
SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA, DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS

José Rafael Baca Pumarejo

Daniel Cantú Cervantes

Jorge Alfredo Lera Mejía

Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue identificar los factores más sobresalientes que impactan en la satisfacción estudiantil de los alumnos de las carreras de Contador Público y Licenciado en Tecnologías de la Información de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. La investigación se realizó durante 2018, previo a la pandemia de Covid-19. Se trabajó bajo un enfoque de corte cuantitativo con diseño y alcance descriptivo y transeccional mediante la Evaluación de la Satisfacción Académica Estudiantil de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), aplicada en dos carreras universitarias (N=160). Los resultados indican que los estudiantes perciben que más que la infraestructura disponible de la institución es el desempeño del profesor y del propio alumno los factores principales para mejorar la satisfacción académica, además de la relevancia de los contenidos vistos en clase.

Palabras clave: *satisfacción académica, educación superior, evaluación.*

ABSTRACT

This work aimed to identify the most outstanding factors that impact the student satisfaction of the students of the Public Accountant and Bachelor of Information Technology careers, of the Universidad

Autónoma de Tamaulipas, during 2018, before the Covid-19 Pandemic. 19. We worked under a quantitative approach with a descriptive and cross-sectional design and scope through the Evaluation of Student Academic Satisfaction by Jiménez, Terriquez, and Robles (2011), applied in two university careers (N = 160). The results indicate that students perceive that more than the available infrastructure of the institution, it is the performance of the teacher and the student himself that are the main factors to improve academic satisfaction, in addition to the relevance of the content seen in class.

Keywords: *academic satisfaction, higher education, Tamaulipas.*

INTRODUCCIÓN

La satisfacción académica del estudiante es un elemento importante que vincula en la calidad educativa de las universidades (Salinas, Morales y Martínez, 2008), y está determinada por tres grandes aspectos del factor desempeño: el personal del alumno, el social dentro de la institución y el percibido acerca de la institución (Aguerrondo, 1993; Cardoso y Cerecedo, 2011).

En el desempeño personal intervienen la motivación y la autoeficacia académica del alumno. Esto impacta en la satisfacción de logro y en el bienestar psicológico (González, Pino y Penado, 2017). El desempeño personal es importante porque es el alumno quien está en el centro del aprendizaje, y debe estar consciente de que forma parte del eje formativo, especialmente en niveles superiores, donde la autodisciplina, el autodidactismo y la investigación son pilares de la formación universitaria (Olivera, 2007; Jiménez, Terriquez y Robles, 2011).

Por otro lado, el desempeño social dentro de la institución se refiere al nivel armónico de las relaciones esenciales de la Escuela: maestros, alumnos y padres de familia (Pérez, 2014; Pérez, 2015). Estos últimos no suelen intervenir como lo hacen en niveles elementales, sin embargo, forman parte de la triada académica (Salinas et al., 2008). La relación alumno-profesor ha sido reconocida como un aspecto esencial en la formación universitaria, ya que son

actores colaborativos estrechos para la investigación y el logro de las secuencias curriculares (Sánchez, 2018). No sólo se trata que la diada alumno-profesor tenga una comunicación armónica, sino que abone al desempeño propio para que se logren los aprendizajes (Trujillo, 2000). El cumplimiento del profesor en clase y su erudición influirán de manera importante en la percepción satisfactoria de los alumnos (Rodríguez y Caicedo, 2012).

En cuanto al desempeño percibido acerca de la institución, está relacionado con la optimización de la infraestructura y la complejidad de los procesos administrativos que esto conlleva. El equipamiento es tan esencial en carreras técnicas y especializadas como en aquellas que no requieren tanto de la praxis instrumental (Pérez, 2014). Hoy en día el uso de las tecnologías de la información exige a las instituciones no sólo contar con los aparatos requeridos, sino también mantener en óptimas condiciones todo lo relacionado con la estabilidad de conexión y mantenimiento de los equipos y espacios de trabajo (Garzón, 2008).

