pueden dividir principalmente los realizados en los contextos anglosajones y los contextos de hispanoamericana.

Gento y Vivas (2003) realizaron un estudio denominado “El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”. El objetivo del trabajo fue presentar un instrumento para valorar la satisfacción de los estudiantes de la carrera de educación de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela. El instrumento utilizado es de elaboración propia y se divide en cinco dimensiones: 1. Infraestructura, 2. Servicios de la institución, 3. Seguridad, 4. Vida Universitaria y 5. Proceso enseñanza-aprendizaje. Para su validez se utilizó el juicio de expertos, se consultó a ocho especialistas, a quienes se les solicitó valorar el grado de congruencia entre el indicador y cada uno de los ítems, en una escala que abarcaba los criterios de muy relevante, bastante relevante, relevante, poco relevante y nada relevante. Sus resultados comprobaron el modelo de calidad total desarrollado por

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

el mismo autor y la importancia de cubrir las necesidades del estudiante para elevar la satisfacción estudiantil.

Por su parte Salinas, Morales y Martínez (2008), en su trabajo “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, tuvo como objetivo medir la satisfacción del estudiante y la calidad universitaria por medio de un análisis explicatorio. Participaron 245 estudiantes, los cuales respondieron el instrumento de forma anónima de manera electrónica. Las medidas a investigar fueron: 1. Satisfacción con la labor del Profesor, 2. Satisfacción Planificación Asignatura, 3. Satisfacción con la División Académica y 4. Satisfacción con la Universidad. Sus hallazgos demuestran un alto nivel de satisfacción principalmente con la labor del profesor y con los índices más bajo pero aun en el nivel de satisfacción se encuentra la satisfacción con la División Académica.

Un estudio realizado en la Universidad de Carabobo, Venezuela por Mejías y Martínez (2009), titulado “Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior” tiene como propósito la validación de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. Se identificaron seis dimensiones: 1. Gestión Administrativa, 2. Aspectos Académicos, 3. Empatía, 4. Aspectos complementarios, 5. Oferta Académica y 6. Gestión Docente. Los participantes fueron 60 estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo en el primer periodo del 2006. Se empleó un escala tipo Likert de siete puntos donde el 1 representaba una condición de Totalmente en Desacuerdo con

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

la situación planteada en la pregunta, y 7, la situación extrema de Totalmente de acuerdo. Se analizaron los datos mediante el uso de técnicas estadísticas multivariante. En análisis de fiabilidad indicó un índice de Cronbach de 0,881. Para la validar el instrumento se utilizaron diversos tipos de validez: validez de contenido, validez de criterio, validez predictiva y validez de constructo, también se aplicó reducción de factores con el Método de Rotación VARIMAX. Sus conclusiones demostraron que su instrumento puede ser utilizado en el contexto para el cual fue diseñado y con adaptaciones para otros contextos.

En la Universidad Autónoma de Nayarit Jiménez, Terriquez y Robles (2011), realizaron una investigación para evaluar la satisfacción académica de los estudiantes. Tuvo como objetivo saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudio. Para la selección de los participantes se aplicó el criterio de contar con al menos el 75% de los créditos, ya que son ellos los que cuentan con un panorama general del programa educativo para poder evaluarlo. El instrumento utilizado es de creación de los propios autores denominado “Cuestionario de Satisfacción de Estudiante”. Las dimensiones son: 1. Unidad de aprendizaje, 2. Metodología, 3. Infraestructura, 4. Desempeño del Profesor y 5. Desempeño del Estudiante. Se utilizó una escala tipo Likert de cinco puntos: 1. Muy insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Poco satisfecho, 4. Satisfecho y 5. Muy satisfecho. Participaron 960 estudiantes los cuales fueron determinados bajo el método probabilístico estratificado. De acuerdo a los resultados, el promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 58%, lo que lleva a plantear la importancia de

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

realizar acciones concretas para mejorar sus indicadores de satisfacción en los estudiantes.

Un estudio que tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios de la División Académica de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco es el realizado por López y López (2012). Se utilizaron 5 dimensiones: 1. Plan de estudio, 2. Proceso enseñanza-aprendizaje, 3. Infraestructura, 4. Desempeño docente, 5. Organización de la enseñanza, 6. Atención integral al estudiante. El instrumento es una adaptación del elaborado por Jiménez, Terriquez y Robles (2011). Se utilizó una escala tipo Likert de cinco puntos: 1. Muy insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Poco satisfecho, 4. Satisfecho y 5. Muy satisfecho. Participaron 121 estudiantes de 4to a 10mo ciclo en el periodo escolar febrero-julio de 2011 los cuales fueron determinados bajo el método probabilístico estratificado. Se concluye que en promedio 60.8% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios académicos. Se resalta que la categoría infraestructura obtuvo un 50.5% de satisfacción siendo la más baja de este estudio.

En investigaciones más recientes Khan y Almas (2013) en su estudio “A Study of Student Satisfaction in the University of Agriculture Faisalabad” tiene como objetivo encontrar las variables significativas relacionadas con las expectativas del estudiante con aspectos generales de la Universidad para poder mejorar las políticas en beneficio de la calidad y la satisfacción de los estudiantes. Participaron 320 estudiantes de Maestría de la Universidad de Agricultura en un período de 2009-2011. Para determinar la muestra se utilizó un muestreo aleatorio estratificado. Se empleó una escala tipo Likert de cinco

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

punto: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Sin respuesta, 4. De acuerdo y 5.

Muy de acuerdo. Se concluye que los estudiantes llegan a la Universidad con ciertas expectativas, siendo los administrativos pieza clave en la satisfacción que ellos tendrán sintiendo un entorno agradable o no, también la relación que tengan con los profesores será fundamental para su satisfacción y por último es de señalar la importancia de la infraestructura en el cumplimiento de sus expectativas.

Sinclair (2014) realizó el “An empirical investigation of student satisfaction with college courses” un estudio que se realizó con 560 estudiantes de pregrado de una universidad pública en la región sureste de los Estados Unidos. El objetivo fue descubrir la relación entre la satisfacción de los estudiantes y diversos aspectos de la Universidad como: infraestructura y los servicios. La encuesta se aplicó a través de Internet. La muestra se determinó por medio del método de muestreo por conveniencia seleccionado un rango de 18 a 24 años. Se utilizó una escala tipo Likert de cinco puntos: 1. Sin importancia, 2. De poca importancia, 3. Moderadamente importante, 4. Importante, 5. Muy importante. Concluyendo que la satisfacción de los estudiantes está vinculada al rendimiento académico.

Por último Priego (2015) busca determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la División Académica de Ciencias Económico Administrativo de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco respecto a elementos de calidad educativa. Utiliza tres dimensiones: 1. Proceso de enseñanza-aprendizaje, 2. Seguridad emocional por el trato afectuoso y 3. Infraestructura. El instrumento es una adaptación del “SEUE: Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su educación” de Gento y Vivas

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

(2003). Se utilizó una escala tipo Likert de cuatro puntos: 1. Totalmente insatisfecho, 2. Poco satisfecho, 3. Satisfecho y 4. Totalmente satisfecho. Los participantes fueron 196 estudiantes de 4to ciclo en adelante determinados bajo el método probabilístico. Sus resultados demuestran que solo el 46% de los estudiantes se encuentra satisfecho, siendo la infraestructura el nivel más bajo.

Servicios académicos

Son la atención que ofrece el personal administrativo y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, al igual que la disposición y voluntad para apoyar al estudiante y proporcionarle los servicios que requiera y ofrece la institución (Mejías y Martínez, 2009).

Es un conjunto de actividades que ha sido diseñado por una institución para atender las necesidades de sus usuarios teniendo en cuenta los acuerdos institucionales de nivel de servicio establecidos (Universidad ICESI, 2016).

Se define como las acciones asociadas a mejorar la calidad y eficiencia de las funciones sustantivas de la Universidad y que benefician directamente a los estudiantes y académicos (Universidad de Guanajuato, 2016).

En el caso específico de la UJAT, las áreas que proporcionan servicios académicos son: Centro de Comunicación, Centro de Desarrollo de las Artes, Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, Centro de formación al Deporte, Departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales, Dirección de Difusión Cultural, Dirección de Educación a Distancia, Dirección de Fortalecimiento Académico, Dirección de

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Programas Estudiantiles, Dirección de Servicios Escolares, Dirección del Sistema Bibliotecario.

Concretamente en este trabajo se estudió la satisfacción estudiantil de los servicios académicos limitándolo a tres medidas unidimensionales: Docencia, Tutoría e Infraestructura educativa y una medida multidimensional: Servicios institucionales (servicio social, becas y bolsa de trabajo). Debido a que son con las que más contacto tiene el estudiante durante el proceso de formación en su vida universitaria.

Para identificar de manera correcta los servicios académicos que se midieron se señalan las áreas a la que corresponden, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Medida por área de los servicios académicos de la UJAT

Área	Medida
Divisiones académicas	Docencia
Dirección de Fortalecimiento Académico	Tutoría
Departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales	Servicios institucionales (Servicio social)
Dirección de Fortalecimiento Académico	Servicios institucionales (Becas)
Departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales	Servicios institucionales (Bolsa de trabajo)
Depende del área que este asignada	Infraestructura educativa

Nota: Elaboración propia con información de UJAT, 2014

Docentes

El profesor también llamado docente es la persona que ejerce o enseña una ciencia o arte (Real Academia Española, 2016); principal actor como mediador de los

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

procesos de enseñanza y aprendizaje (Ferrerres y Barrios, 1999); para la UNESCO (2009, p.428) “son personas empleadas oficialmente a tiempo completo o parcial para orientar y dirigir el itinerario de aprendizaje de los alumnos y estudiantes, independientemente de sus calificaciones y del mecanismo de transmisión de los conocimientos (presencial y/o a distancia)”.

Debido a la importancia de la relación que tiene el docente con los estudiantes se han realizado diversos estudios en diversos aspectos como la motivación, el proceso de enseñanza aprendizaje, el método de evaluación o su incidencia en la satisfacción de los estudiantes:

Baker (1999) en su estudio: *Teacher-Student Interaction in Urban At-Risk Classrooms: Differential Behavior, Relationship Quality, and Student Satisfaction with School* descubrió que el grado de satisfacción de los estudiantes está relacionado con la experiencia y apoyo que tienen por parte del profesor dentro y fuera de aula.

De igual forma Fernández, Fernández, Álvarez y Martínez (2007) realizaron el estudio: *Éxito académico y satisfacción de estudiantes con la enseñanza universitaria* donde los resultados muestran que los estudiantes están más satisfechos con la docencia en asignaturas donde tienen más probabilidades de éxito.

Por su parte Cox y Williams (2008) realizaron un estudio donde se demuestra la importancia que tiene el docente y su relación en la satisfacción estudiantil, teniendo como principal elemento la percepción que tiene el estudiante sobre el apoyo que recibió por parte del profesor para satisfacer sus necesidades académicas.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Bajo esta perspectiva estos estudios se complementan con la investigación de Alnawas (2015) en el cual desarrolló un instrumento que mide diversos aspectos como el método de enseñanza-aprendizaje de los profesores y si esto influye en la satisfacción de los estudiantes.

En el contexto de la UJAT la plantilla de profesores asciende a 2,457, conformado por 985 mujeres y 1,472 hombres; que se dividen en tres grupos de acuerdo a su tipo de contratación, 1,075 de asignatura, 162 de medio tiempo y 1,219 de tiempo completo; de los cuales 832 tienen licenciatura, 24 cuentan con una especialidad, 1,262 poseen una maestría y 339 con el grado de doctor (UJAT, 2016c).

Tutoría

El servicio de tutoría para apoyo al estudiante de pregrado, es de reciente aparición y surge en algunas instituciones de educación superior mexicanas, con la finalidad de resolver problemas que tienen relación con la deserción, con el abandono de los estudios, el rezago y con la baja eficiencia terminal, principalmente (ANUIES, 2000).

El servicio de tutoría se considera también una forma de atención educativa donde el profesor apoya a un estudiante o a un grupo pequeño de estudiantes de una manera sistemática, por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas e integración de grupos conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, entre otros (Alcántara, 1990).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

La tutoría se define como el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, basada en una atención personalizada que favorece una mejor comprensión de los problemas que enfrenta el alumno, por parte del profesor, en lo que se refiere a su adaptación al ambiente universitario, a las condiciones individuales para un desempeño aceptable durante su formación y para el logro de los objetivos académicos que le permitirán enfrentar los compromisos de su futura práctica profesional (ANUIES, 2000).

Uno de los principales trabajos sobre la tutoría y sus efectos positivos son el *Educational Outcomes of Tutoring: A Meta-analysis of Findings* de Cohen, Kulik y Kulik (1982), que demostró que los programas de tutorías tienen efectos positivos sobre el rendimiento académico, la satisfacción de los estudiantes y contribuye al desarrollo de actitudes positivas de los estudiantes que reciben la tutoría.

En este sentido un estudio que demuestra que la tutoría como proceso de intervención para el mejoramiento académico del estudiante es fundamental es el *Classwide student tutoring teams: The effects of peer-mediated instruction on the academic performance of secondary mainstreamed students*, realizado por Maheady, Sacca y Harper (1987).

Con el trabajo de Retna, Chong y Cavana (2009) *Tutors and tutorials: students' perceptions in a New Zealand university* en el cual se comprueba el papel fundamental que tiene el tutor en el proceso de formación académica del estudiante, lo cual contribuye a tener más altos niveles de satisfacción estudiantil.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Bajo este contexto el estudio de Alnawas (2015) mide si el programa de tutorías es eficaz y concluye que el programa de tutorías contribuye de manera efectiva a que la universidad eleve sus indicadores de calidad.

Específicamente el Programa Institucional de Tutoría de la UJAT tiene como finalidad contribuir a la formación integral del estudiante, mejorando la calidad de su proceso educativo, para potenciar capacidades que incidan en su beneficio personal, adquirir habilidades para la toma de decisiones y para construir respuestas que atiendan tanto necesidades sociales, con un alto sentido de responsabilidad y solidaridad, como las exigencias individuales de su propio proyecto de vida (UJAT, 2016d).

Tutor.

El concepto de tutor juega diversos roles y a su vez conceptos Nübel y Kerres (2004, pp 2) lo define como: “la persona de contacto principal para todas las cuestiones relacionadas con la comunicación y la motivación de los estudiantes.

Para Young y Wringht (2001) el tutor es una persona integral, capaz de asesorar a través de su experiencia y conocimientos, con el fin de ayudar al estudiante a mejorar sus habilidades académica, personales y profesionales.

Para ser tutor se debe cumplir con un perfil el cual consiste en formación profesional, experiencia como docente e investigador, también debe tener actitudes y características para inspirar confianza y comunicar entusiasmo a los estudiantes, de igual forma ser una persona positiva para poder motivar a los estudiantes (Alcántara, 1990).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

La figura y función del tutor está representada por un profesor-investigador, que imparte docencia en la UJAT y brinda atención, apoyo y orientación personalizada o grupal a estudiantes asignados a su cargo (UJAT, 2016d).

Tutorado.

