

Recibido: 30-09-2020 / Revisado: 23-11-2020 / Aceptado: 14-12-2020 / Publicado: 02-01-2021

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i1.1513>



## **Análisis de la satisfacción de los estudiantes de la carrera de turismo de la Universidad de Matanzas con su proceso de formación en el curso 2018-2019.**

*Analysis of the satisfaction of the students of the tourism career of the University of Matanzas with their training process in the 2018-2019 academic year.*

Dr. C. Bisleivys Jiménez Valero.<sup>1</sup>, MSc. Manuel de Jesús Vázquez Garriga.<sup>2</sup> & MSc. Sandra Silvia Santoyo Sánchez<sup>3</sup>

### **Abstract**

The objective of this work is to evaluate the satisfaction of the students of the Tourism Career of the University of Matanzas with their training process in the 2018-2019 academic year. For this, the satisfaction survey that the Ministry of Higher Education applies once a year in all the university centers of the country is used. To this survey, as many columns as subjects are taught per academic year are added. The results obtained quantitatively show that student satisfaction ranges from 52% to 95%. As for the qualitative results and main suggestions are: more language training and longer hours of work practice. Based on the results obtained, it is determined that the applied survey is very general, making it difficult to obtain data that indicates the presence of possible improvements, which is why an investigation is carried out and a new survey is proposed to evaluate the satisfaction.

**Key Words:** Higher Education, University Satisfaction, University Quality, Training in Tourism.

### **Resumen**

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias Técnicas, Profesora Titular de la Universidad de Matanzas. E-mail: bisleivys.jimenez@umcc.cu

<sup>2</sup> Máster en Administración de Empresas, Profesor Asistente de la Universidad de Matanzas. E-mail: manuel.vazquez@umcc.cu

<sup>3</sup> Máster en Administración de Empresas, Profesora Asistente de la Universidad de Matanzas. E-mail: sandra.santoyo@umcc.cu

El presente trabajo persigue como objetivo evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad de Matanzas con su proceso de formación en el curso 2018-2019. Para ello se emplea la encuesta de satisfacción que aplica el Ministerio de Educación Superior una vez al año en todos los centros universitarios del país, a dicha encuesta se le agregan tantas columnas como asignaturas se imparte por año académico. Los resultados obtenidos cuantitativamente arrojan, que la satisfacción de los estudiantes oscila desde 52% hasta 95%. En cuanto a los resultados cualitativos y principales sugerencias se encuentran: más formación en idioma y mayores horas de prácticas laborales. A partir de los resultados obtenidos se determina que la encuesta aplicada es muy general por lo que se dificulta la obtención de datos que indiquen la presencia de posibles mejoras, de ahí que se realice una investigación y se proponga una nueva encuesta para la evaluación de la satisfacción.

**Palabras Clave:** Educación Superior, Satisfacción Universitaria, Calidad Universitaria, Formación En Turismo.

### Introducción

Conocer la satisfacción de los estudiantes con su proceso de formación constituye vital importancia para las universidades y directivos que dirigen carreras universitarias a nivel global (Valenzuela Rettig y Requena Magallanes, 2006; Castañeda Hernández y Alarcón Martínez, 2018; Sánchez Quintero, 2018; Pineda, Orellana y Castillo, 2019; Pecina Leyva, 2019).

La satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos, sin embargo, es necesario interrogar al estudiante pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma (Salinas Gutiérrez, Morales Lozano y Martínez Cambor; 2008).

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo Martínez et. al. 2007).

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002).

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así

como con las instalaciones y el equipamiento (Jiménez González, Terriquez Carrillo y Robles Zepeda, 2011).

Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Jiménez González, Terriquez Carrillo y Robles Zepeda, 2011).

