

Satisfacción sobre las dimensiones personas y recursos en carreras de educación superior

Mirna Lorena Alonzo L.

mirnaa@inaesvirtual.edu.py

Petrona Florentín Martínez

petronaf@inaesvirtual.edu.py

Marcio Borja Benítez

marciob@inaesvirtual.edu.py

Instituto Nacional de Educación Superior Dr. Raúl Peña
Paraguay

Resumen

Esta investigación aborda el nivel de satisfacción sobre los servicios ofrecidos en carreras de grado según criterios de calidad establecidos por parte de directivos, docentes, técnicos, estudiantes y el personal administrativo y de apoyo de un instituto de educación superior de Asunción, Paraguay; para ello se consideraron las dimensiones de calidad establecidas por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Educación de la Lengua y Literatura Castellana.

El objetivo general fue examinar la satisfacción general de los miembros de la comunidad educativa respecto a las dimensiones personas y recursos. Los objetivos específicos se centraron en el nivel de satisfacción de los distintos actores por cada dimensión.

Los resultados indicaron alta satisfacción en general por parte de los miembros de la comunidad educativa en las dimensiones analizadas.

En la dimensión personas, los estudiantes, docentes, técnicos y directivos mostraron alto nivel de satisfacción. Sin embargo, en la dimensión recursos aunque la mayor parte señaló alta satisfacción no alcanzaron los valores de las demás dimensiones evaluadas; de esa forma los estudiantes, los técnicos y los funcionarios administrativos señalaron alta satisfacción y en contraparte los directivos y docentes señalan niveles medios de satisfacción.

Palabras clave: satisfacción, dimensiones, calidad, recursos, personas.

Satisfaction regarding the people and resources dimensions in higher education courses

Abstract

This research addresses the level of satisfaction with the services offered in undergraduate programs according to established quality criteria by administrators, teachers, technicians, students, and administrative and support staff at a higher education institution in Asunción, Paraguay. To this end, the quality dimensions established by the National Agency for the Evaluation and Accreditation of Higher Education (ANEAES) for the Bachelor's programs in Early Childhood Education and Spanish Language and Literature Education were considered.

The general objective was to examine the overall satisfaction of members of the educational community with respect to the dimensions of people and resources. The specific objectives focused on the level of satisfaction of the different stakeholders in each dimension.

The results indicated high overall satisfaction among members of the educational community in the dimensions analyzed.

In the people dimension, students, teachers, technicians, and administrators showed high levels of satisfaction. However, in the resources dimension, although the majority indicated high satisfaction, they did not reach the levels of the other dimensions evaluated. In this way, students, technicians and administrative staff indicated high satisfaction and, in contrast, managers and teachers indicated medium levels of satisfaction.

Keywords: satisfaction, dimensions, quality, resources, people.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue realizada en el marco de la evaluación para la certificación de calidad de las carreras Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educación de la Lengua y Literatura Castellana de un instituto de educación superior.

La problemática se centra en la relación existente entre la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa y la calidad de los servicios educativos ofrecidos, considerando la percepción de la comunidad educativa, de los estudiantes como usuario y protagonista principal de los servicios ofrecidos en la institución; los docentes y técnicos como quienes brindan el servicio con el apoyo de los funcionarios administrativos. Al respecto Barboza (2003) menciona que los servicios brindados no son tangibles, sino que hacen referencia al conocimiento, el producto obtenido es el conocimiento.

En consecuencia, las preguntas de investigación se centraron en conocer cuál es el nivel de satisfacción de la comunidad educativa relacionados con los indicadores específicos de las dimensiones personas y recursos.

Se espera que la investigación realizada aporte informaciones relevantes que servirán para la toma de decisiones y la mejora continua a nivel institucional y en las carreras en particular, los cuales redundarán en beneficios para la incorporación de estrategias para garantizar una formación de calidad para los estudiantes, futuros profesionales de la educación paraguaya.

Antecedentes de la investigación

El primer antecedente de la investigación se denomina: «Percepciones y valoraciones de los estudiantes acerca de la carrera de Ciencias de la Educación en el Instituto Nacional de Educación Superior (INAES) de Asunción, Paraguay» publicado en el 2019, los autores son Daniel Oviedo Sotelo, Lilian Rodríguez, Griselda Andrea Zaracho Román, Arami Cáceres Romero y Dalia Doralice Díaz Denis. La investigación recalca la participación juvenil en la institución, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo y transversal, el objetivo general de la investigación consistió en evaluar la percepción de los estudiantes acerca de su carrera e institución. Los resultados fueron que los estudiantes se encuentran altamente satisfechos, aunque mencionan cambios necesarios de ser implementados, por ejemplo, mejorar la conexión a internet, el manejo de áreas transversales y el desempeño docente.