Cabral y Castolo (2011, p 225) la definen como: “la entidad que recibe la tutoría. Asimila y procesa información para adquirir conocimiento sobre su entorno y, entonces, ejecutar una operación bajo la supervisión del tutor; dicha acción no se ve limitada por los propósitos del tutor”

Por su parte Freixas y Ramas (2015, p.9) define al tutorado como: “todo estudiante inscrito en algún programa educativo que cuenta con un tutor asignado de quien recibe acompañamiento a través de medios electrónicos en su actividad escolar y personal para promover su formación integral, desarrollando conjuntamente acciones de información, formación y orientación”

En el contexto de la UJAT (2016d) se considera tutorado al estudiante universitario que recibe apoyo y orientación académica de un tutor, en las siguientes condiciones: 1) es un estudiante a quien se ha asignado un tutor y 2) es un estudiante beneficiado por el Programa Nacional de Becas (PRONABE), a quien se asigna un tutor que posea perfil PROMEP y recibirá atención del tutor durante el tiempo que conserve la beca.

Modalidades de la tutoría de la UJAT.

La UJAT ha establecido dos modalidades de atención que puede brindar el tutor al tutorado: tutoría individual y tutoría grupal.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

La tutoría individual, es el nivel de atención más importante dirigido al estudiante de manera constante, en los primeros ciclos escolares, por ser la etapa de adaptación y al sistema educativo universitario. Además, en los primeros ciclos es más aguda la problemática de rezago y deserción. Consiste en la atención personalizada a un estudiante por parte del tutor quien lo acompañará durante su trayectoria escolar, es el nivel de atención más importante y es determinante en los primeros ciclos escolares, por ser la etapa de adaptación al sistema educativo universitario (UJAT, 2016d).

La tutoría grupal, es la atención que brinda el tutor a grupos de estudiantes, de entre 15 y 25 personas, cifra que podrá variar según necesidades emergentes. Se recurrirá a esta forma de tutoría para tratar asuntos generales que competan al grupo, pero estará también orientada a detectar los casos problema que requieran atención individualizada. Las tutorías grupales se brindarán a los estudiantes a partir del 5º ciclo tiempo en el que se estima que el alumno se ha integrado al sistema educativo de la UJAT, y que le ha dado definición a su trayectoria escolar (UJAT, 2016d).

Servicio social

Actividad que apoya al estudiante para vincularse con diversas organizaciones para consolidar su formación académica.

El servicio social es el conjunto de actividades teórico-prácticas de carácter temporal y obligatorio que contribuye a la formación integral del estudiante y que le permiten, al aplicar sus conocimientos, destrezas y aptitudes, comprender la función social de su perfil académico, realizando actividades educativas, de investigación, de

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

asistencia, de difusión, productivas, de desarrollo tecnológico, económico y social en beneficio de la sociedad (ANUIES, 2012).

El servicio social es una actividad temporal y obligatoria que permite al estudiante en el ámbito formativo consolidar la formación académica, poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas, adquirir nuevos conocimientos y habilidades profesionales, aprender a actuar con solidaridad, reciprocidad y a trabajar en equipo y conocer y tener la posibilidad de incorporarse al mercado de trabajo. En el ámbito social, tomar conciencia de la problemática nacional, en particular la de los sectores más desprotegidos del país, extender a la sociedad los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura y poner al servicio de la comunidad los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos (Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM], 2016).

El Servicio Social es un periodo académico obligatorio para todos los profesionales, es un requisito previo a la titulación y tiene como propósitos principales la vinculación del estudiante con su entorno, así como retribuir a la sociedad en forma de acción social, los beneficios, que como estudiantes, se recibieron durante su formación (Secretaría de Salud, 2016).

La UJAT en su reglamento de servicio social indica que tiene como finalidad primordial contribuir a la formación académica y profesional del prestador de Servicio Social, vinculándolo con los problemas del entorno social del estado, la región y el país; que se podrá realizar bajo las modalidades de intramuros, extramuros y comunitaria; para poder prestar el Servicio Social el estudiante debe ser regular y tener el 70% de los créditos (UJAT, 2016e).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Becas

De Pablos y Gil (2008) mencionan que la beca es un ingreso variable que recibe un estudiante por realizar sus estudios, con el propósito de proporcionar igualdad de oportunidades en el acceso a la universidad.

Por su parte Pérez-Esparrells y Morales (2014, p. 87) consideran que la beca “es una ayuda al estudio que contribuye a garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y la permanencia en el sistema educativo”

Una beca consiste en un apoyo económico que se otorga para realizar estudios o investigaciones, previo cumplimiento de determinados requisitos, y puede ser otorgado por organismos públicos o privados, asociaciones civiles o personas. La beca puede ser total o parcial, es decir, puede cubrir todos los gastos necesarios para la realización de los estudios o solamente parte de ellos. Las becas pueden darse para estudiar en el país o en el extranjero, o en ambos espacios. Generalmente las becas no implican ningún tipo de reembolso una vez concluidos los estudios del becario aunque algunos organismos que las otorgan pueden establecer algunas obligaciones (ANUIES, 2016).

En este sentido la UJAT (2016f) establece que una beca tiene como finalidad incrementar los índices de desempeño académico, despertando en los estudiantes el sentido de pertenencia, competitividad, en sus distintas tareas escolares además de asegurar su permanencia y formación dentro de la Universidad; la UJAT cuenta con cinco tipos de beca: 1. Programa de Apoyo Económico para Estudios de Licenciatura, 2. Excelencia, 3. Manutención-Tabasco, 4. Servicio social y 5. Titulación, además de contar con los programas de Movilidad Estudiantil y Verano Científico.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Bolsa de trabajo

Son las Universidades por tener dentro de sus servicios la bolsa de trabajo como la Universidad Autónoma de Aguascalientes, [UAA], (2017) quien determina que la Bolsa Universitaria de Trabajo es un servicio que sirve de enlace entre los sectores empleadores de un estado, de la región y del país con los estudiantes y egresados de una Universidad que estén interesados en contar con un empleo profesional.

Otras organizaciones educativas la definen como el servicio para la inserción de los egresados a nivel técnico y superior al mercado profesional, así como un filtro de los empleadores para obtener los mejores perfiles (Universidad de Guadalajara [UdG], 2017).

En el contexto de la UJAT (2016g) la Bolsa de Trabajo es un servicio que se brinda a los estudiantes y egresados de esta institución, para apoyarlos en su inserción en el mercado laboral. A través de esta se establece la vinculación con el sector productivo, social y de servicios para identificar oportunidades de empleo, difundiendo la demanda de profesionales requeridos de acuerdo al perfil de la empresa. A través de la bolsa de trabajo, el candidato podrá ofertar su competencia laboral, consultar vacantes, concertar entrevistas de trabajo, participar en cursos o talleres que convoque la institución.

Infraestructura educativa

El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE], (2007) la define como el conjunto de instalaciones y servicios que permiten el funcionamiento de una escuela, así como el desarrollo de las actividades cotidianas en el edificio escolar.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Por su parte la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2013) hace referencia al espacio tradicionalmente físico como edificio o instalaciones donde se promueve el aprendizaje para estudiantes, profesionales y la comunidad en general a través de la investigación activa, la interacción social y la colaboración.

La infraestructura educativa se refiere a los muebles, inmuebles y equipos que son utilizados por las instituciones oficiales y privadas para impartir educación, así como a los servicios e instalaciones necesarias para su correcta operación (Instituto Nacional de la Infraestructura Física Educativa [INIFED], 2016).

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Los antecedentes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco se remontan a 1879 con el Instituto Juárez, cuando se inauguraron los primeros programas educativos: Agricultura, Veterinaria, Agrimensura, Notariado, Abogacía, Comercio, Pedagogía, Jurisprudencia y Farmacia, así como estudios de secundaria y preparatoria (UJAT, 2016a).

El 1 de agosto de 1947, el Instituto Juárez pasó a formar parte de la ANUIES. Para 1958, se elaboró el proyecto de ley para transformar al Instituto en Universidad. Tras la aprobación de H. Congreso del Estado, el 20 de noviembre de ese mismo año se llevó a cabo el acto protocolario y se hizo oficial la creación de la Universidad Juárez de Tabasco y en diciembre de 1966, se le otorgó la autonomía a la Institución denominándose, a partir de entonces, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT, 2016a).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Para el año 2008, la UJAT alcanzó a ubicarse entre las 13 mejores universidades del país, lo que le permitió ser aceptada como miembro del Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMex), organismo que agrupa a las Instituciones de Educación Superior con mejores parámetros de calidad en el país (UJAT, 2008).

Siguiendo este desarrollo en el 2012, la UJAT recibió un reconocimiento a la calidad educativa por parte de la Secretaría de Educación Pública (SEP), por tener un 100% de la matrícula escolar de pregrado en programas que cumplen con los más altos estándares de calidad a nivel nacional (UJAT, 2013).

Actualmente la UJAT se agrupa en 6 áreas del conocimiento: Ciencias Agropecuarias, Ciencias de la Salud, Ciencias Naturales y Exactas, Ciencias sociales y Administrativas, Educación y Humanidades e Ingenierías y Tecnología; distribuidas en 12 Divisiones Académicas: División Académica de Ciencias Agropecuarias (DACA), División Académica de Ciencias básicas (DACB), División Académica de Ciencias Biológicas (DACBIOL), División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA), División Académica de Ciencias de la Salud (DACS), División Académica de ciencias Sociales y Humanidades (DACSYH), División Académica de Educación y Artes (DAEA), División Académica de Ingeniería y Arquitectura (DAIA), División Académica de Informática y Sistemas (DAIS), División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco (DAMC), División Académica Multidisciplinaria de los Ríos (DAMR) y División Académica Multidisciplinaria de Jalpa de Méndez (DAMJ); en programas educativos ofrece 3 a nivel técnico superior universitario (TSU), un curso

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

complementario impartido por el Sistema de Educación a Distancia (SEaD), 61 de pregrado, 58 posgrados distribuidos en 17 de especialidad, 32 de maestría y 9 de doctorado; de los que 4 de pregrado y 2 de posgrado son impartidos por el SEaD; al corte de agosto de 2015, la matrícula quedo conformada de la siguiente manera: 72 en TSU, 28,819 en pregrado y 959 en posgrado (UJAT, 2016b, 2016c).

Capítulo III: Método

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Diseño de investigación

Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transaccional, descriptivo, correlacional de alcance explicativo

Participantes

De una población de 7,403 estudiantes de pregrado inscritos en los ciclos del 8^{vo} al 10^{mo} en el período escolar febrero-junio 2017 de una Universidad del Sureste de México, se seleccionaron de forma no probabilística a 365 estudiantes de los distintos programas educativos. De la muestra 197 (54%) son mujeres (M edad = 22.81, DE = 2.82 años) y 168 (46%) hombres (M edad = 22.98, DE = 2.25 años). Del total 246 (67.7%) cursaban el 8^{vo}, 59 (16.4%) el 9^{no} y 57 (15.9%) el 10^{mo} ciclo. En la tabla 4 se indican la población por ciclo, población total y la muestra por cada División Académica.

Tabla 3

Población y muestra de 8°, 9° y 10° ciclo por División Académica

División Académica	Población 8°	Población 9°	Población 10°	Población Total	Muestra
DACA	90	34	114	238	11
DACBIOL	241	122	166	529	26
DACS	952	77	696	1725	85
DACEA	455	225	452	1132	55
DACSYH	256	140	199	595	29
DAEA	367	210	366	943	46
DAIS	87	22	91	200	10
DAMC	446	33	277	756	37
DAMR	177	15	49	241	13
DACB	219	4	40	263	14
DAIA	351	93	337	781	39
TOTAL	3,641	975	2,787	7,403	365

Nota: UJAT, 2017.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Instrumentos confiabilidad y validación

Satisfacción con la docencia (Ver apéndice A). Con base en la revisión de la literatura (Alnawas, 2015; Baker, 1999; Cox y Williams, 2008), se elaboraron siete ítems para medir la satisfacción del estudiante con la docencia (ejemplo: *La puntualidad de mis profesores*). Como resultado del juicio de tres expertos se incluyeron en la versión final 5 de los 7 ítems iniciales. La escala se respondió en un formato tipo Likert de seis puntos, 1 (*totalmente insatisfecho*), 2 (*insatisfecho*), 3 (*poco satisfecho*), 4 (*satisfecho*), 5 (*muy satisfecho*) y 6 (*totalmente satisfecho*). El instrumento mide la satisfacción de los estudiantes hacia con el profesor quien es el principal actor encargado del proceso-enseñanza de los estudiantes. Mediante un análisis factorial confirmatorio con el método de estimación de máxima verosimilitud se estableció el ajuste de un modelo unidimensional de medición del constructo ($X^2 = 9.97$, $p = .019$, $gl = 3$; SRMR = .03; CFI = .99; RMSEA = 0.8, IC 90 [.02 - .13]). Su confiabilidad medida con el alfa de Cronbach (α) fue .85. Por lo que se puede asumir el modelo propuesto como empíricamente sustentable (Ver tabla 4 y figura 1).

Tabla 4

Índices de ajuste del modelo para la medida de satisfacción con la docencia

Modelo	gl	X^2 / gl	X^2	CFI	RMSEA	SRMR
Satisfacción con la docencia	3	3.32	9.97	.99	.8	.03

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Figura 1. Modelo empírico satisfacción con la docencia

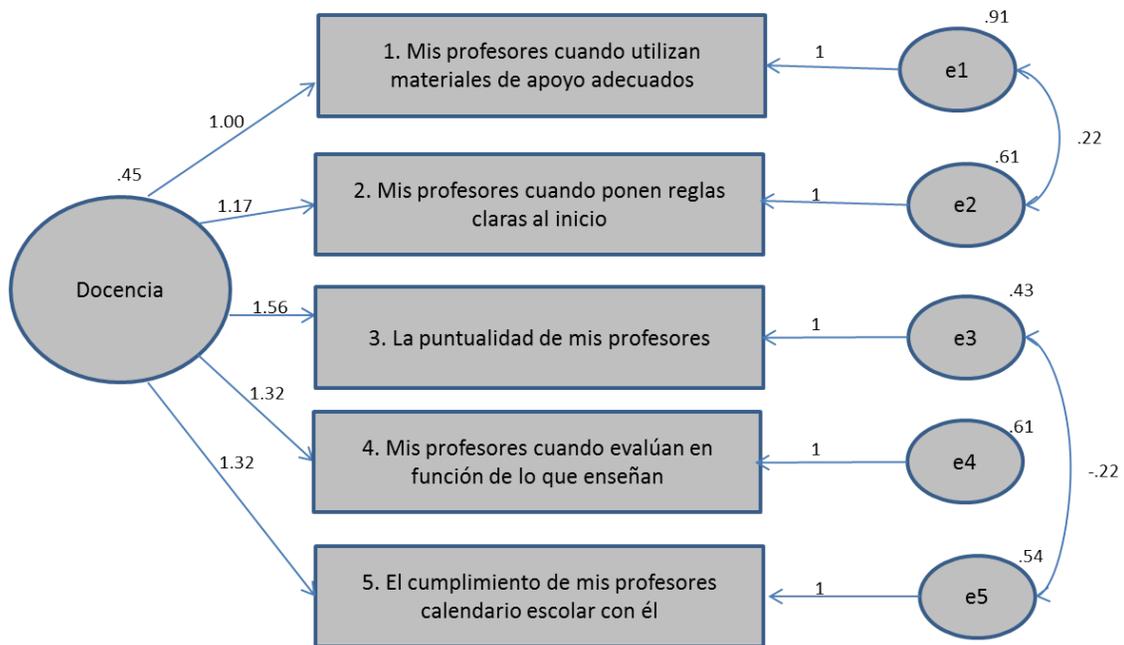


Figura 1: Modelo de análisis factorial confirmatorio

Satisfacción con la tutoría (Ver apéndice A). Con base en la revisión de la literatura (Alcántara, 1990; Alnawas, 2015; ANUIES, 2000; Retna, Chong, y Cavana, 2009), se elaboraron siete ítems para medir la satisfacción del estudiante con la tutoría (ejemplo: *La orientación de mi tutor en la selección de mis materias*). Como resultado del juicio de tres expertos se incluyeron en la versión final 5 de los 7 ítems iniciales. La escala se respondió en un formato tipo Likert de seis puntos, 1 (*totalmente insatisfecho*), 2 (*insatisfecho*), 3 (*poco satisfecho*), 4 (*satisfecho*), 5 (*muy satisfecho*) y 6 (*totalmente satisfecho*). Mediante un análisis factorial confirmatorio con el método de estimación de máxima verosimilitud se estableció la sustentabilidad empírica de una estructura unidimensional en la escala ($X^2 = 12.87$, $p = .012$, $gl = 4$; RMR = .02; CFI = .99;

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

RMSEA = 0.7, IC 90 [.03 - .12]). Su confiabilidad medida con el alfa de Cronbach fue de .94. Por lo que se puede asumir el modelo propuesto como empíricamente sustentable (Ver tabla 5 y figura 2).

