





Calidad del proceso académico y la satisfacción de sus estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar

*Quality of the academic process and the satisfaction of its students in the
Marketing Career of the State University of Bolívar*

- ¹ Paola Estefanía Albán Trujillo  <https://orcid.org/0000-0001-8311-5767>
Universidad Estatal de Bolívar. Campus Académico “Alpachaca” Av. Ernesto Che Guevara
s/n y Av. Gabriel Secaira, Guaranda, Ecuador.
palban@ueb.edu.ec
- ² Patricia de Lourdes León Monar  <https://orcid.org/0000-0001-6129-3837>
Universidad Estatal de Bolívar. Campus Académico “Alpachaca” Av. Ernesto Che Guevara
s/n y Av. Gabriel Secaira, Guaranda, Ecuador.
pleon@ueb.edu.ec
- ³ Christian Fernando Barragán Quizhpe  <https://orcid.org/0000-0003-4699-9553>
Universidad Estatal de Bolívar. Campus Académico “Alpachaca” Av. Ernesto Che Guevara
s/n y Av. Gabriel Secaira, Guaranda, Ecuador.
cbarragan@ueb.edu.ec
- ⁴ Víctor Hugo Quizhpe Baculima  <https://orcid.org/0000-0003-3161-0269>
Universidad Estatal de Bolívar. Campus Académico “Alpachaca” Av. Ernesto Che Guevara
s/n y Av. Gabriel Secaira, Guaranda, Ecuador.
vquizhpe@ueb.edu.ec

Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 29/03/2022

Revisado: 06/04/2022

Aceptado: 05/05/2022

Publicado: 14/06/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v4i2.215>

Cítese:

Albán Trujillo, P. E., León Monar, P. de L., Barragán Quizhpe, C. F., & Quizhpe Baculima, V. H. (2022). Calidad del proceso académico y la satisfacción de sus estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar . AlfaPublicaciones, 4(2), 172–190. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i2.215>



**Ciencia
Digital**
Editorial



ALFA PUBLICACIONES, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://alfapublicaciones.com>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras

claves:

proceso académico, calidad de la educación, estudiantes, satisfacción.

Keywords:

academic process, quality of education, students, satisfaction.

Resumen

Introducción. Se valora la satisfacción estudiantil como el estado de bienestar que perciben los estudiantes al solventar las expectativas e intereses académicos, esto como efecto de las actividades que ejecuta la institución para cubrir las necesidades educativas existentes, pues los estudiantes al ser los principales usuarios de las universidades son quienes mejor y de manera directa pueden valorar la satisfacción con los servicios educativos que se les brindan. **Objetivo.** En tal sentido el objetivo de la presente investigación es, determinar la correlación entre la calidad del proceso académico y la satisfacción de sus estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar. **Metodología.** La investigación se enmarca en un enfoque metodológico cuali-cuantitativo, con un diseño documental y de tipo descriptivo y correlacional de asociación de variables. La población es de 117 estudiantes de la Carrera de Mercadotecnia de segundo a séptimo ciclo considerados la población objeto de estudio, para la recolección de la información se hizo uso de la técnica de la encuesta que fue aplicada al total de estudiantes. **Resultados.** La investigación permitió conocer que un gran porcentaje de estudiantes distinguen a la calidad del proceso académico como buena, por lo que a su vez existe gran porcentaje de estudiantes satisfechos con el proceso académico que despliega la Carrera de Mercadotecnia. **Conclusión.** Se concluyó que, la correlación existente entre las variables objeto de estudio de la presente investigación permite determinar y afirmar que la calidad del proceso académico incide en la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar.

Abstract

Introduction. Student satisfaction is valued as the state of well-being that students perceived when solving academic expectations and interests, this as an effect of the activities conducted by the institution to cover existing educational needs, since students are the main users of the universities. they are the ones who can best and directly assess satisfaction with the educational services provided to them. **Goal.** In such the objective of the present investigation is to determine the connection between the quality of the academic process and the satisfaction of its students in the Marketing Career of the State University of Bolívar. **Methodology.** The research is framed in a qualitative-quantitative methodological approach, with a documentary and descriptive and correlational design of association of variables.

