**Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado**

**desde la perspectiva estudiantil**

En este documento se presentan lo resultados, todos los análisis estadísticos realizados a través del programa SPSS, versión 25.

Tabla 1
Género

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Género | Frecuencia | Porcentaje |
| Masculino | 28 | 56 |
| Femenino | 22 | 44 |

*Tabla 2*
Estado civil

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estado civil | Frecuencia | Porcentaje |
| soltero (a) | 9 | 18.0 |
| Casado (a) | 36 | 72.0 |
| Divorciado (a) | 1 | 2.0 |
| Unión libre | 4 | 8.0 |
| Total | 50 | 100.0 |

*Tabla 3*Edad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rango de Edad | Frecuencia | Porcentaje |
| 25 a 32 año | 15 | 30.0 |
| 33 a 40 año | 23 | 46.0 |
| 41 a 48 año | 9 | 18.0 |
| 49 a 56 año | 3 | 6.0 |
| Total | 50 | 100.0 |

*Tabla 4*Posgrado

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Posgrado | Frecuencia | Porcentaje |
| DAE | 6 | 12.0 |
| DEEA | 18 | 36.0 |
| MAyDE | 6 | 12.0 |
| MC | 7 | 14.0 |
| MGPyG | 13 | 26.0 |
| Total | 50 | 100.0 |

*Tabla 5*Semestre cursado

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Semestre | Frecuencia | Porcentaje |
| Segundo | 10 | 20.0 |
| Tercero | 3 | 6.0 |
| Cuarto | 28 | 56.0 |
| Quinto | 5 | 10.0 |
| Sexto | 4 | 8.0 |
| Total | 50 | 100.0 |

*Tabla 6
Fiabilidad*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variable | Dimensión | Alpha de Cronbach |
| Satisfacción | Ambiente Educativo | .911 |
| Organización Académica | .595 |
| Bienestar Estudiantil | .701 |
| Calidad Administrativa | .816 |
| Calidad Docente | .761 |
| Infraestructura Educativa | .564 |
| Recursos para la Investigación | .857 |
| Servicios Estudiantiles | .412 |
| Servicios Informáticos | .678 |
| Vinculación con la Sociedad | .803 |
| Fiabilidad total | .951 |
| Importancia | Ambiente Educativo | .873 |
| Organización Académica | .606 |
| Bienestar Estudiantil | .622 |
| Calidad Administrativa | .742 |
| Calidad Docente | .713 |
| Infraestructura Educativa | .556 |
| Recursos para la Investigación | .667 |
| Servicios Estudiantiles | .656 |
| Servicios Informáticos | .703 |
| Vinculación con la Sociedad | .710 |
| Fiabilidad total | .935 |

De acuerdo con la Tabla 7, las puntuaciones medias más altas de la importancia se identificaron en los ítems 29 (4.60), 38 (4.54), 39(4.54), 44(4.60), 45(4.56), 46(4.60) y 47 (4.64) correspondientes a los factores-----------------. Para el caso de satisfacción las medias más altas se representaron en los ítems 16 (3.82), 24 (3.86) y 28 (3.98) correspondientes a los factores --------------. Por el contrario, las puntuaciones medias más bajas correspondieron a los ítems 35 (1.78), 37 (1.58) y 38 (1.72) pertenecientes a los factores ------------