El segundo antecedente corresponde a un Informe técnico realizado en el año 2020 no publicado denominado «Grado de satisfacción de profesionales egresados de la carrera de la licenciatura de lengua y literatura castellana. Cohorte 2012-2015; 2013-

2016; 2014-2017; 2015-2018» elaborado por Juan Aguilar, Máxima Avalos, Javier García y Nieves Montiel. El objetivo, medir el grado de satisfacción de los profesionales de la carrera mencionada con el perfil de egreso, vinculado competencias genéricas y específicas. La investigación tuvo un alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. Como resultado se menciona que los participantes están satisfechos o muy satisfechos con respecto a las competencias genéricas y específicas, sin embargo, señalan que se precisa realizar la revisión curricular.

Satisfacción de la comunidad educativa

En cuanto a la satisfacción Casidy (2014) citado por Dos Santos (2016), menciona que la satisfacción en el área de la educación superior ha sido empleada como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante, lo cual coincide con la tendencia actual de la literatura que hace hincapié en la necesidad de considerar el proceso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva global (Wirtz y Bateson, 1999; Bigné et al., 2005)

De igual manera, Sánchez (2018) concluye que:

puede afirmarse que la satisfacción, en el contexto de la oferta y demanda de bienes y/o servicios, es un estado de percepción cognitiva y emocional gratificante en el que se materializan las expectativas, necesidades, deseos, metas o intereses, por el cumplimiento de requisitos o características en los bienes o servicios que dan cuenta de su calidad, sumada a la experiencia preferencial subjetiva y afectiva del consumidor, cliente o usuario. Para el caso particular de la satisfacción estudiantil, se trata en consecuencia de la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables. (p. 24)

En tanto que sobre la comunidad educativa, la Ley N° 1264 General de Educación (1998) define la comunidad educativa en el Artículo N° 11 inciso “i” como: “se entiende por comunidad educativa el conjunto de personas e instituciones conformada por estudiantes, educadores, padres de familia o tutores, egresados, directivos y administradores escolares que según sus competencias participan en el diseño, ejecución y evaluación del proyecto educativo institucional” (pág. 4)

Como esta investigación se ha referido a la satisfacción percibida por parte de la comunidad educativa, se destaca que la satisfacción del usuario, empleado o estudiante constituye un indicador de calidad, pues «la satisfacción es el resultado de

un proceso que se inicia en el usuario, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación» (Zas, 2002 citado por Jiménez et al. 2011, p. 32)

Particularmente y a los efectos de esta investigación la comunidad educativa la componen los directivos, docentes, técnicos pedagógicos, estudiantes y el personal administrativo y de apoyo de la institución.

La satisfacción del estudiante está contemplada como un aspecto clave en la valoración de la calidad de la educación y se considera que uno de los indicadores más importantes que determinan la calidad de la enseñanza, tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo. Blázquez et al. (2013) refiere que:

los estudios acerca de la opinión de los estudiantes sobre la calidad de vida universitaria, medida a través de las variables que consideran más significativas, pueden contribuir a mejorar y desarrollar estos sistemas y ayudar a aumentar la participación de los estudiantes en la universidad (p. 463).

Relación satisfacción y calidad

Es importante mencionar la relación entre calidad y satisfacción. En ese sentido, la calidad, corresponde al campo de la cognición, es decir, las percepciones y las creencias (Velandia et al. 2007). Galvis (2012) por su parte refiere que la satisfacción constituye la experiencia subjetiva, mientras que la calidad es la resultante de la evaluación de dichas experiencias a lo largo de un tiempo, es decir, luego del acceso a los bienes o servicios en más de una ocasión, que se relaciona a su vez con las expectativas ideales en cuanto a las mismas. Por ello, la satisfacción es una sensación que puede fluctuar, presentar variaciones.

