

# Diseño y validación de instrumento para medir la satisfacción con los servicios académicos por parte de los estudiantes graduados<sup>1</sup>

## Design and validation of an instrument to measure satisfaction with academic services by graduate students

Enid Guelmary González Acosta<sup>2</sup>

### Resumen

Esta investigación se enfocó en el diseño, la validación y en el análisis de un instrumento que midió el nivel de satisfacción con los servicios académicos de los estudiantes graduados de una universidad privada del área sur de Puerto Rico. El diseño fue mixto con un enfoque exploratorio. En la fase cualitativa participaron ocho estudiantes a través de una entrevista semiestructurada. En la fase cuantitativa participaron 262 estudiantes. Para analizar los datos cualitativos se utilizó el análisis de contenido. Los hallazgos cualitativos demostraron que tener potencial, competitividad, actividades extracurriculares, cargas de clases y horarios de servicios flexibles inciden en el nivel de satisfacción con los servicios académicos. En cuanto a la fase cuantitativa el instrumento que se utilizó para recopilar los datos fue diseñado en esta investigación y arrojó un índice de confiabilidad de .947. Por otra parte, mediante el análisis estadístico se realizó la validez de constructo del instrumento al aplicar un análisis factorial. Como resultado final, el instrumento consta de tres factores y 58 reactivos. Los hallazgos cuantitativos demostraron en el análisis factorial que existen tres factores que explican el 40.0% de la variable satisfacción con los servicios académicos. Se recomendó utilizar periódicamente el instrumento para procesos de evaluación con el propósito de mejorar los servicios que ofrece la institución.

**Palabras claves:** satisfacción estudiantil, servicios académicos, validación de instrumento

### Abstract

This research focused on the design, validation, and analysis of an instrument that measured the level of satisfaction with academic services of graduate students from a private university in the southern area of Puerto Rico. The design was mixed with an exploratory approach. In the qualitative phase, eight students participated through a semi-structured interview. In the quantitative phase, 262 students participated. Content analysis was used to analyze the qualitative data. Qualitative findings demonstrated that having potential, competitiveness, extracurricular activities, class loads, and flexible service hours influence the level of satisfaction with academic services. Regarding the quantitative phase, the instrument used to collect the data was designed in this research and yielded a reliability index of .947. On the other hand, by means of the statistical analysis, the construct validity of the instrument was carried out by applying a factor analysis. As a final result, the instrument consists of three factors and 58 items. The quantitative findings showed in the

---

<sup>1</sup> Recibido: 2020-10-27 y Aceptado: 2021-12-14

<sup>2</sup> Ponce Health Sciences University. Para Comunicaciones con la autora utilice el siguiente correo electrónico: egonzalez@psm.edu

factor analysis that there are three factors that explain 40.0% of the variable satisfaction with academic services. It was recommended to periodically develop the application of the instrument to determine evaluation processes to improve the services offered by the institution.

**Keywords:** student satisfaction, academic services, instrument validation

## Introducción

Entre las prioridades de las universidades está conocer las percepciones, las experiencias y la satisfacción de los alumnos sobre sus servicios académicos. Para Zas (2016), la satisfacción del estudiante es un factor fundamental en la evaluación de la calidad educativa. Históricamente, la educación ha mantenido el propósito de instruir y desarrollar competencias y destrezas en distintas áreas académicas y sociales, enfatizando en las necesidades de los estudiantes (Ley de Reforma Educativa de Puerto Rico, 2018). A tales efectos, un instrumento diseñado y validado para medir la satisfacción académica de los estudiantes permite a la universidad efectuar los ajustes y las correcciones para optimizar los servicios académicos.

En armonía con lo antes expuesto, el modelo Social Cognitivo de Satisfacción Académica Adaptado de Lent y colaboradores (2007) establece posibles tratamientos para promover la satisfacción del estudiante, al tiempo que posibilite la transición y adaptación durante sus estudios. Este modelo fomenta que los estudiantes exhiban un progreso continuo de metas académicas, formen creencias elevadas de sus habilidades para alcanzar un aprovechamiento académico satisfactorio, manifiesten perspectivas positivas como discente universitario, perciban un apoyo social apropiado para lograr sus metas educacionales y, finalmente, sostengan altas expectativas de satisfacción académica.

Alves y Raposo (2004) indicaron que la satisfacción de los estudiantes es esencial para conseguir el éxito escolar y lograr la retención de estos dentro de la universidad. Domínguez (2013) expresó que los consejeros universitarios deben reconocer los problemas de los estudiantes que interfieren con sus habilidades para ser exitosos académicamente. Asimismo, evidenciar las necesidades de las universidades en ofrecer los servicios de consejería profesional y otros servicios relacionados con las necesidades que presenten los estudiantes. Inzunza-Melo y colegas (2015) investigaron la estructura factorial y confiabilidad del cuestionario de satisfacción académica en estudiantes de medicina chilenos. Las premisas incluidas en el mismo buscaban evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes con su asistencia en la universidad. Los constructos se relacionaron con: (1) Aspectos sociales alineados a la calidad, relaciones que se establecen con personas dentro y fuera de la universidad; (2) Aspectos institucionales, en los que se contemplaron la infraestructura, los equipos y servicios disponibles en la institución y (3) Plan de estudios, relacionado con las actividades y características del curso en que los estudiantes están matriculados.

Por su parte, los autores Vergara Morales y colegas (2018) estudiaron la *Adaptación de la escala de satisfacción académica (ESA) en estudiantes universitarios chilenos* y su relación con la calidad del aprendizaje. Entre los resultados más destacado es que en el *Análisis Factorial Exploratorio (AFE)* es que la ESA está compuesta por siete ítems y constituye un solo factor para medir el bienestar y disfrute que perciben los estudiantes. Además, la confiabilidad obtenida fue mayor de 0.70. La evaluación psicométrica de la escala presentó una acertada confiabilidad y validez de constructo en diferentes entornos. Finalmente, los investigadores concluyeron que la ESA tiene propiedades adecuadas para medir la satisfacción académica en estudiantes universitarios de Chile. Sin embargo, los investigadores recomendaron seguir desarrollando

instrumentos de satisfacción académica en sus respectivos países para que se aumente la evidencia de validez de esta variable.

