



**Nivel de Satisfacción Estudiantil Referente a la Docencia de Actividad Física y Deporte de
la Universidad Católica Luis Amigó**

Daniel Felipe Palacio Toro y Sergio Alonso Zapata Benjumea

Trabajo de Grado II

Duván Muñoz y Carolina Vázquez López

Actividad Física y Deporte

Facultad De Psicología y Ciencias Sociales

Universidad Católica Luis Amigó

Medellín, 2023

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a nuestros docentes asesores de trabajo de grado 1 y 2 por su apoyo y tiempo dedicado para hacer posible este logro. También, agradecemos al coordinador del programa quien con sus aportes y continuo interés fue de gran importancia en este proceso.

En segunda instancia, le agradecemos a todos los docentes que con buen gesto nos permitieron intervenir en sus clases para cumplir el objetivo de esta investigación, por difundir y participar del cuestionario al igual que los estudiantes que emplearon de su tiempo para responderlo.

Por último, pero no menos importante, estamos muy agradecidos con el programa, la universidad y nuestras familias, gracias a todos hoy podemos decir que hemos logrado uno de las metas más importantes de nuestras vidas.

Tabla de Contenido

Título	6
Planteamiento del Problema	6
Justificación	8
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Marco Referencial	11
Antecedentes	11
Marco Teórico	27
Marco Normativo	32
Metodología	36
Diseño de la investigación	36
Población / Muestra	37
Variables	37
Técnicas e Instrumento de Recolección de la Información	41
Delimitación y Alcance	48
Plan de Análisis	48
Resultados y Análisis	50
Discusión	61

	4
Conclusión	61
Cronograma	61
Referencias	63

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las Variables	31
Tabla 2 Instrumento de Encuesta	36
Tabla 3 Instrumento SEUE Modificado	40
Tabla 4 Edad y Sexo	44
Tabla 5 Ocupación y Financiación de la Carrera	44
Tabla 6 Estrato Socioeconómico	45
Tabla 7 Nivel que cursa (Semestre)	45
Tabla 8 Metodologías de los Docentes	46
Tabla 9 Dominio y Actualización de los Contenidos de los Cursos por parte de los Docentes	46
Tabla 10 Preparación de las Clases por los Docentes	47
Tabla 11 Nivel de Exigencia en los Cursos	48
Tabla 12 Sistema de Evaluación de los Cursos	49
Tabla 13 Comunicación con los Docentes en el Aula	49
Tabla 14 Orientación y Apoyo en las Asesorías	50
Tabla 15 Formación Práctica en los Cursos	51
Tabla 16 Asistencia a Clase de los Profesores	51
Tabla 17 Oferta Centros de Práctica	52

Tabla 18 Procesos de Vinculación a los Centros de Práctica	53
Tabla 19 Modalidad Virtual	53
Tabla 20 Diferenciador del Programa	54
Tabla 21 Satisfacción, Semestre y N° de Personas	55

Lista de Figuras

Ilustración 1 Cronograma	46
---------------------------------	----

Introducción

El objetivo del presente estudio es identificar el nivel de satisfacción percibido por los estudiantes pertenecientes al programa Actividad Física y Deporte de la Universidad Católica Luis Amigó frente a la docencia, reconociendo los diferenciadores del mismo para el semestre 2023-1, considerando la gran importancia que tiene la calificación de los alumnos con lo que la institución podrá reconocer los aspectos potenciales y las fallas que tiene éste, y así, tomar acciones de mejoramiento que le permita seguir destacando dentro del medio, continuar renovando el registro calificado y solicitar futuras certificaciones en alta calidad.

La investigación que se ha desarrollado es de tipo cuantitativo, transversal, con diseño no experimental, descriptivo. Esta es realizada con una muestra de 237 estudiantes del programa Actividad Física y Deportes. Como técnica principal se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario SEUE creado por Gento y Vivas en el 2003, el cual fue modificado a conveniencia. Este recolecto la calificación de los encuestados frente a ciertas variables referentes a la docencia. Para medir el nivel de satisfacción, se utilizó la Escala Likert que va de 1 a 5, desde muy satisfecho, hasta muy insatisfecho.

En este trabajo se obtuvo que los estudiantes del programa se encuentran generalmente Satisfechos (4) con el componente docencia dentro del programa, no obstante, el nivel de satisfacción Regularmente Satisfecho (3) estuvo muy cerca de ser la máxima calificación de los estudiantes, por lo tanto, es de gran importancia que el programa y la universidad tomen acciones de fortalecimiento que permitan aumentar el nivel de satisfacción en próximas encuestas. Por otro lado, los alumnos encuentran una oportunidad con esta universidad y con el programa académico de acuerdo a la elección del diferenciador de estos, en donde sus destacados por los encuestados fueron el “Plan de Estudio”, “No Hay Paros” y “La Docencia”.

Planteamiento del Problema

La educación universitaria es de suma importancia para el desarrollo y formación de los jóvenes colombianos, de manera que contribuye y ayuda al crecimiento personal, colectivo y nacional como lo plantea Olea & Mendoza (2015):

La educación universitaria incide de forma trascendental en el desarrollo de los países y en el incremento de la calidad de vida de sus habitantes. Es uno de los medios culturales que permite a los ciudadanos el cultivo del espíritu, la moral, los valores, el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias, generando criterios reflexivos y críticos para buscar soluciones a los problemas de la sociedad.

En Colombia, el encargado de regir y regular todo lo relacionado con la educación superior es el Ministerio de Educación Nacional (MEN), quienes buscan darles a las personas más oportunidades de acceso a la educación superior y de esta forma incrementar el crecimiento socioeconómico y sociocultural del país, así como ellos lo expresan a continuación:

El Ministerio de Educación Nacional trabaja en la formulación, adopción de políticas, planes y proyectos relacionados con la educación superior en Colombia, con el fin de mejorar el acceso de los jóvenes a este nivel educativo; lo que permite, que el país cuente con ciudadanos productivos, capacitados, y con oportunidad de desarrollar plenamente sus competencias, en el marco de una sociedad con igualdad de oportunidades. (Nacional, Educación Superior, 2021)

Según el Observatorio de la Universidad Colombiana “En Colombia existen 316 instituciones de educación superior, de las cuales 66 se encuentran en la ciudad de Medellín. En total estas ofertan dos mil programas, pregrado y posgrados, con un promedio 5.157 estudiantes por IES”. (Plaza & Arias-Velandia, 2020)

Una de las instituciones de educación superior en Medellín, es la Universidad Católica Luis Amigó, ésta:

Fue creada y dirigida por la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos, cuenta con una sede principal ubicada en Medellín y cuatro Centros Regionales situados en las principales ciudades del país. El crecimiento de la Universidad es una respuesta a los nuevos retos que plantea la sociedad actual, en la que formar profesionales integrales es el compromiso Institucional. Seis facultades agrupan la propuesta educativa en el campo técnico, profesional y de formación avanzada como especializaciones y maestrías. Varios programas cuentan con Acreditación de Alta Calidad y ha sido certificada en la norma NTC-ISO 9001:2015 que mide el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución. La universidad cuenta con 26 programas de pregrado, uno de ellos es el programa de Actividad Física y Deporte, bajo la modalidad presencial, se encuentra registrada en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior - SNIES, con el código 53127 que corresponde al nivel de formación Universitaria. Su plan de estudios se compone de un total de 160 créditos académicos, con una duración prevista de 10 semestres. Esta carrera ofrece formación relacionada con deporte y se encuentra clasificada en el núcleo básico de conocimiento que corresponde a deporte, educación física y recreación, el cual hace parte del área de Ciencias sociales y humanas. (Amigó, 2020)

Según lo anteriormente mencionado, se pretende con esta investigación resolver la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los estudiantes pertenecientes al programa Actividad Física y Deporte de la Universidad Católica Luis Amigó frente a la docencia y los diferenciadores del programa para el semestre 2023-1?

Justificación

Los programas de educación superior para poder comenzar su funcionamiento, deben contar con un registro calificado. Este según el Ministerio de Educación es:

La licencia que el MEN otorga a un programa de Educación Superior cuando demuestra ante el mismo que reúne las condiciones de calidad que la ley exige. El Estado en concertación con el sector educativo superior, define y evalúa permanentemente esas condiciones de calidad, tanto para programas como para Instituciones. (Nacional, SACES, s.f.)

Por lo tanto, los programas profesionales deben buscar acciones de mejoramiento continuo que permita medir el nivel de satisfacción que tengan sus estudiantes, lo cual les permitirá tener insumos para luego hacer una solicitud de renovación de registro calificado. Dado lo anterior, el presente trabajo servirá como herramienta de soporte al evaluar la docencia y el diferenciador del programa, también será útil para tomar acciones de mejora, fortalecimiento y para solicitar futura acreditación en alta calidad.

Considerando que, medir el nivel de satisfacción de los estudiantes será de mucha utilidad para el programa y su nuevo pensum que regirá en el periodo 2023-2, pero también será importante para la universidad como una entidad prestadora de servicios. Los beneficios para la universidad pueden ser muy positivos de la forma en como Thomson (2006) lo expresa: “El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos”. Gracias a esta investigación, la universidad junto con el

programa Actividad Física y Deporte, podrán tomar acciones de mejoramiento o potencializar aquellos puntos fuertes.

Al no contar con un documento o herramienta que permita evaluar el nivel de satisfacción, se comprende la pertinencia del presente estudio. Éste será el insumo que permita continuar evaluando ítems de calidad en los docentes y reconocer los diferenciadores del programa según la percepción de los estudiantes dentro de los procesos educativos.

Desde el programa como tal, se tienen unos objetivos de formación y con este trabajo se podrá establecer si lo que se está ofertando, realmente coincide con la percepción que tienen los estudiantes; también permitirá determinar si lo que fue instaurado dentro del programa para solicitar su registro calificado, efectivamente es de satisfacción para los alumnos.

Por otra parte, este estudio servirá como antecedente para futuros trabajos de investigación en donde las personas lo puedan utilizar como instrumento de guía y facilitador de conceptos.

Objetivos

Objetivo General

- Identificar el nivel de satisfacción percibido por los estudiantes pertenecientes al programa Actividad Física y Deporte de la Universidad Católica Luis Amigó frente a la docencia, reconociendo los diferenciadores del programa para el semestre 2023-1.

Objetivos Específicos

- Caracterizar los estudiantes del programa Actividad Física y Deporte de la Universidad Católica Luis Amigó.
- Adaptar el instrumento SEUE.
- Aplicar un instrumento SEUE.
- Analizar los datos recogidos para la descripción de la docencia y los diferenciadores del programa.
- Conocer las fortalezas de la docencia según la percepción de los estudiantes.
- Identificar las debilidades de la docencia según la percepción de los estudiantes.
- Reconocer los diferenciadores del programa según la percepción de los estudiantes.

Marco Referencial

A continuación, se presentan los datos, investigaciones y normativas que le dan todo el soporte necesario a este trabajo, siendo este una investigación de gran importancia para quienes la hacen, como para los intervenidos y beneficiados por esta.