Tabla 5

Índices de ajuste del modelo para la medida de satisfacción con la tutoría

Modelo	gl	X^2 / gl	X^2	CFI	RMSEA	SRMR
Satisfacción con la tutoría	4	3.21	12.87	.99	.7	.02

Figura 2. Modelo empírico satisfacción con la tutoría

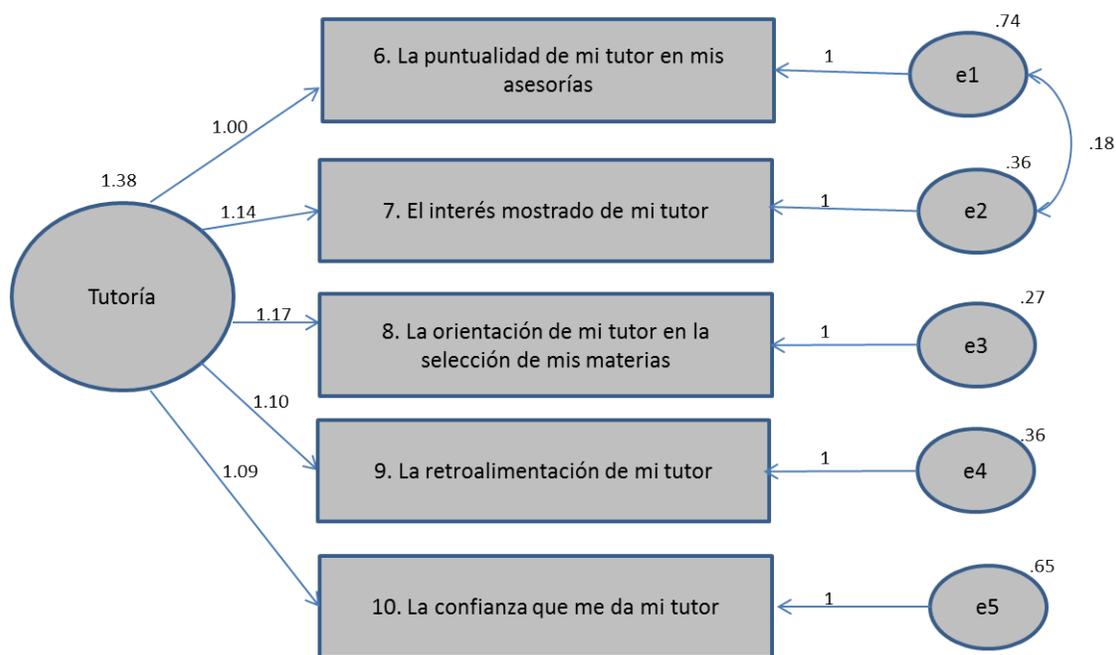


Figura 2: Modelo de análisis factorial confirmatorio

Satisfacción con los servicios institucionales (Ver apéndice A). Con base en la revisión de la literatura (ANUIES, 2016; Knight, 2001; Secretaría de Salud, 2016;

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

UJAT, 2016f; 2016g; UNAM, 2012; 2016) se elaboró una escala para medir la satisfacción del estudiante con los servicios institucionales. Como resultado del juicio de tres expertos se incluyeron en la versión final 14 de los 21 ítems iniciales que miden: (a) *Servicio social* (cuatro ítems, $\alpha = .86$) satisfacción con el área de apoyo en la vinculación con organizaciones (por ejemplo: *El trámite de mi servicio social*); (b) *Becas* (cinco ítems, $\alpha = .93$), satisfacción con el área de becas (por ejemplo: *La difusión de los programas de becas*) y (c) *Bolsa de trabajo* (cinco ítems, $\alpha = .93$), satisfacción con la vinculación laboral (por ejemplo: *Las vacantes de la bolsa de trabajo*).

La escala se respondió en un formato tipo Likert de seis puntos, 1 (*totalmente insatisfecho*), 2 (*insatisfecho*), 3 (*poco satisfecho*), 4 (*satisfecho*), 5 (*muy satisfecho*) y 6 (*totalmente satisfecho*). Mediante un análisis factorial confirmatorio con el método de estimación de máxima verosimilitud se estableció la sustentabilidad empírica del modelo de medición de tres factores ($X^2 = 232.82$, $p = .000$, $gl = 73$; SRMR = .05; CFI = .96; RMSEA = 0.7, IC 90 [.06 - .08]). Por lo que se puede asumir el modelo propuesto como empíricamente sustentable (Ver tabla 6 y figura 3).

Tabla 6

Índices de ajuste del modelo para la medida de satisfacción con los servicios institucionales

Modelo	gl	X^2 / gl	X^2	CFI	RMSEA	SRMR
Satisfacción con los servicios institucionales	73	3.18	232.82	.96	.7	.05

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Figura 3. Modelo empírico satisfacción con los servicios institucionales

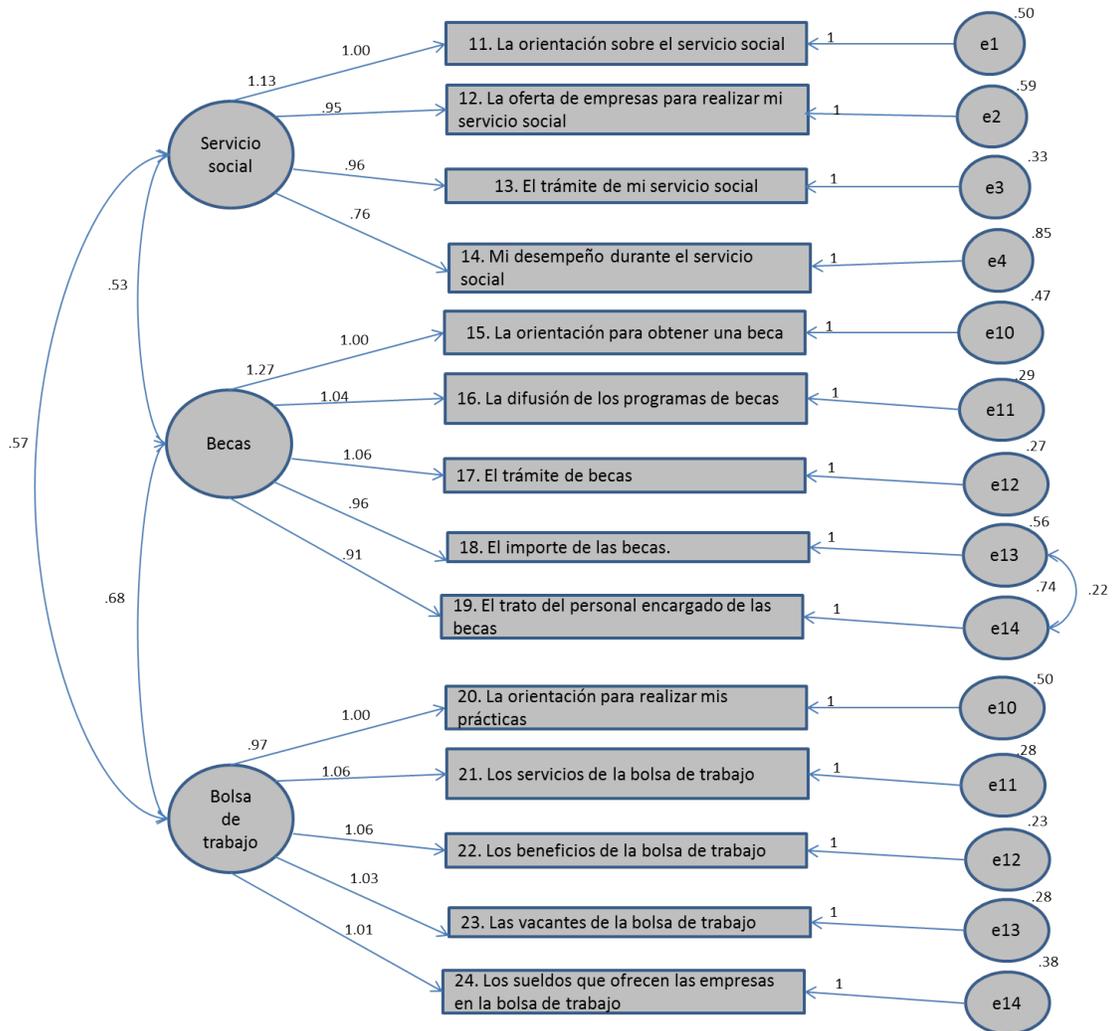


Figura 3: Modelo de análisis factorial confirmatorio

Satisfacción con la infraestructura educativa (Ver apéndice A). Con base en la revisión de la literatura (Gento y Vivas, 2003), se elaboraron siete ítems para medir la satisfacción del estudiante con la infraestructura educativa (ejemplo: *La comodidad del aula*). Como resultado del juicio de tres expertos se incluyeron en la versión final 5 de los 7 ítems iniciales. La escala se respondió en un formato tipo Likert de seis puntos, 1

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

(totalmente insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (poco satisfecho), 4 (satisfecho), 5 (muy satisfecho) y 6 (totalmente satisfecho). El instrumento mide la satisfacción de los estudiantes hacia el conjunto de instalaciones y servicios a su disposición para la realización de sus actividades. Mediante un análisis factorial confirmatorio con el método de estimación de máxima verosimilitud se estableció la sustentabilidad empírica de una estructura unidimensional en la escala ($X^2 = 16.80$, $p = .002$, $gl = 4$; RMR = .06; CFI = .98; RMSEA = 0.9, IC 90 [.05 - .14]). Su confiabilidad medida con el alfa de Cronbach fue de .83. Por lo que se puede asumir el modelo propuesto como empíricamente sustentable (Ver tabla 7 y figura 4).

Tabla 7

Índices de ajuste del modelo para la medida de satisfacción con la infraestructura educativa

Modelo	gl	X^2 / gl	X^2	CFI	RMSEA	SRMR
Satisfacción con la infraestructura educativa	4	4.2	16.80	.98	.9	.06

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Figura 4. Modelo empírico satisfacción con la infraestructura educativa

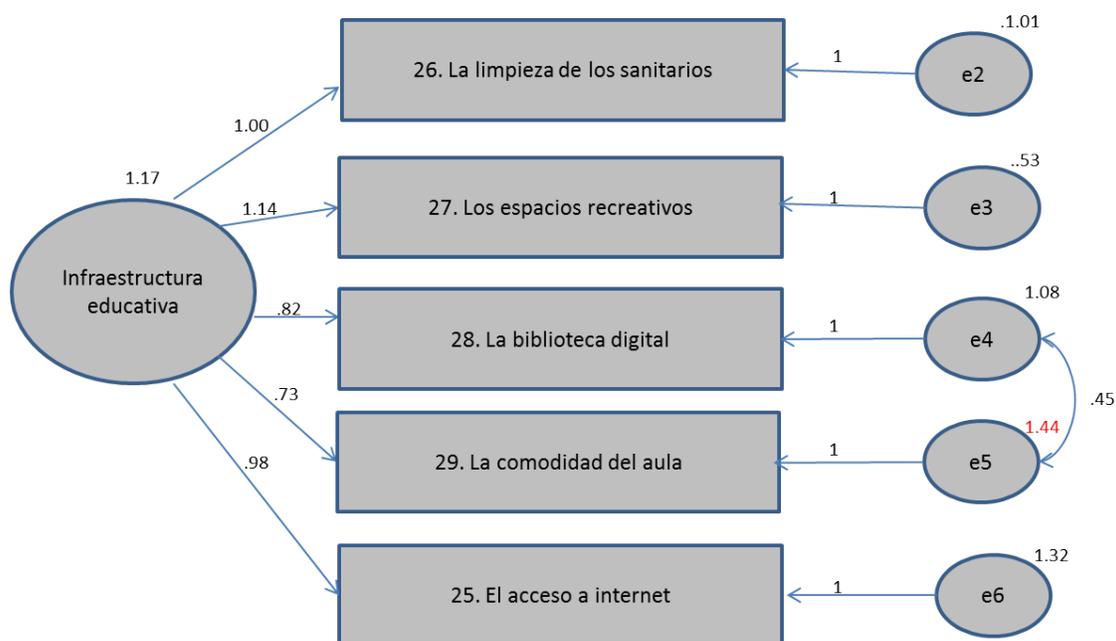


Figura 4: Modelo de análisis factorial confirmatorio

Procedimiento

Se les entregó un documento a los Directores de Divisiones Académicas donde se les explicó el objetivo de la investigación. Con el compromiso que se les entregará un reporte final para futuras tomas de decisiones. A los estudiantes se les invitó a participar de forma voluntaria. Se garantizó la confidencialidad de la información. Se les aplicó el instrumento de manera directa a cada uno de los participantes explicándoles la forma adecuada para responderlo.

Análisis de datos

Se utilizaron estadísticos descriptivos e inferenciales univariados. La comparación de la satisfacción de los estudiantes en los diferentes constructos evaluados

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

se realizó mediante una prueba ANOVA de medidas repetidas. El análisis de la influencia de las variables demográficas en la satisfacción se realizó mediante una ANOVA de una vía. Así mismo se utilizó el coeficiente de Pearson para medir la correlación entre las variables involucradas en el estudio. Los cálculos se realizaron con apoyo del SPSS 23.

Capítulo IV: Análisis de los resultados

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Descriptivos

Para identificar mayor o menos satisfacción con respecto a las medidas evaluadas en este estudio se utilizó el análisis descriptivo como se observa en la tabla 4.

Tabla 8

Media y desviación estándar por medida

Medida	<i>M</i>	<i>DS</i>
Satisfacción con la docencia	4.17	.92
Satisfacción con la tutoría	3.86	1.33
Satisfacción con los servicios institucionales	3.48	.89
Satisfacción con la infraestructura educativa	3.10	1.12

Se reporta que únicamente en la medida Satisfacción con el docente se alcanza el nivel de satisfacción. Se encontró que en las otras medidas los estudiantes se encuentran poco satisfechos.

