



Satisfacción del estudiantado del área de Educación del Centro Universitario Regional URACCAN Las Minas (Siuna, RACCN, Nicaragua)

Información de artículo:

Recibido: 20/03/2025
Aprobado: 30/04/2025

Palabras clave: Satisfacción estudiantil, ambientes de aprendizaje, retención, educación superior

Keywords: Student satisfaction, learning environments, retention, Higher Education

Resumen

Los estudios de satisfacción estudiantil son fundamentales en las Instituciones de Educación Superior (IES), ya que orientan los procesos de mejora continua y constituyen una exigencia de los organismos de evaluación y acreditación en Nicaragua. Este estudio tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del estudiantado del área del conocimiento Educación del Centro Universitario Regional URACCAN Las Minas (Siuna) durante el segundo semestre de 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo con alcance correlacional, aplicando análisis de varianza y pruebas de correlación para comparar los niveles de satisfacción de los ambientes de aprendizaje según carrera y sexo, así como su relación con el índice de retención. La muestra probabilística estratificada estuvo conformada por 113 estudiantes seleccionados aleatoriamente de un universo de 158. Los datos se recolectaron mediante una encuesta con escala Likert y un grupo focal. Los resultados mostraron un nivel general de satisfacción bajo (media 3.74; desviación típica 0.43). Las dimensiones con mayor valoración fueron la labor del profesorado (media 4.29) y los servicios de la caja universitaria (media 4.03).

¹ Máster Universitario en Matemática Computacional, coordinador del área del conocimiento Ciencias, Tecnologías e Ingenierías en la Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense (URACCAN), CUR Las Minas. Correo: javier.artola@uraccan.edu.ni, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7047-1914>

Master's Degree in Computational Mathematics, Coordinator of the Science, Technology, and Engineering area at the University of the Autonomous Regions of the Nicaraguan Caribbean Coast (URACCAN), CUR Las Minas.

² Máster en Educación Intercultural Multilingüe, coordinadora del área del conocimiento Educación en la Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense (URACCAN), CUR Las Minas. Correo: rosa.montenegro@uraccan.edu.ni, ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-4925-5158>

Master's Degree in Intercultural Multilingual Education, Coordinator of the Education area at the University of the Autonomous Regions of the Nicaraguan Caribbean Coast (URACCAN), CUR Las Minas.

³ Máster en Docencia Universitaria, docente titular con nivel de maestría en la Universidad de las regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense (URACCAN), CUR Las Minas. Correo: julissa.gonzalez@uraccan.edu.ni, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8969-8091>

Master in University Teaching, Full Professor with Master's level at the University of the Autonomous Regions of the Nicaraguan Caribbean Coast (URACCAN), CUR Las Minas.



Se identificaron diferencias estadísticamente significativas según la carrera ($p = 0.02$), siendo los estudiantes del Profesorado en Ciencias Sociales los más satisfechos; no se hallaron diferencias por sexo ($p = 0.24$). Además, se evidenció una correlación lineal negativa entre la satisfacción y el índice de retención, lo que indica que la permanencia estudiantil no depende directamente del nivel de satisfacción. Los resultados resaltan la necesidad de fortalecer las condiciones institucionales, pedagógicas y de infraestructura que favorecen la calidad educativa y la satisfacción integral del estudiantado.

Student satisfaction in the Education area of the URACCAN Las Minas Regional University Center (Siuna, RACCN, Nicaragua)

Abstract

Student satisfaction studies are fundamental in Higher Education Institutions (HEIs), as they guide continuous improvement processes and are a requirement of evaluation and accreditation bodies in Nicaragua. This study aimed to evaluate the level of satisfaction among students of the of Education at the URACCAN Las Minas Regional University Center (Siuna) during the second semester of 2024. A quantitative approach with a correlational scope was used, applying analysis of variance and correlation tests to compare levels of satisfaction with learning environments according to major and gender, as well as their relationship with the retention rate. The stratified probability sample consisted of 113 students randomly selected from a population of 158. Data were collected through a Likert scale survey and a focus group. The results showed a generally low level of satisfaction (mean 3.74; standard deviation 0.43). The dimensions with the highest ratings were the work of the teaching staff (mean 4.29) and the services of the university cashier's office (mean 4.03). Statistically significant differences were identified according to the degree program ($p = 0.02$), with students in the Social Sciences Teacher Training program being the most satisfied; no differences were found by gender ($p = 0.24$). Furthermore, a negative linear correlation was found between satisfaction and the retention rate, indicating that student retention does not depend directly on the level of satisfaction. The results highlight the need to strengthen the institutional, pedagogical, and infrastructural conditions that promote educational quality and overall student satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción estudiantil constituye un indicador clave de la calidad educativa en las Instituciones de Educación Superior (IES), al reflejar el grado en que las expectativas y necesidades del estudiantado son atendidas durante su formación académica. Diversos estudios destacan que una alta satisfacción incide positivamente en el compromiso, la motivación y la permanencia universitaria, mientras que niveles bajos pueden repercutir en la deserción y en la percepción de ineficiencia institucional (Garbanzo Vargas, 2007; Surdez-Pérez *et al.*, 2018).