The population is 117 from the Marketing Career from second to seventh cycle considered the population under study, for the collection of information the survey technique was used, which was applied to students to the total number of students. **Results.** The investigation allowed us to know that a significant percentage of students distinguish the quality of the academic process as good, so that in turn there is a significant percentage of students satisfied with the academic process that the Marketing Career unfolds. **Conclusion.** It was concluded that the existing confirmation between the variables under study in this investigation allows us to determine and affirm that the quality of the academic process affects the satisfaction of the students of the Marketing Career of the State University of Bolívar.

Introducción

Las universidades son establecimientos de valiosa importancia, ya que es en ellas donde acontece el proceso de formación de los alumnos que intervienen en la obtención de los conocimientos, con la finalidad de conseguir una formación profesional que les permita desarrollarse en el mercado profesional/laboral de su preferencia como en sus actuaciones diarias. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998) “la calidad de las universidades es el referido más significativo para calificar el accionar y desarrollo de los establecimientos”. La categoría de la calidad en la actualidad ha originado la generación de estadísticas que determinan la posición de las universidades en el mundo, de acuerdo con la eficacia de la formación compartida.

En cuanto al proceso académico constituye un conjunto de acciones de la docencia e investigación que se desarrollan en el escenario de la práctica pedagógica para alcanzar los propósitos delimitados en la misión institucional, a partir de la acción sinérgica entre catedráticos y estudiantes, como actores importantes del proceso educativo, pues en este se ejecutan conocimientos para dar contestación a los retos académicos, históricos y culturales que enfrenta la sociedad (Surdez et al., 2018).

Al exponer los desafíos afines con la misión de la educación superior. Bullón (2007) expresa los elementos principales del proceso educativo y asevera que “independientemente del espacio disciplinario o del programa académico, en un contexto de formación se muestra alguien quien enseña, alguien quien aprende, un ente de enseñanza - aprendizaje, el que viabiliza la acción mutua denominada interacción entre estos representantes, y posteriormente, la puesta de varios escenarios en los que se producen el intercambio”.

La labor docente y el proceso académico tienen relación estrecha desde que el hombre empieza a formar parte de la sociedad y por tanto sus actividades han sido motivo de ser fundamentadas en distintas teorías y periodos, lo que ha volcado hacia una educación actualizada y constante para el logro de la formación académica conseguida mediante distintas metodologías didácticas, con la finalidad de fomentar habilidades y competencias en los estudiantes y su formación. El conocimiento al generar un proceso de internalización busca un nivel de rendimiento que es calculado en las diferentes fases educativas mediante las actividades de evaluación obteniendo promedios académicos que provienen en el transcurso y al final de un seguimiento y acompañamiento como un buen o insuficiente rendimiento académico.

Hoy en día, el rendimiento académico denota un conjunto de problemas que intranquiliza a la comunidad educativa, resultando un motivo de estudio de diversos procesos investigativos en el Ecuador y Latinoamérica, y es preocupación permanente en todos los continentes. Los profesores deben estar conscientes de su rol primordial, que en efecto es ser el intermediario del hecho académico enlazado con otros actores y representantes en la búsqueda constante de la aplicabilidad de más y nuevas estrategias metodológicas que permitan lograr el desarrollo académico de calidad en relación con una formación general del estudiantado.

Diversos autores sostienen que el aprendizaje de los estudiantes se sujeta a un buen rendimiento académico originado por las técnicas didácticas que emplea el profesor y lo conseguido por los estudiantes. Para Martínez-Otero (2007) el rendimiento académico es: “el fruto que proporciona el alumno en los establecimientos de enseñanza y que corrientemente se enuncia a través de las calificaciones”. Mientras que para Angarita & Cabrera (2000) “un valioso rendimiento académico no es basto para asegurar bienestar, y prosperidad en la vida.” Otro juicio con más en correspondencia con este artículo es el de Caballero et al. (2007) quienes concuerdan que el rendimiento académico debe orientarse en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en la planificación de estudios de las asignaturas; este razonamiento se encamina al aspecto en que los estudiantes deben conservar una apropiada valoración del rendimiento.