Análisis de variabilidad

Diferencias de nivel de satisfacción entre las medidas

Con una prueba ANOVA de medidas repetidas se identificaron diferencias entre los tipos de medidas de satisfacción ($F = 7521.26$; $*p = < .000$). A través de una prueba Post Hoc de Bonferroni se reportó que los estudiantes se encuentran más satisfechos en lo referido a docencia, y que su menor satisfacción es relativa a la infraestructura educativa.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Diferencias estadísticas entre las medidas de satisfacción del estudiante con las variables demográficas

Satisfacción con la docencia

Mediante una prueba ANOVA de una vía se indagó en las diferencias en la satisfacción entre los estudiantes para establecer si existían diferencias significativas entre la satisfacción con la docencia y la división académica. Se observó que existieron diferencias significativas ($F = 8.40$, $p < .000$). A través de una prueba Post Hoc mediante el método Bonferroni, se identificó que la División Académica de Ingeniería y Arquitectura y la División Académica de Informática y Sistemas son las que presentan diferencias significativas. El análisis del tamaño del efecto ($\eta^2 = .05$) permite determinar que la diferencia detectada entre la variable División Académica y la medida Satisfacción con la docencia es de magnitud baja.

Se realizó una prueba ANOVA de una vía para establecer si existían diferencias significativas entre la satisfacción con la docencia y el ciclo. Se observó que existieron diferencias significativas ($F = 5.55$, $*p = < .004$). A través de una prueba Post Hoc mediante el método Bonferroni, se identificó que los estudiantes de 8^{vo} y 10^{mo} presentan diferencias significativas. El análisis del tamaño del efecto ($\eta^2 = .13$) permite determinar que la diferencia detectada entre la variable ciclo y la medida Satisfacción con la docencia es de magnitud baja.

No se hallaron diferencias significativas entre la medida de Satisfacción con la docencia y las variables edad, sexo y promedio.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Satisfacción con la tutoría

Se realizó una prueba ANOVA de una vía para establecer si existían diferencias significativas entre la satisfacción con la tutoría y la división académica. Se observó que existieron diferencias significativas ($F = 7.48$, $*p < .000$). A través de una prueba Post Hoc mediante el método Bonferroni, se identificó que la División Académica de Ingeniería y Arquitectura es la que presentan más diferencias significativas. El análisis del tamaño del efecto ($\eta^2 = .04$) permite determinar que la diferencia detectada entre la variable División Académica y la medida Satisfacción con la tutoría es de magnitud baja.

Se realizó una prueba ANOVA de una vía para establecer si existían diferencias significativas entre la satisfacción con la tutoría y el ciclo. Se observó que existieron diferencias significativas ($F = 2.99$, $*p = < .051$). A través de una prueba Post Hoc mediante el método Bonferroni, se identificó que los estudiantes de 8^{vo} y 10^{mo} presentan diferencias significativas. El análisis del tamaño del efecto ($\eta^2 = .06$) permite determinar que la diferencia detectada entre la variable ciclo y la medida Satisfacción con la docencia es de magnitud baja.

No se hallaron diferencias significativas entre la medida de Satisfacción con la tutoría y las variables edad, sexo y promedio.

Satisfacción con los servicios institucionales

Se realizó una prueba ANOVA de una vía para establecer si existían diferencias significativas entre la satisfacción con los servicios institucionales y la división académica. Se observó que existieron diferencias significativas ($F = 10.58$, $*p = < .000$).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

A través de una prueba Post Hoc mediante el método Bonferroni, se identificó que la División Académica de Ingeniería y Arquitectura y la División Académica de Informática y Sistemas son las que presentan diferencias significativas. El análisis del tamaño del efecto ($\eta^2 = .13$) permite determinar que la diferencia detectada entre la variable División Académica y la medida Satisfacción con los servicios institucionales es de magnitud baja.

No se hallaron diferencias significativas entre la medida de Satisfacción con los servicios institucionales y las variables edad, sexo, ciclo y promedio.

Satisfacción con la infraestructura educativa

Se realizó una prueba ANOVA de una vía para establecer si existían diferencias significativas entre la satisfacción con la infraestructura educativa y la división académica. Se observó que existieron diferencias significativas ($F = 10.58, *p = < .000$). A través de una prueba Post Hoc mediante el método Bonferroni, se identificó que la División Académica de Ingeniería y Arquitectura y la División Académica de Informática y Sistemas son las que presentan diferencias significativas. El análisis del tamaño del efecto ($\eta^2 = .14$) permite determinar que la diferencia detectada entre la variable División Académica y la medida Satisfacción con la infraestructura educativa es de magnitud baja.

Se realizó una prueba ANOVA de una vía para establecer si existían diferencias significativas entre la satisfacción con la infraestructura educativa y el ciclo. Se observó que existieron diferencias significativas ($F = 5.00, *p = < .007$). A través de una prueba

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Post Hoc mediante el método Bonferroni, se identificó que los estudiantes de 8^{vo} y 10^{mo} presentan diferencias significativas. El análisis del tamaño del efecto ($\eta^2 = .08$) permite determinar que la diferencia detectada entre la variable ciclo y la medida Satisfacción con la infraestructura educativa es de magnitud baja.

No se hallaron diferencias significativas entre la medida de Satisfacción con la tutoría y las variables edad, sexo y promedio.

Correlación por medidas de satisfacción y las variables demográficas

Se realizó la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre las medidas de satisfacción y las variables demográficas.

Se encontró que el ciclo que cursa el estudiante se correlaciona de forma negativa con la medida de satisfacción con la docencia ($r = -.17, p < .01$). Así mismo con la medida de satisfacción con la tutoría ($r = -.12, p < .01$) y la medida de satisfacción con la infraestructura educativa ($r = -.16, p < .01$).

Tabla 9

Correlaciones entre las variables involucradas en el estudio

Medida	1	2	3	4	5	6	7
1. Satisfacción con la docencia	–						
2. Satisfacción con la tutoría	.41**	–					
3. Satisfacción con los servicios institucionales	.46**	.48**	–				
4. Satisfacción con la infraestructura educativa	.36**	.31**	.52**	–			

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

5. Promedio	-.04	-.02	-.03	-.00	_	
6. Edad	-.04	.02	.05	-.03	-.16**	_
7. Ciclo	-.17**	-.12*	-.03	-.16**	-.01	.22**

*p < .05. ** p < .01

A través de una correlación de Pearson se encontró una relación significativa, entre las escalas que miden la satisfacción del estudiante con el semestre, es de señalar la relación negativa que existe entre la satisfacción con la docencia, satisfacción con la tutoría y satisfacción con la infraestructura educativa con respecto al semestre de los estudiantes.

Capítulo V: Discusión y conclusiones

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

En la presente investigación se midió el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UJAT con los servicios académicos que se ofrecen en la institución. El nivel de satisfacción con la medida Satisfacción con la Docencia resultó ser satisfecho ($M=4.17$, $DS=.92$). El nivel de satisfacción con la medida Satisfacción con la Tutoría resultó ser poco satisfecho ($M=3.86$, $DS=1.33$). El nivel de satisfacción con la medida Satisfacción con los Servicios institucionales resultó ser poco satisfecho ($M=3.48$, $DS=.89$). El nivel de satisfacción con la medida Satisfacción con la Infraestructura educativa resultó ser poco satisfecho ($M=3.10$, $DS=1.12$). Identificándose diferencias entre los tipos de medidas de satisfacción ($F = 7521.26$; $*p < .000$). Por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa $H1$: Los estudiantes de la UJAT están satisfechos con los servicios académicos que la Universidad les ofrece y se acepta la hipótesis nula H_0 : Los estudiantes de la UJAT no están satisfechos con los servicios académicos que la Universidad les ofrece. Sin embargo es importante mencionar que la medida “Satisfacción con la docencia” es la única con la cual los estudiantes si se encuentran satisfechos, resultado que coincide con los estudios de Salinas, Morales y Martínez (2008) y Khan y Almas (2013) que indican que la categoría referente a los docentes hay satisfacción, demostrando que la relación que tiene el profesor con el estudiante es la más valorada por ellos y tiene un alto nivel de incidencia en su satisfacción con la institución.

Con respecto a la relación entre las variables demográficas y las medidas de Satisfacción con la docencia, Satisfacción con la tutoría y Satisfacción con la Infraestructura educativa los resultados indican que existen diferencias con la variable

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

División Académica y Ciclo, no se hallaron diferencias significativas con la edad, sexo y promedio, estos resultados coinciden con la investigación de Pérez (2014).

Ahora bien, en la relación entre las variables demográficas y la medida de Satisfacción con los Servicios institucionales, los resultados indican que existen diferencias con la variable División Académica, no se hallaron diferencias significativas con la edad, sexo, promedio y ciclo.

En cuanto el análisis de correlación entre las variables demográficas y las medidas de Satisfacción con la docencia, Satisfacción con la tutoría y Satisfacción con la Infraestructura educativa los resultados indican que la variable ciclo obtuvo una correlación negativa, esto indica que a medida que los estudiantes avanzan de ciclo la satisfacción va disminuyendo con estas medidas, situación congruente con la investigación de Gento y vivas (2003) que subraya la importancia de cubrir las necesidades de los estudiantes para lograr su satisfacción, el hecho de no cumplir con sus expectativas logra un efecto negativo en ellos.

Se concluye que la medida satisfacción con la infraestructura educativa es la que reporta la evaluación más baja, lo cual es un indicativo de un área de oportunidad a la que debe prestársele atención ya que como señala Sinclair (2014), la infraestructura educativa es el entorno donde los estudiantes pasan toda su trayectoria académica e influye en su rendimiento académico. Siempre y cuando se tomen en cuenta las expectativas de los estudiantes (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011; Khan y Almas, 2013).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Otra área de oportunidad son los sistemas y procedimientos relacionados con las becas, ya que la UJAT (2016f) establece que una beca tiene como finalidad incrementar los índices de desempeño académico y los resultados de esta investigación indican lo poco satisfechos que están con los servicios institucionales en específico con las becas.

En el contexto de la UJAT, los resultados de este trabajo coincide con los hallazgos de Priego (2015) donde se da cuenta del bajo nivel de satisfacción que tienen los estudiantes que participaron en su estudio, ya que solo el 46% están satisfechos, además de coincidir con la infraestructura educativa como la de menor nivel de satisfacción. Sin embargo, en otro estudio realizado en el tenor de la UJAT por López y López (2012) se coincide en la satisfacción de los estudiantes con la docencia.

Tocante a la tutoría, como medida de los servicios académicos, el estudio reportó el nivel de poco satisfecho, situación que amerita urgente atención, ya que diversos estudios coinciden en que contribuye al rendimiento académico (Cohen, Kulik y Kulik 1982; Maheady, Sacca y Harper, 1987; Retna, Chong y Cavana, 2009 y Alnawas, 2015).

Cabe resaltar que los estudios revisados y esta investigación se asocian al modelo teórico de satisfacción basado en las expectativas de Oliver (1989, 2015), los estudiantes tienen sus expectativas de los servicios que ofrece la universidad con base a los estándares que promete y ellos están evaluando si los cumplen, en el caso de este estudio se ha reportado resultado positivo en satisfacción (docencia) y negativo insatisfacción (tutoría, servicios institucionales e infraestructura educativa).

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Este trabajo con una base empírica aporta elementos para identificar en qué aspectos la institución no está cubriendo las expectativas de los estudiantes. Lo que puede ser un referente clave para elevar la calidad de los servicios académicos.

Ahora bien, con base en la tendencia a una constante evaluación de calidad educativa por los organismos internacionales esta metodología empleada para medir satisfacción estudiantil puede ser replicada en otras instituciones de educación pública ya que el estudio aporta un instrumento de investigación de elaboración propia con confiabilidad y validez.

Cabe resaltar que este estudio es pionero en identificar la satisfacción estudiantil en aspectos de vinculación de los estudiantes con los sectores productivos a través de valorar categorías de servicios institucionales no contemplados en otros estudios tales como bolsa de trabajo, servicio social y prácticas profesionales. Así mismo en medir el cumplimiento de expectativas con respecto al servicio de becas.

Finalmente se concluye que este estudio puede sentar las bases para otras investigaciones que profundicen con enfoques cualitativos la satisfacción de los estudiantes. También ampliar investigaciones en satisfacción estudiantil de servicios académicos poco explorados como la vinculación con otras organizaciones, la enseñanza de las artes, el estudio de las lenguas extranjeras y el fomento de los deportes.

De igual forma resalta la correlación entre la edad y el promedio, la cual no se pudo explicar en esta investigación. La cual deja abierto futuros trabajos para poder indagar sobre este fenómeno.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Propuesta sobre satisfacción estudiantil

Considerando que los resultados obtenidos de las fuentes primarias de información lograron precisar los niveles de satisfacción a través de diversos reactivos. Se presenta una propuesta de estrategias, a manera de recomendaciones para contribuir a elevar la satisfacción estudiantil con los servicios académicos.

La propuesta está estructurada en tres apartados atendiendo los resultados por cada una de las medidas que presentaron poca satisfacción por parte de los estudiantes. En cada uno de ellos se presentan las problemáticas y se sugieren estrategias para resolverlas. Así mismo se indica la autoridad universitaria idónea para implementarla.

Tutoría

Problemática: Retroalimentación por parte del tutor. (Ver apéndice B).

Estrategia:

1. Establecer en la función del tutor la generación de un reporte académico por ciclo con el apoyo de la plataforma institucional y entregar al tutorado para establecer estrategias para mejorar su desempeño.

Responsable de implementación: Comisión Institucional de Tutoría

Servicios institucionales

Problemática: El trámite de becas. (Ver apéndice C).

Estrategia:

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

1. Analizar los procedimientos actuales asociados a los trámites de las diferentes becas que ofrece la institución para disminuir los tiempos de respuesta de resultados de las solicitudes.

Responsable de implementación: Dirección de Fortalecimiento Académico

Problemática: La difusión de las becas. (Ver apéndice C)

Estrategia:

1. Aplicar un programa de difusión por medios tradicionales y tecnológicos de las diferentes becas que ofrece la institución para que más estudiantes tengan conocimiento de las becas.

Responsable de implementación: Dirección de Fortalecimiento Académico

Problemática: La limpieza de los sanitarios. (Ver apéndice C)

Estrategia:

1. Implementar un programa de supervisión para el personal de intendencia en el cual se establezcan horarios y roles de limpieza cada hora para los sanitarios.

Responsable de implementación: Dirección de Servicios Generales

Infraestructura educativa

Problemática: El acceso a internet. (Ver apéndice D)

Estrategias:

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

1. Mejorar el alcance de la Red Inalámbrica Universitaria teniendo más puntos de accesos para que cubran todas las instalaciones de la institución.

Responsable de implementación: Director de Tecnologías de Información e

Innovación

Referencias bibliográficas

Alcántara, A. (1990). Consideraciones sobre la tutoría en la docencia universitaria.

