

**SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL POSGRADO DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATEGICA DEL TALENTO
HUMANO**

**SATISFACTION OF POSTGRADUATE STUDENTS IN ADMINISTRATION
AND STRATEGIC MANAGEMENT OF HUMAN TALENT**

Martínez Reyes Diana Gisel

Universidad de la República Mexicana
<https://orcid.org/0000-0001-5959-9220>
diana_gmr@hotmail.com

Muñoz Prieto Guillermo Octavio

Universidad de la República Mexicana
<https://orcid.org/0000-0001-5959-9220>
prietoguillermo77@gmail.com

Verduzco Ramírez Patricia Ivonne

Universidad de la República Mexicana
<https://orcid.org/0000-0002-7383-3674>
profesora.ivonne01@gmail.com

Hernández Ramírez Luis Fernando

Universidad Tecnológica de México, Campus Marina Nacional
<https://orcid.org/0000-0002-2318-7395>
lferherr07@gmail.com

Rivas Mendoza Luis Felipe

Tecnológico Nacional de México/I. T. De Tláhuac II
<https://orcid.org/0000-0002-7645-328X>
luis.felipe.rivas.mendoza@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.61273/neyart.v1i1.29>

| Recibido: 10/09/2022 | Aceptado: 11/12/2022 | Publicado: 02/01/2023

Esta obra está bajo
una licencia internacional
Creative Commons Atribución 4.0.



Resumen-- En este trabajo se analiza los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes que estudian el posgrado de administración y gestión estratégica del talento humano y como es que esto influye en su desarrollo académico.

Con base a la encuesta aplicada pudimos observar, que para los estudiantes es importante mantener la calidad de servicio con la que ya cuenta la institución, sin olvidar que debe de mejorar en las nuevas habilidades y tecnologías. Y siempre contar con docentes capacitados en cada una de las asignaturas a las que se les destine.

Palabras Clave-- satisfacción, calidad, educación de calidad.

Abstract-- This paper analyzes the factors that influence the satisfaction of students studying the postgraduate course in administration and strategic management of human talent and how this influences their academic development.

Based on the applied survey, we were able to observe that for students it is important to maintain the quality of service that the institution already has, without forgetting that it must improve in new skills and technologies. And always have teachers trained in each of the subjects to which they are assigned.

Keywords-- satisfaction, quality, quality education.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los estudiantes de una universidad por lo general se refleja en el grado de calidad de la educación que reciben, está se centra en algunos factores que se encuentran presentes en las instituciones, mismos que van desde la competencia del profesorado, plan de estudios, instalaciones, ambiente propicio para el desarrollo de sus habilidades, apoyo que pudieran proporcionar las autoridades.

La percepción sobre la calidad es un aspecto importante que tener en consideración, pues a partir de esto se puede ver reflejado el posicionamiento que ocupa una universidad en relación a la innovación, prestigio y adecuado desarrollo del proceso de formación profesional, su importancia radica en que puede tener un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil.

DESARROLLO

Enfoque de investigación

La presente investigación posee una investigación del tipo Mixto, por las características cuantitativas y cualitativas que reúne, ya que se llevarán análisis numéricos y de datos, para establecer con exactitud el grado de satisfacción de los estudiantes dentro de la institución UNIREM, referente al posgrado de

administración y gestión estratégica del talento humano.

Nivel de investigación

La presente investigación se encuentra en el nivel descriptivo exploratorio, se analizarán los resultados derivados de la encuesta aplicada a los estudiantes de posgrado de la carrera de administración y gestión estratégica del talento humano.

Se implementó un cuestionario para cada variable. Respecto de la primera variable (calidad del servicio) se aplicó el instrumento SERVQUAL adaptado a la investigación con 22 reactivos y 5 dimensiones, siendo cada ítem correspondiente a cada indicador previsto. Para la segunda variable es (nivel de satisfacción), se adoptó el instrumento NPS con 1 reactivo y tres dimensiones obteniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.96, el cual indica que este instrumento es fiable.

Población y muestra

La población se conforma de 13 personas, para calcular el tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = tamaño de la población

Z = intervalo de confianza,

p = probabilidad de éxito,

q = probabilidad de fracaso y

d= error máximo permitido.

Teniendo como datos, Z=90%, e=10%, p= .5, q= .5, N= 13; el número de personas que conforman la muestra son 11.04.