En el contexto nicaragüense, la evaluación de la satisfacción del estudiantado se ha convertido en una de las principales exigencias del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CNEA), orientada a garantizar procesos de mejora continua y la rendición de cuentas de las IES. Evaluar la satisfacción permite identificar fortalezas y debilidades en los ambientes de aprendizaje, los servicios institucionales y la labor docente, componentes esenciales para asegurar una educación superior pertinente y de calidad.

En este marco, el presente estudio se desarrolló con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del estudiantado del área del conocimiento Educación del Centro Universitario Regional URACCAN Las Minas (Siuna), durante el segundo semestre de 2024. Asimismo, se buscó comparar los niveles de satisfacción de los ambientes de aprendizaje según carrera y sexo, y analizar su relación con el índice de retención estudiantil. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo con alcance correlacional, aplicando análisis estadísticos de varianza y correlación a una muestra representativa del estudiantado.

Los resultados obtenidos ofrecen evidencia empírica que contribuye a fortalecer la gestión académica y administrativa del centro universitario, aportando insumos relevantes para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de la calidad educativa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Según Garbanzo Vargas (2007) “la satisfacción hace referencia al bienestar del estudiante en relación con sus estudios, e implica una actitud positiva hacia la universidad y la carrera” (p. 51). Por su parte, Mireles y García (2022) plantean que “la satisfacción es el estado placentero que tiene la o el individuo al sentir cubiertas sus expectativas” (p. 1).

Para Surdez-Pérez *et al.* (2017) “la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (pp. 12-13).

En el estudio de Rodríguez Vite (2014) se considera a los ambientes de aprendizaje como un conjunto de condiciones necesarias para garantizar el aprendizaje, al respecto plantea la siguiente conclusión: Los ambientes de aprendizaje son entendidos como las condiciones físicas, sociales y educativas en las que se ubican las situaciones de aprendizaje; el tipo de instalaciones, equipamiento, estrategias, didácticas, el contexto y clima de las relaciones sociales. El ambiente de aprendizaje se constituye por condiciones naturales o propias del entorno en el que el estudiante se desarrolla y por aquellas que la institución educativa planifica y provee, y se gestiona, diseña y recrea por parte del docente, quien completa el ambiente natural con recursos y actividades orientadas al aprendizaje.

Con respecto a la satisfacción de labor docente Mireles y García (2022) en su investigación exponen:

En cuanto a los indicadores de satisfacción estudiantil la docencia es el ámbito que tiene mayor repercusión, siendo el docente figura central, el cual debe ofrecer a los alumnos un clima de aprendizaje cordial, que inculque el estudio como un hábito y no como una obligación, que motive y cree confianza en sus alumnos, para que de esta manera la satisfacción crezca en la población. (p. 13)

Un estudio en el que se realizan comparaciones es el de González-Peiteado *et al.* (2017), quienes con respecto a la variable sexo, concluyen:

Al considerar la variable sexo hemos comprobado que no existen indicios estadísticos para pensar que el grado de satisfacción sea diferente entre hombres y mujeres a excepción de la dimensión “comunicación” que una vez realizada la prueba del tamaño del efecto arroja un valor significativo (0.78), manifestando una mayor puntuación las mujeres. (p. 256)

Con respecto a la comparación por área del conocimiento, González-Peiteado *et al.* (2017) concluyen:

Si tenemos en cuenta los resultados del estudio inferencial, comprobamos la existencia de diferencias de opinión entre los estudiantes en función de su ámbito de formación de modo que los estudiantes de Ciencias son

los que puntúan más alto presentando diferencias con el ámbito de Artes y Humanidades y de Ciencias de la Salud, pero no con Ciencias Sociales/Jurídicas. (p. 255)

Para determinar la asociación entre nivel de satisfacción y el índice de retención, Mancilla Martínez *et al.* (2019) aplicaron el procedimiento de Spearman para la correlación de las variables a través de sus rangos, apoyados en la regla de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis nula asumida en la investigación. Para llevar a cabo el estudio calcularon la media total de satisfacción a la que denominaron la variable independiente (X) y determinaron el índice de retención que es la variable dependiente (Y).