En Cuba, el Ministerio de Educación Superior aplica anualmente una encuesta para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado con su proceso de formación en todas las universidades del país. Dicha encuesta, posee un total de 14 elementos que se evalúan de forma cuantitativa y al finalizar se propone al estudiante que emita tres sugerencias fundamentales que desearía realizar a la dirección universitaria, con el fin de mejorar la calidad de la formación.

En la política económica y social de Cuba (2017) establece en el lineamiento 120 que se debe: “continuar avanzando en la elevación de la calidad y el rigor del proceso docente-educativo”, así mismo la calidad de la educación constituye un eje fundamental en los objetivos de trabajo del Ministerio de Educación Superior y específicamente en la Universidad de Matanzas.

### Desarrollo

En la actualidad la carrera de turismo, en el curso 2018-2019 cuenta con las tres modalidades de estudio: curso diurno (CD), por encuentro (CPE) y educación a distancia (EDA) en la sede central. Los años académicos de 1ero a 3ero de CD y CPE estudian con el plan E y los años académicos de 4to y 5to de curso diurno, así como 4to del CPE y EDA estudian con el plan de estudios D. La matrícula actual de la carrera se observa en la (Tabla 1).

**Tabla 3.1:** Matrícula de la carrera de Turismo de la Universidad de Matanzas

Diurno	Matrícula	CPE	Matrícula	EDA	Matrícula
1er año	26	1er año	53	1er año	
2do año	27	2do año	51	2do año	
3er año	24	3er año	37	3er año	1
4to año	32	4to año	7	4to año	
5to año	19	5to año		5to año	
		6to año		6to año	1
<b>Total</b>	<b>128</b>		<b>148</b>		<b>2</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En total existen en las tres modalidades 280 estudiantes.

La carrera de Turismo responde al encargo social y favorece al desarrollo socioeconómico del territorio. Da respuesta directa a las necesidades tanto de investigación como prácticas, del gobierno en la provincia y de la Delegación Territorial del Ministerio de Turismo, mediante la solución del banco de problemas del territorio, así como, mediante las tareas de impacto de los estudiantes.

La carrera recibe estudiantes con altos promedios académicos en las enseñanzas precedentes y en los exámenes de ingresos, lo que permite profundizar en los niveles de impartición de la docencia y en la orientación del estudio individual, lo que, al mismo tiempo, incide en una mejor preparación profesional para estos jóvenes. Esta característica específica de los estudiantes de la carrera constituye una exigencia para elevar el nivel científico técnico y la preparación pedagógica, académica e investigativa del claustro de profesores.

Las estrategias educativas evidencian la cantidad de actividades realizadas por los estudiantes, en las cuales se evalúa la responsabilidad de cada estudiante ante la tarea realizada y la calidad de las mismas. En este curso se han obtenido tres premios nacionales de estudiantes en el Festival de Artistas Aficionados en las modalidades de teatro (oro) y fotografía (plata y bronce). Se obtuvo por un estudiante de 4to año CD premio relevante a nivel de UM en el Festival de la Clase. Se han logrado participaciones de estudiantes en varios eventos provinciales, nacionales e internacionales. Los resultados en deporte los lidera una estudiante de 3er año del CD en la modalidad de ajedrez, llegando hasta el nivel nacional.

Para el desarrollo de la investigación se sigue un conjunto de siete pasos, los cuales se explican a continuación:

**Paso 1:** Aplicación de encuestas de satisfacción por año académico

En este paso se le agregan a las encuestas de satisfacción del Ministerio de Educación Superior en Cuba tantas columnas como asignaturas tenga el año académico, donde se le establece al estudiante que debe otorgar una puntuación para cada asignatura de forma independiente según la escala (Anexo 1). Una vez elaborada las encuestas en correspondencia con las asignaturas del año académico se procede a la aplicación de las mismas. Es válido especificar que esta investigación sólo se concentra en la modalidad de curso diurno.

**Paso 2:** Procesamiento de las encuestas

Para el procesamiento de la encuesta se utilizó la plantilla de procesamiento que emite el Ministerio de Educación Superior en Cuba soportado en el microsoft excel.