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

A partir de las investigaciones que realizaron Analia, Alexander, y Vargas (2022) diseñaron una encuesta para analizar los datos correspondientes a la calidad del servicio que brinda la Universidad Peruana Unión, y el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes internacionales que cursan estudios profesionales en esta Universidad.

Se implementó un cuestionario para cada variable. Respecto de la primera variable (calidad del servicio) se aplicó el instrumento SERVQUAL adaptado a la investigación con 22 reactivos y 5 dimensiones, siendo cada ítem correspondiente a cada indicador previsto. Para la segunda variable es (nivel de

satisfacción), se adoptó el instrumento NPS con 1 reactivo y tres dimensiones obteniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.96, el cual indica que este instrumento es fiable.

Se aplicó la encuesta de Analia (2022) la cual se constituye de 5 apartados los cuales son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada sección junta constituye un total de 22 preguntas, se configuro esta encuesta al sistema de Google Forms, aplicando esta encuesta de manera digital a la clase de administración y gestión estratégica del talento humano, respondidas por 11 alumnos de la clase mencionada, dando como resultado y confiabilidad de alfa de Cronbach de .923.

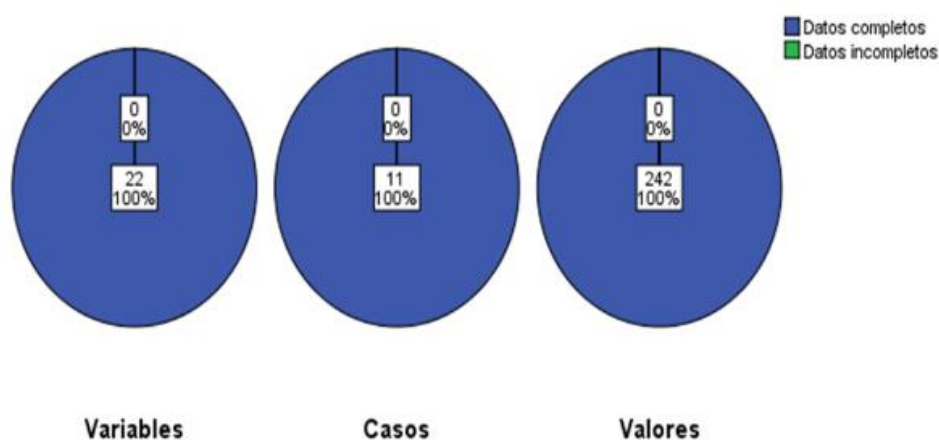
DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis de resultados

Una vez analizando toda la información obtenida de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, podemos estimar los siguientes datos estadísticos:

En este primer apartado analizamos las respuestas de la encuesta que fueron resueltas, esta encuesta constó de 22 reactivos, los cuales contestaron 11 personas, los cuales nos dieron un total de 242 respuestas.

Gráfico 1. Resumen global de valores perdidos.



Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS, versión 22.

Las comunalidades reflejadas en este cuestionario nos dejan ver que la respuesta 14 es la de mayor relevancia y tiene un valor de .983 lo que significa que tiene un valor con respecto a variable muy favorable permitiendo así entender que el personal de la institución le inspira confianza o en el peor de los casos desconfianza al alumno. Por otra parte, la pregunta con menor relevancia fue la número 4, con una participación del .817, con esto se determina que los elementos materiales como folletos, reportes o similares, no son visualmente atractivos para los alumnos

Tabla 1. Resultados de comunalidades.