ANTECEDENTES

La satisfacción académica estudiantil es importante debido a que es el alumno el elemento principal de las instituciones educativas y depende de éste el éxito en la integración adecuada de profesionistas al medio social y productivo (Morales, 2016). Tanto la vocación como la excelencia profesional están ligadas a la motivación y a la autoeficacia de los alumnos, y son factores que generan su satisfacción, beneficiando a la propia universidad, al sector laboral y a la sociedad que recibe su contribución (Díaz, Pérez y Florido, 2011).

Diversos autores (Valdés, 2009; Choy, 2010; Argüelles, Fajardo y Rodríguez, 2010; Pérez, 2014; Pérez, 2015; Alvarado, Morales y Aguayo, 2016; González et al., 2017) han estudiado los elementos principales que impactan en la satisfacción estudiantil universitaria. Morales y Martínez (2008), mediante un diseño transversal, encontraron que el desempeño y la disposición de los profesores fue el factor primordial, mientras que Pérez (2014)

ubicó en el mismo papel al cumplimiento adecuado de los planes de estudios establecidos.

Por otra parte, González et al. (2017) identificaron, mediante un diseño descriptivo y transversal, que el desempeño y la armonía social de los alumnos fueron el agente principal para su logro y satisfacción, mientras que para Pérez (2015) fue el desempeño del propio alumno, en contraste con Argüelles et al. (2010) y Alvarado et al. (2016), quienes ubicaron a la infraestructura (desempeño percibido de la institución) como el pilar para la satisfacción académica.

Acorde con Salinas et al. (2008), Valdés (2009), que trabajó con un diseño transversal aplicado a carreras de licenciatura en contabilidad y administración, reportó que los estudiantes de ambas carreras encuentran una mejor satisfacción por la actitud y desempeño del profesor.

Si bien los hallazgos sobre la satisfacción académica varían, todos localizan las grandes esferas que la determinan: el desempeño del propio alumno, el del profesor, de los contenidos y aprendizajes y de la infraestructura educativa. Es importante señalar que en el estado de Tamaulipas, México, no se han reportado investigaciones al respecto, que muy útiles serían para los educadores e instituciones para precisar los aspectos que determinan la satisfacción académica de sus estudiantes.

A partir de lo anterior nos planteamos como pregunta de investigación: ¿cuáles fueron los factores más sobresalientes que impactaron en la satisfacción estudiantil de los alumnos de las carreras de Contador Público y Licenciado en Tecnologías de la Información de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, durante 2018, previo a la pandemia de Covid-19?

METODOLOGÍA

Para responder a este cuestionamiento se trabajó bajo un enfoque de corte cuantitativo con alcance y diseño descriptivo y transeccional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) y, dado que se realizó antes de la Pandemia de Covid-19, fue posible hacerlo en un período de clases presenciales.

Se establecieron dos hipótesis direccionales:

H₁: El desempeño, tanto del profesor como del propio alumno, es el aspecto más sobresaliente para la satisfacción académica de los estudiantes.

H₂: El contenido de la Unidad de Aprendizaje y su cumplimiento es el factor más relevante para la satisfacción académica de los alumnos estudiados.

SUJETOS

Participaron estudiantes inscritos en la Facultad de Comercio y Administración Victoria de la Universidad Autónoma de Tamaulipas durante el otoño de 2018 de las carreras de Contador Público y Licenciado en Tecnologías de la Información. Al momento, la matrícula registrada para estas carreras fue de 783 y 255 alumnos activos, respectivamente.

La muestra probabilística se estratificó bajo la fórmula

$$n = \frac{Z_a^2 Npq}{E^2(N-1) + Z_a^2 pq}$$

Donde “n” es el tamaño muestral, N=población, p=probabilidad a favor (50%), q= probabilidad en contra (50%), Z=nivel de confianza (97%), y E=error aceptable (3%) (Levine y Krehbiel, 2006). La muestra de la carrera de Contador Público fue de 80.167 (N=80), mientras que para la de Licenciado en Tecnologías de la Información fue de 66.27 alumnos (N=66).