Antecedentes

Para la presente investigación se hizo una búsqueda de trabajos hechos en los últimos 5 años y se encontraron los siguientes resultados:

Un primer trabajo fue el desarrollado por Martínez, Jesús, & Plat (2019) denominado Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación e Índice de Retención en UICUI en el cual, dentro de los resultados evidencia que:

La Universidad de Ixtlahuaca de acuerdo a la escala de valoración del cuestionario cubre las necesidades de los alumnos en un nivel denominado bastante satisfecho, las necesidades cubiertas tienen que ver con la infraestructura, servicios ofrecidos, condiciones de seguridad, consideraciones a situación económica, seguridad emocional, sentido de pertenencia a la institución, sistema de trabajo, progreso o éxito personales, reconocimiento de logro personal y autorrealización. (pág. 77)

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que a través del cuestionario SEUE 22 programas académicos en donde la media de la Satisfacción Total puntuó en 314.19, lo cual coloca a la muestra evaluada en Bastante satisfecho con la educación que reciben los estudiantes en la UICUI, por lo tanto es importante mencionar que este dato general es el

resultado de un proceso valorativo, los alumnos emitieron un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación sustentado en la unidad de lo cognitivo y afectivo. (pág. 80)

En un segundo trabajo investigativo hecho por Villogas & Espinoza (2016) denominado Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016, en el cual exponen que tuvieron un total de 5.749 encuestados, en donde se tuvieron varios parámetros de medición, y de forma general, expresa que los estudiantes de primer año se muestran más satisfechos con la enseñanza en la Universidad Continental, mientras que los de quinto año se muestran más insatisfechos, datos que evidencia la poca experiencia de los alumnos que apenas están iniciando su proceso de educación superior a comparación de los que ya llevan un proceso de cuatro o más años de experiencia y quienes ha recorrido y vivenciado de una forma más directa y amplia los parámetros que se han evaluado en la encuesta. (págs. 44-53)

Teniendo en cuenta los resultados, los investigadores por medio de esta investigación que abarca diversas variables, determinan algunas conclusiones, entre ellas la más relevante y general hecha por Villogas & Espinoza (2016) fue la siguiente: “De 5749 estudiantes encuestados el nivel de satisfacción “satisfecho” fue el que más prevaleció en las tres dimensiones, 58% respecto a la enseñanza, 44% respecto a la investigación y 48% respecto a la logística”. (págs. 54-55)

Por otro lado, el trabajo de Coveñas (2018) nombrado Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017, el cual contiene un marco bastante amplio de resultados que se divide en variables en donde la que más nos importa observar es la Satisfacción educativa que enmarca la

infraestructura, servicios de la institución, condiciones de seguridad, etcétera. De acuerdo con el instrumento de investigación denominado “Alfa de Cronbach”, manifiesta que:

Los estudiantes, el 63% casi siempre tiene satisfacción educativa; el 47.9% casi siempre está satisfecho con las condiciones básicas de infraestructura; el 49.6% casi siempre está satisfecho con los servicios de la institución, las dimensiones: condiciones de seguridad, consideración a su situación económica, seguridad emocional por el trato afectuoso, sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, proceso de enseñanza y aprendizaje, logros personales, reconocimiento del éxito personal y autorrealización están por encima del 45% de que los estudiantes están casi siempre satisfechos con la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto. (págs. 29-39)

Bajo el análisis de los resultados dados por la investigación de Coveñas (2018) y en el marco de los objetivos específicos de esta, dicho autor aborda varias conclusiones en donde expresa la importancia que tiene la estrecha relación de la eficiencia y eficacia con la satisfacción de los estudiantes; con esto, el autor pudo determinar que “A mayor eficiencia y eficacia mejor sería la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017” (págs. 40-41).

Este estudio es un buen ejemplar para la conducción de este Trabajo de Grado, ya que, a pesar de no tener el mismo enfoque, hace un sondeo frente a la satisfacción de los estudiantes ante ciertas variables que se tratarán más adelante en este trabajo. Por otra parte, en tiempos de post pandemia, es de vital importancia hablar sobre la virtualidad, cuya modalidad educativa ha tomado fuerza en los últimos años siendo adaptada como una alternativa y medio facilitador. Referente a dicha observación, se ha encontrado una investigación hecha por Mauricio (2020), la

cual fue denominada Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020. Teniendo en cuenta que dicha investigación contiene varios resultados, solo se tomará como referencia el que tiene más relación con este trabajo investigativo; La tabla y la interpretación del resultado “Niveles de satisfacción para las dimensiones de satisfacción del estudiante de 5° de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020” es:

Los mayores porcentajes se ubican en satisfecho (33%) para la dimensión competencias del docente, el nivel satisfecho (31%) para la dimensión calidad del curso virtual, el nivel satisfecho (35%) para la dimensión herramientas tecnológicas, el nivel normal (31%) para la dimensión diseño del aula virtual y el nivel satisfecho (36%) para la dimensión ambiente de desarrollo del curso virtual. En términos generales, se evidencia un nivel satisfecho en las estudiantes de 5° de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa. (págs. 17-27)

Y así, dichos autores tienen conclusiones en donde se percibe la satisfacción de las estudiantes frente a la educación virtual recibida, de forma que se aprecia la disposición de un aula virtual, su acceso de herramientas tecnológicas y a que el docente se haya adaptado a una nueva metodología de enseñanza, en ese orden de ideas, el acompañamiento virtual es esencial en el proceso de educación virtual, pues el estudiante requiere de monitoreo, apoyo y resolución de inquietudes que les brinde orientación para el desarrollo de sus actividades y objetivos. (págs. 32-33)

Otro estudio que tiene por nombre Satisfacción de los estudiantes universitarios con las clases virtuales adoptadas en el marco de la pandemia por COVID19 desarrollado por (Pichardo

et al., 2020) enmarca todo el contexto que hay detrás de las clases virtuales en donde se tocan variables como las practicas docentes, los estudiantes, las comunicaciones e interconexiones, condiciones técnicas y apoyo para la conectividad. De este trabajo se obtienen varios resultados frente a las variables anteriormente mencionadas, las cuales no pueden pasar por alto y se tendrán muy presentes para esta investigación, por lo general, los estudiantes por medio de la encuesta expresaron satisfacción y buena relación frente a las variables postuladas por los encuestadores, de esta forma (Pichardo et al., 2020), concluyen que:

En este momento que la educación pasó de presencial a virtual y considerando la facilidad para acceder a la información y el conocimiento universal gracias a la web, el estudiante valoró muy positivamente de sus profesores, la disposición para guiarlo y acompañarlo. (págs. 154-157)

Teniendo este trabajo como referencia, es pertinente acoger variables como la virtualidad, ya que es y va a seguir siendo un método educativo que día a día se va implementando de forma necesaria en diversos casos en donde la presencialidad se dificulta para quienes dan o reciben las clases, así mismo se le da un apartado especial a este elemento que será tenido en cuenta en el instrumento de investigación.

Un sexto trabajo encontrado es Estudiantes felices: competencias docentes vs satisfacción estudiantil, ya que según Barón & Perilla (2019) las competencias docentes juegan un papel muy importante, no solo de acciones enseñanza-aprendizaje sino también en la interpretación de las necesidades de la sociedad, de la empresa y del mismo estado, estos también afirman que una de las maneras de potenciar la calidad de la educación superior en Colombia es mediante el análisis y la medición de satisfacción de los estudiantes. (pág. 4).

En la investigación de Barón & Perilla (2019) se utilizó un cuestionario de competencias docentes con las siguientes variantes: experiencia en su disciplina, perspectivas pedagógicas, metodologías y técnicas didácticas y proceso de enseñanza - aprendizaje orientado a las necesidades laborales y analizar y resolver problemas. Luego de aplicar el cuestionario, se concluye que los estudiantes de la universidad pública piloto, aprueban en un nivel alto las competencias docentes de sus catedráticos. (pág. 13)

Esta investigación deja herramientas para aplicar en otros trabajos, como lo es el cuestionario de competencias, el cual está compuesto por diferentes variables acerca de la docencia. También deja claro que una herramienta que busca potenciar la educación superior, es el análisis de nivel de satisfacción estudiantil. Ambas afirmaciones sirven de guía a la hora de realizar estudios de satisfacción con variables similares o diferentes, como lo son la docencia, los espacios, la metodología, entre otros.

En diferentes trabajos encontrados, se mide el nivel de satisfacción de los estudiantes frente a la docencia en sus carreras universitarias, esto con el fin de buscar la mejora en la calidad de los programas. Una de las investigaciones sobre el desempeño docente es Satisfacción de estudiantes en medicina con desempeño docente y tutorías académicas de García et al. (2019). Este tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la licenciatura en medicina con el desempeño académico docente y tutorías de la Universidad del Valle en México, Campus Villa Hermosa. Dicho estudio se realizó por medio de un cuestionario compuesto por 14 ítems, referente a la docencia, se encuestaron un total de 81 estudiantes pertenecientes al primer y tercer semestre de medicina. (pág. 3).

García et al. (2019) concluyeron que la comunidad estudiantil se mostró muy satisfecha con las técnicas de enseñanza de los docentes del Campus Villahermosa y evidencian que la

evaluación docente tiene una estrecha relación con el impacto y el desarrollo de los estudiantes que se están formando. Solo un ítem arrojó el descontento de algunos estudiantes con el número de docentes, lo que llevo a los investigadores a la reflexión sobre la necesidad de ampliar el número de catedráticos del programa de medicina. (pág. 6).

Si bien esta investigación solo busca saber el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la docencia de su programa, será de utilidad para guiar las variables a la hora de formular preguntas en cuanto a la docencia, teniendo en cuenta que cada investigación tiene su propia necesidad o problemática.

Tal como dice Villasmil & Villasmil (2020) El nivel de satisfacción estudiantil es un indicador considerado como una medida de control de calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje. En su investigación Satisfacción estudiantil en un curso de Bioquímica: una evaluación luego de aplicar estrategias neurodidácticas se evaluó el nivel de satisfacción estudiantil de las estrategias docentes neurodidácticas aplicadas en un curso universitario de bioquímica en la universidad técnica de Manabí en Ecuador. Este estudio surge de la complejidad que tiene la bioquímica, las competencias de los docentes para buscar alternativas que faciliten el aprendizaje de los estudiantes y el aporte a la mejora de la de percepción de satisfacción y calidad de los mismos. (págs. 1-3).

Algunas de las estrategias neurodidácticas utilizadas en este estudio fueron los mapas mentales y la elaboración de estudios científicos y el trabajo cooperativo. Este estudio tubo una población total de 90 cursantes del curso bioquímica II de la carrera de medicina, se aplicó un censo a partir de instrumento llamado “Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios acerca de las estrategias didácticas empleadas en un curso de

Bioquímica”, con un total de 18 ítems y tres alternativas de respuesta en la escala tipo Likert: alto, medio y bajo. (págs. 4-6).

A partir de los resultados obtenidos, se identificó que el mapa mental es la estrategia neurodidácticas con más aceptación por parte de los estudiantes, seguido por las estrategias discursivas interactivas, la elaboración de estudios científicos y por último el trabajo cooperativo, cada uno de estos ítems con un alto porcentaje de satisfacción por parte del alumnado. Se puede concluir que cada una de estas estrategias es altamente aprobada por los alumnos del curso, ya que facilitan el entendimiento y el rendimiento académico en dicho curso.