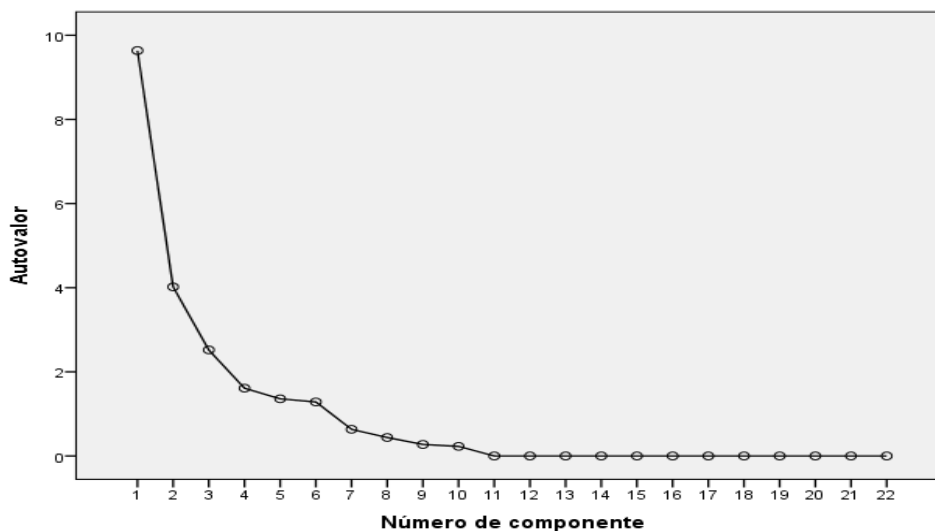
	Inicial	Extracción
VAR00001	1.000	.830
VAR00002	1.000	.930
VAR00003	1.000	.879
VAR00004	1.000	.817
VAR00005	1.000	.914
VAR00006	1.000	.884
VAR00007	1.000	.938
VAR00008	1.000	.969
VAR00009	1.000	.865
VAR00010	1.000	.963
VAR00011	1.000	.963
VAR00012	1.000	.978
VAR00013	1.000	.971
VAR00014	1.000	.983
VAR00015	1.000	.967
VAR00016	1.000	.947
VAR00017	1.000	.963
VAR00018	1.000	.971
VAR00019	1.000	.922
VAR00020	1.000	.957
VAR00021	1.000	.888
VAR00022	1.000	.933

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS, versión 22.

Gráfico de sedimentación muestra la representación de la varianza total explicada, reflejando así los componentes de la 1 a la 6 con una importancia casi nula (Ver gráfico 2).

Grafica 2. Gráfico de sedimentación



Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS, versión 22.

Al obtener un resultado de 92.847 que la varianza nos permite ver qué la variabilidad de los factores es bastante adecuada para esta investigación. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Varianza total explicada.

Componente	Autovalores iniciales			cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9.636	43.799	43.799	9.636	43.799	43.799	6.295	28.614	28.614
2	4.018	18.266	62.064	4.018	18.266	62.064	3.800	17.274	45.888
3	2.520	11.454	73.518	2.520	11.454	73.518	3.012	13.691	59.578
4	1.611	7.321	80.840	1.611	7.321	80.840	2.920	13.273	72.851
5	1.358	6.172	87.011	1.358	6.172	87.011	2.467	11.215	84.067
6	1.284	5.835	92.847	1.284	5.835	92.847	1.932	8.780	92.847
7	.634	2.880	95.726						
8	.439	1.997	97.723						
9	.273	1.243	98.966						
10	.227	1.034	100.000						
11	2.004E-15	9.107E-15	100.000						
12	6.003E-16	2.728E-15	100.000						
13	4.073E-16	1.851E-15	100.000						
14	2.893E-16	1.315E-15	100.000						
15	1.099E-16	4.997E-16	100.000						
16	6.894E-17	3.133E-16	100.000						
17	-5.663E-18	-2.574E-17	100.000						
18	-1.127E-16	-5.122E-16	100.000						
19	-1.806E-16	-8.209E-16	100.000						
20	-2.702E-16	-1.228E-15	100.000						
21	-5.418E-16	-2.463E-15	100.000						
22	-1.021E-15	-4.641E-15	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS, versión 22.

Análisis de las dimensiones conforme al mayor peso de importancia de la encuesta de marketing político arrojando los siguientes factores más importantes que son la pregunta 17,20 y 22. Y arrojando que la pregunta de menor importancia las cuales fueron las preguntas 12, 13 y 14. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Componente rotado.

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
VAR00001	.054	-.154	.164	.245	.844	.070
VAR00002	.821	.253	.170	.214	.226	.257
VAR00003	.806	-.111	.296	-.028	-.106	.343
VAR00004	.171	-.119	.116	.867	.078	.032
VAR00005	.112	.146	.134	.878	.298	.050
VAR00006	.785	.049	.067	.466	.209	-.017
VAR00007	.911	.182	.131	.189	.138	-.038
VAR00008	.258	-.160	.229	.709	.336	.455
VAR00009	.238	.068	.023	.328	.833	-.034
VAR00010	.284	.007	.850	.071	.255	.299
VAR00011	.381	.245	.757	.209	.357	.112
VAR00012	.615	.157	.525	-.063	.341	-.423
VAR00013	.645	.330	.504	.389	.150	-.138
VAR00014	.225	-.696	.317	-.184	.560	-.013
VAR00015	.232	-.107	.832	.290	-.181	-.304
VAR00016	.897	.245	.240	.093	.110	-.058
VAR00017	.922	-.215	.176	.097	.094	.131
VAR00018	.695	.673	.095	-.095	-.032	.132
VAR00019	.122	.417	-.062	.104	-.006	.848
VAR00020	.071	.944	.146	-.068	-.116	.146
VAR00021	.230	.630	.144	.235	.100	.591
VAR00022	.151	.942	-.012	-.083	.075	.097

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS, versión 22.