En el estudio de Zalazar y Cupani (2018) sobre la *adaptación de dos medidas de apoyo social en estudiantes universitarios argentinos*, se encontró evidencia de validez en la escala de Apoyo Social y la escala de Soporte Académico. Entre las recomendaciones que ofrecieron los autores para futuras investigaciones está la de explorar cómo el apoyo social y la percepción de ámbito universitario en conjunto con factores cognitivos, contribuyen a explicar la deserción académica. En cuanto a la investigación de Pichardo-Martínez y colegas (2007) establecieron la necesidad de dirigir y modificar las expectativas no realistas o inapropiadas de la enseñanza universitaria y utilizarlas como información para que el trabajo educativo sea eficaz y grato para los estudiantes. A la misma vez que atienden las expectativas de los métodos de enseñanza y de evaluación para que el estudiante tome un rol activo en su aprendizaje.

En otro estudio realizado por Pecina (2019) en México sobre la *evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo* se encontró una correlación significativa y positiva ( $r= 0.769$ ) entre las variables satisfacción académica y calidad del servicio educativo. La investigadora concluyó que el desafío para ofrecer una educación de calidad es considerar todas las variables implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje y crear una cultura de sensibilidad en el estudiante.

A modo de resumen, la satisfacción de los estudiantes con los servicios académicos es considerada un desafío en los programas de estudios en las universidades. Por tal razón, esta investigación estableció como objetivos: diseñar un instrumento que mida el nivel de satisfacción con los servicios académicos de estudiantes de primer año en programas graduados de una universidad privada del área sur de Puerto Rico y medir la validez de constructo al instrumento de nivel de satisfacción de estudiantes de primer año en programas graduados con los servicios académicos de una universidad privada del área sur de Puerto Rico. A tales efectos, diseñar y validar un instrumento para medir la satisfacción con los servicios académicos de estudiantes de primer año en programas graduados de una universidad privada del área sur de Puerto Rico, podría ofrecer indicadores e información que le facilite a la universidad realizar los ajustes necesarios para mejorar los servicios académicos en las áreas que sean requeridas.

## Método

### Diseño

Este diseño de investigación fue mixto, con un enfoque exploratorio. De acuerdo con Creswell y Plano Clark (2018) un diseño mixto con enfoque exploratorio consiste en realizar una fase cualitativa seguida de una cuantitativa. Primeramente, se realizó la fase cualitativa; luego, la cuantitativa. El propósito de la fase cualitativa consistió en conocer si los participantes comprenden el contenido de los reactivos (ítems) de un instrumento desarrollado y basado en la Teoría de Lent y colegas (2007). En la investigación se utilizó el análisis concurrente de la información propuesto por Miles y colaboradores (2020). Estos autores indicaron que esta técnica ayuda al investigador a alternar entre pensar en la información existente y generar estrategias para la recopilación de nueva información durante el transcurso de la investigación. Según Creswell y Plano Clark, la combinación de los enfoques cualitativo y cuantitativo permite especificar las características del problema, entenderlo y compararlo para generar resultados convincentes. Para estos autores, también, da lugar a conclusiones fiables, reiteradas por los datos obtenidos desde dos perspectivas, con el mismo nivel de

importancia que sirven, a su vez, para efectuar aportaciones genuinas al problema de investigación. Por otra parte, Medina-Díaz y Verdejo-Carrión (2019) argumentaron sobre la importancia de crear instrumentos válidos y confiables para la evaluación de programas y el proceso de enseñanza y aprendizaje.

### Participantes

En la etapa cualitativa, la muestra fue de ocho estudiantes seleccionados por conveniencia mediante una convocatoria voluntaria. La selección de los participantes incluyó un estudiante por cada programa graduado de una universidad privada del área sur de Puerto Rico. En la fase cuantitativa, la población era de 372 estudiantes, la muestra seleccionada fue de 262 estudiantes graduados de la universidad. La participación sobrepasó por 72 personas el mínimo (190) requerido para mantener un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%. Esta cantidad se determinó utilizando la ecuación para una población finita (Daniel, 2004).

En esta investigación, se realizó un muestreo estratificado y por conveniencia. La muestra se subdividió en diferentes subgrupos o estratos. Específicamente, los estratos fueron los programas graduados que aparecen en la Tabla 1 y la muestra por programa se determinó en proporción a la población de cada estrato.

Tabla 1

*Población de estudiantes por programa graduado y tamaño de la muestra*

Programas	Población	Muestra
Doctorado A	100	51
Doctorado B	84	43
Doctorado C	28	14
Doctorado D	10	5
Doctorado E	4	2
Maestría A	100	51
Maestría B	27	14
Maestría C	19	10
Total	372	190

Nota: Los programas nombrados como doctorados A, B, C, D y E son Medicina, Psicología Clínica, Epidemiología y Ciencias Biomédicas. En el caso de las maestrías A, B y C son Ciencias Médicas, Salud Pública y Psicología Escolar.

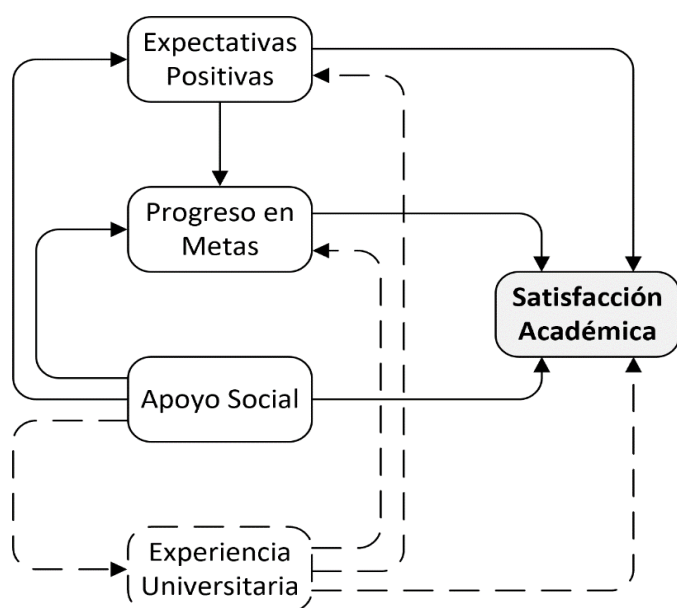
### Instrumento

En esta investigación se emplearon dos instrumentos de recopilación de información (fase cualitativa y cuantitativa). La parte cualitativa se basó en preguntas abiertas, formuladas a través de una entrevista semi estructurada y efectuada de manera individual (Ver Apéndice A). Para la entrevista semi estructurada se creó una guía de 10 preguntas que hacían referencia a explorar la satisfacción académica como parte del diseño del instrumento de investigación. De acuerdo a Miles y colaboradores (2020), la entrevista es la técnica más apropiada para estudiar el fenómeno, ya que permite a los participantes expresar sus opiniones de los participantes sobre la satisfacción académica basado en los constructos de la Teoría de Lent y colegas (2007). Además, este tipo de entrevista permite al investigador desviarse de la secuencia de las preguntas para profundizar y obtener más información para la investigación.