**Paso 3:** Análisis cuantitativo de los resultados

En este paso, se presentan los resultados cuantitativos, de forma resumida por año académico, o sea, las puntuaciones que recibieron las asignaturas a partir del criterio individual de los estudiantes. En este paso se utilizan los gráficos del microsoft excel.

**Paso 4:** Análisis cualitativo de los resultados

En este paso se realiza un análisis ponderado de las sugerencias emitidas por los estudiantes y para ello se utilizan las tablas de frecuencias.

**Paso 5:** Propuestas de mejora

Sobre la base de los resultados del paso 3 y 4 se proponen mejoras a implementar de forma inmediata, o para el próximo curso o para un horizonte de tiempo más al futuro.

**Paso 6:** Estudio bibliográfico de propuestas de encuestas de satisfacción universitaria

Análisis de varias bibliografías con el objetivo de mejorar las insuficiencias que presenta la encuesta aplicada y conocer qué se mide a nivel internacional con respecto a la formación profesional de pregrado. En este paso se utilizan tablas de comparaciones.

**Paso 7:** Elaboración de nueva encuesta de satisfacción universitaria

Se presenta la nueva encuesta elaborada con el fin de evaluar la satisfacción de los estudiantes con su proceso de formación a nivel de año académico con énfasis en las asignaturas de forma independiente.

Los resultados obtenidos son:

**Paso 1:** se aplicó la encuesta a los cinco años de la carrera y a la cantidad de estudiantes que se refleja en la Tabla 2. En total se aplicó la encuesta al 93,75% de la población, pues hubo estudiantes por año académico que no se encontraban en el aula a la hora de la aplicación de la encuesta.

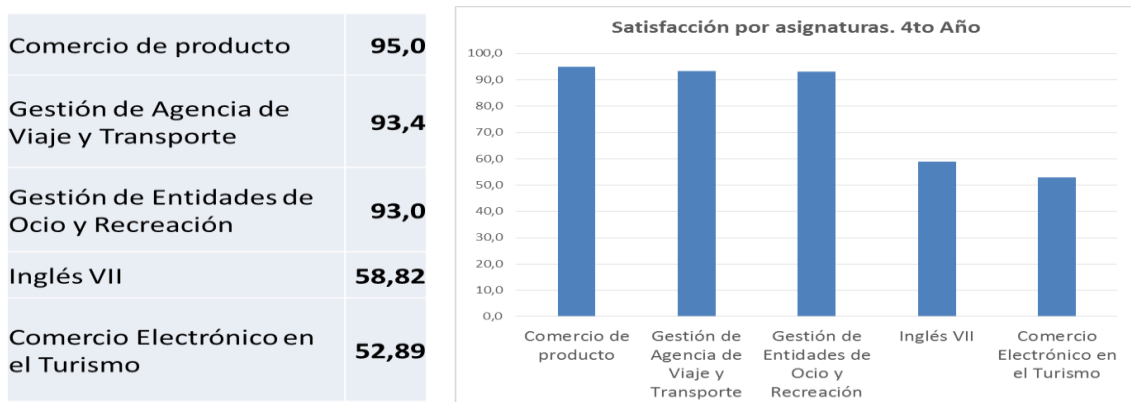
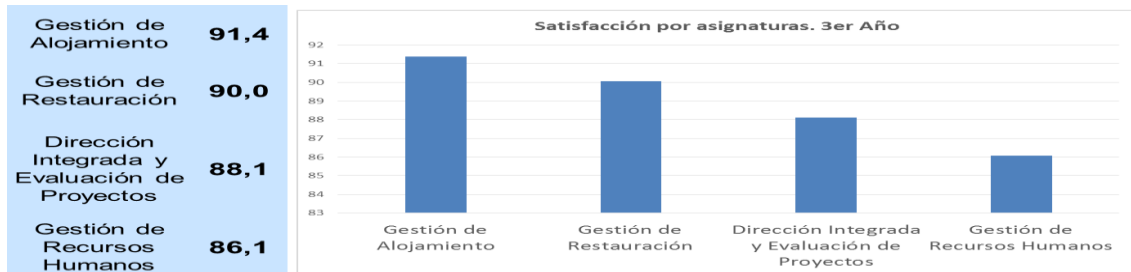
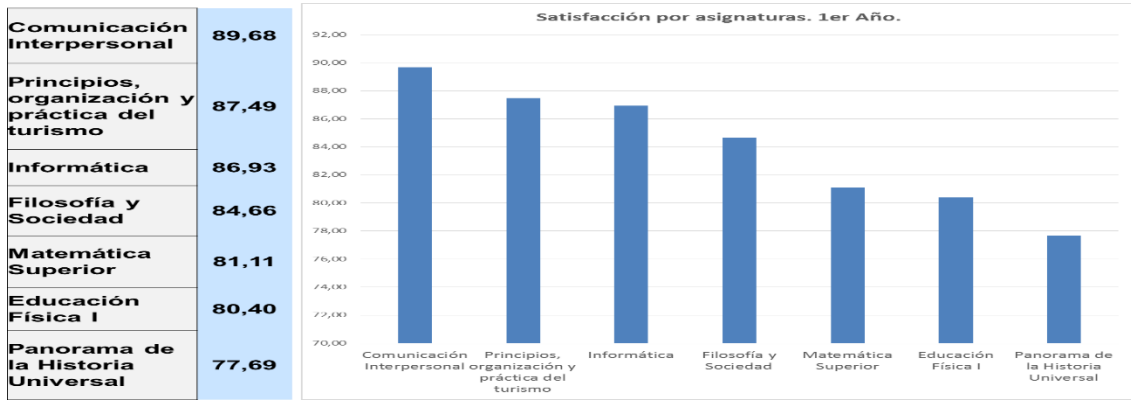
**Tabla 2:** Cantidad de estudiantes que se les aplicó la encuesta de satisfacción