También Pérez (2015) relaciona la satisfacción con la calidad, mencionando que lo primero es determinado por el segundo, es decir, la satisfacción está determinada por la evaluación de la calidad que realizan los usuarios o clientes. Ante estas referencias, es importante mencionar a Sánchez (2018) quien es tajante al afirmar que cuando las personas están satisfechas, es posible decir que el servicio es de calidad, por lo que este concepto se relaciona con la satisfacción «no puede hablarse de calidad sin que exista satisfacción con el cumplimiento de los requisitos del cliente en relación con las características inherentes a un bien o servicio» (p. 23).

Calidad educativa en educación superior

El documento de la UNESCO “Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos” publicado en el año 2007, refiere que la calidad debería reunir los siguientes requisitos: el respeto por los derechos humanos, equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia (UNESCO, 2007, p. 27). En este contexto, como país se ha asumido el desafío de garantizar la calidad de la oferta educativa en educación superior y en la Ley N° 2072 de Creación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior [ANEAES] en el artículo 22 define «la calidad académica de una institución de educación superior o de una de sus carreras de grado o curso de postgrado, basada en un juicio sobre la consistencia entre los objetivos, los recursos y la gestión de una unidad académica» (Ley N° 2072 Ley N° 2072 de Creación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, 2003, Art. 22).

Dimensiones de la calidad en personas y recursos

En el marco de la implementación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, las dimensiones son definidas como los aspectos o facetas de una variable compleja, según el mecanismo, las dimensiones son los aspectos o facetas de la estructura fundamental que debe tener toda institución de educación superior, y que deben ser observados, analizados, interpretados y evaluados para emitir un juicio de valor sobre la calidad académica de las carreras. Según la ANEAES (pp. 16 – 18, 2018) y las consideradas para este estudio son:

Personas: Son los distintos actores que participan del proceso educativo, que cumplen funciones y tareas relacionadas al ámbito de su competencia. Esta dimensión incluye a directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo y de apoyo.

Recursos: Es el conjunto de elementos disponibles que garantizan la implementación del proyecto académico. Los componentes de esta dimensión son Infraestructura, Equipamientos e Insumos y Financiamiento.

Contexto

La investigación se llevó a cabo en una institución de educación superior de la ciudad de Asunción, Paraguay. La institución cuenta varios años de experiencia en la formación de profesionales de la educación y se lo considera referente en el ámbito educativo en la formación docente; su labor educativa es muy amplia y diversa: forma, capacita y especializa profesionales de la educación paraguaya en el nivel de licenciatura y carreras de posgrado en el área educativa.

Objetivos de la investigación

Se plantearon como objetivos de la investigación: conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes, técnicos y directivos en la dimensión de Personas, e

identificar el nivel de satisfacción de estudiantes, docentes, técnicos, directivos y personal administrativo y de apoyo en la dimensión de Recursos.

Las dimensiones, criterios e indicadores en los cuales se basa este estudio son los propuestos en el mecanismo de evaluación de las carreras de grado de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que recurre para la recolección de datos, técnicas de recolección de datos cuantitativas (Hernández et al., 2014).

El alcance es descriptivo ya que se realizó la descripción de la satisfacción de la comunidad educativa en cuanto a la gestión de calidad, teniendo como referencia los indicadores de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior [ANEAES].

El diseño es no experimental de corte transversal, ya que no se manipularon variables, se describieron cada una de las dimensiones evaluadas, es decir, el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad educativa. Así mismo, es de corte transversal considerando que la recogida de datos se realizó en un solo momento.

La población estuvo compuesta por 246 estudiantes, 35 docentes, 18 técnicos pedagógicos, 4 directivos y 14 personal administrativo y de apoyo, integrantes de las carreras de la Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educación de la Lengua y Literatura Castellana.

El tipo de muestreo utilizado fue censal, ya que toda la población fue encuestada.

Arias y Covinos (2021) lo que equivale a un mayor conocimiento ya que permitió obtener apreciaciones sobre las variables de interés en esta investigación.

La técnica aplicada en esta investigación fue la encuesta, utilizada dada la naturaleza de la investigación y en función a los datos requeridos.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que según Ñaupas et al.(2014) «es un conjunto sistemático de preguntas relacionadas a las variables de la investigación» (p. 211). Dicho instrumento fue elaborado por los mismos investigadores y posteriormente sometido a un proceso de validación por expertos. Hernández et al., (2014) refiere que es un tipo de validación que evalúa el grado en que un instrumento mide la variable de interés, relacionado con la validez de contenido.

Las preguntas del cuestionario respondieron los siguientes a indicadores de las dimensiones Personas y Recursos:

- Se evidencia satisfacción de la comunidad académica acerca del desempeño del personal administrativo y de apoyo.