Para el ámbito cuantitativo, se creó un cuestionario con una escala tipo *Likert* y se administró a través de la plataforma en línea *SurveyMonkey*. La lista de preguntas se dividió en dos partes: una, los datos demográficos; la otra, el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios académicos. El instrumento midió el nivel de satisfacción a base de cuatro constructos - expectativas positivas (6 reactivos), progreso en metas (7 reactivos), apoyo social (10 reactivos) y experiencia universitaria (37 reactivos), utilizando 60 reactivos y una escala en la que 5 = Muy satisfecho, 4 = Satisfecho, 3 = Poco satisfecho, 2 = Insatisfecho y 1 = Muy insatisfecho. Los cuatro constructos fueron establecidos al seguir el modelo de Lent y colaboradores (2007) que se muestra en la figura 1.

**Figura 1**

Modelo de satisfacción académica



Nota: Modelo adaptado de Lent y colegas (2007), elaborado por la investigadora

Para la validación del instrumento se realizó primeramente una validez de su contenido. Lawshe (1975) planteó un índice de validez de contenido (IVC) a base de la valoración, como necesario o innecesario, que un grupo de expertos otorga a cada uno de los ítems del cuestionario. Para este proceso, se tomó en cuenta ocho expertos con grado doctoral de distintas preparaciones académicas. Las preparaciones académicas fueron doctorados en Consejería Profesional, Psicología Clínica, Psicología Industrial, Educación e Investigación Educativa. Estos jueces expertos no fueron los participantes que se entrevistaron en la fase cualitativa. Para la validez de contenido se propusieron 78 reactivos, de los cuales 18 obtuvieron un bajo IVC de lo establecido por la teoría. De acuerdo con la teoría de Lawshe el IVC mínimo debe ser 0.75. Por tanto, el instrumento para la investigación quedó conformado por 60 reactivos con un IVC mayor de 0.75 divididos en los cuatro constructos o dimensiones (Ver Apéndice B). Por otra parte, la validez de constructo se efectuó a través de un análisis de factores, la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, y para la medición de la consistencia interna, a base del promedio en las correlaciones entre los ítems, se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach que más adelante se verán los resultados. El proceso de validez de contenido se llevó a cabo previo a comenzar el diseño de investigación exploratorio. Desde el punto de vista psicométrico autores como

Field (2018), y Davis (2020) recomendaron que se lleven a cabo estos análisis estadísticos para analizar la estructura factorial de un instrumento.

### Procedimientos

Una vez aprobada la autorización de la Junta de Revisión Institucional (IRB, por sus siglas en inglés) con número ED-19-20-13, se procedió a realizar el proceso de reclutar los participantes de la investigación de la siguiente manera: En la fase cualitativa se seleccionaron los participantes de la entrevista, según los criterios establecidos en la parte cualitativa de esta investigación. La selección de los participantes se hizo al convocar a los estudiantes que voluntariamente decidieran participar de la fase cualitativa. La investigadora seleccionó por conveniencia los primeros voluntarios en representación de cada programa para un total de ocho participantes. Se les orientó y explicó el proceso de la grabación de audio de la entrevista. Se les orientó sobre los derechos de participación. Las entrevistas se iniciaron con la firma del Consentimiento Informado. Se realizó un proceso de entrevistas semiestructuradas donde la investigadora mencionó el tema de investigación (Ver Apéndice A). La investigadora asumió el rol de moderar, atender, observar y analizar los datos de forma inductiva. La investigadora utilizó respuestas de los estudiantes para formular nuevas preguntas relacionadas al tema de investigación. Además, el tiempo estimado fue entre 60 a 90 minutos por cada entrevista. Las conversaciones fueron grabadas en audio y transcritas *ad verbatim* para facilitar su análisis. Para analizar esta información se utilizó el programa Atlas.Ti versión 9.