En su estudio, Mancilla Martínez *et al.* (2019) definieron un nivel de confianza al 95% para contrarrestar la hipótesis nula, quienes llegaron a la siguiente conclusión:

No se rechaza la hipótesis nula, ya que el valor de R es 0.25191 y el valor de dos colas de P es 0.25808. Según los estándares normales, la asociación entre las dos variables satisfacción (variable X) y el índice de retención (Variable Y) no se consideraría estadísticamente significativa. (p. 80)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se desarrolló en el área del conocimiento Educación del Centro Universitario Regional Las Minas, ubicado en el barrio Olivero de la ciudad de Siuna, Región Autónoma de la Costa Caribe Norte de Nicaragua. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción en el estudiantado de Educación, Centro Universitario Regional URACCAN Las Minas (Siuna) II semestre 2024.

Es una investigación con enfoque cuantitativo, ya que, se aplicaron técnicas estadísticas para organizar y representar datos, resumen estadístico de las variables del estudio, análisis de varianza para comparar en cada dimensión el nivel de satisfacción del estudiantado por carrera y sexo, y coeficiente de correlación de Spearman para determinar la asociación entre el nivel de satisfacción y el índice de retención.

El estudio somete a prueba la hipótesis “Existe diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción del estudiantado con el índice de retención en el área del conocimiento Educación”, por tanto, el alcance es correlacional.

El universo fueron 158 estudiantes de las carreras del área del conocimiento Educación. La muestra es probabilística estratificada, donde los estratos son las carreras. El tamaño de la muestra fueron 113 estudiantes y se estimó con base al

muestreo aleatorio simple considerando un error de estimación del 5%, el porcentaje estimado de la muestra es de 50% y nivel deseado de confianza del 95%.

Tabla 1
Población y muestra según la cantidad de estudiantes por carrera

Carrera	Población	Proporción	Muestra
Profesores de Educación Media con mención en Lengua y Literatura Hispánica	52	0.3291	37
Profesores de Educación Media con mención en Inglés	38	0.2405	27
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Inglés	25	0.1582	18
Técnico Superior en Educación Física y Deportes	25	0.1582	18
Profesores de Educación Media con mención en Ciencias Sociales	18	0.1139	13
Total	158		113

Los datos se recolectaron con la técnica encuesta a través de un cuestionario redactado en escala Likert en el que se pide calificar el nivel de satisfacción en la escala del 1 al 5 (1: muy insatisfecho, 5: muy satisfecho), también se usó la técnica grupo focal, a través del instrumento guía de entrevista.

El procesamiento de datos se realizó usando el paquete Excel de Microsoft Office 365 y el software estadístico RStudio, el análisis de datos se hizo a partir de cada dimensión del nivel de satisfacción y fue guiado a través de organización de datos, gráficos estadísticos, tablas, medidas de tendencia central, dispersión y análisis de varianza.

Los test de normalidad para las variables de cada dimensión se hicieron aplicando la prueba Shapiro-Wilk para muestras con tamaño inferior a 50 en el complemento Real Statistics de Microsoft Excel y en RStudio la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección Lilliefors para muestras con tamaño superior a 50.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la labor del profesorado

Para Garbanzo Vargas (2007) “la satisfacción hace referencia al bienestar del estudiante en relación con sus estudios, e implica una actitud positiva hacia la universidad y la carrera” (p. 51). Por su parte, Mireles y García (2022) plantean que “la satisfacción es el estado placentero que tiene la o el individuo al sentir cubiertas sus expectativas” (p. 1).

Según Rodríguez Vite (2014), se considera a los ambientes de aprendizaje como un conjunto de condiciones necesarias para garantizar el aprendizaje, con base en

esto, en este estudio los ambientes de aprendizaje serán evaluados a partir de la satisfacción siete dimensiones: Labor del profesorado, Asuntos Estudiantiles, aulas de clase, Registro Académico, biblioteca, caja universitaria e infraestructura.

En general, la media de la labor del profesorado es 4.29 con desviación típica de 0.12, es decir, el estudiantado está satisfecho con respecto a esta dimensión, a través del análisis descriptivo se obtuvo que en las 22 variables que contiene esta dimensión se logró nivel de satisfacción, en todas se obtuvo un promedio por encima de los cuatro puntos (ver Tabla 2).

Tabla 2

Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la dimensión labor del profesorado