Extrayendo los resultados de la siguiente tabla podemos determinar los siguientes resultados:

El personal de la institución está altamente calificado para aclarar cualquier duda o dilema, ya que cuenta con el conocimiento necesario para responder y dar una solución óptima.

La institución brinda una atención personalizada a cada alumno, por lo que el personal actúa conforme a los estándares que promete la Universidad, generando una satisfacción en la atención que se solicite.

De igual forma el personal comprende las necesidades de los estudiantes con respecto a sus gastos, tiempos, cuestiones laborales, entre otras. Por las cuales generan confianza y empatía hacia los alumnos.

Por otra parte, validando los datos de menor valor se determina que aun que la institución tenga

personal atento y capacitado para poder dar el mejor servicio, falla en algunos aspectos como:

Se determinó por parte de los estudiantes que el personal no genera la disposición de ayuda, en este caso el personal no está dispuesto ayudar a los alumnos en sus problemas, dudas o quejas.

Validando el punto anterior se determinó en los resultados que el personal no se encuentra disponible para poder ayudar a los alumnos.

Conforme a estos resultados se determinó que los alumnos no se sienten en confianza con el personal de la institución, generando desconfianza por la actitud del personal.

Dividiendo las preguntas en cada apartado que corresponde a la encuesta aplicada se generaron los siguientes resultados. (Ver tabla 4).

Tabla 4. Resultados de dimensiones.

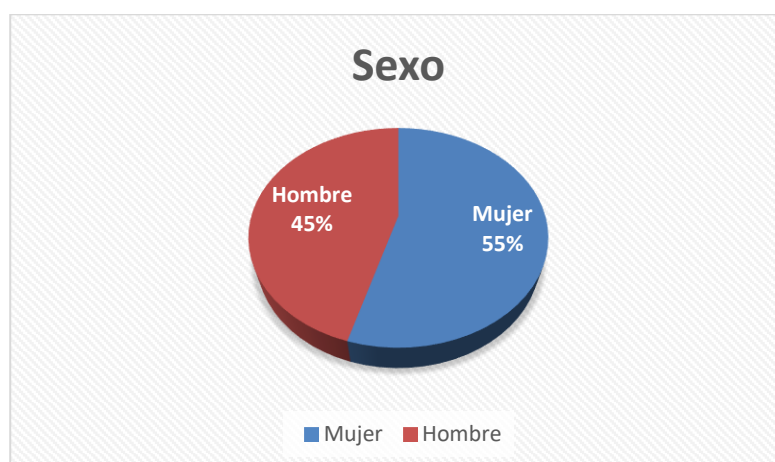
DIMENSIONES	%
ELEMENTOS TANGIBLES	71.36
FIABILIDAD	66.91
CAPACIDAD DE RESPUESTA	70.00
SEGURIDAD	72.73
EMPATIA	57.45

Fuente: elaboración propia (2022).

Análisis sociodemográficos

Los resultados obtenidos de la clase de administración y gestión estratégica del talento humano, determina una participación de mayor por parte del sexo femenino con 6 encuestas contestadas y por parte del sexo masculino de 5 encuestas contestadas. (Ver gráfico 3).

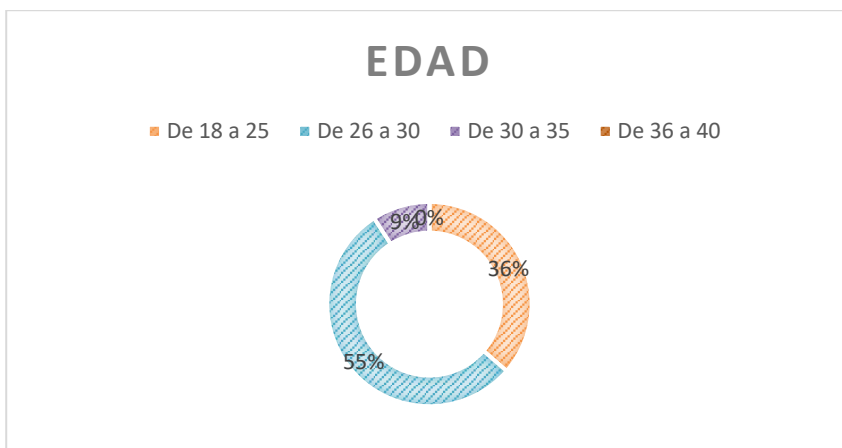
Grafica 3. Gráfico de variable sexo.