- Se evidencia satisfacción de la comunidad educativa con el uso de los recursos disponibles.

Atendiendo a estos indicadores, el cuestionario contemplaba preguntas cerradas y las opciones de respuesta presentados en una escala Likert con cinco categorías de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Neutral), de acuerdo, totalmente de acuerdo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presentan los resultados por cada objetivo a través de tablas y gráficos relacionados.

Los resultados del objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes, técnicos y directivos en la dimensión de Personas; se presentan a continuación.

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los estudiantes en la dimensión Personas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Baja	4	1,6
Satisfacción Media	57	23,2
Satisfacción Alta	184	74,8
Total	245	99,6

Fuente: Encuesta sobre satisfacción de estudiantes en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

La mayoría de los estudiantes, el 74,8%, manifestó un nivel de satisfacción alta en esta dimensión; el 23,3% un nivel de satisfacción media y un mínimo porcentaje, satisfacción baja. Con estos resultados se infiere que los estudiantes están satisfechos con respecto al cumplimiento de las funciones y tareas de su competencia por parte de los distintos actores que participan del proceso educativo.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los docente en la dimensión Personas

Satisfacción de los docentes en la dimensión Personas		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Media	8	22,9
Satisfacción Alta	27	77,1
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta sobre satisfacción de estudiantes en las carreras de Licenciatura en

Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.
En lo que respecta al cumplimiento de funciones por parte de los directivos, docentes, personal administrativo y de apoyo, actores responsables de funciones específicas de acuerdo con su rol; según los resultados es posible establecer que la mayoría de los docentes presenta un alto nivel de satisfacción.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los técnicos en la dimensión Personas

Satisfacción de los técnicos en la dimensión Personas		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Media	5	27,8
Satisfacción Alta	13	72,2
Total	18	100,0

Fuente: Encuesta sobre satisfacción de estudiantes en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

La dimensión Personas se refiere a la ejecución efectiva de las funciones y tareas específicas por cada actor, en este caso, tanto directivos, docentes y demás funcionarios. Según esta tabla, la mayoría de los técnicos manifiesta una alta satisfacción en este aspecto, es decir, manifiestan que cada actor cumple con su rol específico.

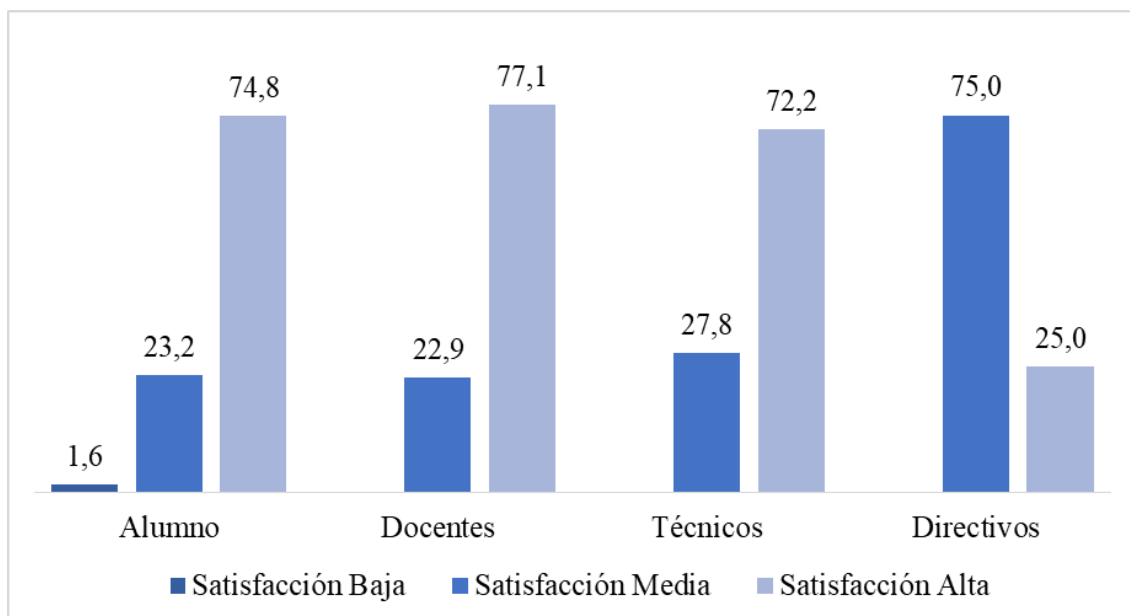
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los directivos en la dimensión Personas

Satisfacción de los directivos en la dimensión Personas		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Media	3	75
Satisfacción Alta	1	25
Total	4	100

Fuente: Encuesta sobre satisfacción de estudiantes en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

Los directivos por su parte manifiestan en su mayoría un nivel medio de satisfacción en cuanto a su percepción de cumplimiento de funciones y responsabilidades por parte de los distintos actores educativos. Es el estamento educativo que evidencia un menor nivel de satisfacción en la dimensión Personas.