Contador Público:
$$\frac{(1.7)_a^2(783)(0.5)(0.5)}{(0.09)^2(783-1)+(1.7)_a^2(0.5)(0.5)} \quad n=80.167$$

Licenciatura en Tecnologías de la Información:

$$\frac{(1.7)_a^2(255)(0.5)(0.5)}{(0.09)^2(255-1)+(1.7)_a^2(0.5)(0.5)} \quad n=66.274$$

Enseguida, se niveló la muestra más baja para hacerla equivalente a la primera, y tener así dos grupos definidos ($N=80$) de estudiantes de ambas carreras.

Todos los participantes fueron informados sobre el propósito del estudio y de las implicaciones éticas del trato de la información. Su participación fue enteramente voluntaria, ya que podían abandonar el proyecto en cualquier momento. Además, no se solicitarían datos personales como nombres, apellidos o números telefónicos. También, se les informó que todos sus datos tendrían un uso meramente académico.

INSTRUMENTO

Se utilizó el instrumento validado sobre Evaluación de la Satisfacción Académica Estudiantil de Jiménez et al. (2011), que mide el grado psicométrico sobre la satisfacción académica respecto al desarrollo mediante dos constructos que consideran la relevancia de los contenidos académicos, la duración y cumplimiento de los planes y objetivos de estudios en la clase, además de la relevancia de las prácticas y dinámicas grupales y de los materiales usados (bibliografía y multimedia). Este cuestionario se dirige a identificar la percepción de los alumnos sobre la adecuación de las instalaciones del plantel (laboratorios, mobiliario, equipos de cómputo) y acerca del desempeño del profesor (dominio de los temas impartidos, didáctica en clase, puntualidad, comportamiento y uso efectivo del tiempo en clase); asimismo, sobre la propia percepción del alumno en clase (puntualidad, motivación, cumplimiento de tareas, estudio de los temas y uso de tecnologías disponibles) (Jiménez et al., 2011).

El cuestionario contiene 34 reactivos distribuidos en dos constructos: Importancia Otorgada y Desempeño Percibido. El primero consta de 5 ítems (iniciales) y observa la importancia general que los usuarios otorgan a la satisfacción respecto a las Unidades de Aprendizaje (UA), metodología de estudio en el aula, la infraestructura disponible y el desempeño general de los profesores y el de los alumnos. Los 30 reactivos restantes se

refieren al Desempeño Percibido y se distribuyen en diversos factores: contenido de las UA y su cumplimiento, metodología y didáctica en clase, infraestructura disponible, desempeño del profesor y desempeño del propio estudiante (Jiménez et al., 2011).

El instrumento (detallado más adelante) fue validado por Jiménez et al. (2011), y revalidado por Pecina (2019), quienes reportaron coeficientes de fiabilidad (alfa de Cronbach), para el constructo 1 (Importancia Otorgada) de $\alpha=0.601$, mientras que para el factor 1 (Contenido de UA y su cumplimiento) del constructo 2 fue de $\alpha=0.693$. Se identificaron los siguientes valores para los demás factores: $\alpha=0.905$ (Metodología y didáctica en clase); $\alpha=0.790$ (Infraestructura disponible); $\alpha=0.909$ (Desempeño del profesor); y $\alpha=0.717$ (Desempeño del propio estudiante). Según Thorndike (1989), estos valores pueden ser adecuados para estudios con alcance descriptivo.