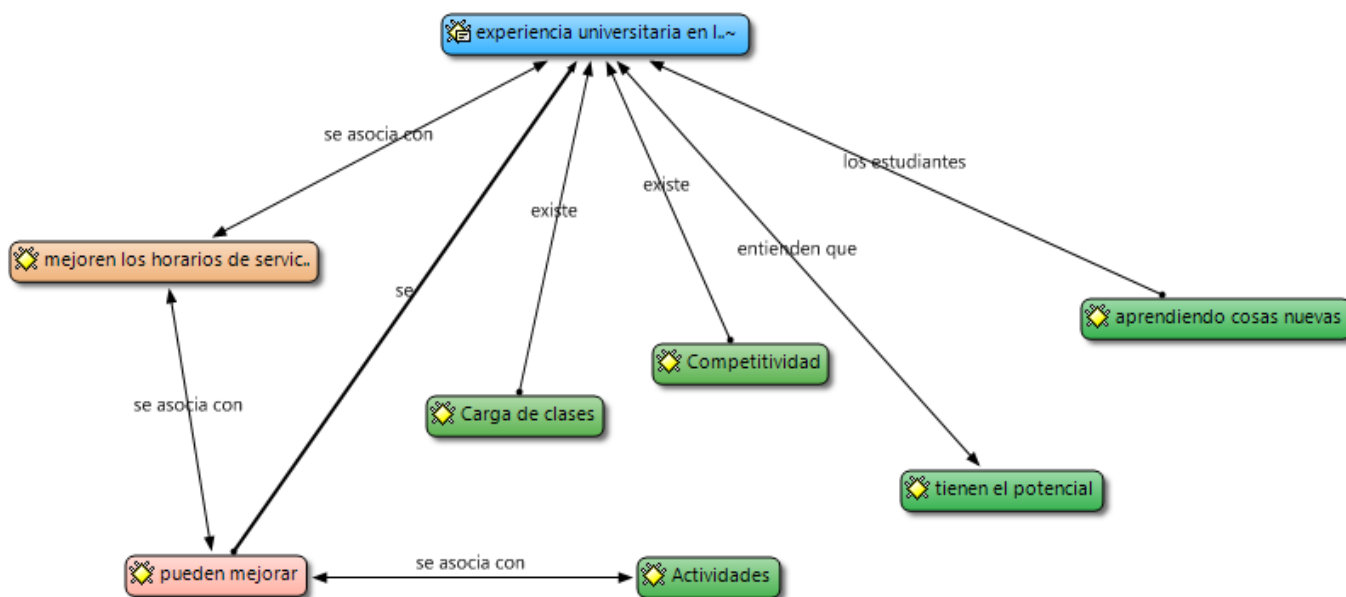
En la fase cuantitativa, para la administración del instrumento, se utilizó la herramienta digital *Survey Monkey*. Se realizó un enlace con la invitación para participar de la investigación por medio del correo electrónico institucional y boletines de la universidad. Se envió un total de 372 invitaciones quienes representaron la población de esta investigación. Los sujetos que aceptaron voluntariamente participar de la investigación aceptaron electrónicamente el Consentimiento Informado antes de responder cualquier pregunta del instrumento. Una vez aceptado el Consentimiento Informado, los participantes contestaron el instrumento en la herramienta digital *Survey Monkey*. Cada enlace *web* fue único, por lo cual no existió riesgo de duplicidad en la contestación del instrumento por un mismo estudiante. La investigadora estuvo disponible para aclarar cualquier duda de los estudiantes participantes. Además, se ofrecieron dos recordatorios a los encuestados cada siete días a través del correo electrónico institucional. Al concluir el periodo establecido para contestar el instrumento, la investigadora obtuvo de la herramienta digital *Survey Monkey* todos los datos guardados. Los datos guardados se exportaron al programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versión 28.0, para los análisis correspondientes.

## Resultados

En la primera fase cualitativa, se presentan las siete categorías o nodos emergentes que están relacionados con la información provista por los participantes y su experiencia con la satisfacción académica a través de las entrevistas semi estructuradas. Los participantes manifestaron aspectos tales como: *Aprender cosas nuevas* ( $f=5$ ), *Tener potencial* ( $f=4$ ), *Ambiente de competitividad* ( $f=4$ ), *Actividades* ( $f=3$ ), *Cargas de clases* ( $f=3$ ), y *Mejora en los horarios de servicios* ( $f=2$ ), inciden en cómo es la experiencia universitaria con la satisfacción académica de estos (Ver Figura 2).

Figura 2

Experiencia universitaria con la satisfacción académica



En segundo orden, se muestran los datos demográficos para establecer el perfil de la muestra en la fase cuantitativa. La distribución de los participantes quedó conformada por 262 estudiantes. El sexo de mayor participación fue el femenino con un 69.5%. La edad prevalente fue de 21 a 25 años en un 80.5%. En cuanto al estatus civil, la mayoría contestó ser soltero ( $f = 211$ ). La mayor parte de los estudiantes (78.2%) afirmó devengar ingreso anual por 8,000 dólares o menos. El rango de promedio académico, al momento de ser admitido al programa graduado, que obtuvo la mayor cantidad de respuestas fue de 4.00 a 3.50 puntos ( $f = 160$ ). Finalmente, más del 58 % ( $f = 153$ ) de los participantes obtuvo su bachillerato en una universidad pública de Puerto Rico. La Tabla 2 presenta los resultados descriptivos.

Tabla 2

Datos sociodemográficos de los participantes

Característica	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Femenino	182	69.5%
Masculino	80	30.5%
Edad		
21 a 25 años	211	80.5%
26 a 30 años	37	14.1%
31 a 35 años	4	1.5%
36 a 40 años	5	1.9%
41 años o más	5	1.9%
Estado civil		
Soltero	221	84.4%
Casado o con pareja	39	14.9%
Divorciado	2	.8%

Característica	Frecuencia	Porcentaje
Ingresos anuales		
\$8,000 o menos	205	78.2%
\$8001 a \$16,000	15	5.7%
\$16,001 a \$24,000	14	5.3%
\$24,001 a \$32,000	5	1.9%
\$32,001 a \$40,000	3	1.1%
\$40,001 a 75,000	9	3.4%
\$75,001 a 100,000	3	1.1%
\$100,001 o más	8	3.1%
Programa matriculado actual		
Doctorado A	81	30.9%
Doctorado B	54	20.6%
Doctorado C	28	10.7%
Doctorado D	6	2.3%
Doctorado E	3	1.1%
Maestría A	57	21.8%
Maestría B	15	5.7%
Maestría C	18	6.9%
Primer miembro de la familia directa en asistir a la universidad		
Sí	62	23.7%
No	200	76.3%
Primer miembro de la familia directa en asistir a un programa graduado de universidad		
Sí	135	51.5%
No	127	48.5%
Promedio académico al ser admitido al programa actual		
4.00 a 3.50 puntos	160	61.1%
3.49 a 3.00 puntos	90	34.4%
2.99 a 2.50 puntos	10	3.8%
2.49 a 2.00 puntos	2	.8%
Universidad donde obtuvo el bachillerato		
Universidad Pública en Puerto Rico	153	58.4%
Universidad Privada en Puerto Rico	76	29.0%
Universidad Pública en Estados Unidos	12	4.6%
Universidad Privada en Estados Unidos	21	8.0%

### *Validez de constructo*

El cuestionario de la fase cuantitativa tuvo por finalidad el diseño y la validación en el nivel de satisfacción con los servicios académicos de los estudiantes de postgrado (expectativas positivas, progreso en metas, apoyo social y experiencia universitaria) luego de haber sido validado en contenido (jueces expertos) y trabajado con la información de la fase cualitativa (participantes). Para el análisis de confiabilidad se utilizó el valor de Alfa de Cronbach, que es un índice que oscila entre 0 y 1. De acuerdo con Davis (2020), cuanto más cerca esté de 1, mayor es la confiabilidad del instrumento. Los resultados del análisis arrojaron un índice de confiabilidad de .947 con los 60 reactivos que conforman el instrumento. De igual forma, se llevó a cabo el análisis de



confiabilidad por cada constructo que compone el instrumento de investigación, y que se presentan en la tabla 3. En la tabla se evidencia la alta confiabilidad en los cuatro constructos del instrumento.