Figura 1. Nivel de satisfacción de estudiantes, docentes, técnicos y directivos en la dimensión Personas



Fuente: Encuesta sobre satisfacción de estudiantes en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

En esta figura se observa un nivel de satisfacción alto en general desde el punto de vista de tres actores, estudiantes, docentes y técnicos en lo que se refiere al cumplimiento de las funciones y tareas relacionadas al ámbito de su competencia por parte de miembros de la comunidad educativa, sin embargo, a diferencia de los demás actores, los directivos manifiestan un nivel medio de satisfacción, por lo que se infiere que para éstos algunos actores deben cumplir de manera más eficiente sus funciones.

En referencia al cuarto objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción de estudiantes, docentes, técnicos, directivos y personal administrativo y de apoyo en la dimensión de Recursos, los resultados indican lo siguiente.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes en la dimensión Recursos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Baja	6	2,4
Satisfacción Media	91	37,0
Satisfacción Alta	149	60,6
Total	246	100,0

Fuente: Encuesta sobre satisfacción de estudiantes en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

En cuanto a la dimensión recursos, el 60,6% de los estudiantes manifestó un nivel alto de satisfacción, el 37%, satisfacción media y 2,4% satisfacción baja. Cabe resaltar que es el que, en comparación con las demás dimensiones, el puntaje en alta satisfacción menor que en las otras dimensiones. Sin embargo, la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con respecto al conjunto de elementos disponibles que garantizan la implementación del proyecto académico.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de los docentes en la dimensión Recursos

Satisfacción de los docentes en la dimensión Recursos		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Baja	1	2,9
Satisfacción Media	18	51,4
Satisfacción Alta	16	45,7
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta sobre satisfacción en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

En referencia a los recursos, específicamente aspectos relativos a la infraestructura, equipamientos, insumos y financiamiento; más del 50% de los docentes manifiesta un nivel medio de satisfacción, el 45,7% un nivel alto de satisfacción, siendo esta dimensión en comparación a otras como Gobernanza y Personas, la dimensión en la cual se evidencia un menor nivel de satisfacción por parte de los docentes, aunque en general el nivel de satisfacción es medio y alto.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de los técnicos en la dimensión Recursos

Satisfacción de los técnicos en la dimensión Recursos		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Baja	1	5,6
Satisfacción Media	8	44,4
Satisfacción Alta	9	50,0
Total	18	100,0

Fuente: Encuesta sobre satisfacción en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

La mitad de los técnicos encuestados manifiesta un alto nivel de satisfacción en esta dimensión, el 44,4% una satisfacción media; siendo esta dimensión, al igual que los docentes y en comparación con las demás dimensiones, donde se observa un menor nivel de satisfacción.

Tabla 8. Nivel de satisfacción de los directivos en la dimensión Recursos

Satisfacción de los directivos en la dimensión Recursos		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Media	3	75
Satisfacción Alta	1	25

Total	4	100
-------	---	-----

Fuente: Encuesta sobre satisfacción en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

Los directivos por su parte manifiestan en su mayoría un nivel medio de satisfacción en cuanto a los recursos, entendido como el conjunto de elementos disponibles que garantizan la implementación del proyecto académico. Es el estamento educativo que al igual que los docentes y directivos, evidencia un menor nivel de satisfacción en esta dimensión.