Los ítems relacionados con el constructo 1 (Importancia Otorgada) se clasifican bajo una escala tipo Likert, que comprende los intervalos "Sin importancia", "Importante", "Muy importante" y "Fundamental", dando el valor de 1 a "Sin importancia" y el valor más alto de 5 a "Fundamental". Por otro lado, para el constructo 2 (Desempeño Percibido), el cuestionario mensura bajo los intervalos "Muy insatisfecho", "Insatisfecho", "Poco satisfecho", "Satisfecho" y "Muy satisfecho", dando el valor de 1 a "Muy insatisfecho" y el valor más alto de 5 a "Muy satisfecho". A continuación se muestran los ítems que conforman el constructo 1, y de los factores del segundo.

Importancia Otorgada: "¿Qué tan importante consideras el contenido de la unidad de aprendizaje?", "¿Qué tan importante es la metodología: las actividades y los materiales didácticos que ayudan a entender el contenido de la unidad de aprendizaje?", "¿Qué tan importante es la infraestructura disponible: instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, baños, áreas verdes, entre otras", "¿Qué tan importante es el desempeño de los profesores?", "¿Qué tan importante consideras tu desempeño como estudiante?".

Desempeño Percibido: factor 1 (Contenido de UA y su cumplimiento): “¿Se explican claramente los objetivos de la unidad de aprendizaje?”, “¿Se cumplen los objetivos establecidos?”, “¿Se comprenden los contenidos de las unidades de aprendizaje y el uso del material didáctico?”, “¿Los contenidos de las unidades de aprendizaje son relevantes y aplicables en mi programa académico?”, “¿La duración de las unidades de aprendizaje es la adecuada?”. Factor 2 (Metodología y didáctica en clase [“Estas actividades y materiales me ayudaron a entender los contenidos”]): “Trabajos, práctica de laboratorio y tareas durante las unidades de aprendizaje”, “Cuadernos de trabajos y ejercicios”, “Discusiones en clase propician la participación de los alumnos”, “Material audiovisual (videos, presentaciones, entre otras”, “Bibliografía disponible para lograr los objetivos de la unidad de aprendizaje”. Factor 3 (Infraestructura disponible): “¿Las instalaciones (aulas, sillas, iluminación, áreas verdes, baños) son adecuadas?”, “¿Los laboratorios son adecuados para la realización de las prácticas?”, “¿El equipo usado (de laboratorio y de cómputo/proyectores) cumple con las necesidades de la unidad de aprendizaje?”. Factor 4 (Desempeño del profesor): “¿Muestra conocimiento y dominio del tema?”, “¿Presenta el contenido de la unidad de aprendizaje de manera clara?”, “¿Promueve la discusión y el diálogo para enriquecer los temas?”, “¿Responde a las preguntas de manera adecuada?”, “¿Maneja de manera efectiva las dinámicas de grupo/solución de tareas y exámenes?”, “¿El profesor asiste a clases puntualmente siempre?”, “¿Mantiene al grupo interesado y enfocado en los temas de la unidad de aprendizaje?”, “¿Considera usted que el conocimiento por parte de los profesores es el adecuado para volver a tomar otra materia o recursar materias con los mismos?”, “El uso de tiempo efectivo de clases por parte del profesor, ¿es el adecuado?”, “¿La apariencia y el comportamiento del profesor es adecuado?”. Factor 5 (Desempeño del propio estudiante): “En cuanto a la motivación, ¿Las actividades son interesantes?”, “¿Asisto puntualmente a clases siempre?”, “¿Cumpló con todas las tareas y trabajos necesarios durante

la unidad de aprendizaje?”, “¿Dedico tiempo extra a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje?”, “Para el logro de los objetivos, ¿la bibliografía empleada es consultada regularmente?”, “¿Hago uso de las tecnologías de la información disponibles, como es equipo de cómputo, internet, acceso a bibliografía en línea, etc.?” (Jiménez et al., 2011).