Además, Caballero et al. (2007) manifiestan que el rendimiento académico debe orientarse en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en la planificación de la asignatura; este factor se centra en el criterio en que los estudiantes deben conservar una propicia valoración de su rendimiento. Lo indicado, se ha hecho colateral en la virtualidad en la ejecución de la función docente y la aproximación a los procesos de comunicación con los estudiantes, conservando roles bien definidos como nexos a la educación tradicional teniendo en consideración el cambio social ocasionado por la pandemia que detuvo el mundo y en relación con Dolores-Martínez & Chávez (2015) “los contenidos digitales intervenidos por plataformas tecnológicas, se valoran como un

instrumento para ser utilizado en procesos educativos tal y como queremos proyectarlos”, lo que representa un reto e involucra cambiar modelos para abordar la ciencia del conocimiento.

Un tema de gran interés y que responde a varias investigaciones en los últimos años dentro del ámbito universitario, recae en el tema de la gestión de calidad, desde la perspectiva académica como de la gestión institucional que con el afán de buscar y adaptar mejoras continuas en el desempeño persigue el logro de beneficios en la dirección de procesos educativos con la intervención en áreas importantes y el control del proceso de mejora, que dirija al incremento de la estimulación y de la productividad en todo el proceso (Yzaguirre, 2005).

La formación de calidad de los futuros profesionales que requiere la sociedad hoy en día simboliza un desafío que afrontan las instituciones de educación superior y que para realizar su posición requiere formar “representantes exitosos en los cambios de carácter científico, tecnológico y laborales; así como en la progresiva globalización tanto económica, social y política de las diferentes naciones” (Lau, 2001). Los indicadores de calidad internos responden al comportamiento de factores que intervienen en el aprendizaje de los estudiantes de los que depende el grado de satisfacción de ellos.

Según los autores Alves & Raposo (2004) la satisfacción de los estudiantes es primordial para “lograr el éxito escolar y conseguir la permanencia y estabilidad de estos dentro de la institución”. Por esta razón, una medición confiable de la satisfacción en el ámbito universitario puede indicar cómo se está desarrollando el proceso de enseñanza aprendizaje del establecimiento de educación superior, y posteriormente en el tiempo podría valorarse como un parámetro de control de calidad del proceso en mención.

Ahora bien, considerando que por lo general la calidad de un servicio se mide por el nivel de satisfacción que proporciona al usuario (Sotomayor, 2002), para calcular la calidad educativa de la universidad es necesario conocer la satisfacción de los destinatarios de los servicios, es decir, de los alumnos, ya que, al ser ellos los receptores de los esfuerzos institucionales, sus apreciaciones fundadas en percepciones y expectativas son indicadores de la eficacia del proceso académico (Jiménez et al., 2011). Y como apuntan Salinas et al. (2008) “la calidad de las instituciones educativas puede ser analizada desde diferentes puntos, sin embargo, es preciso investigar al estudiante, pues es quien recibe los conocimientos así también los efectos de la calidad de esta”.

Los datos sobre satisfacción estudiantil en las universidades como parámetros para evaluar la calidad educativa son importantes, porque al lograr la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico (Garbanzo, 2007), disminuye la deserción y el cambio de carrera de los matriculados y, como expresa Bernate et al. (2020) es un requerimiento

importante para el éxito en el aprendizaje. Así mismo, una verdadera calidad educativa fortalece el prestigio institucional.