	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año	Total
<b>Estudiantes encuestados</b>	24	26	23	30	17	<b>120</b>
<b>Matrícula total del año</b>	26	27	24	32	19	<b>128</b>
<b>% que representa</b>	<b>92.3</b>	<b>96.3</b>	<b>95.8</b>	<b>93.75</b>	<b>89.4</b>	<b>93.75</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Paso 2:** se utilizó el microsoft excel y los resultados se presentan de forma independiente en el paso 3.

**Paso 3:** se presentan los resultados por año académico en las gráficas siguientes:



**Paso 4:** se presentan en la Tabla 3 los resultados cualitativos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

**Tabla 3:** Resultados cualitativos obtenidos con la aplicación de la encuesta

Inconformidades de los estudiantes	Frecuencia
Priorizar el idioma inglés y francés e impartir otros idiomas	23
Incrementar las prácticas laborales	21
Utilizar el idioma inglés en el resto de las asignaturas para incentivar la práctica	5
Incrementar y/o actualizar la disponibilidad de la bibliografía o que al menos sea de fácil acceso	4
Vincular la asignatura con el perfil profesional	3
Libre y fluido acceso a internet	2
Tener más actividades recreativas, culturales y / o extensionistas dentro de la universidad	2
Eliminar las conferencias en el horario de la tarde	1
Adecuar la Educación Física al perfil del profesional	1
No perder el tiempo con tareas de impacto	1
Incrementar las tareas de Impacto	1
Recibir educación física solo en primer año	1
Mayor asistencia de profesores a clases y mantener la calidad de los profesores y de las clases que imparten	1
Eliminar o sustituir asignaturas innecesarias de la carrera	1
Incrementar el número de asignaturas más útiles a la carrera	1
No puesta en práctica por las entidades de los resultados de los trabajos realizados	1

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede observar existen 69 inconformidades de los estudiantes con su proceso de formación, donde el 64 %están concentradas en: mayor impartición de idiomas extranjeros y aumento de horas de práctica laboral.