Perfiles Educativos, 49, 51-55. Recuperado de

<http://132.248.192.201/seccion/perfiles/1990/n49-50a1990/mx.peredu.1990.n49-50.p51-55.pdf>

Alnawas, I. (2015). Student orientation in higher education: development of the construct. *Higher Education*, 69 (4), 625-652. doi:10.1007/s10734-014-9794-1

Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13 (2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/Reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>

Arambewela, R. y Hall, J. (2006). Comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-163. Recuperado de <http://dro.deakin.edu.au/eserv/DU:30003511/arambewela-comparativeanalysisof-2006.pdf>

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [ANUIES]. (2000). Programas Institucionales de Tutorías. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior. México: ANUIES.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

[ANUIES]. (2012). Inclusión con Responsabilidad Social. Una nueva generación de políticas de educación superior. México: ANUIES. Recuperado de <http://www.ses.unam.mx/curso2013/pdf/LopezC.pdf>

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

[ANUIES]. (2016). Becas para la Educación Superior. Recuperado de <http://becas.anuies.mx/preguntas.htm>

Baker, J. (1999). Teacher-Student Interaction in Urban At-Risk Classrooms: Differential Behavior, Relationship Quality, and Student Satisfaction with School. *The elementary school journal*, 100 (1), 57-70. Recuperado de <http://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/461943>

Barboza, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Investigación Educativa*, 7 (12), 77-85. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178/7131>

Barrera, M. y Aguado, G. (2007). La Evaluación Integral De Programas Y Procesos: Un Camino Hacia La Calidad. *Educere*, 11(37), 209-215. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/20170/2/articulo4.pdf>

Cabral, S. y Castolo, J. (2011). *La tutoría y el aprendizaje*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Rocio_C/publication/269763958_Aprendizaje_y_competencias_en_educacion_Visiones_y_reflexiones/links/5495e5f50cf29b94482413cd.pdf#page=222

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

- Cadotte, E.R., Woodruff, R.B., y Jenkins, R.L. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 24 (3), 305-314. doi: 10.2307/3151641
- Cámara, D. C. y García, H. J. (2013). *Factores que intervienen en la selección de los estudios profesionales, así como el grado de satisfacción alcanzado por dicha decisión. Caso: Estudiantes de la licenciatura en Ciencias de la Educación ciclo escolar 2012-2013* (tesis de pregrado). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco, México.
- Churchill, Jr. y Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19 (4), 491-504. doi: 10.2307/3151722
- Clemenza, C., Ferrer, J. y Pelekais, C. (2005). La Calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6 (14), 55-83. Recuperado de http://www.unica.edu.ve/revistaunica/articulos/a6n14_2005/unica-3.htm
- Cohen, P. A., Kulik, J. A., & Kulik, C. L. C. (1982). Educational outcomes of tutoring: A meta-analysis of findings. *American educational research journal*, 19(2), 237-248. doi: 10.3102/00028312019002237
- Cox, A. y Williams, L. (2008). The Roles of Perceived Teacher Support, Motivational Climate, and Psychological Need Satisfaction in Students' Physical Education Motivation. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 30 (2), 222-239. doi: <http://dx.doi.org/10.1123/jsep.30.2.222>

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Danielson, C. (May, 1998). *Is Satisfying College Students the Same as Decreasing Their*

Dissatisfaction? Paper presented at the Thirty-Eight Annual Forum of the Association for Institutional Research held, Minneapolis, Minnesota.

Recuperado de <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED422812.pdf>

De Pablos, L. y Gil, M. (2008). Análisis de la incidencia de reformas en el sistema de financiación de la educación universitaria en España a partir de un modelo de comportamiento. *Hacienda Pública Española*, 184 (1) 117-152. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Laura_Escobar/publication/28214939_Analisis_de_la_incidencia_de_reformas_en_el_sistema_de_financiacion_de_la_educacion_universitaria_en_Espana_a_partir_de_un_modelo_de_comportamiento/links/0deec52359930c989d000000/Analisis-de-la-incidencia-de-reformas-en-el-sistema-de-financiacion-de-la-educacion-universitaria-en-Espana-a-partir-de-un-modelo-de-comportamiento.pdf

Didriksson, A. (2000). Planeación y prospectiva de la Educación Superior: El Itinerario de la ANUIES. *Revista de la educación superior*, 29 (116), 89-107. Recuperado de http://resu.anui.es.mx/archives/revistas/Revista116_S3A5ES.pdf

Fernández R. J., Fernández F. S., Álvarez S. A., y Martínez C. P. (2007). Éxito académico y satisfacción de estudiantes con la enseñanza universitaria. *Relieve*, 13 (2), 203-214. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/916/91613204.pdf>

Ferreres, V. S., y Barrios, A. R. (1999). El desarrollo profesional de los docentes de infantil, primaria y secundaria. En Ferreres V. S. e Ibernón, M. F. (Eds.)

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Formación y actualización para la función pedagógica (p. 167-171).

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2091528>

Freixas, M. y Ramas, F. (2015). Un modelo de tutoría para la educación a distancia. El caso de la UNAM. Repositorio Digital Universitario de Materiales Didácticos.

Recuperado de

<http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/xmlui/handle/123456789/4132>

Gento P., S. (1996). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.

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 de

http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf

Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial.

Hatcher, L., Kryter, K., Prus, J., y Fitzgerald, V. (1992). Predicting college student satisfaction, commitment, and attrition from investment model constructs. *Journal of applied social psychology*, 22 (16), 1273-1296. doi: 10.1111/j.1559-1816.1992.tb00950.x

Howard, J. y Sheth, J. (1969). *Journal of the American Statistical Association*, 65 (331), 467-487. doi: 10.2307/2284311

Hunt, H. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge: Marketing Science Institute.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Instituto Nacional de la Infraestructura Física Educativa [INIFED]. (2016). Ley general

de la infraestructura física educativa. Recuperado de

<http://www.inifed.gob.mx/index.php/inifed/ley-infe#.V06XVVfi-nQ>

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE]. (2007). Infraestructura

Escolar en las Primarias y Secundarias de México. México: INEE. Recuperado

de [http://documents.mx/documents/infraestructura-escolar-en-las-primarias-y-](http://documents.mx/documents/infraestructura-escolar-en-las-primarias-y-secundarias-de-mexico.html)

[secundarias-de-mexico.html](http://documents.mx/documents/infraestructura-escolar-en-las-primarias-y-secundarias-de-mexico.html)

Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica

de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3

(6), 46-56. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

Khan, M. A. y Almas, A. (2013). A Study of Student Satisfaction in the University of

Agriculture Faisalabad. *International Journal of Intelligent Technologies and*

Applied Statistics. doi: 10.6148/IJTAS.2013.0601.02

Knight, C. (2001). The Process of Field Instruction: BSW and MSW Students' Views

of Effective Field Supervision. *Journal of social work Education*, 37(2),

357-379. Recuperado de

[http://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/10437797.2001.10779060?](http://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/10437797.2001.10779060?scroll=top&needAccess=true)

[scroll=top&needAccess=true](http://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/10437797.2001.10779060?scroll=top&needAccess=true)

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Prentice Hall

México.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

- LaTour, S. A., y Peat, N. C. (1980). The Role of Situationally-Produced Expectations, Others' Experiences, and Prior Experience in Determining Customer Satisfaction. *Advances In Consumer Research*, 7 (1), 588-592. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e1b236a1-f82c-4887-8f90-ab720a800bfb%40sessionmgr107&vid=4&hid=107>
- Llanes, A., Cervantes, M., Peña, A. y Saldívar, A. (2012). Satisfacción del Egresado de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista de la Escuela de Medicina "Dr. José Sierra Flores"*, 26 (2), 11-16. Recuperado de http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=89152&id_seccion=4229&id_ejemplar=8768&id_revista=261
- López, J. y López, E. (2012). Estrategias de mejora continua, en programas educativos, mediante el estudio del grado de satisfacción de estudiantes en la División Académica de Ciencias Agropecuarias. *Perspectivas Docentes*, 26 (57), 12-19. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/view/578/483>
- Maheady, L., Sacca, M. K., & Harper, G. F. (1987). Classwide student tutoring teams: The effects of peer-mediated instruction on the academic performance of secondary mainstreamed students. *The Journal of Special Education*, 21(3), 107-121. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002246698702100309>
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50 (4), 370-96. doi.org/10.1037/h0054346

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10 (2), 29-47. Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Moore, J. C. (2009). A synthesis of Sloan-C effective practices. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 13(4), 73-94. Recuperado de http://olc.onlinelearningconsortium.org/sites/default/files/v13n4_moore_eps_1.pdf
- Nübel, I., y Kerres, M. (2004, March). Splitting tutor roles: Supporting online learners with group tutors and subject tutors. *In Supporting the Learner in Distance Education and E Learning. EDEN 3rd Research Workshop*. Eds. Andreas Szucs and Ulrich Bernath. Oldenbourg. Recuperado de https://learninglab.uni-due.de/sites/default/files/nuebel-kerres-eden04_0.pdf
- Olán, P. C. (2006). *Evaluación del grado de satisfacción académica de los estudiantes sujetos al modelo educativo rígido de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco y cambios estructurales en este plan de estudios* (Tesis de pregrado). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco, México.
- Oliver, R. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2 (1), 1-16. Recuperado de

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

<https://faculty.unlv.edu/gnaylor/JCSDCB/articles/1989%20-%20Volume%202/Oliver%201989.pdf>

Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. USA: Routledge.

Oliver, R. y Swan, J. (1989). Equity and Disconfirmation Perceptions as Influences on Merchant and Product Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 16 (3), 372-383. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=4e5dc564-78b2-4282-9761-3d2e3978c308%40sessionmgr101&vid=3&hid=107>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. Recuperado de <http://www.ugr.es/~maestroal/ees/archivos/Declaracionmundial.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2009). Informe de seguimiento de la Educación para Todos en el mundo 2009. Recuperado de <http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/ED/GMR/pdf/gmr2009/gmr-2009-glossary-sp.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2013). Innovative Learning Environments. doi.org/10.1787/9789264203488-en

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

- Pérez, J. R. (2004). La calidad de la educación. En Pérez, R., López, F., Peralta, M. y Municio, P. (Eds.), *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación* (pp. 18). Madrid: Narcea
- Pérez, A. G. (2015). *Satisfacción estudiantil sobre aspectos de calidad educativa en estudiantes universitarios* (tesis de maestría). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco, México.
- Pérez-Esparrells, C. y Morales, S. (2014). Las becas y ayudas al estudio en la educación no universitaria en España. Diagnostico desde la perspectiva regional y propuestas de mejora. *Revista de educación*, 366 (2), 87-112. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2014-366-277
- Priego, A. L. (2015). *Satisfacción del estudiante como elemento para la medición de la calidad educativa en una Institución de Educación Superior* (tesis de maestría). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco, México.
- Quintanilla, I. (2002). *Psicología social del consumidor*. Valencia: Promolibro.
- Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=UICA2EZ>
- Retna, K. S., Chong, E., & Cavana, R. Y. (2009). Tutors and tutorials: students' perceptions in a New Zealand university. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 31(3), 251-260. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13600800902974336>

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Rust, R.T. (2004). *Service quality: New Directions in Theory and Practice*. USA: Sage Publications.

Salinas, A., Morales, J. y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39-55. Recuperado de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

Secretaría de Salud. (2016). Administración del Servicio Social para la Salud. Recuperado de <http://dgces.salud.gob.mx/siass/conceptoServicioSocial.php>

Sinclair, J. K. (2014). An empirical investigation of student satisfaction with college courses. *Research in Higher Education Journal*, 23. Recuperado de <http://www.aabri.com/manuscripts/131693.pdf>

Swan, J. E. (1988). Consumer satisfaction related to disconfirmation of expectations and product performance. *Journal of Consumer Satisfaction*, 1, 40-47. Recuperado de <https://faculty.unlv.edu/gnaylor/JCSDCB/articles/1988%20-%20%20Volume%201/Swan%201988.pdf>

Swan, J., Trawick, I. y Carroll, M. (1981). Effect of Participation in Marketing Research on Consumer Attitudes toward Research and Satisfaction with a Service. *Journal of Marketing Research*, 18 (3), 356-363. doi: 10.2307/3150976

Sweeney, J. C., e Ingram, D. (2001). A comparison of traditional and web-based tutorials in marketing education: An exploratory study. *Journal of Marketing Education*, 23(1), 55-62. Recuperado de

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0273475301231007>

Tse, D. y Wilton, P. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension.

Journal of Marketing Research, 25, 204-212. Recuperado de

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=b4dfb1c2-ca35-4bd5-9dcc-1bfb3e3f00d1%40sessionmgr198&hid=106#>

Universidad Autónoma de Guanajuato [UAA]. (2017). Dirección general de difusión y

vinculación. Recuperado de <https://vinculacion.uaa.mx/bolsadetrabajo/>

Universidad de Guadalajara [UdG]. (2017). Red de bolsa de trabajo. Recuperado de

<http://www.udg.mx/es/servicios/universitarios/red-bolsa-trabajo>

Universidad de Guanajuato (2016). Coordinación de servicios de apoyo académico.

Recuperado de <http://www.ugto.mx/campusgto/directorio-campus/dir/973-coordinacion-de-servicios-de-apoyo-academico>

Universidad ICESI (2016). Servicios de apoyo académico y administrativo. Servicios.

Recuperado de http://www.icesi.edu.co/servicios_apoyo/

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2008). Cuarto Informe de

Actividades 2007. M.A. Candita Victoria Gil Jiménez. Tabasco: UJAT.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2012). Programa de Desarrollo

Institucional (PDI). Tabasco: UJAT. Recuperado de

<http://www.archivos.ujat.mx/2012/rectoria/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20INSTITUCIONAL%202012-2016.pdf>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2013). Primer Informe de

Actividades 2012. Dr. José Manuel Piña Gutiérrez. México: UJAT. Recuperado

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

de

http://www.archivos.ujat.mx/2013/rectoria/informe_actividades/1er_informe_2012.pdf

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2014). Manual general de organización de la universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Tabasco, México: Autor

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2015a). Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional. Recuperado de <http://www.ujat.mx/contenido/interioradentro/64/22884>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2015b). Cuarto Informe de Actividades 2015. Dr. José Manuel Piña Gutiérrez. Recuperado de http://www.archivos.ujat.mx/2016/rectoria/4to_informe/COMPLETO/IV%20INFORME%202015%20COMPLETO%20FINAL.pdf

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2016a). Identidad. Historia. Recuperado de <http://www.ujat.mx/45/7114>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2016b). Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional. Recuperado de <http://infohistorica.ujat.mx>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2016c). Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020. Recuperado de <http://www.archivos.ujat.mx/2016/PDI/Plan-Desarrollo-Inst2016-2020.pdf>

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2016d). Programa Institucional de Tutorías. Recuperado de <http://www.ujat.mx/tutorias>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2016e). Reglamento de Servicio y Práctica Profesional. Recuperado de http://www.archivos.ujat.mx/abogado_gral/legislacion_univ2012/REGLAMEN TO%20DE%20SERVICIO%20SOCIAL%20Y%20PRACTICA%20PROFESIONAL.pdf

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2016f). Departamento de Becas y Movilidad Estudiantil. Recuperado de <http://www.ujat.mx/dbme>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2016g). Bolsa de trabajo. Recuperado de <http://ujat.mx/bolsatrabajo>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. (Noviembre, 2016h). *Unidad de transparencia* (Expediente UT/UJAT/2016/325). Villahermosa, Tabasco, México: Autor.

Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM]. (2016). Dirección General de Orientación y Atención Educativa. Servicio Social Universitario. Recuperado de <http://www.dgoserver.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-definicion.html>

Vavra, T. (2006). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. Madrid: FC Editorial.

Westbrook, R. y Reilly, M. (1983). Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *NA -*

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Advances in Consumer Research, 10, 256-261. Recuperado de

<http://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/v10/NA-10>

Young, C. y Wright, J. (2001). Mentoring: the components for success. *Journal of Instructional Psychology*, 28 (3), 202-207. Recuperado de

http://wikis.ala.org/emergingleaders/images/a/ab/Young_article.pdf

Yzaguirre, L. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista*

Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 3 (1), 421-431. Recuperado de

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/660868/REICE_3_1_39.pdf?sequence=1

Zas, B. (2011). *Experiencias en Psicología Hospitalaria*. Recuperado de

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:L32aIRY5BT0J:alfepsi.org/attachments/article/61/barbara-zas-ros-experiencias-en-psicologia-hospitalaria.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=mx>

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Apéndice A: Instrumento

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LOS SERVICIOS ACADÉMICOS UNIVERSITARIOS

Estimado estudiante:

El presente cuestionario es para explorar el nivel de satisfacción con los servicios académicos que ofrece la Universidad. La información es de carácter anónimo y confidencial y se utilizará solo con fines académicos. Agradecemos tu colaboración.