En el presente, tanto el rol del docente como del estudiante ha tomado un giro importante y se aprecia un cambio fundamental en la metodología, los recursos, políticas, y procedimientos debido al cambio social y del aislamiento domiciliario dispuesto que ha conllevado entre otros al sistema educativo a la modalidad virtual de manera imprevista. Bajo este contexto de la complejidad en la educación; Martínez et al. (2018) manifiestan que se deben fomentar el liderazgo mediante características adecuadas de un comunicador como su compromiso y responsabilidad con todos los actores, así como esa cualidad de la escucha activa, el manejo eficiente de los mensajes, simboliza entonces el reto de trabajar sobre la ideología de tratar con líderes en todos los niveles orientando tras una clara visión, que conformen diseños de organizaciones afines a la estimulación, la cooperación y el trabajo en equipo.

A partir de este contexto, los docentes deben conservar la imagen de líderes aparte de la forma en que se dictan las clases y con mayor perspicacia cuando se trata de una modalidad que aleja las distancias y puede fragmentar el mensaje entre los elementos de la comunicación. Es importante considerar teorías y preceptos del profesor como líder y también como garante de los procesos educativos en la modalidad virtual ya que en el escenario de este proceso se incorporan materiales didácticos y recursos multimedia desarrollados con la suficiente competencia para orientar los aprendizajes a través de la sinergia comunicativa entre el docente y el estudiantado.

Por esta razón, se ha tornado necesario el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que al respecto Flores & Garrido (2019) afirman que “Son elementos que convierten y cambian los presentes escenarios de aprendizaje” con esto surge la necesidad de reforzar las competencias y aptitudes de los docentes en los distintos niveles de educación que favorezcan en el uso didáctico de las TIC, promoviendo la estimulación y dinamización de los procesos de enseñanza-aprendizaje que se enlazan a los requerimientos de la sociedad del conocimiento.

Si cambian los escenarios en aquel momento, saltan a un primer plano el tener conocimiento de herramientas informáticas que posibiliten la adquisición de los aprendizajes y el desarrollo de las habilidades y destrezas en los estudiantes. Siendo así, al momento de proceder como docente, hay que saber elegir de las opciones de aplicaciones existentes, aquellas que serán más efectivas y conforme a los contenidos de la asignatura para poderlas aplicar. Con los cambios suscitados los docentes deben valorar el ajuste de sus perfiles orientándose en la independencia de sus actos, procedimientos de innovación y superación personal como factores de nueva motivación y progreso profesional resultando muy transcendental reflexionar las particularidades de la profesión con miras a convertir la actitud y la aptitud anhelada, conforme a Castellanos & Castro

(2018) “esto deriva a un escenario presente donde la tecnologización causa transformaciones en cuanto a la forma de alcanzar el conocimiento, formar equipos de valioso desempeño, generar nuevas formas de aprendizaje y destinar el tiempo en lograr destrezas tecnológicas”

En este contexto, en el presente trabajo se exteriorizan los resultados de una investigación cuyo objetivo general es determinar la correlación entre la calidad del proceso académico y la satisfacción de sus estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar con respecto a elementos de calidad educativa.

Objetivos Específicos:

Identificar la correlación entre las dimensiones pertinencia y aprendizaje de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Establecer la correlación entre las dimensiones relevancia y comunicación de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Determinar la correlación entre las dimensiones eficacia y gestión administrativa de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

A partir de la fundamentación teórica, se plantean las siguientes hipótesis:

Existe correlación entre las dimensiones pertinencia y aprendizaje de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Existe correlación entre las dimensiones relevancia y comunicación de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Existe correlación entre las dimensiones eficacia y gestión administrativa de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Metodología

Para cumplir con el propósito de la investigación como es la calidad del proceso académico y la satisfacción de sus estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar, se utilizó un enfoque metodológico cuali-cuantitativo, con un diseño documental y de tipo descriptivo y correlacional de asociación de variables. La población considerada es de 117 estudiantes de la Carrera de Mercadotecnia de segundo a séptimo ciclo, se trabajó con el total de elementos considerados la población objeto de estudio.