**Paso 5:** Propuestas de mejora

Sobre la base de los resultados anteriores se proponen un conjunto de mejoras

**Tabla 4:** Propuestas de mejora para mejorar la satisfacción de los estudiantes con su proceso de formación

Objetivo	Acciones propuestas		
	Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo
Mayor impartición de idiomas extranjeros	<p>- Realizar alianzas estratégicas con MINTUR que especialistas idiomas imparten clases</p> <p>- Buscar en el territorio especialistas interesados en impartir clases en la Universidad</p>	<p>-Formar personal preparado en la Universidad y que mediante mecanismos establecidos brinden docencia a estudiantes de turismo</p> <p>-Aumentar los idiomas que se imparten en la carrera</p>	<p>-Brindarle al estudiante como mínimo cinco idiomas en los años de estudios de preparado</p> <p>-Formar personal que pueda impartir docencia en una variedad de idiomas</p> <p>-Impartir clases de la especialidad en idiomas extranjeros</p>
Aumento de horas de práctica laboral	<p>-Analizar el Plan del Proceso Docente y realizar una distribución equitativa de horas de práctica laboral</p> <p>- Identificar por los profesores horas de vínculos con entidades del sector por asignaturas</p>	<p>- Mayor preparación de los profesores de la carrera en aspectos propios del sector del turismo</p> <p>- Establecer un conjunto de horas de vínculo de entidades del sector por asignaturas</p>	<p>- Hacer coincidir las clases de los estudiantes lo más cercano posible a las entidades del sector en las cuales se desempeñarán una vez graduados</p>



**Paso 6:** Estudio bibliográfico de propuestas de encuestas de satisfacción universitaria

Este paso se lleva a cabo, pues al observar con anterioridad no se puede incidir en la mejora y gestión de manera directa en las asignaturas por año académico pues la encuesta utilizada mide aspectos muy generales de la educación superior en el año académico y hace insuficiente la gestión pedagógica de mejora de la calidad. Por lo que se realiza una búsqueda bibliográfica sobre encuestas de satisfacción aplicadas a estudiantes de pregrado en universidades de América (México, Chile) y Europa. Se elaboró una matriz para determinar los elementos comunes entre los diferentes trabajos consultados (10). Se definieron 4 variables a medir: profesor, estudiante, el local de clases y la asignatura.

**Paso 7:** Elaboración de nueva encuesta de satisfacción universitaria

Se presenta la nueva encuesta elaborada con el fin de evaluar la satisfacción de los estudiantes con su proceso de formación a nivel de año académico con énfasis en las asignaturas de forma independiente. Para ello se utiliza una escala Likert de 5 puntos (donde 5 indica totalmente satisfecho y 1, insatisfecho).

Estimado estudiante:

A continuación, se presenta un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de usted con las asignaturas que recibió durante el semestre/trimestre académico que acaba de finalizar. Su respuesta es muy valiosa para el futuro mejoramiento del plan de estudios de su carrera.

## 1. Sobre el profesor de la asignatura:

- Se presenta a las clases con puntualidad
- Prepara bien las clases con antelación
- Es claro y ordenado en sus explicaciones
- Utiliza recursos didácticos en sus explicaciones
- Es capaz de aclarar las dudas de los estudiantes
- Ofrece tiempo para las consultas con los estudiantes
- Se dirige a los estudiantes con respeto
- Fomenta la participación, el trabajo en equipo y el diálogo durante las clases
- Es abierto a sugerencias

## 2. Satisfacción con la asignatura:

- Disponibilidad de bibliografía actualizada
- Se aprovecha el tiempo del proceso docente
- Se ajustan correctamente los horarios de clases