Fuente: elaboración propia (2022).

Analizando los resultados de las encuestas aplicadas la presencia es mayor de los alumnos de edad entre 26 a 30 con un total de 6 alumnos, siguiendo con la participación de entre 18 a 25 los cuales son 4 alumnos y la mínima presencia la cual es de entre 30 a 35 años conformada solo por una persona. (Ver gráfico 4).

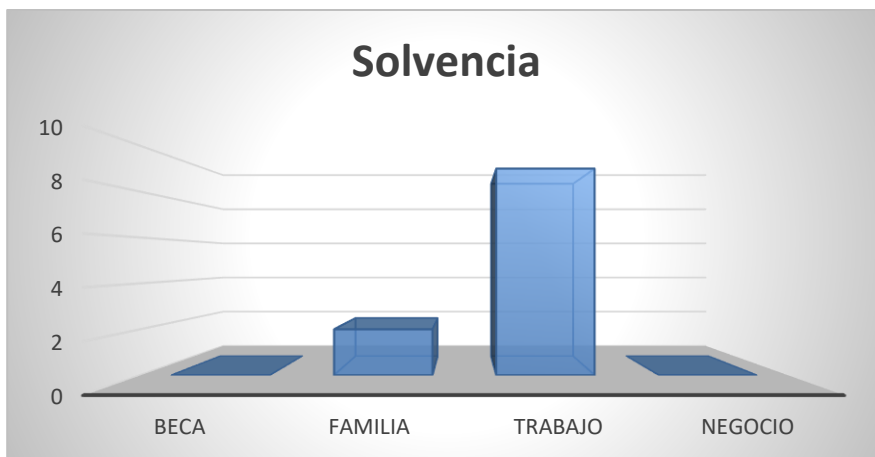
Grafica 4. Gráfico de variable sexo.



Fuente: elaboración propia (2022).

Verificando los resultados obtenidos la mayor solvencia que se observa es del 82% es referente al trabajo y un 18% correspondiente a la familia. (Ver gráfico 5).

Grafica 5. Gráfico de variable solvencia.



Fuente: elaboración propia (2022).

Análisis estadístico

De acuerdo con el alfa de Cronbach, podemos afirmar que nuestra escala cuenta con un grado aceptable de confiabilidad. Los resultados obtenidos arrojan una confiabilidad del .923 en el alfa de Cronbach, lo que el trabajo es completamente fiable.

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	22

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS, versión 22.

DISCUSIÓN

La presente investigación permite reflejar el grado de satisfacción de los alumnos del posgrado de la UNIREM, de la carrera de administración y gestión estratégica del talento humano. En lo que concierne al equipo e infraestructura de la universidad, lo estudiantes refirieron que la empatía que tiene la universidad hacia los alumnos es escasa y no se les da la atención necesaria hacia las necesidades que estos presentan, Mientras que en el grado del personal los estudiantes se sienten seguros al realizar algún trámite, ya que cuentan con la experiencia, herramientas y conocimiento necesario para aclarar alguna duda o inconveniente.

De acuerdo con Alvarado et al., (2015), la infraestructura es un factor que influye en el grado de calidad de una escuela, en este sentido nuestros resultados son compatibles con esta visión, sin embargo, en lo que hace a las experiencias de los alumnos en relación con la institución y la atención que brinda la institución, en este caso la disposición por parte de ellos a brindar apoyo en relación al ámbito académico es baja. Fernández (1998) en un estudio realizado en la Universidad de Almería encontró que los estudiantes son el sector más crítico a la hora de valorar de ahí la importancia de tomar en consideración el apoyo que el personal brinde dentro de la institución con la finalidad de mantener los estándares de calidad.