La técnica e instrumento utilizados para la recolección de la información es la encuesta y cuestionario respectivamente, luego de la estructura del cuestionario evaluativo, fue validado por expertos docentes de la Carrera de Mercadotecnia. El instrumento consta de

cuatro dimensiones: 1) Informativo del encuestado (6 preguntas); 2) Servicio que brinda la plataforma institucional EVEA (12 preguntas), 3) Atención de comunicación de carrera (3 preguntas) y 4) Atención de comunicación del decanato (3 preguntas), dando un total de 24 ítems, de este total los ítems 1, 3, y 18 es de alternativa de respuesta nominal y las demás tienen alternativas de escala ordinal. Se aplicó la encuesta mediante Google Forms, una vez diseñada y validada se invita a llenarla mediante correo institucional a los estudiantes de segundo a séptimo ciclo de la Carrera quienes son los actores involucrados en aspectos asociados a las variables de estudio. Asimismo, se realizó una revisión documental actualizada en libros, revistas y otros.

Crterios de inclusión

Estudiantes universitarios de la Carrera de Mercadotecnia desde el segundo a séptimo ciclo.

Crterios de exclusión

Se excluyeron a los estudiantes del primer ciclo noviembre 2021-marzo2022.

Estudiantes universitarios de la Carrera de Mercadotecnia desde del octavo ciclo programa de titulación (egresados). Los estudiantes que no participaron, pese a ser invitados por medio del correo institucional para contestar la encuesta Online.

Resultados y discusión

Se realizó la validación de consistencia interna del instrumento en las tres dimensiones.

El servicio que brinda la plataforma institucional EVEA, cuyo resultado es:

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,875	,888	11

Las otras dos dimensiones se tratan de la comunicación por parte del Decanato y Coordinación de Carrera y cuyo resultado es:

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,933	6

Tabla 3
Rangos de fiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.6 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Los resultados están en Excelente Confiabilidad, lo que nos explica que la consistencia interna de estas dimensiones está bien formulada.

Para el procesamiento de datos se utilizó la hoja del cálculo Excel y el programa estadístico SPSS V 25.

Cumplimiento de objetivos y comprobación de hipótesis específicas

La medición es de escala ordinal, cualitativa entonces se utilizó el estadígrafo RHO DE SPEARMAN.

Tabla 4
Categorías de variables de estudio

	CALIDAD		SATISFACCIÓN
Pertinencia	14. ¿Considera que las clases virtuales fortalece las habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de su profesión?	Enseñanza Aprendizaje	16. ¿Cuál es su grado de satisfacción a través de las clases virtuales?
Relevancia	10. ¿Cómo califica la interacción docente-estudiante durante las clases virtuales?	Comunicación	19. ¿Cómo califica la comunicación e información emitida desde de la Coordinación de la Carrera?
Eficacia	9. ¿Cómo califica la capacidad tecnológica que tiene la Universidad para cubrir las necesidades de la educación virtual?	Gestión Administrativa	20. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a sus requerimientos desde la Coordinación de la Carrera?

Objetivo Específico 1

Identificar la correlación entre las dimensiones pertinencia y aprendizaje de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Hipótesis Específica 1

Ha: Existe una correlación entre las dimensiones pertinencia y aprendizaje de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Ho: No Existe una correlación entre las dimensiones pertinencia y aprendizaje de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 5
Correlación I - variables de estudio

	14. ¿Considera que las clases virtuales fortalece las habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de su profesión?		14. ¿Considera que las clases virtuales fortalece las habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de su profesión?	16. ¿Cuál es su grado de satisfacción a través de las clases virtuales?
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	117	117
	16. ¿Cuál es su grado de satisfacción a través de las clases virtuales?	Coefficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

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

Como $0,000 \leq 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, con un nivel de confianza del 95%.

El valor 0,593 recae en correlación positiva considerable.

Por medio de la verificación de la primera hipótesis se da cumplimiento al primer objetivo específico, con lo que se puede afirmar que la pertinencia basada en fortalecer las habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de la profesión logra el aprendizaje de los estudiantes en el desarrollo de las clases virtuales.