*Tabla 7
Media y Desviación Estándar de los Factores de las Variables de Satisfacción*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ítem | Importancia | Satisfacción |
| *M* | *DE* | *M* | *DE* |
| AE1  | 4.24 | .847 | 3.28 | 1.341 |
| AE2 | 4.22 | .864 | 3.46 | .994 |
| AE3 | 4.32 | .768 | 3.32 | 1.096 |
| AE4 | 4.20 | .728 | 3.12 | 1.189 |
| AE5 | 4.20 | .756 | 3.44 | 1.327 |
| AE6 | 3.80 | .948 | 3.50 | 1.147 |
| AE7 | 4.14 | .808 | 3.40 | 1.262 |
| AE8 | 4.10 | .735 | 3.48 | 1.199 |
| AE9 | 4.18 | .774 | 3.44 | 1.163 |
| AE10 | 3.92 | 1.085 | 3.56 | 1.198 |
| AE11 | 4.18 | .850 | 3.50 | 1.182 |
| AE12 | 4.14 | .948 | 3.62 | 1.141 |
| AE13 | 3.94 | 1.038 | 3.64 | .942 |
| AE14 | 4.04 | .989 | 3.54 | 1.199 |
| AE15 | 4.12 | 1.003 | 3.66 | 1.239 |
| OA16 | 3.94 | 1.114 | 3.82 | .983 |
| OA17 | 4.24 | .894 | 3.78 | 1.075 |
| BE18 | 4.38 | .923 | 3.42 | 1.012 |
| BE19 | 4.30 | .909 | 3.20 | 1.088 |
| BE20 | 4.24 | .981 | 3.30 | 1.249 |
| BE21 | 4.34 | .745 | 2.84 | 1.267 |
| CA22 | 4.38 | .805 | 3.44 | 1.163 |
| CA23 | 4.42 | .928 | 3.82 | 1.082 |
| CA24 | 4.28 | .834 | 3.86 | 1.125 |
| CD25 | 4.42 | .673 | 3.80 | .990 |
| CD26 | 4.36 | .827 | 4.06 | .935 |
| CD27 | 4.32 | .768 | 3.90 | 1.055 |
| CD28 | 4.34 | .848 | 3.98 | .958 |
| CD29 | 4.60 | .571 | 3.68 | 1.077 |
| IE30 | 4.46 | .676 | 3.32 | 1.115 |
| IE31 | 4.26 | .777 | 3.68 | 1.077 |
| RI32 | 4.42 | .731 | 3.46 | 1.092 |
| RI33 | 4.32 | .819 | 3.50 | 1.035 |
| RI34 | 4.52 | .614 | 3.50 | 1.015 |
| E35 | 4.16 | .842 | 1.78 | .764 |
| E36 | 4.36 | .663 | 1.80 | .782 |
| E37 | 4.20 | .670 | 1.58 | .702 |
| E38 | 4.54 | .579 | 1.72 | .809 |
| E39 | 4.54 | .646 | 1.84 | .912 |
| I40 | 4.46 | .613 | 3.02 | 1.169 |
| I41 | 4.42 | .575 | 3.18 | 1.024 |
| I42 | 4.52 | .707 | 3.00 | 1.325 |
| I43 | 4.44 | .733 | 3.16 | 1.184 |
| V44 | 4.60 | .535 | 3.26 | 1.139 |
| V45 | 4.56 | .577 | 3.14 | 1.143 |
| V46 | 4.60 | .535 | 3.18 | 1.137 |
| V47 | 4.64 | .563 | 3.36 | 1.156 |

Se realizó análisis de correlación de Pearson, tabla 8, con el objetivo de medir la relación entre los factores que conforman la escala para determinar la satisfacción de los estudiantes de posgrado de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Se obtuvieron asociaciones significativas entre los factores. Las correlaciones más altas fueron entre al Ambiente Educativo con Bienestar Estudiantil (*r=*65), con Calidad Docente (*r*=.70), con Vinculación con la Sociedad (*r=.*72) y Servicios Informáticos con Vinculación con la Sociedad (r=.70). Por otra parte, las correlaciones menores se encontraron en Calidad Administrativa con Servicios Estudiantiles (r=.30), Organización Académica con Vinculación con la sociedad (r=.36). Cabe hacer mención que la dimensión Servicios Estudiantiles solo tuvo correlación significativa con Ambiente Educativo.

*Tabla 8
Correlación entre factores de Satisfacción*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Factores de Satisfacción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. Ambiente Educativo
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Organización Académica
 | .53\*\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Bienestar Estudiantil
 | .65\*\* | .32\* |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Calidad Administrativa
 | .58\*\* | .51\*\* | .53\*\* |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Calidad Docente
 | .70\*\* | .43\*\* | .63\*\* | .61\*\* |  |  |  |  |  |  |
| 1. Infraestructura Educativa
 | .52\*\* | .49\*\* | .53\*\* | .65\*\* | .56\*\* |  |  |  |  |  |
| 1. Recursos para la Investigación
 | .37\*\* | .19 | .43\*\* | .58\*\* | .48\*\* | .40\*\* |  |  |  |  |
| 1. Servicios Estudiantiles
 | .44\*\* | -.07 | .25 | .30\* | .18 | .17 | .06 |  |  |  |
| 1. Servicios Informáticos
 | .65\*\* | .41\*\* | .54\*\* | .52\*\* | .56\*\* | .38\*\* | .37\*\* | .24 |  |  |
| 1. Vinculación con la Sociedad
 | .72\*\* | .36\* | .58\*\* | .49\*\* | .58\*\* | .42\*\* | .41\*\* | .25 | .70\*\* |  |

Nota: 1= Ambiente Educativo, 2= Organización Académica, 3= Bienestar Estudiantil, 4= Calidad Administrativa, 5= Calidad Docente, 6= Infraestructura Educativa, 7= Recursos para la Investigación, 8= Servicios Estudiantiles, 9= Servicios Informáticos, 10= Vinculación con la Sociedad.