PROCEDIMIENTO

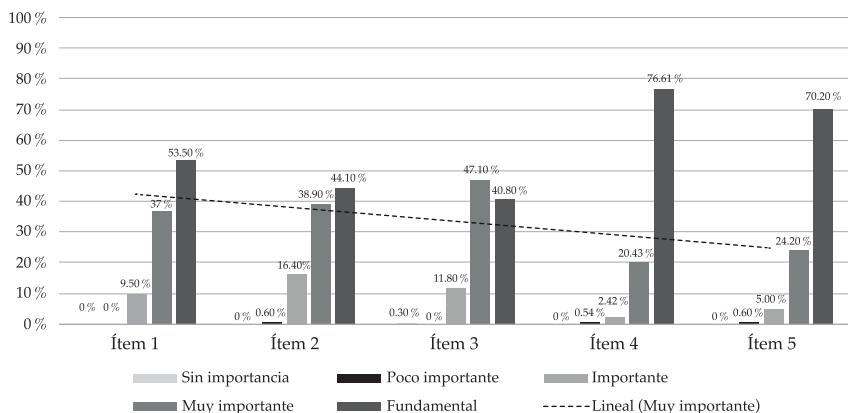
Se efectuó una investigación literaria con el objetivo de identificar los antecedentes más relevantes relacionados con el problema de estudio y se aplicó el instrumento “Evaluación de la Satisfacción Académica Estudiantil” (Jiménez et al., 2011) a un total de 160 estudiantes de la Facultad de Comercio y Administración Victoria (UAT). Se cuantificaron estadígrafos en porcentajes mediante el programa Microsoft Excel versión 360©. Con el mismo *software* se calcularon los valores alfa de confiabilidad y se representaron en gráficos de barras los porcentajes obtenidos, analizando los constructos por separado (Gráficos 1, 2, 3 y 4) en cada una de las carreras analizadas. Enseguida, se compararon, a través el *software* estadístico STATS© (versión 2.0), los porcentajes mediante pruebas de diferencias de proporciones, para conocer las disparidades significativas entre ellos (valor de significancia admitido de 0.05%). Por último, se discutieron los resultados y se contrastaron las conclusiones más relevantes con los objetivos e hipótesis inicialmente planteados (Hernández et al., 2014).

RESULTADOS

En los gráficos 1 y 2 aparecen los hallazgos sobre los ítems del constructo 1 (Importancia Otorgada) en cada carrera.

Gráfico 1

Porcentajes del constructo “Importancia Otorgada” de la carrera de Contador Público.

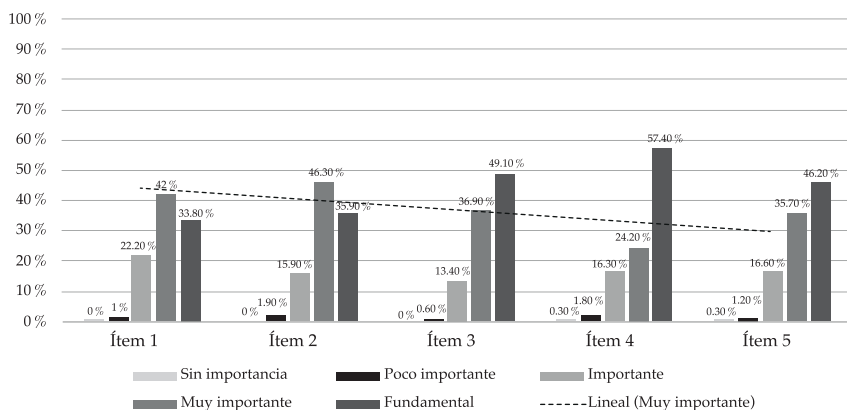


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Se puede observar en el Gráfico 1 que la percepción de relevancia más importante recae en el profesor y en el propio alumno (ítems 4 y 5); es decir, que el desempeño de cada uno es determinante para la satisfacción académica, no encontrándose diferencias significativas entre los dos puntajes ($P=0.792$, $p>0.05$). Los contenidos son el tercer aspecto en importancia en la satisfacción académica. Por otro lado, si bien la infraestructura física (ítem 3) fue más relevante para los estudiantes de la Licenciatura en Tecnologías de la Información (Gráfico 2), fue el valor menos importante para los estudiantes de la carrera de Contador Público, aunque la diferencia entre estos porcentajes no es significativa ($P=0.874$, $p>0.05$).