Objetivos Específico 2

Establecer la correlación entre las dimensiones relevancia y comunicación de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Hipótesis Específica 2

Ha: Existe una correlación entre las dimensiones relevancia y comunicación de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Ho: No Existe una correlación entre las dimensiones relevancia y comunicación de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 6
Correlación II - variables de estudio

			10. ¿Cómo califica la interacción docente-estudiante durante las clases virtuales?	19. ¿Cómo califica la comunicación e información emitida desde de la Coordinación de la Carrera?
Rho de Spearman	10. ¿Cómo califica la interacción docente-estudiante durante las clases virtuales?	Coefficiente de correlación	1,000	,194*
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	117	117

Tabla 6
Correlación II - variables de estudio (continuación)

		10. ¿Cómo califica la interacción docente-estudiante durante las clases virtuales?	19. ¿Cómo califica la comunicación e información emitida desde de la Coordinación de la Carrera?
19. ¿Cómo califica la comunicación e información emitida desde de la Coordinación de la Carrera?	Coefficiente de correlación	,194*	1,000
	Sig. (bilateral)	,036	.
	N	117	117

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

Como $0,036 \leq 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, con un nivel de confianza del 95%.

El valor 0,194 recae en correlación positiva media.

Por medio de la verificación de la segunda hipótesis específica se da cumplimiento al segundo objetivo específico, con lo que se puede afirmar que la relevancia basada en la interacción docente-estudiante durante las clases virtuales refleja una comunicación adecuada.

Objetivos Específico 3

Determinar la correlación entre las dimensiones eficacia y gestión administrativa de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Hipótesis Específica 3

Ha: Existe una correlación entre las dimensiones eficacia y gestión administrativa de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Ho: No existe una correlación entre las dimensiones eficacia y gestión administrativa de la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Nivel de significancia: alfa = 0,05

Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 7
Correlación III - variables de estudio

			9. ¿Cómo califica la capacidad tecnológica que tiene la Universidad para cubrir las necesidades de la educación virtual?	20. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a sus requerimientos desde la Coordinación de la Carrera?
Rho de Spearman	9. ¿Cómo califica la capacidad tecnológica que tiene la Universidad para cubrir las necesidades de la educación virtual?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,204*
		N	117	117
	20. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a sus requerimientos desde la Coordinación de la Carrera?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,204*	1,000
		N	117	117

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

Como $0,027 \leq 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, con un nivel de confianza del 95%.

El valor 0,204 recae en correlación positiva media.

Por medio de la verificación de la tercera hipótesis específica, se da cumplimiento al tercer objetivo específico, con lo que se puede afirmar que la eficacia basada en la capacidad tecnológica que tiene la Universidad para cubrir las necesidades de la educación virtual refleja una adecuada gestión administrativa.

Objetivo General

Determinar la correlación entre la Calidad del proceso académico y la satisfacción de sus actores en la Carrera de Mercadotecnia de la UEB. 2021 – 2022.

Hipótesis General

Ha: Existe una correlación entre la Calidad del proceso académico y la satisfacción de sus actores en la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Ho: Existe una correlación entre la Calidad del proceso académico y la satisfacción de sus actores en la Carrera de Mercadotecnia de la UEB.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si $p \leq \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla 8
Correlación IV - variables de estudio

			Variable Independiente	Variable Dependiente
Rho de Spearman	Variable Independiente	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	117	117
	Variable Dependiente	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	117	117