Otro trabajo investigativo encontrado es el realizado por Sanz et al. (2021) que tiene como nombre Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena, en el cual evaluaron el nivel de satisfacción con la educación superior de estudiantes universitarios chilenos en una universidad pública y estatal. Se aplicó un instrumento de satisfacción estudiantil en diferentes carreras, entre ellas Enfermería, Nutrición y Dietética, Fonoaudiología, Psicología, Pedagogía en Inglés, entre otras. El instrumento se le aplicó a estudiantes de primer y cuarto año, para un total de 1064 participantes. Para este estudio se creó un cuestionario con un total de 93 ítems, dividido en dimensiones personales, satisfacción estudiantil y demográficas. En este estudio se expone la pertinencia de instrumentos que midan la satisfacción estudiantil, ya que esto ayuda a la disminución en la deserción, mayor cobertura en la educación superior, se potencializa el sistema educativo y se mejora continuamente respecto a los estándares de calidad.

Las dimensiones del instrumento de diagnóstico fueron las siguientes:

- Satisfacción por condiciones básicas de infraestructura (Ítems 1 al 13).

- Satisfacción con los servicios de la institución (Ítems 14 al 26).
- Satisfacción por condiciones de seguridad (Ítems 27 al 32).
- Satisfacción por la consideración a su situación económica (Ítems 33 al 39).
- Satisfacción por la seguridad emocional por el trato afectuoso (Ítems 40 al 47).
- Satisfacción por la pertenencia a la institución y al grupo de clase (Ítems 48 al 57).
- Satisfacción por el proceso de enseñanza-aprendizaje (Ítems 58 al 76).
- Satisfacción por logros personales (Ítems 77 al 82).
- Satisfacción por el reconocimiento del éxito personal (Ítems 83 al 87).
- Satisfacción por la autorrealización (Ítems 88 al 93). (págs. 2-4).

Sanz et al. (2021) expuso como resultado que “En las dimensiones se tuvo un 83% de satisfacción bastante y muy satisfecho, con la educación superior y solo el 0,6% se encontraba poco satisfecho”. (págs. 5-11).

Loa autores concluyeron a partir de los resultados, que el nivel de satisfacción de los estudiantes con la educación superior es alto en prácticamente todas las dimensiones y destacaron que la categoría de totalmente insatisfecho, no tuvo ninguna relevancia en el estudio. (pág. 13).

Teniendo en cuenta los resultados positivos del trabajo anteriormente mencionado, la aceptación de la medición de la satisfacción estudiantil por parte de los alumnos, universidad, programas universitarios, también la importancia y el aporte a la mejora continua de la educación superior, se ve pertinente tomar esta investigación como referencia para la realización de este trabajo de grado.

En Perú se desarrolló una investigación llamada Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro, con el objetivo

determinar el Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las Universidades del Consejo Regional interuniversitario del Centro (CRI Centro). La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo; empleando el método descriptivo, con un diseño descriptivo comparativo. La muestra estuvo constituida por 1,000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios de 5 universidades del CRI Centro (UNCP, UPLA, UC, UNH y UNHEVAL), conformada por 200 estudiantes por universidad de 40 a 50 estudiantes por carrera profesional (Enfermería, Ingeniería Civil, Administración e Ingeniería de Sistemas). Saavedra (2015) aplicó a la muestra el cuestionario (escala SEUCE), dicha muestra fue no probabilística, intencional o criterial y accidental. El instrumento contó con 9 dimensiones, 39 indicadores y 92 ítems. Y arrojó resultados positivos de satisfacción con la educación en esta región del país Perú. El autor concluye que luego de analizar los datos, los estudiantes se muestran satisfechos, también concluye que uno de los aspectos más importante de su investigación fue el encontrar las dimensiones con más déficit y con más aceptación por el alumnado. Por último en la investigación se destaca que el porcentaje más bajo en cuanto a satisfacción estudiantil de las universidades investigadas fue 64,4, lo que genera gran optimismo por parte de la educación de la región impactada. (pág. 91)

Otra investigación encontrada fue la realizada por Surdez, Sandoval y Bocanegra (2018) llamada Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, Esta tuvo como objetivo identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México con respecto a elementos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del

estudiante. El método de estudio es no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Para su realización se utilizó un cuestionario con una escala tipo Likert, con un valor de confiabilidad a través de coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,840 y validez con un análisis factorial confirmatorio a través del programa SPSSAMOS. Este trabajo sirvió para identificar oportunidades de incrementar la satisfacción de los estudiantes frente a infraestructura y retroalimentación positiva del trato respetuoso que estos reciben y también las oportunidades de desarrollo personal que la institución les brinda. Se utilizó un cuestionario sobre satisfacción de estudiantes con su educación elaborado por Gento y Vivas (2003). Las variables investigadas fueron: Enseñanza-aprendizaje, Trato respetuoso, Infraestructura y Autorrealización.

En el análisis descriptivo se evidenció la media más alta de satisfacción en la dimensión de autorrealización y la más baja en la de infraestructura. Los autores concluyen que la investigación permitió conocer que la mayoría de los participantes experimenta insatisfacción con algún elemento de calidad educativa y una cuarta parte siente total insatisfacción. Este resultado es más evidente en la dimensión de infraestructura de los espacios en donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje y coincide con diversos estudios que han reportado insatisfacción en necesidades básicas, como la mejora de instalaciones, mobiliario y equipo. Las carencias evidenciadas en la investigación tienen que ver con la infraestructura y equipos, donde la cuarta parte de los estudiantes se encontraron insatisfechos. Por otra parte, la autorrealización y el trato de las personas fue totalmente satisfactorio para los estudiantes, mientras el proceso de enseñanza y aprendizaje recibió una calificación de poco satisfactorio.

(pág. 13)

Las anteriores investigaciones fueron realizadas en diferentes tiempos, lugares y por diferentes autores, en las diferentes instituciones donde se realizaron se tienen diferentes necesidades, sin embargo, la similitud de estos trabajos es el aporte que se quiere realizar para la mejora de la educación, ya que es el alumnado la razón de ser de cada una de estas, por ende, su satisfacción frente a la calidad debe estar siempre en contante trabajo de mejoramiento.

Una práctica muy común dentro de las empresas es la acreditación de los sistemas internos de calidad, esta práctica está siendo adaptada y utilizada con gran frecuencia en las organizaciones públicas, la percepción de los usuarios acerca de su empresa, organización o institución es imprescindible para el reconocimiento de la calidad del sistema, dicho esto Resino, González, Montero y Broncano (2013) realizaron una investigación llamada Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil, este trabajo tuvo como objetivo principal contribuir a la construcción de un sistema interno de garantía de calidad, mediante la identificación de indicadores relevantes en la calidad de vida universitaria conforme a su percepción, el enfoque de esta investigación es cuantitativo, para ello se midió la calidad de vida universitaria (CVU) mediante el estudio de la satisfacción de los estudiantes y se contrastó empíricamente en la Facultad de Ciencias Sociales de Talavera de la Reina (Universidad de Castilla-La Mancha). Se realizaron encuestas online a los alumnos que cursan estudios de Administración de Empresa. Los datos obtenidos se tabularon desarrollando un modelo de ecuaciones estructurales que permitió identificar aquellos elementos que influyen de manera significativa en la satisfacción de los alumnos respecto a tres aspectos: recursos e instalaciones, aspectos docentes y aspectos sociales. Los autores proponen tener un acercamiento con dimensiones realmente influyentes que realmente afecten o satisfagan la estadía de los estudiantes en la institución. Los resultados obtenidos mostraron que tanto los aspectos

académicos como los sociales son dimensiones influyentes en la satisfacción de los alumnos. La docencia y la reputación académica fueron las variables académicas más influyentes; por su parte, las actividades deportivas y los programas internacionales fueron los aspectos sociales con mayor impacto en la satisfacción estudiantil. Con estos resultados se pudo establecer que el desarrollo de programas de calidad universitaria, en sus sistemas internos de garantía de calidad, debe atender a los aspectos sociales en una magnitud similar al desarrollo de los aspectos académicos. Los autores concluyen que se deben tener unos indicadores determinados por parte del estudiante para la medición de los sistemas internos de calidad universitaria, esto permitirá tener una mejora continua del sistema. Estos determinaron también que la calidad de vida universitaria está determinada por la satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios, con los aspectos académicos y sociales. Los resultados alcanzados en el contexto de la Universidad de Castilla La Mancha ha permitido identificar también aquellos elementos que determinan de forma significativa la satisfacción de sus alumnos con sus recursos, aspectos docentes y aspectos sociales. La docencia y la reputación académica son las dimensiones fundamentales que determinan la satisfacción del alumno con los aspectos académicos, mientras que las actividades deportivas y los programas internacionales son los parámetros que establecen la satisfacción con los aspectos sociales. En la determinación de la CVU, ambos componentes, académico y social, mostraron un efecto significativo. De esta forma, el desarrollo de programas de calidad universitaria debe atender a los aspectos sociales en una magnitud similar al desarrollo de los aspectos docentes (pág.21)

A diferencia de los trabajos anteriormente mencionados, en este se resalta un aspecto aparte de la percepción de la calidad de educación, esta es la calidad de vida universitaria, la cual se relaciona con los aspectos sociales más que con los académicos, de esta manera se concluye

que no solo la calidad de la educación debe tener una mejora continua en las instituciones de educación, sino que también el estudiante debe tener el ambiente propicio para sentirse cómodo en dicha institución, así si mejora el contexto social, de determina una mayor satisfacción del estudiante con la institución.

Otra investigación encontrada fue desarrollada por Serpa (2017), denominada Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, esta tuvo como objetivo Evaluar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017. Esta es una investigación cuantitativa, del nivel descriptivo correlacional y del diseño no experimental, porque describimos la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes. Para lograr el objetivo de la investigación, los autores desarrollaron un cuestionario con los variables las cuales fueron calidad del servicio y satisfacción del estudiante, dicho cuestionario fue aplicado a 3.900 personas matriculadas en los programas de dicha facultad. al analizar los resultados del cuestionario se encontró una gran relación de la satisfacción del estudiante con la calidad del servicio. Los autores también resaltan el rol que desempeñan cada uno de los empleados de las instituciones, desde un vigilante hasta una secretaria, ya que el trato que se recibe por parte de estos es de gran influencia en la percepción de satisfacción del estudiantado. (pág. 97)

Dicho esto, se puede concluir que el análisis de la satisfacción es una comparación entre las expectativas que los alumnos tienen, es decir, esas razones que los llevaron a querer ingresar a la institución y la realidad con la que se encuentra el estudiante una vez estando dentro. Es así como las instituciones se crean una reputación que hace que las personas se postules y también debe luchar para cumplir con las expectativas generadas.