CONCLUSIONES

Basándonos en los resultados obtenidos los estudiantes de posgrado de la carrera de administración y gestión estratégica del talento humano refirieron encontrarse satisfechos con relación al componente físico, es decir a la infraestructura y equipo de la Universidad, por lo que la propuesta de solución se encamina a mantener en las condiciones que se ha mantenido.

También mantener la calidad de servicio con respecto a la seguridad que cuenta la institución, manteniendo al personal capacitado y con el conocimiento óptimo para dar solución a conflictos, dudas y quejas de los alumnos. Mejorando constantemente en nuevas habilidades o tecnologías para dar seguimiento y solución a los alumnos.

TRABAJO A FUTURO

Podemos decir que uno de los factores más importantes que se destacan en la investigación es la

necesidad de contar con una plantilla de docentes que se encuentren dispuestos a brindar la orientación necesaria a fin de que las actividades académicas se coloquen como primordiales incluso por encima de los componentes físicos de la Universidad pues de esta manera se puede lograr una docencia humanizada que refleje el nombre de UNIREM.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad de la República mexicana por darme los conocimientos que un estudiante necesita para el ámbito laboral y valores que me formaron como un excelente estudiante. A mi familia por toda la ayuda y apoyo incondicional que me brindaron. A todos los maestros y compañeros que me brindaron de su amistad, conocimiento, apoyo y tiempo. En especial al Dr. Arturo González Torres por su mentoría en este proyecto.

Guillermo Octavio Muñoz Prieto

Mi agradecimiento está dedicado a mi familia, profesores y colegas, a todos lo que me siguen guiando y acompañando en este camino y que me dan día a día su apoyo, a lo que ya no están sé que ese lugar de paz en el que se encuentran él orgullo los llena por estos logros. Un especial agradecimiento al Doctor Arturo González Torres por su paciencia, dedicación, pero sobre todo por su gran apoyo.

Diana Gisel Martínez Reyes

REFERENCIAS

- Aguilar-Rivera, María del Carmen (2016). Perfil Motivacional de un grupo de estudiantes universitarios. REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, 15 (28), 93-106. [Fecha de Consulta 25 de abril de 2021]. ISSN: 0717-6945. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243146560006>
- Álvarez Botello, Julio y Chaparro Salinas, Eva Martha y Reyes Pérez, Diana Elena (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13 (2), 5-26. [Fecha de Consulta 24 de abril de 2021]. ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Analía, R., Ferreira, Alexander, D., De, L., & Vargas. (n.d.). UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN ESCUELA DE POSGRADO Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales. Retrieved noviembre 11, 2022, from https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1579/Analia_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cabero-Almenara, J., Llorente-Cejudo, M., & Puentes-Puente, A. (2010). Online students' satisfaction with blended learning. [La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial]. Comunicar, 35, 149-157. <https://doi.org/10.3916/C35-2010-03-08>
- Cadena-Badilla, Martín y Mejías Acosta, Agustín y Vega-Robles, Arturo y Vásquez Quiroga, Joaquín (2015).

La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. Datos Industriales, 18 (1), 9-18. [Fecha de Consulta 25 de abril de 2021]. ISSN: 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>

De la Fuente Mella, Hanns, Marzo Navarro, Mercedes, & Reyes Riquelme, María Jesús. (2010). ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(3), 350-363. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052010000300009>

Deza y Falcón, Irene y Rojas Bravo, Violeta y Ortiz Cruz, María Luz (2013). Percepción del desempeño docente y satisfacción de los estudiantes universitarios de las ciencias de la salud de la universidad nacional hermilio valdizán de huánuco, 2013. *Investigación Valdizana*, 7 (2), 17-22. [Fecha de Consulta 24 de abril de 2021]. ISSN: 1994-1420. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586061885005>

Eyzaguirre Reinoso, O. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 5(1), pp. 16 - 25. <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>

Figuroa Pino, G., Miranda Herrera, M., Castro Roca, S., & Cazallo Antúnez, A. M. (2017). Grado de satisfacción de los estudiantes de 6° y 7° semestre de comercio y negocios internacionales en la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla respecto a su plan de estudio. *Liderazgo Estratégico*, 7(1), 44-58. Recuperado a partir de <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3259>

Garay Ruiz, Urtza y Tejada Garitano, Eneko y Romero-Andonegi, Ainara (2017). Rendimiento y satisfacción de estudiantes universitarios en una comunidad en línea de prácticas. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 22 (75), 1239-1256. [Fecha de Consulta 24 de abril de 2021]. ISSN: 1405-6666. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14054387011>