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

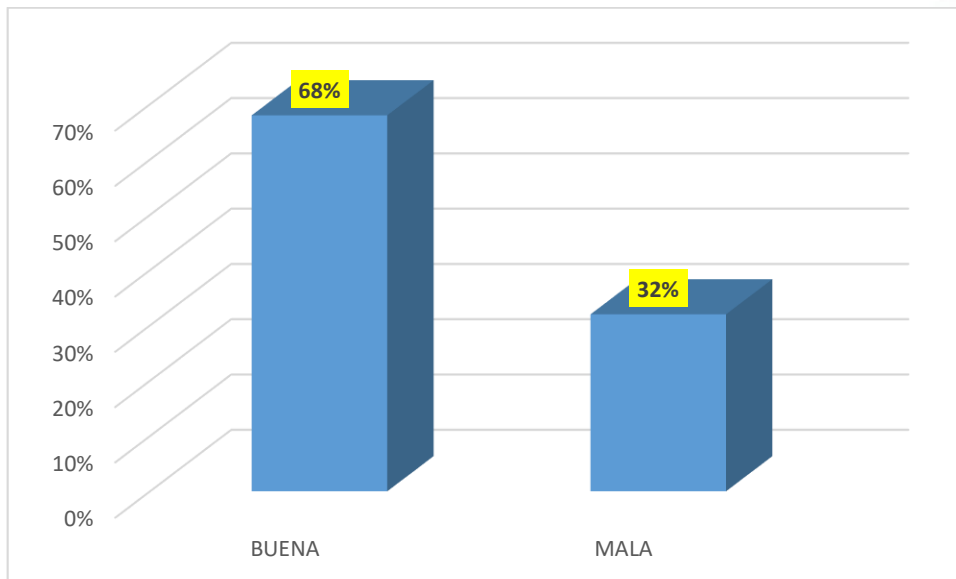
Como $0,000 \leq 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, con un nivel de confianza del 95%.

El valor 0,448 recae en correlación positiva media.

Por medio de la verificación de la hipótesis general, se da cumplimiento al objetivo general.

Figura 1

Variable Independiente – Calidad del proceso académico

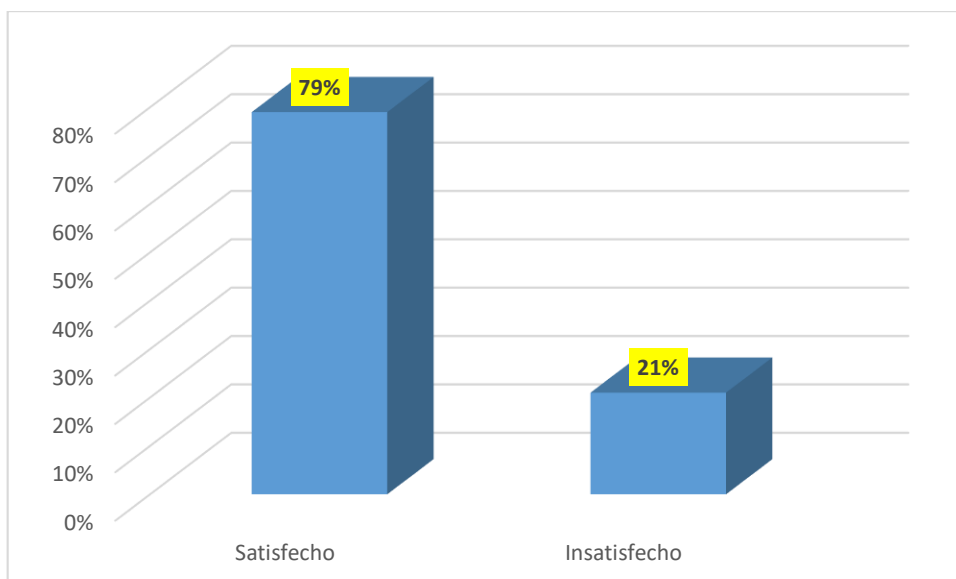


Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes, Carrera de Mercadotecnia.

La información reportada por los encuestados refiere un gran porcentaje de estudiantes que califican a la calidad del proceso académico como buena mientras una parte minoritaria la consideran mala.

Figura 2

Variable Dependiente – Satisfacción estudiantil



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes, Carrera de Mercadotecnia.

La información reportada por los encuestados refiere un gran porcentaje de estudiantes satisfechos con el proceso académico que aplica la Carrera de Mercadotecnia en el quehacer educativo, mientras que una menor parte se siente totalmente insatisfecha.