División Académica:

Carrera:

Promedio general:

Edad:

Sexo: H M

Estado civil: Soltero (a)

Casado (a)

Otro (a)

Semestre:

Trabajas: NO SI

¿Dónde?

¿Tienes o haz recibido alguna beca? NO SI

¿Cuál?

A continuación, se te presentan una serie de enunciados correspondientes a los servicios académicos que te ofrece la Universidad relacionados con tu satisfacción como estudiante. Opine marcando el número en las columnas de la derecha de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Poco satisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5
Totalmente satisfecho	6

Por favor, no dejes ningún reactivo sin contestar.

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

EN LA UNIVERSIDAD ME ENCUENTRO SATISFECHO CON...	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
PROFESORES						
1. Mis profesores cuando utilizan materiales de apoyo adecuados.	1	2	3	4	5	6
2. Mis profesores cuando ponen reglas claras al inicio del curso.	1	2	3	4	5	6
3. La puntualidad de mis profesores.	1	2	3	4	5	6
4. Mis profesores cuando evalúan en función de lo que enseñan.	1	2	3	4	5	6
5. El cumplimiento de mis profesores calendario escolar con él.	1	2	3	4	5	6
TUTORÍAS						
6. La puntualidad de mi tutor en mis asesorías.	1	2	3	4	5	6
7. El interés mostrado de mi tutor.	1	2	3	4	5	6
8. La orientación de mi tutor en la selección de mis materias.	1	2	3	4	5	6
9. La retroalimentación de mi tutor.	1	2	3	4	5	6
10. La confianza que me da mi tutor.	1	2	3	4	5	6
SERVICIO SOCIAL						
11. La orientación sobre el servicio social.	1	2	3	4	5	6
12. La oferta de empresas para realizar mi servicio social.	1	2	3	4	5	6
13. El trámite de mi servicio social.	1	2	3	4	5	6
14. Mi desempeño durante el servicio social.	1	2	3	4	5	6
BECAS						
15. La orientación para obtener una beca.	1	2	3	4	5	6
16. La difusión de los programas de becas.	1	2	3	4	5	6
17. El trámite de becas.	1	2	3	4	5	6
18. El importe de las becas.	1	2	3	4	5	6
19. El trato del personal encargado de las becas.	1	2	3	4	5	6
BOLSA DE TRABAJO						
20. La orientación para realizar mis prácticas.	1	2	3	4	5	6
21. Los servicios de la bolsa de trabajo.	1	2	3	4	5	6
22. Los beneficios de la bolsa de trabajo.	1	2	3	4	5	6
23. Las vacantes de la bolsa de trabajo.	1	2	3	4	5	6
24. Los sueldos que ofrecen las empresas en la bolsa de trabajo.	1	2	3	4	5	6
INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA						
25. El acceso a internet.	1	2	3	4	5	6
26. La limpieza de los sanitarios.	1	2	3	4	5	6

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

27. Los espacios recreativos.	1	2	3	4	5	6
28. La biblioteca digital.	1	2	3	4	5	6
29. La comodidad del aula.	1	2	3	4	5	6

¡Muchas gracias por tu participación!

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Apéndice B: Estadísticos descriptivos por reactivos de Tutorías

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
R6 La puntualidad de mi tutor en mis asesorías.	365	1	6	3.88	1.461
R7 El interés mostrado de mi tutor.	365	1	6	3.83	1.468
R8 La orientación de mi tutor en la selección de mis materias.	365	1	6	3.84	1.469
R9 La retroalimentación de mi tutor.	365	1	6	3.79	1.425
R10 La confianza que me da mi tutor.	365	1	6	3.99	1.519
N válido (por lista)	365				

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Apéndice C: Estadísticos descriptivos por reactivos de Servicios Institucionales

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
R11 La orientación sobre el servicio social.	365	1	6	3.89	1.277
R12 La oferta de empresas para realizar mi servicio social.	365	1	6	3.65	1.270
R13 El trámite de mi servicio social.	365	1	6	3.78	1.170
R14 Mi desempeño durante el servicio social.	365	1	6	4.29	1.227
R15 La orientación para obtener una beca.	365	1	6	3.25	1.319
R16 La difusión de los programas de becas.	365	1	6	3.17	1.285
R17 El trámite de becas.	365	1	6	3.08	1.301
R18 El importe de las becas.	365	1	6	3.26	1.318

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

R19 El trato del personal encargado de las becas.	365	1	6	3.27	1.339
R 20 La orientación para realizar mis prácticas.	365	1	6	3.65	1.214
R21 Los servicios de la bolsa de trabajo.	365	1	6	3.45	1.173
R22 Los beneficios de la bolsa de trabajo.	365	1	6	3.48	1.147
R23 Las vacantes de la bolsa de trabajo.	365	1	6	3.33	1.141
R24 Los sueldos que ofrecen las empresas en la bolsa de trabajo.	365	1	6	3.25	1.172
N válido (por lista)	365				

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Apéndice D: Estadísticos Descriptivos Infraestructura Educativa

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
R25 El acceso a internet.	365	1	6	2.84	1.566
R26 La limpieza de los sanitarios.	365	1	6	2.60	1.478
R27 Los espacios recreativos.	365	1	6	3.08	1.434
R28 La biblioteca digital.	365	1	6	3.55	1.357
R29 La comodidad del aula.	365	1	6	3.43	1.439
N válido (por lista)	365				

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Apéndice E: Pruebas satisfacción con con la docencia

MEDIDA DOCENCIA	Descriptivos							
	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
División Académica de Ciencias Agropecuarias	11	4,1818	,78207	,23580	3,6564	4,7072	2,20	5,20
División Académica de Ciencias Básicas	14	4,7857	,86456	,23106	4,2865	5,2849	2,20	6,00
División Académica de Ciencias Biológicas	26	3,8923	,78431	,15382	3,5755	4,2091	1,80	5,20
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	56	4,1357	,60194	,08044	3,9745	4,2969	2,60	5,60
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	29	3,9448	,89904	,16695	3,6029	4,2868	2,20	5,80
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	39	5,0308	,77533	,12415	4,7794	5,2821	3,40	6,00
División Académica de Ciencias de la Salud	84	3,9476	,96148	,10491	3,7390	4,1563	2,00	6,00
División Académica de Educación y Artes	46	3,8304	,94183	,13887	3,5507	4,1101	2,00	6,00
División Académica de Informática y Sistemas	10	5,2600	,73666	,23295	4,7330	5,7870	3,60	6,00
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	37	4,2054	,88001	,14467	3,9120	4,4988	2,40	6,00
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	13	3,9385	,70892	,19662	3,5101	4,3669	3,00	5,20
Total	365	4,1742	,92564	,04845	4,0790	4,2695	1,80	6,00

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: MEDIDA DOCENCIA

Bonferroni

(I) División Académica	(J) División Académica	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
					Límite inferior	Límite superior	
División Académica de Ciencias Agropecuarias	División Académica de Ciencias Básicas	-,60390	,33998	1,000	-1,7413	,5335	
	División Académica de Ciencias Biológicas	,28951	,30350	1,000	-,7259	1,3049	
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,04610	,27829	1,000	-,8849	,9771	
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,23699	,29880	1,000	-,7627	1,2367	
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-,84895	,28807	,188	-1,8127	,1148	
	División Académica de Ciencias de la Salud	,23420	,27057	1,000	-,6710	1,1394	
	División Académica de Educación y Artes	,35138	,28321	1,000	-,5961	1,2989	
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,07818	,36869	,202	-2,3117	,1553	
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,02359	,28978	1,000	-,9931	,9459	
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,24336	,34569	1,000	-,9132	1,3999	
	División Académica de Ciencias Básicas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,60390	,33998	1,000	-,5335	1,7413
		División Académica de Ciencias Biológicas	,89341	,27972	,084	-,0424	1,8292
		División Académica de	,65000	,25214	,569	-,1935	1,4935

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Ciencias Económico					
	Administrativas					
	División Académica de	,84089	,27461	,130	-,0778	1,7596
	Ciencias Sociales y					
	Humanidades					
	División Académica de	-,24505	,26290	1,000	-1,1246	,6345
	Ingeniería y					
	Arquitectura					
	División Académica de	,83810	,24359	,036	,0231	1,6530
	Ciencias de la Salud					
	División Académica de	,95528	,25756	,013	,0936	1,8170
	Educación y Artes					
	División Académica de	-,47429	,34937	1,000	-1,6431	,6946
	Informática y Sistemas					
	División Académica	,58031	,26477	1,000	-,3055	1,4661
	Multidisciplinaria de					
	Comalcalco					
	División Académica	,84725	,32501	,524	-,2401	1,9346
	Multidisciplinaria de					
	los Ríos					
División Académica de	División Académica de	-,28951	,30350	1,000	-1,3049	,7259
Ciencias Biológicas	Ciencias					
	Agropecuarias					
	División Académica de	-,89341	,27972	,084	-1,8292	,0424
	Ciencias Básicas					
	División Académica de	-,24341	,20025	1,000	-,9134	,4265
	Ciencias Económico					
	Administrativas					
	División Académica de	-,05252	,22790	1,000	-,8150	,7099
	Ciencias Sociales y					
	Humanidades					
	División Académica de	-1,13846	,21364	,000	-1,8532	-,4237
	Ingeniería y					
	Arquitectura					
	División Académica de	-,05531	,18937	1,000	-,6889	,5783
	Ciencias de la Salud					
	División Académica de	,06187	,20704	1,000	-,6308	,7545
	Educación y Artes					

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Informática y Sistemas	-1,36769	,31399	,001	-2,4182	-,3172
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,31310	,21594	1,000	-1,0355	,4093
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,04615	,28663	1,000	-1,0051	,9128
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,04610	,27829	1,000	-,9771	,8849
	División Académica de Ciencias Básicas	-,65000	,25214	,569	-1,4935	,1935
	División Académica de Ciencias Biológicas	,24341	,20025	1,000	-,4265	,9134
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,19089	,19305	1,000	-,4550	,8367
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-,89505	,17599	,000	-1,4838	-,3063
	División Académica de Ciencias de la Salud	,18810	,14557	1,000	-,2989	,6751
	División Académica de Educación y Artes	,30528	,16791	1,000	-,2565	,8670
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,12429	,28968	,007	-2,0934	-,1551
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,06969	,17877	1,000	-,6678	,5284
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,19725	,25978	1,000	-,6719	1,0664
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,23699	,29880	1,000	-1,2367	,7627
	División Académica de Ciencias Básicas	-,84089	,27461	,130	-1,7596	,0778

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Ciencias Biológicas	,05252	,22790	1,000	-,7099	,8150
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,19089	,19305	1,000	-,8367	,4550
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,08594	,20690	,000	-1,7782	-,3937
	División Académica de Ciencias de la Salud	-,00279	,18174	1,000	-,6108	,6052
	División Académica de Educación y Artes	,11439	,20008	1,000	-,5550	,7838
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,31517	,30944	,002	-2,3504	-,2799
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,26058	,20928	1,000	-,9607	,4396
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,00637	,28164	1,000	-,9359	,9486
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,84895	,28807	,188	-,1148	1,8127
	División Académica de Ciencias Básicas	,24505	,26290	1,000	-,6345	1,1246
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,13846	,21364	,000	,4237	1,8532
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,89505	,17599	,000	,3063	1,4838
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,08594	,20690	,000	,3937	1,7782
	División Académica de Ciencias de la Salud	1,08315	,16350	,000	,5361	1,6302
	División Académica de Educación y Artes	1,20033	,18367	,000	,5858	1,8148
	División Académica de	-,22923	,29910	1,000	-1,2299	,7714

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Informática y Sistemas					
	División Académica	,82536	,19365	,001	,1775	1,4732
	Multidisciplinaria de Comalcalco					
	División Académica	1,09231	,27024	,004	,1882	1,9964
	Multidisciplinaria de los Ríos					
División Académica de Ciencias de la Salud	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,23420	,27057	1,000	-1,1394	,6710
	División Académica de Ciencias Básicas	-,83810	,24359	,036	-1,6530	-,0231
	División Académica de Ciencias Biológicas	,05531	,18937	1,000	-,5783	,6889
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,18810	,14557	1,000	-,6751	,2989
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,00279	,18174	1,000	-,6052	,6108
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,08315	,16350	,000	-1,6302	-,5361
	División Académica de Educación y Artes	,11718	,15477	1,000	-,4006	,6350
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,31238	,28227	,000	-2,2568	-,3680
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,25779	,16649	1,000	-,8148	,2992
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,00916	,25149	1,000	-,8322	,8505
División Académica de Educación y Artes	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,35138	,28321	1,000	-1,2989	,5961
	División Académica de Ciencias Básicas	-,95528	,25756	,013	-1,8170	-,0936

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Ciencias Biológicas	-,06187	,20704	1,000	-,7545	,6308
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,30528	,16791	1,000	-,8670	,2565
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	-,11439	,20008	1,000	-,7838	,5550
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,20033	,18367	,000	-1,8148	-,5858
	División Académica de Ciencias de la Salud	-,11718	,15477	1,000	-,6350	,4006
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,42957	,29442	,000	-2,4146	-,4446
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,37497	,18634	1,000	-,9984	,2484
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,10803	,26505	1,000	-,9948	,7787
División Académica de Informática y Sistemas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	1,07818	,36869	,202	-,1553	2,3117
	División Académica de Ciencias Básicas	,47429	,34937	1,000	-,6946	1,6431
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,36769	,31399	,001	,3172	2,4182
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,12429	,28968	,007	,1551	2,0934
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,31517	,30944	,002	,2799	2,3504
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	,22923	,29910	1,000	-,7714	1,2299
	División Académica de	1,31238	,28227	,000	,3680	2,2568

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Ciencias de la Salud					
	División Académica de Educación y Artes	1,42957	,29442	,000	,4446	2,4146
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	1,05459	,30074	,028	,0484	2,0608
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	1,32154	,35493	,013	,1341	2,5090
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,02359	,28978	1,000	-,9459	,9931
	División Académica de Ciencias Básicas	-,58031	,26477	1,000	-1,4661	,3055
	División Académica de Ciencias Biológicas	,31310	,21594	1,000	-,4093	1,0355
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,06969	,17877	1,000	-,5284	,6678
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,26058	,20928	1,000	-,4396	,9607
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-,82536	,19365	,001	-1,4732	-,1775
	División Académica de Ciencias de la Salud	,25779	,16649	1,000	-,2992	,8148
	División Académica de Educación y Artes	,37497	,18634	1,000	-,2484	,9984
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,05459	,30074	,028	-2,0608	-,0484
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,26694	,27206	1,000	-,6432	1,1771
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,24336	,34569	1,000	-1,3999	,9132
	División Académica de	-,84725	,32501	,524	-1,9346	,2401

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Ciencias Básicas					
División Académica de Ciencias Biológicas	,04615	,28663	1,000	-,9128	1,0051
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,19725	,25978	1,000	-1,0664	,6719
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	-,00637	,28164	1,000	-,9486	,9359
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,09231	,27024	,004	-1,9964	-,1882
División Académica de Ciencias de la Salud	-,00916	,25149	1,000	-,8505	,8322
División Académica de Educación y Artes	,10803	,26505	1,000	-,7787	,9948
División Académica de Informática y Sistemas	-1,32154	,35493	,013	-2,5090	-,1341
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,26694	,27206	1,000	-1,1771	,6432