Gómez Sánchez, David y Martínez López, Eugenia Inés y Recio Reyes, Ramón Gerardo y López Gama, Héctor (2013). Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la UASLP-UAMZM. *Sophia*, (9), 11-25. [Fecha de Consulta 3 de mayo de 2021]. ISSN: 1794-8932. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413740750002>

González-Peiteado, Margarita, & Pino-Juste, Margarita, & Penado Abilleira, María (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. [fecha de Consulta 25 de abril de 2021]. ISSN: 1138-2783. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331450972013>

Izquierdo-Yusta, A.; Jiménez-Zarco, A.I.; González-González, I.; & Gómez-Cantó, C.M. (2020). KPI for students satisfaction measurement as an indicator of university management. *Journal of Management and Business Education*, 3(2), 108-128. <https://doi.org/10.35564/jmbe.2020.000>

- Mora García, Raúl Tomás (2015). Factores que intervienen en el rendimiento académico universitario: Un estudio de caso. *Opción*, 31 (6), 1041-1063. [Fecha de Consulta 25 de abril de 2021]. ISSN: 1012-1587. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31045571059>
- Oliveras, E., Crespo, P. y Raya, J.M. (2013). El proceso de Bolonia en el área de contabilidad: Efectos sobre la satisfacción de los estudiantes. *Educade: Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas*, 4, 22-33. http://institucional.us.es/revistas/Educade/2013/2013_03.pdf
- Rivera Ramírez, Fabiola. (2019). Nivel de satisfacción académica en estudiantes de Paramédico y Protección Civil de la Universidad Tecnológica del Valle de Toluca. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19), e032. Epub 17 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i19.55>
- Surdez-Pérez, Edith Georgina, & Sandoval-Caraveo, María del Carmen, & Lamoyi-Bocanegra, Clara Luz (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1),9-26. [fecha de Consulta 25 de abril de 2021]. ISSN: 0123-1294. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83455923001>
- Tacca Huamán, Daniel Rubén, Tacca Huamán, Ana Luisa, & Alva Rodríguez, Miguel Ángel. (2019). Estrategias neuro didácticas, satisfacción y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(2), 15-32. Epub 01 de diciembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.18861/cied.2019.10.2.2905>
- Vergara Schmalbach, Juan Carlos, & Quesada Ibargüen, Víctor Manuel. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122. Recuperado en 04 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es.
- Zubieta, Elena M. y Delfino, Gisela I. (2010). Satisfacción con la vida, bienestar psicológico y bienestar social en estudiantes universitarios de Buenos Aires. *Anuario de Investigaciones*, 17, 277-283. [Fecha de Consulta 3 de mayo de 2021]. ISSN: 0329-5885. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139946018>

TABLA TRABAJO COLABORATIVO

Rol	Autor (es)
Conceptualización	Diana Gisel Martínez Reyes
Metodología	Guillermo Octavio Muñoz Prieto
Software	Diana Gisel Martínez Reyes, Patricia Ivonne Verduzco Ramírez (igual)
Validación	Guillermo Octavio Muñoz Prieto, Hernández Ramírez Luis Fernando (igual)

Análisis Formal	Guillermo Octavio Muñoz Prieto, Rivas Mendoza Luis Felipe (igual)
Investigación	Diana Gisel Martínez Reyes, Patricia Ivonne Verduzco Ramírez (igual)
Recursos	Guillermo Octavio Muñoz Prieto, Hernández Ramírez Luis Fernando (igual)
Curación de datos	Guillermo Octavio Muñoz Prieto, Rivas Mendoza Luis Felipe (igual)
Escritura - Preparación del borrador original	Guillermo Octavio Muñoz Prieto, Hernández Ramírez Luis Fernando (igual)
Escritura - Revisión y edición	Guillermo Octavio Muñoz Prieto, Rivas Mendoza Luis Felipe (igual)
Visualización	Diana Gisel Martínez Reyes, Patricia Ivonne Verduzco Ramírez (igual)
Supervisión	Diana Gisel Martínez Reyes, Patricia Ivonne Verduzco Ramírez (igual)
Administración de Proyectos	Diana Gisel Martínez Reyes, Guillermo Octavio Muñoz Prieto
Adquisición de fondos	Guillermo Octavio Muñoz Prieto, Hernández Ramírez Luis Fernando (igual)