Conclusiones

- Una vez identificada la correlación existente entre las variables objeto de estudio de la presente investigación permite determinar que, la calidad del proceso académico incide en la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar, basada en dimensiones como el servicio que brinda la plataforma institucional EVEA y la atención de comunicación de la carrera y decanato.
- La investigación permitió conocer que aproximadamente una cuarta parte siente total insatisfacción con los elementos que conforman el proceso académico desplegado por la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar, mientras que la mayoría de los estudiantes experimentan satisfacción con dicho proceso. Este último resultado es evidente en la dimensión de capacidad tecnológica que brinda la universidad, la adecuada utilización de la plataforma EVEA en la asignación de tareas/actividades por parte del docente, el grado de motivación por parte de docentes, la buena comunicación e información emitida desde de la Coordinación de Carrera y el Decanato, y la resolución de sus requerimientos por parte de la Coordinación de la Carrera así también como del Decanato.
- En cuanto a la figura de calidad dentro de los elementos que rodean el proceso académico de la Carrera de Mercadotecnia se determina como - buena - en virtud de aspectos percibidos y aceptados como favorables, no obstante, un porcentaje menor han determinado la calidad como - mala - en vista de aspectos que generan malestar e inconformidad en los estudiantes de la carrera en mención.

Referencias Bibliográficas

- Alves, H. & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad de Da Beira Interior. *International*, Portugal, 1(1): 73-88. <https://doi.org/10.1007/BF02896618>
- Angarita, C., & Cabrera, K. (2000). El corazón del rendimiento académico *Psicología desde de*: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21300502>
- Bernate, J. A., Guataquira Romero, A., Romero Melo, E. N., & Reyes Escobar, P. C. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *PODIUM*, (38), 37–50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>

- Bullón, S. R. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/620>
- Caballero, C., Abello, R., & Palacio, J. (2007). Relación del y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 98-111, e-ISSN: 1794-4724. <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v25n2/v25n2a7.pdf>
- Castellanos, E., & Castro, J. (2018). Aproximación Teórica para el uso de los Entornos Virtuales en el Proceso de Aprendizaje de los Estudiantes Universitarios. *Revista Scientific*, 3(7), 99-120, e-ISSN: 2542-2987. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.5.99-120>
- Dolores-Martínez, M., & Chávez, D. (2015). Plataforma tecnológica construcción de contenidos digitales para un posgrado virtual. *Ra Ximhai*, 11(4), 369-379, e-ISSN: 1665-0441. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46142596027>
- Flores, D., & Garrido, J. (2019). Competencias digitales para los nuevos escenarios de aprendizaje en el contexto universitario. *Revista Scientific*, 4(14), 44-61, e-ISSN: 2542-2987. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.2.44-61>
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63. <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica del os estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Lau, J. (2001). Aprendizaje y Calidad Educativa: papel de la Biblioteca. Seminario “Bibliotecas y calidad de la educación. <http://bi.vir.uacj.mx/dhi/publicacionesUACJ/dOCS/ponencias/PDF/ponmedellin01.pdf>.
- Martínez, O., Martínez, O., Martínez, R., & León, M. (2018). Comunicación para el Liderazgo en las Instituciones Educativas en el Contexto de la Complejidad. *Revista Scientific*, 3(9), 190-213, e-ISSN: 2542-2987. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.9.10.190-213>

- Martínez-Otero Pérez, V. (2009). Diversos condicionantes del fracaso escolar en la educación secundaria. *Revista Iberoamericana De Educación*, 51, 67-85. <https://doi.org/10.35362/rie510622>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (1998). *La educación superior en el siglo XXI*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001135/113549so.pdf>
- Salinas, A., Morales, J. A., & Martínez, 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*, 23, 39-55. <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Sotomayor, I. (2002) *La calidad y productividad de las organizaciones en México*. (1 ed.). México: Taller Abierto.
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Yzaguirre, L. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Iberoamericana de Educación*. México, 36 (3): 1-11. <https://doi.org/10.35362/rie3632812>

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



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 Alfa Publicaciones**.



Indexaciones