Gráfico 2

Porcentajes del constructo “Importancia Otorgada” de la carrera de Licenciado en Tecnologías de la Información.

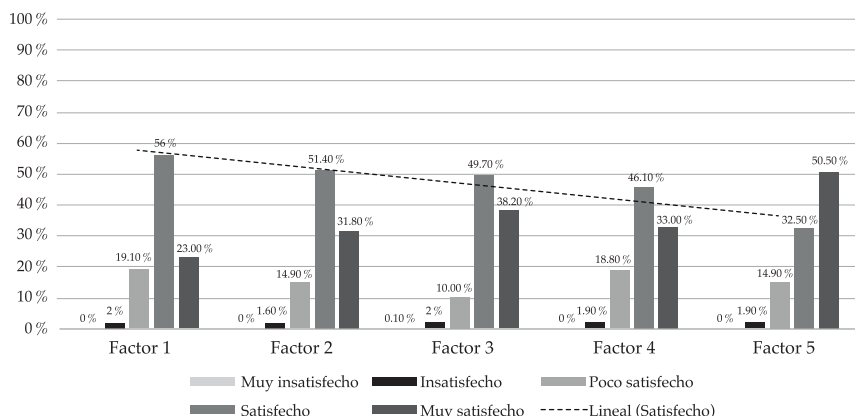


Fuente: elaboración propia a partir de los datos encontrados.

Por otro lado, si bien los resultados de la carrera de Tecnologías de la Información (Gráfico 2) son diferentes, sobresalen los mismos criterios principales para la satisfacción académica encontrados en los alumnos que estudian para Contador Público (ítems 4 y 5), aunque como tercer aspecto figuró la infraestructura (ítem 3) y la metodología usada en clase (ítem 2). El elemento profesor (ítem 4) fue el más sobresaliente para ambas carreras, y su diferencia sí es significativa ($P=0.018$, $p<0.05$). Estos hallazgos aportan evidencia para respaldar la H1, que concede al desempeño en clase del profesor y del propio alumno el rasgo más sobresaliente para la satisfacción académica por parte de los alumnos objeto de esta investigación.

Gráfico 3

Porcentajes del constructo 2 “Desempeño Percibido” de la carrera de Contador Público.



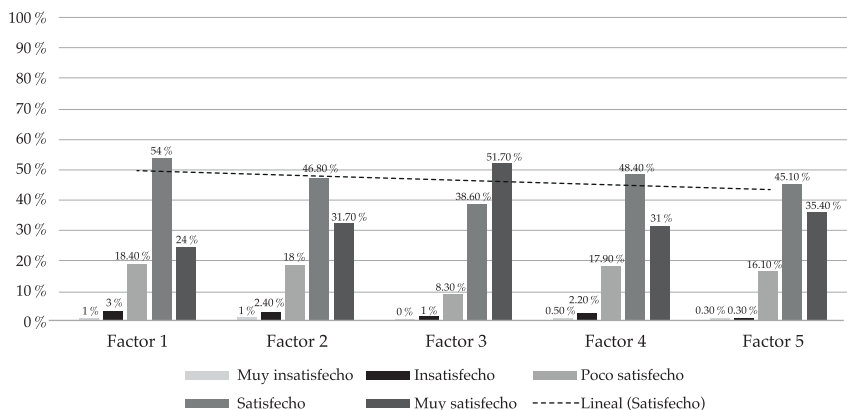
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Acerca de los hallazgos relacionados con el constructo 2 (Gráficos 3 y 4), se logró identificar que el factor 1, que se refiere al contenido y cumplimiento de la Unidad de Aprendizaje, fue el más relevante para la satisfacción de los alumnos de ambas carreras, sin diferencias significativas entre las dos ($P=0.756$, $p>0.05$). Y, aunque el factor 3 (Infraestructura) fue el segundo valor más alto para los alumnos de la carrera de Tecnología de la Información (Gráfico 4), estos resultados no muestran diferencias significativas respecto a su percepción del desempeño de su profesor ($P=0.751$, $p>0.05$) y del mismo alumno ($P=0.571$, $p>0.05$) (factores 4 y 5 del Gráfico 4). Estos datos aportan evidencia que respalda la H2, que prevé este resultado.