Tabla 3

*Análisis de confiabilidad para cada constructo del instrumento*

Constructo	Alfa de Cronbach	Número de reactivos
Expectativas positivas	.705	6
Progreso en metas	.798	7
Apoyo social	.754	10
Experiencia universitaria	.943	37

Luego de determinar la confiabilidad del instrumento de investigación, se procedió a analizar la validez de constructo del instrumento. Por una parte, se examinó la esfericidad de Barlett, a fin de evaluar si existe o no correlación entre las variables. El valor que arrojó esta prueba fue  $p = .000 < .050$ ; lo que afirma que existe correlación entre los reactivos. Luego, se aplicó el índice de Kaiser y colegas (KMO) de adecuación de muestreo. Este arrojó un valor de .894, lo que indica que el tamaño de muestra utilizado fue adecuado para el análisis factorial (Davis, 2020).

En cuanto al análisis factorial, se analizaron las comunalidades. Según Field (2018), esto es la proporción de varianza explicada por los factores (constructos) comunes del instrumento. Donde valores mayores a 0.30 muestra explicación de la varianza en el instrumento (Field, 2018). En el escrutinio de la extracción de las comunalidades, el valor inferior fue .494, por lo cual, se determinó no eliminar ningún reactivo al cumplir con lo mínimo recomendado en la literatura.

Posteriormente, se realizó un análisis de factores al utilizar el método de extracción de componentes principales con rotación *Varimax*. De acuerdo con Field (2018) el método *Varimax* disminuye el número de variables con cargas altas en un factor, al mejorar la capacidad de interpretación de factores. Este análisis permite clasificar la estructura del instrumento y, por lo tanto, del constructo que se pretende medir. Cuando se extrajeron y rotaron las premisas, se observó que hay, estadísticamente, tres factores que explican el 40.004% de la variable satisfacción de los estudiantes graduados con los servicios académicos. El primer factor tuvo un 27.87%, el segundo 7.058% y el tercer factor un 5.075%.

Para concluir el estudio factorial, se examinó la matriz de componente rotado (Davis, 2020). La investigadora analizó los reactivos y nombró aquellos que explican la variable satisfacción de los estudiantes graduados con los servicios académicos. Dado que dos reactivos obtuvieron correlaciones menores a .30, estos se eliminaron. Los reactivos eliminados fueron: *Siento presión en continuar con mis estudios por falta de apoyo económico* y *Los servicios de Orientación y Consejería son adecuados*.

En el Apéndice C se presenta la matriz de componentes rotado *Varimax*. Esta matriz especifica cómo los reactivos se agrupan por los tres factores que estadísticamente se hallaron en el instrumento. Como producto final de la validez de constructo, el instrumento consta de tres factores y 58 reactivos. Tras el análisis de la matriz de componentes rotados *Varimax*, el instrumento se modificó basado en la validez de constructo. El resultado de la versión final del instrumento de investigación es de tres factores con 58 reactivos. Cada factor y reactivos se describen a continuación. El primer factor nombrado *Servicios Académicos* contiene 21

reactivos, el segundo factor nombrado *Ambiente Universitario y Servicios Administrativos* y contiene 20 reactivos y el tercer factor nombrado *Expectativas de Éxito Universitario* contiene 18 reactivos (Ver Figura 3).

Figura 3

*Modelo de Satisfacción Académica Final*



Nota: elaborado por la investigadora

## Discusión

Los tres factores para medir la satisfacción con los servicios académicos se nombraron como Servicios Académicos, Ambiente Universitario y Servicios Administrativos y Expectativas de Éxito Universitario. Estos factores representan la influencia que tiene el factor servicios académicos con las experiencias que tienen los estudiantes en su rol con los servicios académicos que recibe, la calidad de la educación, la satisfacción con el programa seleccionado, la gestión educativa y el proceso de enseñanza aprendizaje (Ver Apéndice D).

Del Ambiente Universitario y Servicios Administrativos, se determinó que inciden en la satisfacción académica a través de las experiencias que tienen los estudiantes con los servicios que reciben del personal docente y no docente. Estos hallazgos se asemejan a los resultados de la investigación Inzunza Melo y colegas (2015) donde se estableció que la eficacia de la enseñanza, el ambiente de la clase, la interacción estudiantes-profesor, los servicios del personal administrativo, la calidad de aprendizaje, la tecnología, los servicios bibliotecarios y la disponibilidad de servicios para los estudiantes inciden en la satisfacción académica del estudiante.

Las Expectativas de Éxito Universitario involucra la confianza que tienen los estudiantes de su capacidad para lograr un rendimiento académico satisfactorio, presentar un progreso continuo en sus metas académicas, sentido de pertenencia hacia el logro educativo, alcanzar sus metas educativas y percibir elevadas

expectativas positivas con relación al apoyo social, familiar y académico dentro del ambiente universitario. Los investigadores Pichardo-Martínez y colegas (2007) indicaron que, cuando los sistemas universitarios atienden las expectativas de los métodos de enseñanza y de evaluación, el estudiante prefiere tomar un rol activo en su aprendizaje. A su vez, indicó que es necesario dirigir y modificar las expectativas no realistas o inapropiadas de la enseñanza universitaria y utilizarlas como información para que el trabajo educativo sea eficaz y grato para los estudiantes.

Los resultados de la confiabilidad del instrumento de esta investigación determinaron un coeficiente a través del *Alpha de Cronbach de* .947. Estos resultados van acordes con los de Vergara Morales y colegas (2018) donde encontraron que el instrumento de satisfacción académica, arrojó un valor mayor de 0.70 a través del coeficiente de *Alpha de Cronbach*.