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Apéndice F: Pruebas satisfacción con la tutoría

MEDIDA TUTORÍAS	Descriptivos							
	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
División Académica de Ciencias Agropecuarias	11	4,8727	,89565	,27005	4,2710	5,4744	3,60	6,00
División Académica de Ciencias Básicas	14	4,2714	,86862	,23215	3,7699	4,7730	2,00	5,00
División Académica de Ciencias Biológicas	26	3,6538	1,37120	,26891	3,1000	4,2077	1,00	6,00
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	56	3,6464	1,28034	,17109	3,3036	3,9893	1,00	6,00
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	29	3,1724	1,53225	,28453	2,5896	3,7552	1,00	6,00
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	39	4,7641	,66471	,10644	4,5486	4,9796	3,00	6,00
División Académica de Ciencias de la Salud	84	3,5286	1,32507	,14458	3,2410	3,8161	1,00	6,00
División Académica de Educación y Artes	46	3,3913	1,33929	,19747	2,9936	3,7890	1,00	6,00
División Académica de Informática y Sistemas	10	5,1200	,53500	,16918	4,7373	5,5027	4,00	5,60
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	37	4,5027	1,18380	,19462	4,1080	4,8974	1,00	6,00
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	13	3,8923	1,27178	,35273	3,1238	4,6608	1,60	6,00
Total	365	3,8663	1,33610	,06993	3,7288	4,0038	1,00	6,00

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: MEDIDA TUTORÍAS

Bonferroni

(I) División Académica	(J) División Académica	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
División Académica de Ciencias	División Académica de Ciencias Básicas	,60130	,49597	1,000	-1,0580	2,2606
Agropecuarias	División Académica de Ciencias Biológicas	1,21888	,44275	,342	-,2624	2,7002
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,22630	,40597	,149	-,1319	2,5845
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,70031	,43589	,006	,2420	3,1586
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	,10862	,42024	1,000	-1,2973	1,5146
	División Académica de Ciencias de la Salud	1,34416	,39470	,040	,0236	2,6647
	División Académica de Educación y Artes	1,48142	,41315	,021	,0992	2,8636
	División Académica de Informática y Sistemas	-,24727	,53785	1,000	-2,0467	1,5521
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	,37002	,42273	1,000	-1,0443	1,7843
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,98042	,50429	1,000	-,7067	2,6676
División Académica de Ciencias Básicas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,60130	,49597	1,000	-2,2606	1,0580
	División Académica de Ciencias Biológicas	,61758	,40806	1,000	-,7476	1,9828
	División Académica de	,62500	,36782	1,000	-,6056	1,8556

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Ciencias Económico					
	Administrativas					
	División Académica de	1,09901	,40060	,351	-,2412	2,4393
	Ciencias Sociales y					
	Humanidades					
	División Académica de	-,49267	,38352	1,000	-1,7758	,7904
	Ingeniería y					
	Arquitectura					
	División Académica de	,74286	,35535	1,000	-,4460	1,9317
	Ciencias de la Salud					
	División Académica de	,88012	,37573	1,000	-,3769	2,1372
	Educación y Artes					
	División Académica de	-,84857	,50967	1,000	-2,5537	,8566
	Informática y Sistemas					
	División Académica	-,23127	,38625	1,000	-1,5235	1,0609
	Multidisciplinaria de					
	Comalcalco					
	División Académica	,37912	,47412	1,000	-1,2071	1,9653
	Multidisciplinaria de					
	los Ríos					
División Académica de	División Académica de	-1,21888	,44275	,342	-2,7002	,2624
Ciencias Biológicas	Ciencias					
	Agropecuarias					
	División Académica de	-,61758	,40806	1,000	-1,9828	,7476
	Ciencias Básicas					
	División Académica de	,00742	,29213	1,000	-,9699	,9848
	Ciencias Económico					
	Administrativas					
	División Académica de	,48143	,33246	1,000	-,6308	1,5937
	Ciencias Sociales y					
	Humanidades					
	División Académica de	-1,11026	,31166	,023	-2,1529	-,0676
	Ingeniería y					
	Arquitectura					
	División Académica de	,12527	,27626	1,000	-,7990	1,0495
	Ciencias de la Salud					
	División Académica de	,26254	,30203	1,000	-,7479	1,2730
	Educación y Artes					

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Informática y Sistemas	-1,46615	,45805	,082	-2,9986	,0663
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,84886	,31501	,406	-1,9028	,2050
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,23846	,41814	1,000	-1,6374	1,1605
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-1,22630	,40597	,149	-2,5845	,1319
	División Académica de Ciencias Básicas	-,62500	,36782	1,000	-1,8556	,6056
	División Académica de Ciencias Biológicas	-,00742	,29213	1,000	-,9848	,9699
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,47401	,28162	1,000	-,4682	1,4162
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,11767	,25673	,001	-1,9766	-,2588
	División Académica de Ciencias de la Salud	,11786	,21236	1,000	-,5926	,8283
	División Académica de Educación y Artes	,25512	,24495	1,000	-,5644	1,0746
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,47357	,42259	,030	-2,8874	-,0597
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,85627	,26079	,062	-1,7288	,0162
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,24588	,37897	1,000	-1,5138	1,0220
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-1,70031	,43589	,006	-3,1586	-,2420
	División Académica de Ciencias Básicas	-1,09901	,40060	,351	-2,4393	,2412

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Ciencias Biológicas	-48143	,33246	1,000	-1,5937	,6308
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-47401	,28162	1,000	-1,4162	,4682
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,59169	,30183	,000	-2,6015	-,5819
	División Académica de Ciencias de la Salud	-35616	,26512	1,000	-1,2431	,5308
	División Académica de Educación y Artes	-21889	,29188	1,000	-1,1954	,7576
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,94759	,45142	,001	-3,4578	-,4373
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,33029	,30529	,001	-2,3517	-,3089
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-71989	,41086	1,000	-2,0945	,6547
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-1,0862	,42024	1,000	-1,5146	1,2973
	División Académica de Ciencias Básicas	,49267	,38352	1,000	-,7904	1,7758
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,11026	,31166	,023	,0676	2,1529
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,11767	,25673	,001	,2588	1,9766
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,59169	,30183	,000	,5819	2,6015
	División Académica de Ciencias de la Salud	1,23553	,23852	,000	,4375	2,0335
	División Académica de Educación y Artes	1,37280	,26794	,000	,4764	2,2692
	División Académica de	-35590	,43633	1,000	-1,8157	1,1039

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Informática y Sistemas					
	División Académica	,26140	,28250	1,000	-,6837	1,2065
	Multidisciplinaria de Comalcalco					
	División Académica	,87179	,39422	1,000	-,4471	2,1907
	Multidisciplinaria de los Ríos					
División Académica de Ciencias de la Salud	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-1,34416	,39470	,040	-2,6647	-,0236
	División Académica de Ciencias Básicas	-,74286	,35535	1,000	-1,9317	,4460
	División Académica de Ciencias Biológicas	-,12527	,27626	1,000	-1,0495	,7990
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,11786	,21236	1,000	-,8283	,5926
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,35616	,26512	1,000	-,5308	1,2431
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,23553	,23852	,000	-2,0335	-,4375
	División Académica de Educación y Artes	,13727	,22579	1,000	-,6181	,8927
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,59143	,41178	,007	-2,9691	-,2138
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,97413	,24288	,004	-1,7867	-,1615
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,36374	,36688	1,000	-1,5912	,8637
División Académica de Educación y Artes	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-1,48142	,41315	,021	-2,8636	-,0992
	División Académica de Ciencias Básicas	-,88012	,37573	1,000	-2,1372	,3769

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Ciencias Biológicas	-,26254	,30203	1,000	-1,2730	,7479
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,25512	,24495	1,000	-1,0746	,5644
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,21889	,29188	1,000	-,7576	1,1954
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,37280	,26794	,000	-2,2692	-,4764
	División Académica de Ciencias de la Salud	-,13727	,22579	1,000	-,8927	,6181
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,72870	,42950	,004	-3,1656	-,2918
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,11140	,27183	,003	-2,0208	-,2020
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,50100	,38665	1,000	-1,7946	,7926
División Académica de Informática y Sistemas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,24727	,53785	1,000	-1,5521	2,0467
	División Académica de Ciencias Básicas	,84857	,50967	1,000	-,8566	2,5537
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,46615	,45805	,082	-,0663	2,9986
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,47357	,42259	,030	,0597	2,8874
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,94759	,45142	,001	,4373	3,4578
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	,35590	,43633	1,000	-1,1039	1,8157
	División Académica de	1,59143	,41178	,007	,2138	2,9691

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Ciencias de la Salud					
	División Académica de Educación y Artes	1,72870	,42950	,004	,2918	3,1656
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	,61730	,43873	1,000	-,8505	2,0851
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	1,22769	,51777	1,000	-,5046	2,9599
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,37002	,42273	1,000	-1,7843	1,0443
	División Académica de Ciencias Básicas	,23127	,38625	1,000	-1,0609	1,5235
	División Académica de Ciencias Biológicas	,84886	,31501	,406	-,2050	1,9028
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,85627	,26079	,062	-,0162	1,7288
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,33029	,30529	,001	,3089	2,3517
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-,26140	,28250	1,000	-1,2065	,6837
	División Académica de Ciencias de la Salud	,97413	,24288	,004	,1615	1,7867
	División Académica de Educación y Artes	1,11140	,27183	,003	,2020	2,0208
	División Académica de Informática y Sistemas	-,61730	,43873	1,000	-2,0851	,8505
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,61040	,39688	1,000	-,7174	1,9382
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,98042	,50429	1,000	-2,6676	,7067
	División Académica de	-,37912	,47412	1,000	-1,9653	1,2071

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Ciencias Básicas					
División Académica de Ciencias Biológicas	,23846	,41814	1,000	-1,1605	1,6374
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,24588	,37897	1,000	-1,0220	1,5138
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,71989	,41086	1,000	-,6547	2,0945
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-,87179	,39422	1,000	-2,1907	,4471
División Académica de Ciencias de la Salud	,36374	,36688	1,000	-,8637	1,5912
División Académica de Educación y Artes	,50100	,38665	1,000	-,7926	1,7946
División Académica de Informática y Sistemas	-1,22769	,51777	1,000	-2,9599	,5046
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,61040	,39688	1,000	-1,9382	,7174

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Apéndice G: Pruebas satisfacción con los servicios institucionales

MEDIDA SERVICIOS INSTITUCIONALES								
	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
					Descriptivos			
División Académica de Ciencias Agropecuarias	11	3,6623	1,05757	,31887	2,9519	4,3728	2,36	5,79
División Académica de Ciencias Básicas	14	3,7500	,93751	,25056	3,2087	4,2913	1,57	4,93
División Académica de Ciencias Biológicas	26	2,9753	,58969	,11565	2,7371	3,2135	1,79	3,79
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	56	3,3865	,77911	,10411	3,1778	3,5951	1,57	4,86
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	29	3,1034	,78423	,14563	2,8051	3,4018	1,00	4,50
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	39	4,4231	,28020	,04487	4,3322	4,5139	3,57	5,00
División Académica de Ciencias de la Salud	84	3,2279	,87408	,09537	3,0382	3,4176	1,29	5,43
División Académica de Educación y Artes	46	3,3618	,88684	,13076	3,0984	3,6252	1,21	5,36
División Académica de Informática y Sistemas	10	4,6143	,32156	,10169	4,3843	4,8443	3,86	5,07
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	37	3,6100	,83003	,13646	3,3333	3,8868	1,79	5,14
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	13	3,4341	1,07636	,29853	2,7836	4,0845	1,29	4,86
Total	365	3,4861	,89276	,04673	3,3942	3,5780	1,00	5,79

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: MEDIDA SERVICIOS INSTITUCIONALES

Bonferroni

(I) División Académica	(J) División Académica	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
División Académica de Ciencias Agropecuarias	División Académica de Ciencias Básicas	-,08766	,32003	1,000	-1,1583	,9830
	División Académica de Ciencias Biológicas	,68706	,28569	,918	-,2687	1,6429
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,27586	,26195	1,000	-,6005	1,1522
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,55889	,28126	1,000	-,3821	1,4999
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-,76074	,27116	,292	-1,6679	,1465
	División Académica de Ciencias de la Salud	,43445	,25468	1,000	-,4176	1,2865
	División Académica de Educación y Artes	,30054	,26659	1,000	-,5914	1,1924
	División Académica de Informática y Sistemas	-,95195	,34705	,352	-2,1130	,2091
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	,05230	,27277	1,000	-,8603	,9649
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,22827	,32540	1,000	-,8604	1,3169
División Académica de Ciencias Básicas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,08766	,32003	1,000	-,9830	1,1583
	División Académica de Ciencias Biológicas	,77473	,26330	,191	-,1062	1,6556
	División Académica de	,36352	,23734	1,000	-,4305	1,1576

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Ciencias Económico					
	Administrativas					
	División Académica de	,64655	,25849	,705	-,2183	1,5114
	Ciencias Sociales y					
	Humanidades					
	División Académica de	-,67308	,24747	,377	-1,5010	,1548
	Ingeniería y					
	Arquitectura					
	División Académica de	,52211	,22929	1,000	-,2450	1,2892
	Ciencias de la Salud					
	División Académica de	,38820	,24244	1,000	-,4229	1,1993
	Educación y Artes					
	División Académica de	-,86429	,32886	,493	-1,9645	,2360
	Informática y Sistemas					
	División Académica	,13996	,24923	1,000	-,6938	,9738
	Multidisciplinaria de					
	Comalcalco					
	División Académica	,31593	,30593	1,000	-,7076	1,3394
	Multidisciplinaria de					
	los Ríos					
División Académica de	División Académica de	-,68706	,28569	,918	-1,6429	,2687
Ciencias Biológicas	Ciencias					
	Agropecuarias					
	División Académica de	-,77473	,26330	,191	-1,6556	,1062
	Ciencias Básicas					
	División Académica de	-,41120	,18850	1,000	-1,0418	,2194
	Ciencias Económico					
	Administrativas					
	División Académica de	-,12817	,21452	1,000	-,8459	,5895
	Ciencias Sociales y					
	Humanidades					
	División Académica de	-1,44780	,20110	,000	-2,1206	-,7750
	Ingeniería y					
	Arquitectura					
	División Académica de	-,25262	,17826	1,000	-,8490	,3438
	Ciencias de la Salud					
	División Académica de	-,38653	,19488	1,000	-1,0385	,2655
	Educación y Artes					

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Informática y Sistemas	-1,63901	,29556	,000	-2,6278	-,6502
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,63476	,20326	,107	-1,3148	,0453
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,45879	,26980	1,000	-1,3614	,4439
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,27586	,26195	1,000	-1,1522	,6005
	División Académica de Ciencias Básicas	-,36352	,23734	1,000	-1,1576	,4305
	División Académica de Ciencias Biológicas	,41120	,18850	1,000	-,2194	1,0418
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,28303	,18172	1,000	-,3249	,8910
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,03660	,16566	,000	-1,5908	-,4824
	División Académica de Ciencias de la Salud	,15859	,13703	1,000	-,2998	,6170
	División Académica de Educación y Artes	,02468	,15805	1,000	-,5041	,5535
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,22781	,27268	,001	-2,1401	-,3155
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,22356	,16828	1,000	-,7865	,3394
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,04759	,24453	1,000	-,8657	,7705
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,55889	,28126	1,000	-1,4999	,3821
	División Académica de Ciencias Básicas	-,64655	,25849	,705	-1,5114	,2183