En cuanto al “Desempeño del propio estudiante” (factor 5) y la “Metodología en clase” (factor 2), fueron aspectos que siguieron al factor 1 en relevancia para la satisfacción en la carrera de Contador Público (Gráfico 3), sin haber diferencias significativas entre dichos puntajes ($P=0.874$, $p>0.05$).

Gráfico 4

Porcentajes del constructo 2 “Desempeño Percibido” de la carrera de Licenciado en Tecnologías de la Información.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos encontrados.

DISCUSIÓN

Los resultados de este trabajo indican que los estudiantes perciben que más que la infraestructura disponible de la institución, son el desempeño del profesor y el del propio alumno los pilares para la satisfacción académica. Esto está en consonancia con los reportes de Salinas et al. (2008) y Pérez (2015), que señalaron estos factores, además de la relevancia de los contenidos vistos en clase. También concuerdan con los reportados por Salinas et al. (2008) en el sentido de que la actuación de los profesores era un aspecto sobresaliente para la satisfacción académica estudiantil.

Otros estudios (Pérez, 2015; González et al., 2017) ya habían informado que el desempeño y eficiencia del propio alumno era otro elemento sobresaliente para su satisfacción, mientras que Pérez (2014) había identificado que el cumplimiento de los planes de estudios fungía también como relevante para la satisfacción de los estudiantes. El papel del propio alumno en su rendimiento, como concuerdan Valdez (2009) y Argüelles et al. (2010), es

esencial para la satisfacción académica que parte de la motivación intrínseca inherente al aprendizaje del alumno.

Por otra parte, el hecho de que los alumnos de la carrera de Licenciado en Tecnologías de la Información percibieran a la infraestructura como factor de importancia, puede deberse a que su especialidad precisa de adecuadas herramientas tecnológicas para operar y aprender; es decir, que dicha carrera debe trabajar inherente y necesariamente con infraestructura tecnológica (Jiménez et al., 2017).

CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio, que indican que la satisfacción académica de los estudiantes es un aspecto esencial en la formación universitaria, pueden ser valiosos para instituciones y profesores tamaulipecos, que deben contemplar al alumno como el núcleo del proceso educativo. Poner especial atención a este actor y a este tema de estudio favorecerá a un mayor entendimiento sobre cómo contribuir a mejorar la calidad educativa, ya que los alumnos de hoy serán los profesionistas del mañana.

Los factores principales relacionados con la percepción de satisfacción académica estudiantil son el desempeño del profesor y del propio alumno durante la dinámica escolar más que el nivel de infraestructura institucional. Esto responde a la pregunta de investigación de este estudio: ¿cuáles fueron los factores más sobresalientes que impactaron en la satisfacción estudiantil de los alumnos de las carreras de Contador Público y Licenciado en Tecnologías de la Información de la Universidad Autónoma de Tamaulipas durante 2018, previo a la pandemia de Covid-19?

Este trabajo, si bien puede orientar a los educadores e instituciones sobre los factores esenciales que rodean la satisfacción académica de los estudiantes, también abre un abanico de oportunidades de estudio futuras que alientan a generar nuevos bríos para continuar reflexionando sobre el entendimiento de los procesos que circundan la satisfacción estudiantil, profundizando en la especificidad del desempeño

de los profesores y de la autoeficacia del alumno en tiempos posteriores a la Pandemia del Covid-19.