Otra investigación acerca de la percepción de estudiantes en cuanto a calidad de la educación superior es la realizada por Palacios y Rodríguez (2021), esta lleva por nombre Percepción de la calidad de la educación superior de la universidad tecnológica del chocó: perspectiva de los estudiantes, el objetivo de esta investigación fue determinar la percepción de la calidad de la educación recibida por los estudiantes de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, con la finalidad de aportar insumos al debate académico sobre la medición de la calidad de la educación superior desde la mirada del estudiante, los autores optaron por el enfoque cuantitativo y su técnica de recolección de datos fue un cuestionario validado y adaptado a su investigación, este da cuenta de las dimensiones más aprobadas por los estudiantes y también las menos aprobadas por estos. La hipótesis que los autores formularon fue la siguiente: La Universidad Tecnológica del Chocó (UTCH) ofrece a sus estudiantes educación de calidad mediante un adecuado currículo académico y una plantilla docente formada con eficiencia y pertinencia. El cuestionario elegido fue aplicado a 379 de los 2.426 estudiantes pertenecientes a los 3 últimos semestres de cada uno de los programas que oferta la universidad tecnológica del Chocó, la población dicha muestra fue el resultado de la aplicación de una formula. La escala de medición utilizada fue la escala Likert con una puntuación de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es excelente. Las dimensiones tenidas en cuenta en el cuestionario fueron las siguientes: elementos tangibles de la institución, confiabilidad en la institución, capacidad de respuesta de la institución, seguridad de la institución y empatía con los estudiantes. En los resultados obtenidos ninguna de las dimensiones llego al 50% de percepción de buena calidad, por lo que los autores concluyen que, aunque la percepción mala o regular no recibió puntuación significativa, la institución debe centrarse en su razón de ser, que es el brindar servicios de alta calidad a sus estudiantes, ya que este no está siendo bien percibido. (pág. 17)

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que se habla de que un estudiante satisfecho con su programa académico o con su institución, no tendrá la necesidad de desertar, buscar otras opciones educativas o desacreditar la institución al dar malas recomendaciones, por otro lado el deber ser de las instituciones es brindar un servicio con la más alta calidad posible a sus estudiantes, esto hará que los estudiantes culminen de manera satisfactoria sus estudios y que muchos otros lleguen, es de resaltar el hecho de que un servicio ofertado se debe elegir por su calidad y no por sus facilidades de ingreso, precios bajos etc.

La última investigación encontrada es la elaborada por Estrada & Mazariegos (2022), designada como: Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México, los autores plantearon una investigación cuantitativa, la cual aplicaron por medio de un instrumento diagnóstico a 90 alumnos. El instrumento está integrado por 40 ítems y 7 dimensiones (Plan de estudios, habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza – evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicio de apoyo, servicio administrativo, ambiente propio e infraestructura). (pág. 4).

Para los autores la finalidad principal del estudio consiste en saber en cual dimensión está fallando o debe mejorar la institución, plantear desafíos de mejora por esta y saber el nivel de satisfacción que perciben los estudiantes con los servicios educativos.

Al obtener los resultados del instrumento, los autores explican el análisis de los resultados del nivel de satisfacción con los servicios educativos, siendo estos muy cercanos a estar satisfecho. La dimensión que mejor fue percibida por los estudiantes fue la habilidad para enseñanza de los docentes. (pág. 5).

A partir de dichos resultados Estrada & Mazariegos (2022) concluyen que el nivel de satisfacción de los estudiantes está muy cercano a la satisfacción, pero quedan varias

oportunidades de mejora en la calidad y mejor toma de decisiones acertadas por parte de la universidad. (pág. 8)

Con los datos obtenidos en esta investigación y la aplicación de dicho instrumento, se destaca el nivel de satisfacción que tienen los alumnos con la dimensión docencia, pero no menos importante, se destacan los desafíos que debe asumir la institución para satisfacer al alumnado, a partir de este trabajo queda una herramienta que puede llegar a ser tomada en cuenta para acciones de mejora continua, ya que es la percepción de los estudiantes, que son la razón de ser de toda universidad.

El grado de confiabilidad del instrumento de diagnóstico y la variedad de dimensiones tenidas en cuenta en él, hacen que sea un referente para el trabajo a desarrollar.

Marco Teórico

Para el desarrollo de este trabajo, se tendrá el siguiente marco teórico, comenzando por el concepto que se le da al Ministerio de Educación Nacional.

Ministerio de Educación Nacional

“El Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia, es el ente encargado de formular, proponer, dirigir, dictar, evaluar, etc., todo lo referente al servicio de educación Nacional en Colombia” (Nacional, 2021).

Educación

El Ministerio de Educación (2009) define la palabra educación como “Un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes”.

Educación Superior

Según el Ministerio de Educación (2009) la educación superior se imparte en dos niveles: pregrado y posgrado.

El nivel de pregrado tiene, a su vez, tres niveles de formación:

- Nivel Técnico Profesional (relativo a programas Técnicos Profesionales).
- Nivel Tecnológico (relativo a programas tecnológicos).
- Nivel Profesional (relativo a programas profesionales universitarios).

La educación de posgrado comprende los siguientes niveles:

- Especializaciones (relativas a programas de Especialización Técnica Profesional, Especialización Tecnológica y Especializaciones Profesionales).
- Maestrías.
- Doctorados.

Universidad

Hay lugares específicos en donde una persona puede obtener educación superior para adquirir conocimientos especiales y formarse en una o varias profesiones. El Ministerio de Educación (s.f.) se refiere a las universidades como:

Instituciones de Educación Superior que desempeñan con criterio de universalidad las siguientes actividades: la investigación científica o tecnológica; la formación académica en profesiones o disciplinas; y la producción, desarrollo y transmisión del conocimiento y de la cultura universal y nacional.

Programa Académico

Según el Ministerio de Educación (2019) los programas académicos son:

Un Conjunto de asignaturas, materias u ofrecimientos educativos, organizado por disciplinas, de tal forma que da derecho a quien lo completa satisfactoriamente a recibir de la institución que lo ofrece un reconocimiento académico, producto del estudio formal y según el nivel de formación.

Carrera Profesional

Para el Ministerio de Educación (2015), las carreras profesionales se pueden llamar carreras de pregrado y las determinan como “El desempeño de ocupaciones o disciplina determinada de naturaleza tecnológica, científica o multidisciplinaria como estudios de artes liberales, o en el área de las humanidades y la filosofía”.

Registro Calificado

De acuerdo con el Ministerio de Educación (s.f.), el registro calificado es el “reconocimiento que hace el Estado del cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad para el adecuado funcionamiento de programas académicos de educación superior”.

Acreditación de Alta Calidad

En cuanto a la acreditación de alta calidad, el Ministerio de Educación (2019) dice que “El estado adopta y hace público el reconocimiento a las instituciones de educación superior por la comprobación que efectúa el mismo en instituciones sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento, y el cumplimiento de su función social”.

Universidad Católica Luis Amigó

La Universidad Católica Luis Amigó, es una Institución de Educación Superior. Seis facultades agrupan la propuesta educativa en el campo técnico, profesional y de formación avanzada como especializaciones y maestrías. Varios programas cuentan con Acreditación de Alta Calidad y ha sido certificada en la norma NTC-ISO 9001:2015 que mide el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución. (Amigó, 2020)

Docencia

Oviedo (2004) expresa que:

La docencia se concibe más que como transmisión, como un proceso complejo donde interactúan diversidad de elementos, entre ellos, de manera destacada, la información y la relación pedagógica entre profesores, estudiantes y otras instancias académicas, donde la atención se centra en los procesos de diversos aprendizajes: conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores, etcétera.

El mismo autor también menciona que “La intencionalidad de una docencia renovada es propiciar aprendizajes individual y socialmente significativos”.

Diferenciador

Gómez, 2014 dice que, “El término diferenciación fue acuñado en 1933 por el economista norteamericano Edward Chamberlin en su libro ‘Teoría de la competencia monopolística’, donde explicaba que un proveedor podía cobrar más por producto diferenciado que lo que permitiría una competencia perfecta”.

El autor define la palabra como “Diferenciación es distinguir un producto o servicio del resto de sus competidores, buscando hacerlo más atractivo a los ojos de su mercado objetivo, para que lo prefieran” (Gómez, 2014).

Actividad Física

La OMS (2020) la define: “Cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos, con el consiguiente consumo de energía”, también afirma que “La actividad física, tanto moderada como intensa, mejora la salud”.

Deporte

A continuación, Hernández Moreno citado por Aguilar (2010) define el deporte como: “Una situación motriz de competición, reglada, de carácter lúdico e institucionalizada”.

Estudiante

Arbeláez (2016) nos dice que un estudiante es “Quien incorpora el saber de forma motivada, guiado por el docente, pero con un gran aporte de sí mismo”; el mismo autor nos reafirma diciendo que “El estudiante ejecuta su acción de estudiar ante un profesor o en un establecimiento”.

Satisfacción del Estudiante

Pérez, et al (2018) conceptualiza la satisfacción estudiantil como “El bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas”, de acuerdo estos y a otros autores citados por Pérez, et al (2018) en el mismo párrafo, se concuerda con que “la satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluar la calidad educativa de las instituciones y con esto mejorar el rendimiento y la adherencia académica.

Marco Normativo

En esta sección del trabajo, se plasman todas normas legales que dan soporte a cada uno de los aspectos que enmarca a las universidades, la educación superior y el deporte. A continuación, a nivel constitucional se encuentran los siguientes artículos:

Artículo 26

Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionaran y vigilaran el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo. (Colombia, Artículo 26, 1991)

Artículo 27

El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra (Colombia, 1991).

Artículo 67

La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. (Colombia, 1991)

Artículo 69

Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley (Colombia, 1991).

Artículo 70

El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional. (Colombia, 1991)

Artículo 71

La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura. El Estado creará incentivos para personas e instituciones que desarrollen y fomenten la ciencia y la tecnología y las demás manifestaciones culturales y ofrecerá estímulos especiales a personas e instituciones que ejerzan estas actividades. (Colombia, 1991)

Ley 30 de Diciembre de 1992

Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior (Senado, 2022).

Ley 115 de Febrero 8 de 1994

Por la cual se expide la ley general de educación. Y su objeto es “La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.” (Senado, Ley 115 de 1994, 2022)

Ley 749 de Julio 19 de 2002

Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, y se dictan otras disposiciones (Senado, 2022).

Ley 1188 De 2008

Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones (Senado, 2022).

Decreto 1212 junio 12 de 1993

Por el cual se establecen los requisitos para el reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica (Nacional, 2015).

Decreto 2566 de Octubre 9 de 2003

Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones (Nacional, 2015).

Decreto 1330 Julio 25 de 2019

Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación (Nacional, 2019).

Resolución 1962 de Mayo 9 de 2006

Por la cual se definen las características específicas de calidad para la oferta y desarrollo de los programas académicos del nivel de formación profesional en Deporte o en Recreación (Nacional, 2015).

Metodología

Diseño de la investigación

Esta investigación, tiene un enfoque cuantitativo, la cual, según (Kerlinger, 2002) citado por Flores (2019):

Se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo.

Su diseño es observacional no experimental de tipo transversal y alcance descriptivo.