Otro aspecto significativo de esta investigación fue concretar el nivel de satisfacción de los estudiantes graduados con los servicios académicos. Se determinó que la persistencia de los estudiantes en la universidad se debe al nivel de satisfacción que tienen con los servicios que se ofrecen, el currículo académico y con la facultad. Estos resultados coinciden con la investigación de Pecina (2019) donde se encontró correlación significativa y positiva entre las variables satisfacción académica y calidad del servicio educativo. Cabe destacar, que en esta investigación se concluyó que uno de los desafíos para ofrecer la educación de calidad es considerando las variables en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

## Conclusiones

A tenor con los datos, del análisis de su contenido y de su escrutinio estadístico esta investigación cumplió con el propósito establecido de evaluar la validez de constructo y consistencia interna de un instrumento que mida el nivel de satisfacción de estudiantes graduados con los servicios académicos. Esto al demostrar que el instrumento tuvo una validez de contenido, un índice de confiabilidad mayor de 0.70 en todos los constructos y una validez de constructo que determinó que la satisfacción académica está implicada en el Ambiente Universitario y Servicios Administrativos, Servicios Académicos y Expectativas de Éxito Universitario. Autores como Davis (2020) y Field (2018) indicaron que un instrumento debe tener una consistencia interna mayor de 0.70 en todos sus constructos o dimensiones. Al tomar en cuenta los hallazgos de la investigación, se plantea que el instrumento de recopilación de datos es clasificado como muy confiable. En cuanto al examen de los factores, se determinó que tres explican la variable de satisfacción con los servicios académicos. Tras el análisis factorial, la versión final del instrumento incluye tres factores y 59 reactivos. Los factores se denominaron: Ambiente Universitario y Servicios Administrativos (21 reactivos), Servicios Académicos (20 reactivos) y Expectativas de Éxito Universitario (18 reactivos).

## Recomendaciones

Como derivado de esta investigación, se recomienda replicar el instrumento en otros recintos que tiene la institución universitaria utilizando una muestra probabilística para generalizar los datos que se obtengan. Por otra parte, desarrollar un proceso de evaluación de la satisfacción del estudiantado con los servicios académicos semestral o anualmente, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que ofrece la institución y desarrollar políticas institucionales adecuadas para fomentar una cultura institucional de calidad en los servicios que se ofrece a la población estudiantil.

## Limitaciones

Los hallazgos presentados en esta investigación se circunscriben al trabajo realizado en una universidad privada del área sur de Puerto Rico con estudiantes en programas graduados. Por tanto, no se pueden generalizar los datos a la población total de estudiantes universitarios de Puerto Rico debido a que la muestra fue no probabilística. Finalmente, de acuerdo a Mayo (1946), hay que considerar la limitación que presenta el efecto de deseabilidad social a la hora de completar el instrumento de investigación ya que los participantes tienen conocimientos de que están siendo objeto de investigación y actúan de manera diferente, falsean sus respuestas o siguen un patrón predeterminado.

## Referencias

- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: el ejemplo de la Universidad Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(1), 73-88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1418918>
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3<sup>th</sup> ed.). Sage.
- Daniel, W. (2004). *Biostatistics: A foundation for analysis in the health sciences* (8<sup>th</sup> ed.). John Wiley & Sons.
- Davis, C. (2020). *Statistical testing with Jamovi and Jasp*. Vor Press.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5<sup>th</sup> ed.). Sage.
- Inzunza Melo, B., Ortiz Moreira, L., Pérez Villalobos, C., Torres Araneda, G., McColl Calvo, P., Meyer Kother, A., Matus Betancourt, O., Bastías Vega, N., & Bustamante Durán, C. (2015). Estructura Factorial y Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en Estudiantes de Medicina Chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 2(40), 73-82. <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459645432008.pdf>
- Lawshe, C. (1975). A quantitative approach to content validity 1. *Personnel Psychology*, 28(4), 563–575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>
- Lent, R., & Brown, S. (2008). Social Cognitive Career Theory and subjective well-being in the context of work. *Journal of Career Assessment*, 16, 6-21. <https://doi.org/10.1177/1069072707305769>
- Lent, R., Singley, D., Sheu, H., Janet, B., Schmidt, A., & Schmidt, C. (2007). Relation of social-cognitive actors to academic satisfaction in engineering student. *Journal of Career Assessment*, 15, 87-97. <https://doi.org/10.1177/1069072706294518>
- Ley de Reforma Educativa de Puerto Rico, Ley Núm. 85 de 29 de marzo de 2018, 3 LPRA §§ 9801-9816(c) (2021) (Lexis).
- Medina-Díaz, M., & Verdejo-Carrión, A. (2019). *Evaluación del aprendizaje estudiantil* (6<sup>ta</sup> ed.). Experts Consultants.
- Medrano, L., Pérez, E., & Fernández, M. (2014). Sistema de Evaluación Informatizado de la Satisfacción Académica para Estudiantes Universitarios de Primer Año. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 12 (02), 541-562. <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293131824013.pdf>
- Miles, M., Huberman, A., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis*. Sage.

- Mayo, E. (1946). Problemas humanos de una civilización industrial, Ediciones Nueva Visión.
- Pecina, R. M. (2019). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior*, 6(11).  
<https://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/download/288/314/1119>
- Pichardo-Martínez, M., García-Berbén, A., De la Fuente-Arias, J., & Justicia-Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: Análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(1).  
<https://redie.uabc.mx/redie/article/view/153/263>
- Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A., & Pérez, M. V. (2018). Adaptación de la escala de satisfacción académica en estudiantes universitarios chilenos. *Psicología Educativa*, 24, 99-106.  
<https://doi.org/10.5093/psed2018a15>
- Zalazar, M. F., & Cupani, M. (2018). Adaptación de las escalas de expectativas de resultado, metas de progreso y satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(3), 105-114. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1675>
- Zas, B. (2016). Experiencias en Psicología hospitalaria: La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. <https://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2011/11/Psicologia-Hospitalaria-Barbara-Zas.pdf>

## APÉNDICE A

### *Guion de Preguntas de Investigación*

#### Fase Cualitativa

1. Nombre, edad, sexo,
2. ¿Qué influencia tiene la experiencia universitaria en la satisfacción académica?
3. ¿Cuáles expectativas positivas son generadas por las experiencias universitarias?
4. ¿Cómo el apoyo social influye en las experiencias universitarias?
5. ¿Cómo las experiencias universitarias influyen en el progreso de metas?
6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los servicios académicos?
7. ¿Cuán satisfecho estás con los servicios que recibes actualmente en la universidad?
8. ¿Cómo catalogas estos servicios? ¿Bueno, malo, regular? ¿Por qué?
9. ¿Recomendarías la universidad a otros estudiantes? ¿Por qué?
10. Menciona una experiencia significativa durante este periodo como estudiante de primer año.