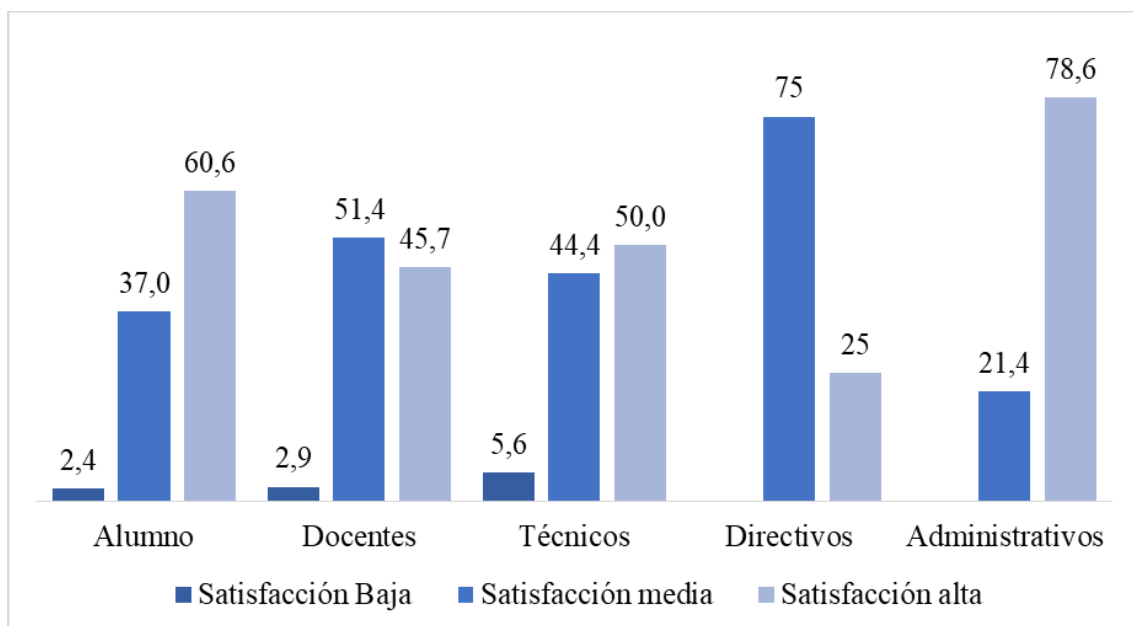
Tabla 9. Nivel de satisfacción de los administrativos en la dimensión Recursos

Satisfacción de los administrativos en la dimensión Recursos		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Media	3	21,4
Satisfacción Alta	11	78,6
Total	14	100

Fuente: Encuesta sobre satisfacción en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

En la dimensión Recursos, específicamente aspectos relativos a la infraestructura, equipamientos, insumos y financiamiento; la mayoría de los administrativos encuestados evidenció un alto nivel de satisfacción.

Figura 2. Nivel de satisfacción de estudiantes, docentes, técnicos, directivos, personal administrativo y de apoyo en la dimensión Recursos.



Fuente: Encuesta sobre satisfacción en las carreras de Licenciatura en Educación Inicial y Licenciatura en Educ. de la Lengua y Literatura Castellana.

En la figura se observa un nivel de satisfacción medio-alto en general en la dimensión Recursos, es decir, en lo que se refiere al conjunto de elementos disponibles para garantizar la implementación del proyecto académico; siendo los componentes de esta dimensión la infraestructura, los equipamientos e insumos y el financiamiento, sin embargo, a diferencia de los demás actores; los docentes y directivos manifiestan en su mayoría un nivel medio de satisfacción, por lo que se infiere que para éstos actores no se cuenta con los suficientes recursos o los disponibles no resultan pertinentes, eficaces y eficientes.

4. DISCUSIÓN

En el marco del Mecanismo de Evaluación y Acreditación de Carreras de Grado de la , la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) las dimensiones consideran todos los aspectos de la estructura con que debe tener toda institución de educación superior, analizados, interpretados y evaluados para emitir un juicio de valor sobre la calidad académica de las carreras.

Al analizar los resultados obtenidos en la dimensión «personas», se evidencia un alto nivel de satisfacción de toda la comunidad educativa consultada, es decir, los estudiantes, docentes, técnicos y directivos, específicamente respecto a las funciones y tareas de los directivos en cuanto al fomento de un clima positivo favorable para el relacionamiento con la comunidad educativa y con la construcción de realidades inclusivas, sin embargo, aunque la valoración fue alta, en el punto de «tener en cuenta las propuestas del estudiantado», se observó un menor porcentaje de acuerdo. Por otra parte, con respecto a las funciones de mantenimiento de la institución, también la valoración fue alta pero en menor porcentaje en comparación a los demás indicadores, en particular en lo que respecta a la limpieza, mantenimiento, los implementos de apoyo a la docencia y la atención brindada por la Unidad de Registro Académico [UARA].