Según Sampieri R. H. (2014), el diseño no experimental “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (pág. 152).

Sampieri R. H. (2014) cita a (Liu, 2008 y Tucker, 2004) y menciona que “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (pág. 153).

Luego, este mismo autor expresa que el diseño no experimental de tipo transversal - descriptivo “Tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (pág. 155).

Población / Muestra

La población son los 516 estudiantes que en el momento están matriculados y cursando desde el semestre 1 hasta el 10 en el programa académico de Actividad Física y Deportes de la Universidad Católica Luis Amigó.

Según Sampieri R. H. (2014), una muestra “es un subgrupo de la población o universo” (pág. 171), a la cual se le aplica el instrumento de recolección de datos. La muestra de este trabajo es no probabilística por conveniencia, porque no se utiliza ninguna fórmula ni programa para la obtención de la misma, y así, se le envía el cuestionario a los estudiantes, quienes son los que deciden si participar o no, luego se trabaja con los datos recopilados de quienes participaron de la encuesta.

Variables

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
	Nombre de la variable	Descripción conceptual	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de Medida	Unidades o categorías
Grupo 1: Caracterización	Edad		Cuantitativa	Intervalo	Continua	a) 16-20 b) 21-25 c) 26 -30 d) 31 +
	Estrato Socioeconómico		Cualitativa	Ordinal	No aplica	a) 1 b) 2 c) 3

						d) 4 e) 5 f) 6
	Nivel que cursa		Cuantitativa	Razón	Continua	a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 f) 6 g) 7 h) 8 i) 9 j) 10
	Sexo		Cualitativa	Nominal	No aplica	a) F b) M c) No definido
	Ocupación		Cualitativa	Nominal	No aplica	a) Trabaja b) Estudia c) Ambas
	Financiación de la carrera		Cualitativa	Nominal	No aplica	a) Fuente familiar b) Fuente propia c) Préstamo bancario d) Beca e) Fondo publico
Grupo 2: Docencia	Metodología		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert a) Muy Insatisfecho

						b) Insatisfecho c) Regularmente Satisfecho d) Satisfecho e) Muy Satisfecho
	Dominio y actualización		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Preparación de las clases		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Nivel de exigencia		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Sistema de evaluación		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Comunicación con los docentes		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Orientación y apoyo en las asesorías		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Formación práctica		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Asistencia a clase de los profesores		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert

	Oferta de los centros de práctica		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Procesos de vinculación a los centros de práctica		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
	Modalidad virtual		Cuantitativa	Ordinal	No aplica	Escala Likert
Grupo 3: Diferenciador	¿Usted que es lo que considera que diferencia al programa Actividad Física y Deportes de los programas similares que existen en el medio?		Cualitativa	Nominal	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> ● Sus docentes ● Su plan de estudio (materias prácticas, electivas, etc.) ● El costo de los créditos académicos o del semestre ● Por la infraestructura de la universidad (Cancha, gimnasio, biblioteca, etc.) ● Porque no hay paros ● Ninguna de las anteriores

Fuente: Propia

Técnicas e Instrumento de Recolección de la Información

Para esta investigación se utilizará la técnica de encuesta de acuerdo al tipo de investigación, así mismo como lo expresa Sampieri R. H. (2014), “La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc.” (pág. 152).

Tomando como base el instrumento denominado SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación), el cual, es modificado de acuerdo a los objetivos de este trabajo. El instrumento es un cuestionario que está conformado por una escala Likert, la cual es el medio de calificación para el mismo; Este cuestionario se hace por medio de la herramienta Formulario de Google para su desarrollo y ejecución.

Instrumento SEUE

Este instrumento fue diseñado por Gento y Vivas en el 2003. Ellos dicen que este instrumento “puede identificar al alumno en cuanto a edad, sexo, año que cursa, sección y turno asignado, así como la carrera en la que está inscrito”; también mencionan que “El cuestionario permite calcular una valoración global de la satisfacción de los alumnos, así como la valoración que hacen los estudiantes en cada uno de los apartados que conforman el cuestionario.” En cuanto a su validez, los autores “utilizaron el juicio de expertos para garantizar la validez de contenido y de constructo”. Gento y Vivas 2003, mencionan que:

Se consultó a ocho expertos en la materia, 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.

Los criterios para la selección de los expertos fueron los siguientes: conocedores del Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas de Gento Palacios (1996, 1998, 2002); expertos en evaluación institucional, y expertos en las teorías psicológicas sobre la satisfacción de necesidades en el campo educativo. (Pág. 23)

Como conclusión, el instrumento tuvo un buen grado de validez por parte de los expertos, así como lo indican los autores en el artículo:

Los resultados obtenidos nos permiten afirmar que el instrumento alcanzó un alto grado de validez superior al noventa por ciento; por lo tanto, se puede afirmar que mide lo que se pretende medir, es decir el grado de satisfacción de los alumnos con la educación que reciben. (Pág. 23)

Por lo tanto, el instrumento tiene un gran índice de confiabilidad y es de allí de donde surge la pertinencia del mismo como encuesta para este trabajo, la cual busca darle un valor final y global al nivel de satisfacción de los estudiantes.

Como siguiente, se presenta la tabla del instrumento SEUE, el cual contiene 10 apartados y 93 ítems:

Tabla 2
Instrumento de Encuesta

I. Condiciones básicas de infraestructura					
1. Limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5
2. Ventilación de las aulas	1	2	3	4	5
3. Aislamiento de los ruidos	1	2	3	4	5
4. Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5. Espacios para la enseñanza	1	2	3	4	5
6. Espacios para el estudio	1	2	3	4	5
7. Instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5
8. Disponibilidad de agua potable	1	2	3	4	5

9. Espacios para el descanso	1	2	3	4	5
10. Espacios para la recreación	1	2	3	4	5
11. Instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5
12. Instalaciones del comedor	1	2	3	4	5
13. Instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
II. Servicios de la Institución					
14. Servicio bibliotecario (atención al usuario)	1	2	3	4	5
15. Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5
16. Oficina de Registro y Control Estudiantil	1	2	3	4	5
17. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18. Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	4	5
19. Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
20. Servicio de reproducción y fotocopiado	1	2	3	4	5
21. Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	5
22. Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	5
23. Calidad de la alimentación	1	2	3	4	5
24. El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	1	2	3	4	5
25. Servicio médico - odontológico	1	2	3	4	5
26. Transporte	1	2	3	4	5
III. Condiciones de seguridad					
27. Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	1	2	3	4	5
28. Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	3	4	5
29. Del transporte (Del vehículo, de la ruta)	1	2	3	4	5
30. De las zonas de esparcimiento	1	2	3	4	5
31. De las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
32. De los alrededores de la institución	1	2	3	4	5
IV. Consideración a su situación económica en					
33. Las actividades académicas	1	2	3	4	5
34. Las actividades extra cátedras	1	2	3	4	5
35. El servicio de comedor	1	2	3	4	5
36. El servicio de transporte	1	2	3	4	5
37. Los servicios médico-asistenciales	1	2	3	4	5
38. La asignación de becas	1	2	3	4	5
39. La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	4	5

V. Seguridad emocional por el trato afectuoso de					
40. Sus profesores	1	2	3	4	5
41. Sus compañeros de grupo	1	2	3	4	5
42. Los otros alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
43. Las autoridades de la universidad	1	2	3	4	5
44. El personal administrativo	1	2	3	4	5
45. El personal de la biblioteca	1	2	3	4	5
46. El personal del comedor	1	2	3	4	5
47. El personal del servicio médico	1	2	3	4	5
VI. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de					
48. Las autoridades	1	2	3	4	5
49. Los jefes de Departamentos	1	2	3	4	5
50. Los profesores	1	2	3	4	5
51. El personal administrativo	1	2	3	4	5
52. El personal de servicios	1	2	3	4	5
53. Los compañeros de clase	1	2	3	4	5
54. El contexto social por ser estudiante de la institución	1	2	3	4	5
55. Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	1	2	3	4	5
56. Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
57. Participación en las políticas y proyectos institucionales	1	2	3	4	5
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje					
58. El plan de estudios de la Carrera	1	2	3	4	5
59. El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
60. El régimen de estudios (anual/semestral)	1	2	3	4	5
61. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
62. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
63. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
64. El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
65. El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
66. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
67. La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
68. La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
69. La formación práctica	1	2	3	4	5
70. La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
71. La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5

72. La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
73. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
74. Los cursos extra cátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
75. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
76. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5
VIII. Logros personales					
77. Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
78. Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
79. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
80. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	1	2	3	4	5
81. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
82. Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5
IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de					
83. La Institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
84. Los profesores	1	2	3	4	5
85. Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
86. Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
87. El contexto social	1	2	3	4	5
X. Autorrealización por					
88. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
89. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
90. La libertad de que goza en la institución	1	2	3	4	5
91. La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
92. El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
93. Su futuro profesional	1	2	3	4	5

Fuente: Tomada de la Tesis “El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”.

El instrumento anteriormente mencionado, se le realizan algunas modificaciones para el desarrollo de esta investigación, dejando 3 grupos y 19 variables; esta modificación es importante, ya que, el instrumento SEUE es muy extenso y se requiere de preguntas y respuestas muy precisas en corto tiempo. El primer grupo, consta de la caracterización de la población

encuestada, la cual nos dará datos como la edad, sexo, ocupación, estrato socioeconómico, nivel que cursa y financiación de la carrera; el segundo grupo que contiene 12 preguntas, recolectará datos para medir la satisfacción de los estudiantes frente a la docencia; el tercer y último grupo se trata de una sola pregunta con única respuesta que dará como resultado el o los diferenciadores más significativos del programa.

A continuación, se plasma la tabla del instrumento SEUE modificado.

Tabla 3
Instrumento SEUE Modificado

I. Caracterización					
1. Edad					
2. Sexo					
3. Ocupación					
4. Estrato socioeconómico					
5. Nivel que cursa					
6. Financiación de la carrera					
II. Docencia					
7. ¿Qué tan satisfecho/a está con las metodologías de los docentes?	1	2	3	4	5
8. ¿Qué tan satisfecho/a está con el dominio y actualización de los contenidos de los cursos por parte de los docentes?	1	2	3	4	5
9. ¿Qué tan satisfecho/a está con la preparación de las clases por los docentes?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué tan satisfecho/a está con el nivel de exigencia en los cursos?	1	2	3	4	5
11. ¿Qué tan satisfecho/a está con el sistema de evaluación de los cursos?	1	2	3	4	5
12. ¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación con los docentes en el aula?	1	2	3	4	5
13. ¿Qué tan satisfecho/a está con la orientación y apoyo en las asesorías?	1	2	3	4	5
14. ¿Qué tan satisfecho/a está con la formación práctica en los cursos?	1	2	3	4	5

15. ¿Qué tan satisfecho/a está con la asistencia a clase de los profesores?	1	2	3	4	5
16. ¿Qué tan satisfecho/a está con la oferta de los centros de práctica?	1	2	3	4	5
17. ¿Qué tan satisfecho/a está con los procesos de vinculación a los centros de práctica?	1	2	3	4	5
18. ¿Qué tan satisfecho/a está con la modalidad virtual?	1	2	3	4	5
III. Diferenciador del Programa					
19. ¿Usted que es lo que considera que diferencia al programa Actividad Física y Deportes de los programas similares que existen en el medio?					
a) Sus docentes					
b) Su plan de estudio (materias, prácticas, electivas, etc.)					
c) El costo de los créditos académicos o del semestre.					
d) Por la infraestructura de la universidad (Cancha, gimnasio, biblioteca, etc.)					
e) Porque no hay paros.					
f) Ninguna de las anteriores					

Fuente: *Creación propia.*

Escala Likert

Según Bertram (2008) citado por Matas (2018) “Las llamadas ‘escalas Likert’ son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (págs. 38-47).