APÉNDICE B

Índice de Validez de Contenido

Item	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Experto 6	Experto 7	Experto 8	Ne	IVC	0.75
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
3	0	1	0	1	0	1	1	1	5	0.25	
4	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
5	1	0	0	1	0	1	1	0	4	0	
6	1	1	0	1	1	1	1	0	6	0.5	
7	1	0	0	1	1	1	1	0	5	0.25	
8	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
9	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
10	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
11	1	0	0	0	1	1	1	1	5	0.25	
12	0	1	1	1	0	1	1	1	6	0.5	
13	1	1	0	1	0	1	1	1	6	0.5	
14	1	1	1	1	0	1	1	0	6	0.5	
15	0	1	0	1	0	1	1	0	4	0	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
17	0	1	1	1	1	1	1	1	7	0.75	x
18	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0.75	x
19	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
20	0	1	0	1	0	1	1	0	4	0	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
22	1	1	0	1	0	1	1	1	6	0.5	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
24	1	0	1	1	1	1	1	1	7	0.75	x
25	1	1	0	1	0	1	1	1	6	0.5	
26	1	0	1	0	1	1	1	1	6	0.5	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
28	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
29	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
30	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
31	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
32	1	0	1	1	1	1	1	0	6	0.5	
33	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
34	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
35	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
36	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
37	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
38	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
39	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
40	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
41	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
42	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
43	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
44	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0.75	x
45	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
46	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
47	1	1	1	0	1	1	1	1	7	0.75	x
48	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
49	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
50	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
51	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
52	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
53	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
54	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
55	1	0	1	1	1	1	1	1	7	0.75	x
56	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
57	0	0	0	1	1	1	1	1	5	0.25	
58	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.75	x
59	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
60	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
61	1	0	1	1	0	1	1	1	6	0.5	
62	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
63	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
64	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
65	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
66	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0.75	x
67	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
68	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
69	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
70	0	0	1	1	1	1	1	1	6	0.5	
71	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0.75	x
72	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0.75	x
73	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
74	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
75	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
76	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
77	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x
78	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	x

## APÉNDICE C

*Matriz de componentes con la rotación Varimax*

	Factores o constructos		
	1	2	3
La educación de la universidad en es adecuada.	.742		
Las metodologías de enseñanza para desarrollar los conocimientos y destrezas en los estudiantes por parte del personal docente son adecuadas.	.713		
El profesional / instructor que brindó los cursos me escuchó efectivamente.	.701		
El profesional/instructor mostró interés en las situaciones presentadas.	.694		
Los objetivos del Programa seleccionado se especificaron de manera clara.	.691		
El uso de tecnología en el salón de clase por parte del profesor es adecuado.	.677		
Los criterios de evaluación en los cursos por parte de los profesores son adecuados.	.676		
Recomendaría el programa a otras personas.	.671		.333
El profesional/instructor que brindó el curso mostró dominio acerca del contenido y metodología instruccional.	.658		
El currículo del programa seleccionado está acorde a la vanguardia con las exigencias del campo laboral.	.639	.306	
Recomendaría la universidad a otras personas	.631		.332
El horario de la clase es satisfactorio.	.579		
En general, todo el personal administrativo propició el desarrollo de un ambiente de respeto en la universidad.	.543	.329	
Los servicios suministrados por parte del personal administrativo de la oficina de admisiones fueron muy eficientes.	.478	.312	
Los servicios suministrados por parte del personal administrativo de la oficina de registro fueron muy eficientes.	.476	.321	
Los exámenes a través de la plataforma ExamSoft cumplen mis expectativas.	.435		
Los servicios suministrados por parte del personal administrativo de la oficina de finanzas fueron muy eficientes.	.415	.348	
Los servicios suministrados por parte del personal administrativo de la oficina de asistencia económica fueron muy eficientes.	.382	.315	
El estacionamiento en la universidad es adecuado.	.354		
La limpieza (el mantenimiento) de las instalaciones de la universidad por el personal de mantenimiento es apropiada.	.326		
Mis compañeros de clases promueven un buen ambiente en la universidad.	.311		
Siento presión en continuar con mis estudios por falta de apoyo económico.			
El horario establecido en la cafetería es adecuado.		.753	
El horario de servicios de la biblioteca es adecuado.		.742	
Los servicios que ofrece la cafetería de la universidad son adecuados.		.718	
Los servicios que ofrece la biblioteca son adecuados.		.716	
Las instalaciones de la universidad son adecuadas para estudiar.	.329	.650	



## APÉNDICE D

### Instrumento Final de Satisfacción Académica

F01 - PHSU

**Diseño y validación de instrumento para medir la satisfacción con los servicios académicos de estudiantes de primer año en programas graduados de una universidad privada del área sur de Puerto Rico.**

**OBJETIVO:** El propósito de este cuestionario es evaluar la efectividad de los servicios ofrecidos por una universidad privada del área sur de Puerto Rico e implementar mejoras en el mismo hacia el futuro.

**INSTRUCCIONES:** Te solicitamos contestes todas las premisas que siguen de manera honesta y objetiva. Haz una marca de cotejo (✓) al lado izquierdo de la premisa que aparece a continuación.

#### I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL ESTUDIANTE

1. Sexo:

- Femenino  
 Masculino  
 Otros: \_\_\_\_\_

2. Edad:

- 21 a 25 años  
 26 a 30 años  
 31 a 35 años  
 36 a 40 años  
 41 años o más

3. Estado civil:

- Soltero  
 Casado o con pareja  
 Divorciado  
 Separado  
 Viudo

4. Ingresos anuales

- \$8,000 ó menos  
 \$8,001 a 16,000  
 \$16,001 a 24,000  
 \$24,001 a 32,001  
 \$32,001 a 40,000  
 \$40,001 ó 75,000  
 \$75,001 o 100,000  
 \$100,001 o mas

5. Programa matriculado actual:

- Maestría en Psicología Escolar  
 Psicología Clínica (PsyD)  
 Psicología Clínica (PhD)  
 Doctorado en Medicina  
 Maestría en Ciencias Médicas  
 Ciencias Biomédica (PhD)  
 Maestría en Salud Pública  
 Doctorado en Epidemiología

6. Es usted el primer miembro de su familia directa (padre- madre) en asistir a la Universidad:

- Sí  No

7. Es usted el primer miembro de su familia directa (padre- madre) en asistir a un programa graduado de Universidad:

- Sí  No

8. Promedio al ser admitido al programa actual:

- 4.00 a 3.50 puntos  
 3.49 a 3.00 puntos  
 2.99 a 2.50 puntos  
 2.49 a 2.00 puntos  
 Menos de 2.00 puntos

9. Universidad donde obtuvo Bachillerato:

- Puerto Rico  Estados Unidos  
 Pública  Privada

La redacción de este texto con el uso masculino es para referirse a personas de uno u otro sexo. Ha sido aceptado por razones de coherencia y de ninguna manera implica olvido de igualdad.