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Ciencias Biológicas	,12817	,21452	1,000	-,5895	,8459
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,28303	,18172	1,000	-,8910	,3249
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,31963	,19476	,000	-1,9712	-,6680
	División Académica de Ciencias de la Salud	-,12444	,17107	1,000	-,6968	,4479
	División Académica de Educación y Artes	-,25835	,18833	1,000	-,8884	,3717
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,51084	,29128	,000	-2,4853	-,5363
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,50659	,19699	,579	-1,1656	,1525
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,33062	,26511	1,000	-1,2176	,5563
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,76074	,27116	,292	-,1465	1,6679
	División Académica de Ciencias Básicas	,67308	,24747	,377	-,1548	1,5010
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,44780	,20110	,000	,7750	2,1206
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,03660	,16566	,000	,4824	1,5908
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,31963	,19476	,000	,6680	1,9712
	División Académica de Ciencias de la Salud	1,19519	,15391	,000	,6803	1,7101
	División Académica de Educación y Artes	1,06128	,17289	,000	,4829	1,6397
	División Académica de	-,19121	,28154	1,000	-1,1331	,7507

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Informática y Sistemas					
	División Académica	,81304	,18228	,001	,2032	1,4229
	Multidisciplinaria de Comalcalco					
	División Académica	,98901	,25437	,007	,1380	1,8400
	Multidisciplinaria de los Ríos					
División Académica de Ciencias de la Salud	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,43445	,25468	1,000	-1,2865	,4176
	División Académica de Ciencias Básicas	-,52211	,22929	1,000	-1,2892	,2450
	División Académica de Ciencias Biológicas	,25262	,17826	1,000	-,3438	,8490
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,15859	,13703	1,000	-,6170	,2998
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,12444	,17107	1,000	-,4479	,6968
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,19519	,15391	,000	-1,7101	-,6803
	División Académica de Educación y Artes	-,13391	,14569	1,000	-,6213	,3535
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,38639	,26570	,000	-2,2753	-,4975
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,38215	,15672	,838	-,9065	,1422
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,20617	,23673	1,000	-,9982	,5858
División Académica de Educación y Artes	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,30054	,26659	1,000	-1,1924	,5914
	División Académica de Ciencias Básicas	-,38820	,24244	1,000	-1,1993	,4229

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Ciencias Biológicas	,38653	,19488	1,000	-,2655	1,0385
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	-,02468	,15805	1,000	-,5535	,5041
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,25835	,18833	1,000	-,3717	,8884
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,06128	,17289	,000	-1,6397	-,4829
	División Académica de Ciencias de la Salud	,13391	,14569	1,000	-,3535	,6213
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,25248	,27713	,000	-2,1797	-,3253
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,24824	,17540	1,000	-,8351	,3386
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,07226	,24949	1,000	-,9070	,7624
División Académica de Informática y Sistemas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,95195	,34705	,352	-,2091	2,1130
	División Académica de Ciencias Básicas	,86429	,32886	,493	-,2360	1,9645
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,63901	,29556	,000	,6502	2,6278
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,22781	,27268	,001	,3155	2,1401
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,51084	,29128	,000	,5363	2,4853
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	,19121	,28154	1,000	-,7507	1,1331
	División Académica de	1,38639	,26570	,000	,4975	2,2753

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Ciencias de la Salud					
	División Académica de Educación y Artes	1,25248	,27713	,000	,3253	2,1797
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	1,00425	,28309	,024	,0571	1,9513
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	1,18022	,33409	,026	,0625	2,2980
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,05230	,27277	1,000	-,9649	,8603
	División Académica de Ciencias Básicas	-,13996	,24923	1,000	-,9738	,6938
	División Académica de Ciencias Biológicas	,63476	,20326	,107	-,0453	1,3148
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,22356	,16828	1,000	-,3394	,7865
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,50659	,19699	,579	-,1525	1,1656
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-,81304	,18228	,001	-1,4229	-,2032
	División Académica de Ciencias de la Salud	,38215	,15672	,838	-,1422	,9065
	División Académica de Educación y Artes	,24824	,17540	1,000	-,3386	,8351
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,00425	,28309	,024	-1,9513	-,0571
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,17597	,25609	1,000	-,6808	1,0327
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,22827	,32540	1,000	-1,3169	,8604
	División Académica de	-,31593	,30593	1,000	-1,3394	,7076

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Ciencias Básicas					
División Académica de Ciencias Biológicas	,45879	,26980	1,000	-,4439	1,3614
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,04759	,24453	1,000	-,7705	,8657
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	,33062	,26511	1,000	-,5563	1,2176
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-,98901	,25437	,007	-1,8400	-,1380
División Académica de Ciencias de la Salud	,20617	,23673	1,000	-,5858	,9982
División Académica de Educación y Artes	,07226	,24949	1,000	-,7624	,9070
División Académica de Informática y Sistemas	-1,18022	,33409	,026	-2,2980	-,0625
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,17597	,25609	1,000	-1,0327	,6808

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Apéndice H: Pruebas satisfacción con la infraestructura educativa

MEDIDA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	Descriptivos							
	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
División Académica de Ciencias Agropecuarias	11	2,6545	,57335	,17287	2,2694	3,0397	1,80	3,60
División Académica de Ciencias Básicas	14	3,3429	,78614	,21011	2,8890	3,7968	1,40	4,20
División Académica de Ciencias Biológicas	26	2,6385	,76319	,14967	2,3302	2,9467	1,00	3,80
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	56	2,5500	,96201	,12855	2,2924	2,8076	1,00	5,80
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	29	2,9655	1,01990	,18939	2,5776	3,3535	1,00	5,20
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	39	4,1641	,52490	,08405	3,9939	4,3343	3,20	5,20
División Académica de Ciencias de la Salud	84	2,6667	1,03030	,11242	2,4431	2,8903	1,00	5,80
División Académica de Educación y Artes	46	2,9261	1,02273	,15079	2,6224	3,2298	1,00	5,20
División Académica de Informática y Sistemas	10	4,4600	,45265	,14314	4,1362	4,7838	3,80	5,20
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	37	4,2054	1,07340	,17647	3,8475	4,5633	1,00	6,00
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	13	2,8308	1,11309	,30872	2,1581	3,5034	1,00	4,40
Total	365	3,0997	1,12627	,05895	2,9838	3,2157	1,00	6,00

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: MEDIDA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

Bonferroni

(I) División Académica	(J) División Académica	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
División Académica de Ciencias Agropecuarias	División Académica de Ciencias Básicas	-,68831	,37689	1,000	-1,9492	,5726
	División Académica de Ciencias Biológicas	,01608	,33645	1,000	-1,1095	1,1417
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,10455	,30849	1,000	-,9275	1,1366
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	-,31097	,33123	1,000	-1,4191	,7972
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,50956	,31934	,000	-2,5779	-,4412
	División Académica de Ciencias de la Salud	-,01212	,29993	1,000	-1,0156	,9913
	División Académica de Educación y Artes	-,27154	,31395	1,000	-1,3219	,7788
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,80545	,40871	,001	-3,1728	-,4381
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,55086	,32124	,000	-2,6256	-,4761
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,17622	,38321	1,000	-1,4583	1,1058
	División Académica de Ciencias Básicas	,68831	,37689	1,000	-,5726	1,9492
	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,70440	,31008	1,000	-,3330	1,7418
	División Académica de Ciencias Biológicas	,79286	,27951	,265	-,1423	1,7280

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Ciencias Económico					
	Administrativas					
	División Académica de	,37734	,30442	1,000	-,6411	1,3958
	Ciencias Sociales y					
	Humanidades					
	División Académica de	-,82125	,29143	,281	-1,7963	,1538
	Ingeniería y					
	Arquitectura					
	División Académica de	,67619	,27003	,700	-,2272	1,5796
	Ciencias de la Salud					
	División Académica de	,41677	,28552	1,000	-,5385	1,3720
	Educación y Artes					
	División Académica de	-1,11714	,38729	,229	-2,4129	,1786
	Informática y Sistemas					
	División Académica	-,86255	,29351	,193	-1,8445	,1194
	Multidisciplinaria de					
	Comalcalco					
	División Académica	,51209	,36029	1,000	-,6933	1,7175
	Multidisciplinaria de					
	los Ríos					
División Académica de	División Académica de	-,01608	,33645	1,000	-1,1417	1,1095
Ciencias Biológicas	Ciencias					
	Agropecuarias					
	División Académica de	-,70440	,31008	1,000	-1,7418	,3330
	Ciencias Básicas					
	División Académica de	,08846	,22199	1,000	-,6542	,8311
	Ciencias Económico					
	Administrativas					
	División Académica de	-,32706	,25264	1,000	-1,1723	,5182
	Ciencias Sociales y					
	Humanidades					
	División Académica de	-1,52564	,23683	,000	-2,3180	-,7333
	Ingeniería y					
	Arquitectura					
	División Académica de	-,02821	,20993	1,000	-,7305	,6741
	Ciencias de la Salud					
	División Académica de	-,28763	,22951	1,000	-1,0555	,4802
	Educación y Artes					

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Informática y Sistemas	-1,82154	,34807	,000	-2,9860	-,6570
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,56694	,23938	,000	-2,3678	-,7661
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,19231	,31774	1,000	-1,2553	,8707
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	-,10455	,30849	1,000	-1,1366	,9275
	División Académica de Ciencias Básicas	-,79286	,27951	,265	-1,7280	,1423
	División Académica de Ciencias Biológicas	-,08846	,22199	1,000	-,8311	,6542
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	-,41552	,21400	1,000	-1,1315	,3004
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,61410	,19509	,000	-2,2668	-,9614
	División Académica de Ciencias de la Salud	-,11667	,16137	1,000	-,6566	,4232
	División Académica de Educación y Artes	-,37609	,18613	1,000	-,9988	,2466
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,91000	,32113	,000	-2,9844	-,8356
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,65541	,19817	,000	-2,3184	-,9924
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,28077	,28798	1,000	-1,2442	,6827
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,31097	,33123	1,000	-,7972	1,4191
	División Académica de Ciencias Básicas	-,37734	,30442	1,000	-1,3958	,6411

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Ciencias Biológicas	,32706	,25264	1,000	-,5182	1,1723
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,41552	,21400	1,000	-,3004	1,1315
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,19859	,22936	,000	-1,9659	-,4312
	División Académica de Ciencias de la Salud	,29885	,20147	1,000	-,3752	,9729
	División Académica de Educación y Artes	,03943	,22180	1,000	-,7026	,7815
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,49448	,34303	,001	-2,6421	-,3468
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,23989	,23199	,000	-2,0160	-,4637
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,13475	,31222	1,000	-,9098	1,1793
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	División Académica de Ciencias Agropecuarias	1,50956	,31934	,000	,4412	2,5779
	División Académica de Ciencias Básicas	,82125	,29143	,281	-,1538	1,7963
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,52564	,23683	,000	,7333	2,3180
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,61410	,19509	,000	,9614	2,2668
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,19859	,22936	,000	,4312	1,9659
	División Académica de Ciencias de la Salud	1,49744	,18125	,000	,8910	2,1038
	División Académica de Educación y Artes	1,23802	,20361	,000	,5568	1,9192
	División Académica de	-,29590	,33156	1,000	-1,4052	,8134

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Informática y Sistemas					
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-,04130	,21467	1,000	-,7595	,6769
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	1,33333	,29957	,001	,3311	2,3356
División Académica de Ciencias de la Salud	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,01212	,29993	1,000	-,9913	1,0156
	División Académica de Ciencias Básicas	-,67619	,27003	,700	-1,5796	,2272
	División Académica de Ciencias Biológicas	,02821	,20993	1,000	-,6741	,7305
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,11667	,16137	1,000	-,4232	,6566
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	-,29885	,20147	1,000	-,9729	,3752
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,49744	,18125	,000	-2,1038	-,8910
	División Académica de Educación y Artes	-,25942	,17157	1,000	-,8334	,3146
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,79333	,31291	,000	-2,8402	-,7465
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,53874	,18457	,000	-2,1562	-,9213
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	-,16410	,27879	1,000	-1,0968	,7686
División Académica de Educación y Artes	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,27154	,31395	1,000	-,7788	1,3219
	División Académica de Ciencias Básicas	-,41677	,28552	1,000	-1,3720	,5385

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	División Académica de Ciencias Biológicas	,28763	,22951	1,000	-,4802	1,0555
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,37609	,18613	1,000	-,2466	,9988
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	-,03943	,22180	1,000	-,7815	,7026
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,23802	,20361	,000	-1,9192	-,5568
	División Académica de Ciencias de la Salud	,25942	,17157	1,000	-,3146	,8334
	División Académica de Informática y Sistemas	-1,53391	,32637	,000	-2,6258	-,4420
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,27932	,20657	,000	-1,9704	-,5882
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	,09532	,29382	1,000	-,8877	1,0783
División Académica de Informática y Sistemas	División Académica de Ciencias Agropecuarias	1,80545	,40871	,001	,4381	3,1728
	División Académica de Ciencias Básicas	1,11714	,38729	,229	-,1786	2,4129
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,82154	,34807	,000	,6570	2,9860
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,91000	,32113	,000	,8356	2,9844
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,49448	,34303	,001	,3468	2,6421
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	,29590	,33156	1,000	-,8134	1,4052
	División Académica de	1,79333	,31291	,000	,7465	2,8402

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

	Ciencias de la Salud					
	División Académica de Educación y Artes	1,53391	,32637	,000	,4420	2,6258
	División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	,25459	,33339	1,000	-,8608	1,3700
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	1,62923	,39345	,002	,3129	2,9456
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	División Académica de Ciencias Agropecuarias	1,55086	,32124	,000	,4761	2,6256
	División Académica de Ciencias Básicas	,86255	,29351	,193	-,1194	1,8445
	División Académica de Ciencias Biológicas	1,56694	,23938	,000	,7661	2,3678
	División Académica de Ciencias Económico Administrativas	1,65541	,19817	,000	,9924	2,3184
	División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	1,23989	,23199	,000	,4637	2,0160
	División Académica de Ingeniería y Arquitectura	,04130	,21467	1,000	-,6769	,7595
	División Académica de Ciencias de la Salud	1,53874	,18457	,000	,9213	2,1562
	División Académica de Educación y Artes	1,27932	,20657	,000	,5882	1,9704
	División Académica de Informática y Sistemas	-,25459	,33339	1,000	-1,3700	,8608
	División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	1,37464	,30159	,000	,3657	2,3836
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos	División Académica de Ciencias Agropecuarias	,17622	,38321	1,000	-1,1058	1,4583
	División Académica de	-,51209	,36029	1,000	-1,7175	,6933

Satisfacción estudiantil con los servicios académicos de una Universidad Pública del Sureste Mexicano

Ciencias Básicas					
División Académica de Ciencias Biológicas	,19231	,31774	1,000	-,8707	1,2553
División Académica de Ciencias Económico Administrativas	,28077	,28798	1,000	-,6827	1,2442
División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades	-,13475	,31222	1,000	-1,1793	,9098
División Académica de Ingeniería y Arquitectura	-1,33333	,29957	,001	-2,3356	-,3311
División Académica de Ciencias de la Salud	,16410	,27879	1,000	-,7686	1,0968
División Académica de Educación y Artes	-,09532	,29382	1,000	-1,0783	,8877
División Académica de Informática y Sistemas	-1,62923	,39345	,002	-2,9456	-,3129
División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco	-1,37464	,30159	,000	-2,3836	-,3657