A continuación, se presentan los siguientes calificativos que contiene una escala Likert:

1. Muy Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Regularmente Satisfecho

4. Satisfecho
5. Muy Satisfecho

Por último, se adjunta link del formulario de “Google Formulario” en donde se podrá ver y diligenciar el instrumento realizado para dicho trabajo:

<https://forms.gle/n7Ni3Cox1EqQb8wEA>

Delimitación y Alcance

Dentro de las delimitaciones se tienen a la Universidad Católica Luis Amigó, el programa Profesional en Actividad Física y Deporte, y los estudiantes que estén actualmente activos, pertenezcan a dicho programa y estén cursando algún semestre desde el primero hasta el décimo; los estudiantes serán caracterizados por el sexo masculino, femenino y no definido, por edades que van en rangos desde los 16 a los 20, de los 21 a los 25, de los 25 a los 30 y de 31 en adelante, también por su estratificación, financiación de la carrera y ocupación.

El alcance del presente trabajo es de tipo descriptivo, Sampieri R. H. (2014) señala que Este tipo de estudios, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. (pág. 92)

A partir de la aplicación y análisis del cuestionario, se pretende identificar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes del programa Actividad Física y Deporte frente a este, también se procura dejar un instrumento para la mejora continua y que pueda ser tenido en cuenta para futuras actualizaciones del programa, solicitudes de registro calificado y acreditación

en alta calidad; también se dejan críticas y recomendaciones a partir de los resultados para estos mismos fines.

Plan de Análisis

Para el desarrollo del plan de análisis de los resultados se utilizan las siguientes fases:

- **Fase 1:** elección de Microsoft Excel como programa para analizar los datos recolectados.
- **Fase 2:** ejecución de Excel para el análisis de datos descriptivos.
- **Fase 3:** realización de tablas o figuras para presentar cada una de las variables y los resultados que este arroje
- **Fase 4:** Se realizan otros análisis haciendo combinación de variables.

Resultados y Análisis

En el resultado de esta encuesta respondió un total de 239 personas, de las cuales 2 no aceptaron los términos y condiciones, por lo tanto, se descartan dejando un total de 237. El proceso contó con enviar el cuestionario vía correo electrónico y whatsapp con la ayuda de algunos maestros, además de visitas presenciales a algunos de los salones que estuvieran en clase donde los profesores regalaron entre 10 a 15 minutos del tiempo de sus clases para que los estudiantes respondieran la encuesta.

Tabla 4
Edad y Sexo

Edad	Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
16 a 20	Femenino	12	5.1 %	5.1 %
	Masculino	35	14.8 %	19.8 %
21 a 25	Femenino	31	13.1 %	32.9 %
	Masculino	122	51.5 %	84.4 %
26 a 30	Femenino	6	2.5 %	86.9 %
	Masculino	24	10.1 %	97.0 %
31+	Femenino	2	0.8 %	97.9 %
	Masculino	5	2.1 %	100.0 %

Fuente: *Resultados Formulario Google (Encuesta)*

Interpretación: Como resultado se tiene que en general respondieron la encuesta más hombres que mujeres en una cantidad significativa, además de que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad 21 a 25 años.

Tabla 5
Ocupación y Financiación de la Carrera

Ocupación	Financiación de la Carrera	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Ambas	Beca	7	3.0 %	3.0 %
	Fondo Público	2	0.8 %	3.8 %
	Fuente Familiar	55	23.2 %	27.0 %
	Fuente Propia	30	13 %	39.6 %
	Préstamo Bancario	3	1.3 %	40.9 %
Estudiante	Beca	12	5.1 %	46 %
	Fondo Público	5	2.1 %	48.1 %
	Fuente Familiar	108	45.6 %	93.6 %
	Fuente Propia	10	4.2 %	97.9 %
	Préstamo Bancario	5	2.1 %	100 %

Fuente: *Resultados Formulario Google (Encuesta)*

Interpretación: Se encuentra que entre los encuestados que para la mayoría su fuente de financiación es la familiar. Luego se tiene que en gran medida solo son estudiantes y que los que trabajan y estudian (ambas) se pagan la carrera ellos mismos (fuente propia).

Tabla 6
Estrato Socioeconómico

Estrato Socioeconómico	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1	21	8.9 %	8.9 %
2	72	30.4 %	39.2 %
3	107	45.1 %	84.4 %
4	27	11.4 %	95.8 %
5	10	4.2 %	100.0 %

Fuente: *Resultados Formulario Google (Encuesta)*

Interpretación: Resulta que un gran porcentaje de los estudiantes están en estratos bajo y medio, lo que indica que estos tienen muchas necesidades y podría ser de gran importancia para la universidad poder implementar estrategias que beneficien tanto a los estudiantes, como a la misma universidad.

Tabla 7
Nivel que cursa (Semestre)

Nivel que cursa (Semestre)	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
2	3	1.3 %	1.3 %
3	28	11.8 %	13.1 %
4	5	2.1 %	15.2 %
5	35	14.8 %	30.0 %
6	21	8.9 %	38.8 %
7	28	11.8 %	50.6 %
8	45	19.0 %	69.6 %
9	29	12.2 %	81.9 %
10	43	18.1 %	100.0 %

Fuente: *Resultados Formulario Google (Encuesta)*

Interpretación: Evidentemente la mayoría de los encuestados cursan actualmente los niveles (semestres) 8, 9 y 10, lo cual sus respuestas nos acercan más a la veracidad de un resultado final teniendo en cuenta que son ellos quien ya llevan un proceso vivenciado en cuanto a la docencia a lo largo de sus carreras. También se tiene un gran porcentaje entre los niveles 5, 6 y 7, los cuales son niveles que de igual forma indican un camino de experiencias vividas con dicho aspecto evaluado mediante la encuesta.

Tabla 8
Metodologías de los Docentes

¿Qué tan satisfecho/a está con las metodologías de los docentes?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	4	1.7 %	1.7 %
Muy Insatisfecho	2	0.8 %	2.5 %
Muy Satisfecho	32	13.5 %	16.0 %
Regularmente Satisfecho	58	24.5 %	40.5 %
Satisfecho	141	59.5 %	100.0 %

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: El resultado fue positivo en cuanto a porcentajes, indicando así que los estudiantes se encuentran satisfechos frente a la metodología de los docentes.

Tabla 9
Dominio y Actualización de los Contenidos de los Cursos por parte de los Docentes

¿Qué tan satisfecho/a está con el dominio y actualización de los contenidos de los cursos por parte de los docentes?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	7	3.0 %	3.0 %
Muy Insatisfecho	2	0.8 %	3.8 %
Muy Satisfecho	30	12.7 %	16.5 %
Regularmente Satisfecho	53	22.4 %	38.8 %
Satisfecho	145	61.2 %	100.0 %

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: Se puede decir que uno de los fuertes que tiene la docencia es el dominio y actualización de los contenidos de los cursos por parte de sus docentes, ya que evidentemente los estudiantes se encuentran satisfechos con este.

Tabla 10
Preparación de las Clases por los Docentes

¿Qué tan satisfecho/a está con la preparación de las clases por los docentes?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	3	1.3 %	1.3 %
Muy Insatisfecho	1	0.4 %	1.7 %
Muy Satisfecho	45	19.0 %	20.7 %
Regularmente Satisfecho	32	13.5 %	34.2 %
Satisfecho	156	65.8 %	100.0 %

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: La preparación de las clases por los docentes también obtuvo uno de los porcentajes más altos de satisfacción por parte de los encuestados, indicando que no es de gran preocupación para el programa.

Tabla 11
Nivel de Exigencia en los Cursos

¿Qué tan satisfecho/a está con el nivel de exigencia en los cursos?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	7	3.0 %	3.0 %
Muy Insatisfecho	2	0.8 %	3.8 %
Muy Satisfecho	34	14.3 %	18.1 %
Regularmente Satisfecho	45	19.0 %	37.1 %
Satisfecho	149	62.9 %	100.0 %

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: El nivel de exigencia en los cursos es un ítem donde uno pensaría que podría ser de las variables que saquen porcentajes más bajos, pero en este caso no fue así y ésta tiene un buen nivel de satisfacción por parte de los encuestados.

Tabla 12
Sistema de Evaluación de los Cursos

¿Qué tan satisfecho/a está con el sistema de evaluación de los cursos?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	6	2.5 %	2.5 %
Muy Insatisfecho	2	0.8 %	3.4 %
Muy Satisfecho	30	12.7 %	16.0 %
Regularmente Satisfecho	62	26.2 %	42.2 %
Satisfecho	137	57.8 %	100.0 %

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: A pesar de que esta variable es muy controversial en el ámbito estudiantil, ya que, normalmente los estudiantes se quejan de como la universidad y sus docentes evalúan sus procesos académicos, éste obtuvo una buena calificación en satisfacción por parte de sus calificadores, sin embargo, se resalta un considerable porcentaje en escala “Regularmente Satisfecho”.

Tabla 13
Comunicación con los Docentes en el Aula

¿Qué tan satisfecho/a está con la comunicación con los docentes en el aula?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	1	0.4 %	0.4 %
Muy Insatisfecho	3	1.3 %	1.7 %
Muy Satisfecho	64	27.0 %	28.7 %
Regularmente Satisfecho	32	13.5 %	42.2 %
Satisfecho	137	57.8 %	100.0 %

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: Una variable muy positiva donde es claro que los estudiantes están satisfechos con la comunicación y el trato con los docentes en el aula. Esto puede indicar que la calidad humana es un factor muy importante a tener en cuenta en la docencia.

Tabla 14
Orientación y Apoyo en las Asesorías

¿Qué tan satisfecho/a está con la orientación y apoyo en las asesorías?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	4	1.7 %	1.7 %
Muy Insatisfecho	3	1.3 %	3.0 %
Muy Satisfecho	52	21.9 %	24.9 %
Regularmente Satisfecho	38	16.0 %	40.9 %
Satisfecho	140	59.1 %	100.0 %

Fuente: *Resultados Formulario Google (Encuesta)*

Interpretación: Esta variable es otra con la que el programa puede contar como una de las fortalezas, sin duda alguna los estudiantes se encuentran satisfechos con la orientación y apoyo en las asesorías.