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se realizó análisis de correlación de Pearson, con el objetivo de medir la relación entre los factores que son considerados como importantes por los estudiantes de Posgrado de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Se obtuvieron asociaciones significativas entre los factores. Las correlaciones más altas fueron entre Ambiente Educativo con organización Académica (*r*=.60) y Calidad Docente con Vinculación con la Sociedad (*r*=.59). Por otra parte, las correlaciones menores se encontraron en Organización Académica con Calidad Administrativa (*r*=.29). Es importante mencionar que se obtuvieron relaciones negativas en la dimensión Servicios Estudiantiles (mencionar en la discusión que en este factor se consideran aspectos relacionados disponibilidad de estacionamiento, servicios de comida, servicios de baños) con bienestar estudiantil (*r=*-.29) (mencionar que los temas relacionados con el apoyo psicológico, apoyo para resolver problemas), Servicios Estudiantiles con Calidad Administrativa (*r=-*.28) (amabilidad y competencias del personal administrativo) por lo que se entiende que es mayor la importancia por los servicios estudiantiles, y menor la importancia por el bienestar estudiantil y por la calidad administrativa.

*Tabla 9
Correlación entre factores de la Importancia*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Factores de importancia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. Ambiente Educativo
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Organización Académica
 | .60\*\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Bienestar Estudiantil
 | .55\*\* | .45\*\* |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Calidad Administrativa
 | .50\*\* | .29\* | .54\*\* |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. Calidad Docente
 | .57\*\* | .51\*\* | .56\*\* | .34\* |  |  |  |  |  |  |
| 1. Infraestructura Educativa
 | .54\*\* | .53\*\* | .38\*\* | .47\*\* | .53\*\* |  |  |  |  |  |
| 1. Recursos para la Investigación
 | .47\*\* | .25 | .34\* | .56\*\* | .38\*\* | .42\*\* |  |  |  |  |
| 1. Servicios Estudiantiles
 | .01 | .02 | -.29\* | -.28\* | -.04 | -.03 | -.19 |  |  |  |
| 1. Servicios Informáticos
 | .38\*\* | .23 | .57\*\* | .46\*\* | .34\* | .23 | .57\*\* | -.08 |  |  |
| 1. Vinculación con la Sociedad
 | .43\*\* | .40\*\* | .52\*\* | .46\*\* | .59\*\* | .43\*\* | .49\*\* | -.22 | .36\*\* |  |

Nota: 1= Ambiente Educativo, 2= Organización Académica, 3= Bienestar Estudiantil, 4= Calidad Administrativa, 5= Calidad Docente, 6= Infraestructura Educativa, 7= Recursos para la Investigación, 8= Servicios Estudiantiles, 9= Servicios Informáticos, 10= Vinculación con la Sociedad.

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Tabla 10*
Diferencias entre Importancia y Satisfacción por Factor

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Comparaciones | *M* | *DE* | *t* | *gl* | *p* |
| Par 1 | Importancia de Ambiente Educativo - Satisfacción con Ambiente Educativo | .65 | .81 | 5.61 | 49 | .000 |
| Par 2 | Importancia de Organización Académica - Satisfacción con Organización Académica | .29 | 1.06 | 1.91 | 49 | .061 |
| Par 3 | Importancia de Bienestar Estudiantil - Satisfacción con | 1.12 | 1.04 | 7.64 | 49 | .000 |
| Par 4 | Importancia de Calidad Administrativa - Satisfacción con| | .65 | 1.04 | 4.41 | 49 | .000 |
| Par 5 | Importancia de Calidad Docente - Satisfacción con | .52 | .70 | 5.28 | 49 | .000 |
| Par 6 | Importancia de Infraestructura Educativa - Satisfacción con | .86 | 1.05 | 5.73 | 49 | .000 |
| Par 7 | Importancia de Recursos para la Investigación - Satisfacción con | .93 | .93 | 7.03 | 49 | .000 |
| Par 8 | Importancia de Servicios Estudiantiles - Satisfacción con | 1.37 | .72 | 13.38 | 49 | .000 |
| Par 9 | Importancia de Servicios Informáticos - Satisfacción con | 1.36 | .89 | 10.79 | 49 | .000 |
| Par 10 | Importancia de Vinculación con la Sociedad - Satisfacción con | .65 | .81 | 5.66 | 49 | .000 |

Se llevó a cabo un análisis comparativo entre la importancia y la satisfacción, de los valores de las medias obtenidas para cada factor, mediante la prueba t de Student para muestras relacionadas en SPSS versión 25. Se obtuvo que existe diferencia significativa en todas las comparaciones, por lo cual se concluye que la importancia de los servicios que reciben los estudiantes, si tiene un efecto en la satisfacción del mismo.