## 3. Sobre el salón de clases:

- Son adecuadas las condiciones del aula (iluminación, limpieza, sillas, mesas, ventilación)

## 4. Sobre el estudiante:

- Asiste a clases con puntualidad
- Se motiva con el proceso docente de la asignatura
- Dedicar tiempo extra clase para el estudio y el repaso
- Consulta la bibliografía y los medios indicados por el profesor
- Emplea las tecnologías disponibles en sus estudios
- Aprovecha al máximo el tiempo de la clase
- Hace uso de las consultas al profesor

5. Si pudiera usted, volvería a matricular esta asignatura

6. Sugerencias y comentarios

Se espera que con la aplicación de esta encuesta arrojen resultados más concretos con cada asignatura por año académico y se puedan trazar acciones más fiables que puedan medir su gestión.

### Conclusiones

- Se aplica la encuesta de satisfacción del profesional del Ministerio de Educación Superior modificada a los años académicos del curso diurno de la carrera de Turismo en la Universidad de Matanzas y se obtienen resultados cuantitativos que oscila desde 52% hasta 95%.
- Los resultados cualitativos arrojados tras aplicar la encuesta de satisfacción del profesional del Ministerio de Educación Superior modificada a los años académicos del curso diurno de la carrera de Turismo en la Universidad de Matanzas se concentran en: mayor impartición de idiomas extranjeros y aumento de horas de práctica laboral.
- Se determina que la encuesta del Ministerio de Educación Superior que se emplea para medir la satisfacción del profesional es muy general y no permite realizar mejoras en la gestión pedagógica por asignaturas.
- Se realiza un análisis de encuestas de medición de la satisfacción de estudiantes de pregrado con su proceso de formación a nivel internacional. Se propone una nueva encuesta para medir la satisfacción estudiantil universitaria con 4 variables fundamentales a medir: profesor, estudiante, el local de clases y la asignatura.

### Referencias bibliográficas

Castañeda Hernández, G. y Alarcón Martínez, G. (2018). Evaluación de la satisfacción de alumnos de educación superior del Centro Universitario Sur de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista Innovaciones de Negocios*, volumen 15, número 30. UNAL, México. ISSN: 2007-1191.

Consejo de Estados (2017). *Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021*. Tabloide II. La Habana, Cuba.

Jiménez González, A.; Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*. Año 3. Número 6. ISSN 2007 – 0713.

- Pichardo Martínez, M. del C.; et. al. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, volumen 9, número 1.
- Pecina Leyva, R. M. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Revista Electrónica sobre Ciencia, Tecnología y Sociedad*, volumen 6, número 11. ISSN: 2448-6493.
- Pineda, R.; Orellana, F.; y Castillo, G. (2019). Percepción sobre la satisfacción del estudiante de educación superior con los servicios educativos que recibe. *Revista Técnica Tecnológica*, volumen 1, número 1.
- Salinas Gutiérrez, A.; Morales Lozano, J. A; y Martínez Cambor, P.; (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*. Número 31.
- Sánchez Quintero, J. (2018). Satisfacción estudiantil en Educación Superior: validez de su medición. Santa Marta; Bogotá: Universidad Sergio Arboleda, 136 páginas.
- Valenzuela Rettig, A. C. y Requena Magallanes, C. M. (2006). Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad. Universidad Austral de Chile. Tesis en opción al Grado de Licenciado en Administración. 24 páginas.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la *Revista Electrónica Psicología Científica* <http://psicologiaceutifica.com>.

---

**PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.**

Jiménez Valero, B., Vázquez Garriga, M. de J., & Santoyo Sánchez, S. S. (2021). Análisis de la satisfacción de los estudiantes de la carrera de turismo de la Universidad de Matanzas con su proceso de formación en el curso 2018-2019. *Explorador Digital*, 5(1), 458-469. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i1.1513>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Explorador Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Explorador Digital**.