Tabla 15
Formación Práctica en los Cursos

¿Qué tan satisfecho/a está con la formación práctica en los cursos?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	19	8.0 %	8.0 %
Muy Insatisfecho	5	2.1 %	10.1 %
Muy Satisfecho	43	18.1 %	28.3 %
Regularmente Satisfecho	46	19.4 %	47.7 %
Satisfecho	124	52.3 %	100.0 %

¿Qué tan satisfecho/a está con la formación práctica en los cursos?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
---	-------------	-------------	-------------

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: En la tabla 15 se observa gran satisfacción en cuanto a la formación práctica en los cursos y también una satisfacción regular, indicando que el ítem es bueno, pero a su vez requiere de mejoras.

Tabla 16
Asistencia a Clase de los Profesores

¿Qué tan satisfecho/a está con la asistencia a clase de los profesores?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	1	0.4 %	0.4 %
Muy Insatisfecho	2	0.8 %	1.3 %
Muy Satisfecho	111	46.8 %	48.1 %
Regularmente Satisfecho	12	5.1 %	53.2 %
Satisfecho	111	46.8 %	100.0 %

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: Desde luego que la asistencia a clase de los profesores es súper buena y de mucha satisfacción para los alumnos, denotando el compromiso y cariño que los docentes tienen con su deber laboral.

Tabla 17
Oferta Centros de Práctica

¿Qué tan satisfecho/a está con la oferta de los centros de práctica?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	37	15.6 %	15.6 %
Muy Insatisfecho	20	8.4 %	24.1 %
Muy Satisfecho	33	13.9 %	38.0 %
Regularmente Satisfecho	69	29.1 %	67.1 %
Satisfecho	78	32.9 %	100.0 %

Fuente: *Resultados Formulario Google (Encuesta)*

Interpretación: La oferta de los centros de práctica evidentemente indica una inconformidad por parte de los encuestados. Es un ítem de mucho valor para ellos y uno de los que más dificultades tiene la docencia por los procesos de gestión, control y seguimiento que estos requieren. Es una variable a la que la universidad le tiene que trabajar fuertemente por ser de las más destacadas no solo por el bajo resultado en la encuesta, si no también por su valor como proceso de formación para los estudiantes.

Tabla 18
Procesos de Vinculación a los Centros de Práctica

¿Qué tan satisfecho/a está con los procesos de vinculación a los centros de práctica?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	41	17.3 %	17.3 %
Muy Insatisfecho	35	14.8 %	32.1 %
Muy Satisfecho	22	9.3 %	41.4 %
Regularmente Satisfecho	60	25.3 %	66.7 %
Satisfecho	79	33.3 %	100.0 %

Fuente: *Resultados Formulario Google (Encuesta)*

Interpretación: Al igual que la tabla anterior, esta que es la de los procesos de vinculación a los centros de práctica obtuvo un porcentaje significativo de insatisfacción por parte de los encuestados, y es que este ítem es complejo en cuanto a su gestión, ya que se entiende que no solo depende de la universidad y los docentes, sino también de los centros de práctica con los cuales se tenga convenio.

Tabla 19
Modalidad Virtual

¿Qué tan satisfecho/a está con la modalidad virtual?	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Insatisfecho	29	12.2 %	12.2 %
Muy Insatisfecho	14	5.9 %	18.1 %
Muy Satisfecho	32	13.5 %	31.6 %
Regularmente Satisfecho	86	36.3 %	67.9 %
Satisfecho	76	32.1 %	100.0 %

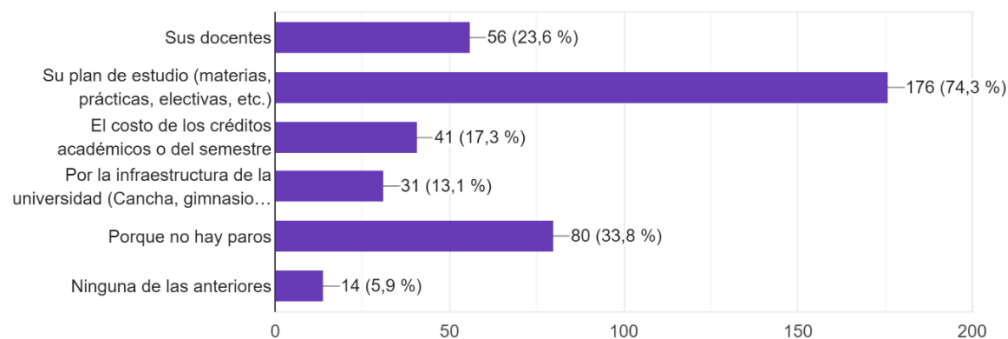
Fuente: *Resultados Formulario Google (Encuesta)*

Interpretación: La modalidad virtual es una variable que esta entre la satisfacción y la insatisfacción, teniendo en cuenta que es una modalidad prácticamente nueva y que la misma aún cuenta con muchas falencias, además de tener pros y contras entre una comunidad estudiantil acostumbrada a la presencialidad.

Tabla 20
Diferenciador del Programa

¿Qué considera usted que diferencia al programa Actividad Física y Deportes de los programas similares que existen en el medio?

237 respuestas



Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: Se evidencia que para los estudiantes del programa el diferenciador principal de éste es su “Plan de Estudio”, seguido del ítem “Por qué no hay paros”, por lo tanto, se puede concluir que estos dos aspectos son los que caracterizan y le dan un plus al programa Actividad Física y Deportes de la Universidad Católica Luis Amigó.

Tabla 21
Satisfacción, Semestre y N° de Personas

	Escala Likert	Nivel que cursa (Semestre)	N° de Personas
N	Insatisfecho	2	0
		3	1
		4	0
		5	1
		6	2
		7	0
		8	0
		9	4
		10	1
			Muy Insatisfecho

Escala Likert	Nivel que cursa (Semestre)	N° de Personas
	3	0
	4	0
	5	0
	6	0
	7	0
	8	2
	9	0
	10	0
Muy Satisfecho	2	0
	3	1
	4	0
	5	0
	6	1
	7	0
	8	1
	9	0
	10	3
Regularmente Satisfecho	2	0
	3	14
	4	3
	5	24
	6	6
	7	19
	8	28
	9	17
	10	30
Satisfecho	2	3
	3	12
	4	2
	5	10
	6	12
	7	9
	8	14
	9	8
	10	9

Fuente: Resultados Formulario Google (Encuesta)

Interpretación: Para esta tabla, se hizo una suma entre las 12 respuestas de cada uno de los encuestados y se dividen por 12, dando así un número equivalente entre el 1 al 5 respectivamente dentro de la Escala de Likert, lo cual nos dice que tan satisfechos están los estudiantes

pertenecientes al programa de Actividad Física y Deportes que fueron encuestados frente a la docencia. En esta tabla se puede observar el número de encuestados clasificados por nivel que cursan actualmente; los niveles (semestres) se replican en cada uno de las 5 escalas Likert para que se demuestre la satisfacción de los estudiantes por niveles académicos. Por ejemplo: En la escala “Insatisfecho” se encuentran los niveles del 2 al 10 y al frente de cada nivel el número de estudiantes que están insatisfechos con la docencia en el programa Actividad Física y Deportes.

Discusión

El propósito de esta investigación fue realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción percibido por los estudiantes pertenecientes al programa de Actividad Física y Deporte de la Universidad Católica Luis Amigó para el 2023- 1.

Los hallazgos obtenidos generan desafíos que necesitan ser asumidos por la institución para aumentar los niveles de satisfacción de los estudiantes de esta carrera, entre ellos se debe de implementar nuevas ofertas de centros de prácticas ya que más del 55% de las personas encuestadas se sienten muy insatisfechos, insatisfechos o regularmente satisfechos.

De ello resulta necesario resaltar que la investigación elaborada por Estrada & Mazariegos (2022), designada como: Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México la cual tiene una similitud a esta investigación debido a que ellos plantearon una investigación cuantitativa, la cual aplicaron por medio de un instrumento diagnóstico a 90 alumnos. El instrumento estaba integrado por 40 ítems y 7 dimensiones (Plan de estudios, habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza – evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicio de apoyo, servicio administrativo, ambiente propio e infraestructura) y Para los autores la finalidad principal del estudio consiste en saber en cual dimensión está fallando o debe mejorar la institución, plantear desafíos de mejora por esta y saber el nivel de satisfacción que percibían los estudiantes con los servicios educativos.

Al obtener los resultados del instrumento, los autores explicaron el análisis de los resultados del nivel de satisfacción con los servicios educativos, siendo estos muy cercanos a estar satisfecho teniendo similitud a este trabajo mostrando que:

- La metodología de los docentes es la indicada y los estudiantes se sienten satisfechos.
- Los dominios de los contenidos del curso hacen sentirán muy satisfechos a los estudiantes.
- Y por último la orientación y asesoría de los docentes genera en las dos investigaciones el 100% de satisfacción en los estudiantes.

También cabe resaltar que esta investigación será de gran ayuda para la Universidad Católica Luis Amigó ya que con los análisis de los datos adquiridos en las encuestas se puede realizar actividades de mejora para que la satisfacción estudiantil en la carrera de actividad física recreación y deporte sea totalmente plena.

Por otra parte la investigación realizada por Villasmil & Villasmil (2020) El nivel de satisfacción estudiantil es un indicador considerado como una medida de control de calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje, en esta investigación con similitud a la realizada por la Universidad Católica Luis Amigó se evidencia que se debe de tener más atención en los centros de prácticas y mejor acompañamiento en estos, debido a que en estos lugares se demuestra a que se dedicará la persona, sus falencias, debilidades y fortalezas; y se mejoran para así ya salir más preparados para el campo laboral.

Conclusiones

La participación de los 237 encuestados fue fundamental para el desarrollo de este trabajo investigativo y poder conseguir los resultados esperados, en donde se obtuvo gran diversidad en cuanto a rangos de edades, de los cuales la mayoría son de sexo masculino, esto igualmente nos dice que el programa es mayormente demandado por los hombres que por las mujeres.

También es importante mencionar que la mayoría de los encuestados están cursando desde el nivel (semestre) 5 en adelante, lo que se concluye que sus respuestas tienen un gran recorrido por la carrera y han vivenciado los procesos y las Variables Docentes. En cuanto a la satisfacción de los encuestados, en general se obtuvo un nivel de “Satisfecho” (4) según la Escala Likert frente al componente a evaluar el cual es la Docencia, no obstante, de las doce variables y sus resultados, se concluye que los estudiantes se encuentran menos satisfechos (Insatisfechos y Muy Insatisfechos) frente a las variables denominadas “Oferta de los Centros de Prácticas”, “Modalidad Virtual” y sobre todo “Los Procesos de Vinculación a los Centros de Practica”, en donde posiblemente hayan fallas por parte del programa las cuales generan dichos grados de insatisfacción en los estudiantes; a pesar de esto, las demás variables (9 variables de 12) obtuvieron un nivel de “Satisfecho” (4) y “Muy Satisfecho” (5) por encima del 70.4% sumando los porcentajes de los niveles anteriormente mencionados, indicando así que el programa tiene fortalezas que marcan un grado de satisfacción en común para sus estudiantes.