Creado por: Dra. Enid G. González Acosta,

**Instrucciones:** Lee cuidadosamente cada indicador de satisfacción, y contesta ennegreciendo el círculo la respuesta que más se acerque a tu situación o experiencia, utilizando la siguiente escala:

**Muy satisfecho = 5 (Realizó una labor mejor de lo que esperaba.)**

**Satisfecho = 4 (Estuvo bien la labor realizada.)**

**Poco satisfecho = 3 (Debe mejorar.)**

**Insatisfecho Deficiente = 2 (No cumplió con el servicio ofrecido.)**

**Muy insatisfecho = 1 (No participé de este servicio o actividad.)**

**Ambiente Universitario y Servicios Administrativos**

**Escala**

	5	4	3	2	1
1. La educación de la universidad es adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Las metodologías de enseñanza para desarrollar los conocimientos y destrezas en los estudiantes por parte del personal docente son adecuadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. El profesional / instructor que brindó los cursos me escuchó efectivamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. El profesional/instructor mostró interés en las situaciones presentadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Los objetivos del Programa seleccionado se especificaron de manera clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. El uso de tecnología en el salón de clase por parte del profesor es adecuado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Los criterios de evaluación en los cursos por parte de los profesores son adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Recomendaría el programa a otras personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. El profesional/instructor que brindó el curso mostró dominio acerca del contenido y metodología instruccional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. El currículo del programa seleccionado está acorde a la vanguardia con las exigencias del campo laboral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Recomendaría la universidad a otras personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. El horario de la clase es satisfactorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. En general, todo el personal administrativo propició el desarrollo de un ambiente de respeto en la universidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Los servicios suministrados por parte del <i>personal administrativo</i> de la oficina de admisiones fueron muy eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Los servicios suministrados por parte del <i>personal administrativo de la oficina de registro</i> fueron muy eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Los exámenes a través de la plataforma ExamSoft cumplen mis expectativas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Los servicios suministrados por parte del <i>personal administrativo de la oficina de finanzas</i> fueron muy eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Los servicios suministrados por parte del personal administrativo de la oficina de asistencia económica fueron muy eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. El estacionamiento en la universidad es adecuado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La redacción de este texto con el uso masculino es para referirse a personas de uno u otro sexo. Ha sido aceptado por razones de coherencia y de ninguna manera implica olvido de igualdad.

Creado por: Dra. Enid G. González Acosta,

	F01 - PHSU				
	5	4	3	2	1
20. La limpieza (el mantenimiento) de las instalaciones de la universidad por el <i>personal de mantenimiento</i> es apropiada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Mis compañeros de clases promueven un buen ambiente en la universidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Servicios Académicos</b>					
22. El horario establecido en la cafetería es adecuado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Los servicios que ofrece la biblioteca son adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Los servicios que ofrece la cafetería de la universidad son adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. El horario de servicios de la biblioteca es adecuado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Las instalaciones de la universidad son adecuadas para estudiar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. La universidad está equipada (recursos y materiales) adecuadamente para satisfacer las necesidades de los estudiantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Los horarios nocturnos establecidos en las oficinas de servicios son adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Los servicios que ofrece el personal de tecnología y redes son adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Los accesos a plataformas educativas son adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Los horarios diurnos establecidos en las oficinas de servicios son adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Las actividades extracurriculares que proporcionan las asociaciones estudiantiles en la universidad cumplen con mis expectativas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. La seguridad en la universidad es adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Tengo los recursos económicos para terminar mi grado universitario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. La plataforma CANVAS es adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. El personal de apoyo técnico de la universidad está disponible para ayudarme cuando lo necesito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. La universidad promueve diversidad y respeto entre los estudiantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Se promovió un ambiente de reflexión y relajación al recibir los servicios de Orientación y Consejería.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. La disponibilidad del personal de Orientación y Consejería es adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Se promovió un ambiente de confianza y privacidad durante los servicios recibidos por parte del personal de Orientación y Consejería.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Expectativas de Éxito Universitario</b>					
41. Me considero un estudiante muy sobresaliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Me siento satisfecho con el promedio actual en mi programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La redacción de este texto con el uso masculino es para referirse a personas de uno u otro sexo. Ha sido aceptado por razones de coherencia y de ninguna manera implica olvido de igualdad.					
Creado por: Dra. Enid G. González Acosta,					

	F01 - PHSU				
	5	4	3	2	1
43. Me siento satisfecho con mi aprovechamiento académico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Cuando me gradué tendré un empleo asalariado rápido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Me siento orgulloso de mis avances como estudiante graduado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Tengo buenos hábitos de estudios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Me considero una persona capaz de lograr mi programa de estudio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Soy capaz de auto emplearme cuando culmine mis estudios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Estoy firme en completar mi programa de estudio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. Al culminar mi carrera tendré un nivel económico alto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. Estoy satisfecho con la evaluación de mis profesores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Tengo un buen balance entre la universidad y mi vida personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Las actividades en la universidad me motivan a luchar por mis metas personales y profesionales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Sé que puedo mejorar mis notas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Mis profesores me mantienen al tanto de mis notas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. Mi familia me apoya en mis estudios universitarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. Siento que puedo confiar en mis compañeros de clases.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. La ayuda entre los compañeros de clase es muy valiosa para mí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>¡Muchas gracias por su colaboración!</b>					
<p>La redacción de este texto con el uso masculino es para referirse a personas de uno u otro sexo. Ha sido aceptado por razones de coherencia y de ninguna manera implica olvido de igualdad.</p>					
Creado por: Dra. Enid G. González Acosta,					