En tanto que la dimensión «recursos», los resultados obtenidos son dispares, ya que los estudiantes, los técnicos y los administrativos han valorado con altos niveles de satisfacción, en tanto que los docentes y los directivos han señalado un nivel de satisfacción media, Barboza (2003) refiere que es importante que las universidades e instituciones inviertan en el mejoramiento de estas condiciones. En este caso, los miembros de la comunidad educativa demandan que los materiales estén en mejores condiciones y disponibles para su uso así como también servicios de salud, de alimentación (cantina), la administración de los recursos y la rendición de cuentas.

Finalmente, acerca de los niveles de satisfacción Tasie (2010) advierte que aunque son necesarias las buenas condiciones para que las instituciones educativas puedan lograr su cometido, una condición fundamental para el aprendizaje lo constituye el conflicto cognitivo.

REFERENCIAS

- AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR [ANEAES] (2007). Modelo Nacional de Acreditación de la Educación Superior. *Parte 1: Conceptos Fundamentales*.
- Aguilar, J., Avalos, M., García, J. y Montiel, N. (2020) *Grado de satisfacción de profesionales egresados de la carrera de la licenciatura de lengua y literatura castellana. Cohorte 2012-2015; 2013-2016; 2014-2017; 2015-2018*. (Informe técnico) Instituto Nacional de Educación Superior Dr. Raúl Peña.
- Arias Gonzáles, J. L., y Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Barboza, J. F. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Investigación Educativa*, 7(12), 77-85.
- Barboza, J. F. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Investigación Educativa*, 7(12), 77-85.
- Batthyány, K., Cabrera, M., Alesina, L., Bertoni, M., Mascheroni, P., Moreira, N., ... & Rojo, V. (2011). Metodología de la investigación para las ciencias sociales: apuntes para un curso inicial.
- Blázquez Resino, J. J., Chamizo González, J., Cano Montero, E. I., & Gutiérrez Broncano, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de educación*.
- Dos Santos, M. A., (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, XLV (2)(178), 79-95.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60446825006>
- Galvis, R. Í. O. S., & Carolina, S. (2017). Propuesta metodológica para medir la satisfacción del cliente, basado en la norma ISO 9001: 2015 numeral 5.1. 2 para la institución educativa trochas [en línea]. *Clase de tesis. Universidad Libre de Colombia*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.).
- Instituto Nacional de Educación Superior Dr. Raúl Peña (2020) Plan de Plan de desarrollo de la carrera Educación inicial. Periodo 2020-2025.

- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *CONACYT*.
- Ley N.º 1264 General de Educación*. Congreso Nacional de la República del Paraguay. (1998). Biblioteca del Congreso Nacional.
<https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/3766/ley-n-1264-general-de-educacion>
- Ley N° 2072 DE CREACIÓN DE LA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, 13 de febrero de 2003)
- Pérez, J. (2015). Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta (tesis de pregrado). Universidad Industrial de Santander -UIS, Bucaramanga, Colombia.
- Resolución Nro. 19320 de 2015. Ministerio de Educación y Cultura [MEC] Por la cual se aprueba el estatuto del Instituto Superior de Educación Dr. Raúl Peña.
- Sánchez Quintero, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición.
- Sotelo, D. O., Rodríguez, L., Román, G. A. Z., Romero, A. C., & Denis, D. D. D. (2019). Percepciones y valoraciones de los estudiantes acerca de la carrera de Ciencias de la Educación en el Instituto Nacional de Educación Superior (INAES) de Asunción, Paraguay. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(32), 82-99.
- UNESCO (2007) *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000150272>
- Velandia Salazar, Freddy, Ardón Centeno, Nelson, & Jara Navarro, María Inés. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&tlng=es.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de interés.

Financiamiento

La investigación es autofinanciada.

Sobre los autores

Mirna Lorena Alonzo Leguizamón: Doctora en Ciencias de la Educación. Magíster en Neuropsicología Infantil y Neuroeducación. Licenciada en Psicología Educacional, Especialista en Educación Inclusiva, Especialista en Gestión e Innovación Directiva.

Petrona Florentín Martínez

Magíster en gestión y dirección educacional. Especialista en didáctica universitaria. Especialista en investigación social y tutoría de tesis. Licenciada en Psicología especialidad educacional.

Marcio Borja Benitez

Magíster en Metodología de la Investigación. Especialista en didáctica universitaria, Especialista en Educación Inclusiva, Licenciado en Psicología Educacional,