Además, se recomienda implementar estudios que permitan relacionar estos factores con el desempeño curricular de los estudiantes no solamente en el ámbito universitario, sino en niveles de educación media superior y secundaria, en contextos de enseñanza públicos y privados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguerrondo, I. (1993). La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación. *Revista Interamericana de Desarrollo Educativo*, 37(116). Pp. 561-578.
- Alvarado, E., Morales, D. y Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180). Pp. 55-74.
- Argüelles, L. A., Fajardo, M. J. y Rodríguez, A. A. (2010). Propuesta de modelo predictivo para la mejora continua en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Caso Facultad de Contaduría y Administración. Campeche: Universidad Autónoma de Campeche. P. 15.
- Cardoso, E. O. y Cerecedo, M. T. (2011). Propuesta de indicadores para evaluar la calidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(2). Pp. 68-82.
- Choy, E. (2010). Formación por competencias en las facultades de ciencias contables de las universidades públicas en el Perú. *Quipukamayoc*, 17(34). Pp. 173-189.
- Díaz, J., Pérez, A. y Florido, R. (2011). Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones para disminuir la brecha digital en la sociedad actual. *Cultivos digitales*, 31(2). Pp. 81-90.
- Garzón, M. (2008). Las competencias laborales del contador público en el área económica: Avances en el marco teórico. *Revista Republicana*, 1(4-5). Pp. 149-160.

- González, M., Pino, M. y Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1). Pp. 243-260.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ª Edición)*. México: McGraw Hill. P. 534
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de Nayarit. *Artículos de Divulgación*, 6(11). Pp. 46-56.
- Morales, M. T. (2016). Estudio descriptivo de la calidad de vida laboral en profesionistas de la contaduría de la ciudad de Toluca. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México. P. 84.
- Olivera, J. (2007). La Sociedad de la Información. Análisis y retos actuales. *Apuntes: Educación Física y Deportes*, 1(87). Pp. 3-6.
- Pérez, J. (2015). Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario. *Revista de Psicología y Educación*, 10(1). Pp. 11-32.
- Pérez, Y. (2014). Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de posgrado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. P. 47.
- Pecina, R. (2019). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior*, 6(11). Pp. 2-18.
- Rodríguez, B. y Caicedo, B. (2012). Expectativas laborales y empresariales de los estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad del Valle Sede Pacífico frente a la formación académica que reciben en el periodo agosto-diciembre de 2011. Buenaventura: Universidad del Valle, Sede Pacífico. P. 79.
- Salinas, A., Morales, J. A. y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis exploratorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 1(31). Pp. 39-55.

- Sánchez, J. (2018.). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Serie Investigación. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda. P. 59.
- Thorndike, R. (1989). Psicometría aplicada. México: Limusa. P. 312.
- Trujillo, M. E. (2000). Nuevos retos del profesional de la información a las puertas del tercer milenio. *Universo diagn*, 1(1). Pp. 14-16.
- Valdés, P. (2009). Percepción del ambiente académico de estudiantes de carreras administrativas de una universidad privada. Recuperado de: <http://www.fimpes.org.mx/phocadownload/Premios/3Investigacion2009.pdf>

DATOS DE LOS AUTORES

José Rafael Baca Pumarejo

Doctor en Educación Internacional por la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Líder del CAC Nuevas tecnologías, capital humano y competitividad (FCAV UAT). Profesor investigador de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Línea de investigación: Brecha digital y educación.

Correo electrónico: rbaca@docentes.uat.edu.mx

Daniel Cantú Cervantes

Doctor en Educación por la Universidad de Baja California. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Profesor investigador de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Línea de investigación: Neurociencia para el aprendizaje y comportamiento en el contexto educativo.

Correo electrónico: dcantu@docentes.uat.edu.mx

Jorge Alfredo Lera Mejía

Doctor en Administración Pública. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Profesor investigador de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Una de sus líneas de investigación: Ciencias sociales aplicadas a la educación.

Correo electrónico: jalera@docentes.uat.edu.mx