Es importante resaltar que el nivel “Regularmente Satisfechos” (3) fue el segundo grado de satisfacción más elegido por los encuestados, llevándose así el segundo puesto en mayor porcentaje en 8 de las 12 variables, por lo tanto, concluimos que existen inconformidades significativas en la mayoría de las variables, es decir, que aunque en general se haya obtenido un grado de Satisfacción bueno (Satisfecho), asimismo, se encuentran esos aspectos que para los

estudiantes son molestos o no son de su agrado, hasta puede ser ese índice que llega a perjudicar su desempeño académico dentro del programa, incluso posiblemente sean factores de aburrimiento, obstaculización y por ende deserción.

Por otro lado, se concluye que el factor diferenciador del programa de Actividad Física y Deportes es su Plan de Estudio (Materias, Prácticas, Electivas, etc.), siendo así el componente destacado y de los más importantes dentro de las opciones que tenían los encuestados para elegir a pesar de que fue una pregunta con respuesta múltiple, lo que significa que esto es lo que caracteriza y le da el valor agregado al programa; de esta opción, la que le sigue es el “Porque No Hay Paros” indicando que los estudiantes ven una ventaja en la Universidad Católica Luis Amigó y en el programa, además de que la tercera opción más elegida fue la de “Sus Docentes” siendo este el plus que le da al programa, denotando que éste tiene buen potencial para llegar a ser el mejor programa en Actividad Física y Deporte del medio.

Referencias

- Aguilar, D. A. (19 de 06 de 2010). *La Educación Física en el Nivel de Educación Secundaria*.
Obtenido de Blogger:
<http://investigadoresdeeducacinfisicaenper.blogspot.com/2010/06/definicion-de-deporte.html>
- Amigó, U. C. (2020). *Universidad Católica Luis Amigó*. Obtenido de Universidad Católica Luis Amigó: <https://www.funlam.edu.co/>
- Arbelaez, R. E. (31 de 07 de 2016). *¿Alumno o Estudiante?* Obtenido de El Mundo.com:
http://historico.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/alumno_o_estudiante.php#.YzJNgnbMLIU
- Baron, U. S., & Perilla, C. E. (2019). *Estudiantes Felices: Competencias Docentes Vs Satisfacción Estudiantil*. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/viewFile/2020/1525>
- Bullón Villaizán, S. R. (2007). *La Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad*. Lima - Perú: Some Rights Reserved.
- Colombia, C. P. (1991). *Artículo 26*. Obtenido de Constitución Política de Colombia:
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-26>
- Colombia, C. P. (1991). *Artículo 27*. Obtenido de Constitución Política de Colombia:
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-27>
- Colombia, C. P. (1991). *Artículo 67*. Obtenido de Constitución Política de Colombia:
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-67>
- Colombia, C. P. (1991). *Artículo 69*. Obtenido de Constitución Política de Colombia:
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-69>

- Colombia, C. P. (1991). *Artículo 70*. Obtenido de Constitución Política de Colombia:
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-70>
- Colombia, C. P. (1991). *Artículo 71*. Obtenido de Constitución Política de Colombia:
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-71>
- Coveñas, A. A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017*. Obtenido de Repositorio de Tesis:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1080/Amado_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Estrada, O. R., & Mazariegos, G. R. (2022). Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México. *Revista Varela*, 164-173.
- Flores, F. A. (15 de 06 de 2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Obtenido de
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Gómez, D. (05 de 12 de 2014). *El Arte De La Diferenciación*. Obtenido de Bien Pensado:
<https://bienpensado.com/el-arte-de-la-diferenciacion/>
- Lulo, J. D. (2018). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, UPLA - 2017*. Huancayo - Perú:
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Martínez, A., Jesús, J. C., & Plat, P. O. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 77-80. Obtenido de Integración Académica en Psicología: <http://integracion->

academica.org/attachments/article/245/Revista%20Integracion%20Academica%20en%20Psicologia%20V7N21.pdf#page=74

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación*, 38-47. Obtenido de Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión: <https://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>

Mauricio, K. A. (2020). *Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo - Repositorio Digital Institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46623/Soto_MKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nacional, M. d. (09 de 07 de 2009). . Obtenido de Ministerio de Educación Nacional : <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-196477.html>

Nacional, M. d. (18 de 12 de 2015). *Decreto 1212 junio 12 de 1993*. Obtenido de Ministerio de Educación Nacional: <https://www.mineduacion.gov.co/portal/ejes-tematicos/Normas-sobre-Educacion-Superior/86268:Decreto-1212-junio-12-de-1993#:~:text=Por%20el%20cual%20se%20establecen,instituci%C3%B3n%20universitaria%20o%20escuela%20tecnol%C3%B3gica>.

Nacional, M. d. (18 de 12 de 2015). *Decreto 2566 de Octubre 9 de 2003*. Obtenido de Ministerio de Educación Nacional: <https://www.mineduacion.gov.co/portal/ejes-tematicos/Normas-sobre-Educacion-Superior/104846:Decreto-2566-de-October-9-de-2003>

Nacional, M. d. (18 de 12 de 2015). *Resolución 1962 de Mayo 9 de 2006*. Obtenido de Ministerio de Educación Nacional:

[https://www.mineduccion.gov.co/portal/normativa/Resoluciones/98661:Resolucion-1962-de-Mayo-9-de-](https://www.mineduccion.gov.co/portal/normativa/Resoluciones/98661:Resolucion-1962-de-Mayo-9-de-2006#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20definen,en%20Deporte%20o%20en%20Recreaci%C3%B3n.)

[2006#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20definen,en%20Deporte%20o%20en%20Recreaci%C3%B3n.](https://www.mineduccion.gov.co/portal/normativa/Resoluciones/98661:Resolucion-1962-de-Mayo-9-de-2006#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20definen,en%20Deporte%20o%20en%20Recreaci%C3%B3n.)

Nacional, M. d. (25 de 07 de 2019). *Decreto 1330 de julio 25 de 2019*. Obtenido de Ministerio de Educación Nacional:

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/normativa/Decretos/387348:Decreto-1330-de-julio-25-de-2019>

Nacional, M. d. (09 de 2019). *Ministerio de Educación Nacional*. Obtenido de Sistema Nacional de Información de la Educación Superior - Snies Glosario:

https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-213912_glosario.pdf

Nacional, M. d. (2021). *Educación Superior*. Obtenido de Ministerio de Educación Nacional:

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/Educacion-superior/>

Nacional, M. d. (2021). *Funciones y Deberes*. Obtenido de Ministerio de Educación Nacional:

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/Ministerio/Informacion-Institucional/85252:Funciones-y-deberes>

Nacional, M. d. (s.f.). *Definiciones Relativas a la Educación Superior en Colombia*. Obtenido de Consejo Nacional de Acreditación (CNA):

<https://www.mineduccion.gov.co/CNA/1741/article-187237.html#:~:text=Universidades%3A%20Instituciones%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior,la%20cultura%20universal%20y%20nacional.>

Nacional, M. d. (s.f.). *SACES*. Obtenido de Ministerio de Educación Nacional:

<https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-241150.html#:~:text=1.,calidad%20que%20la%20ley%20exige>.

Olea, L. A., & Mendoza, R. P. (2015). La Revolución Educativa de la Universidad. *Evolución de la educación superior en el Ecuador.*, 23.

Oviedo, P. M. (26 de 05 de 2004). *SciELO*. Obtenido de La docencia como recreación y construcción del conocimiento :

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982004000100003

Palacios, D. P., & Rodríguez, J. E. (2019). Percepción De La Calidad De La Educación Superior De La Universidad Tecnológica Del Chocó: Perspectiva De Los Estudiantes. *Criterio Libre*, 231-251.

Palacios, S. G., & García, M. V. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 16-27.

Pérez, E. G., Caraveo, M. d., & Bocanegra, C. L. (22 de 02 de 2018). *Satisfacción Estudiantil en la Valoración de la Calidad Educativa Universitaria*. Obtenido de Scielo:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942018000100009#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20estudiantil%20se%20puede,para%20atender%20sus%20necesidades%20educativas

Pichardo, L. C., López, A. P., Silvestre, E., Miranda, A. M., & Gutiérrez, V. F. (2020).

Satisfacción de los estudiantes universitarios con las clases virtuales adoptadas en el marco de la pandemia por COVID19. *Revista de Educación Mediática y TIC*, 148-157.

Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8033453>

- Plaza, G. E., & Arias-Velandia, W. U.-B. (2020). *Boletín Estadístico - Investigativo, Observatorio en Ciencias Administrativas*. Obtenido de ASCOLFA:
https://www.cna.gov.co/1779/articles-401007_documento.pdf
- Resino, J. J., González, J. C., Montero, E. I., & Broncano, S. G. (2012). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 458-484.
- Rojas, E. G., Campos, J. F., Garrido, J. D., Cobaxin, M. F., Laureano, K. J., Jiménez, C. R., & Cadena, F. d. (2019). *Satisfacción de estudiantes en medicina con desempeño docente y tutorías académicas*. Obtenido de Investigación en Educación Médica:
<http://www.riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/66/61>
- Saavedra, R. T. (2015). *Satisfacción Estudiantil Y Calidad Educativa En Las Universidades Del Consejo Regional Interuniversitario Del Centro (Cri-Centro)*. Huancayo - Perú.
- Salud, O. M. (26 de 11 de 2020). *Actividad Física*. Obtenido de OMS:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20actividad,el%20consiguiente%20consumo%20de%20energ%C3%ADa>
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 634). Mexico D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de Metodología de la Investigación.
- Samuel Gento Palacios, M. V. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *ACCIÓN PEDAGÓGICA*, 16-27.
- Sanz, P. L., Bustos, Y. M., Acuña, Y. M., Pinto, K. N., Saldías, S. Z., & Fernández, A. R. (2020). *Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de*

una universidad pública chilena. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v40n3/0257-4314-rces-40-03-e13.pdf>

Senado, S. d. (31 de 08 de 2022). *Ley 115 de 1994*. Obtenido de Leyes desde 1992:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0115_1994.html

Senado, S. d. (31 de 08 de 2022). *Ley 1188 de 2008*. Obtenido de Leyes desde 1992:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1188_2008.html

Senado, S. d. (31 de 08 de 2022). *Ley 30 de 1992*. Obtenido de Leyes desde 1992:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0030_1992.html

Senado, S. d. (31 de 08 de 2022). *Ley 749 de 2002*. Obtenido de Leyes desde 1992:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0749_2002.html

Surdez-Pérez, E. G., Sandoval-Caraveo, M. d., & Lamoyi-Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción

estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educ.Educ*, 12-22.

Thomson, I. (Julio de 2006). *La Satisfacción Del Cliente*. Obtenido de ACADEMIA:

https://www.academia.edu/23885784/La_Satisfacci%C3%B3n_del_Cliente?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page

Villasmil, B. I., & Villasmil, K. J. (2020). Satisfacción estudiantil en un curso de Bioquímica:

una evaluación luego de aplicar estrategias neurodidácticas. *Revista San Gregorio*, 1-6.

Villogas, M. A., & Espinoza, J. L. (2016). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la*

enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016.

Obtenido de Repositorio Institucional Continental:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7322/3/IV_FCS_502_TE_Condor_Galvez_2020.pdf