No.	Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
1	Muestra responsabilidad y respeto durante el proceso enseñanza aprendizaje	1	5	4.50	0.97
2	Asiste a clases según horario establecido y cumple con la jornada completa	1	5	4.50	1.02
3	Brinda explicaciones claras y coherentes	1	5	4.43	1.05
4	Atiende, valora y aclara las dudas planteadas	1	5	4.39	0.89
5	Integra clases prácticas en cada asignatura	1	5	4.36	1.01
6	Retroalimenta las clases y temáticas anteriores fomentando el pensamiento libre, crítico y reflexivo hacia el nuevo conocimiento	1	5	4.36	0.89
7	Implementa el uso de medios tecnológicos	1	5	4.36	0.94
8	Fomenta la participación	1	5	4.34	1.02
9	Muestra dominio total de la asignatura	1	5	4.33	1.05
10	Implementa evaluación formativa de acuerdo con los objetivos del programa	1	5	4.32	0.93
11	Demuestra empatía hacia el estudiando y propone alternativas para motivar el aprendizaje significativo	1	5	4.30	0.93
12	Implementa metodologías y estrategias para facilitar el aprendizaje en contextos pluriculturales	1	5	4.28	1.08
13	Promueve procesos de investigación e innovación	1	5	4.28	1.01
14	Contextualiza los contenidos	1	5	4.27	1.03
15	Implementa evaluación diagnóstica de acuerdo con los objetivos del programa	1	5	4.27	0.90
16	Presenta el syllabus el primer día de clases	1	5	4.21	0.85
17	Creativo e innovador en el uso de escenarios, estrategias y materiales	1	5	4.21	1.01

18	Implementa evaluación sumativa de acuerdo con los objetivos del programa	1	5	4.21	1.02
19	Aplica normativas en procesos académicos	1	5	4.15	1.02
20	Divulga la filosofía institucional	1	5	4.12	1.07
21	Realiza entrega puntual de los resultados y retroalimenta las evaluaciones	1	5	4.12	1.03
22	Prepara libro de texto de la asignatura	1	5	4.08	1.13

Los resultados de la Tabla 2 son importantes, ya que, el profesorado es la figura principal durante la formación del estudiantado, al respecto Mireles y García (2022) describen que en cuanto a los indicadores de satisfacción estudiantil la docencia es el ámbito que tiene mayor repercusión, siendo el docente figura central.

En general, en el grupo focal el estudiantado expresó que se sienten satisfechos con los docentes, tienen muchas capacidades, dominan las temáticas, demuestran calidad, son flexibles y poseen técnicas de enseñanza, tienen dominio del grupo e implementan el uso de medios tecnológicos como proyector multimedia.

Satisfacción de las y los estudiantes respecto al área de Asuntos Estudiantiles

Con respecto a Asuntos Estudiantiles, a través del análisis descriptivo se obtuvo que esta área en general ha sido calificado con una media de 2.98 y desviación típica de 0.24. Esta desviación pequeña indica que los datos están distribuidos cerca de la media, con relación al estudio, claramente hay insatisfacción con el trabajo realizado por parte de Asuntos Estudiantiles. La Tabla 3 muestra datos estadísticos descriptivos de las variables de esta dimensión.

Tabla 3

Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la dimensión Asuntos Estudiantiles

No.	Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
1	Acompañamiento de la responsable de asuntos estudiantiles	1	5	3.46	1.29
2	Acompañamiento de la dirección de deportes	1	5	3.21	1.16
3	Charlas de atención estudiantil	1	5	3.03	1.20
4	Acompañamiento de la promotoría de cultura	1	5	3.03	1.08
5	Participación en actividades deportivas y culturales	1	5	2.95	1.29
6	Charlas deportivas	1	5	2.92	1.10
7	Atención psicológica	1	5	2.79	0.94
8	Acceso a utilajes deportivos	1	5	2.76	0.89
9	Acompañamiento de la presidencia de UNEN	1	5	2.68	1.16

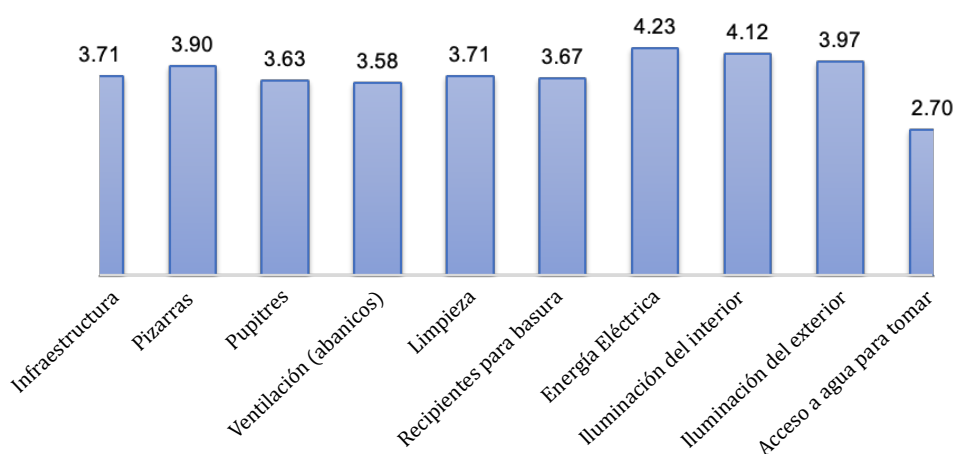
En el grupo focal, el estudiantado expresó que en la mayoría de las actividades deportivas y culturales no son tomados en cuenta, no reciben charlas, acompañamientos y no son tomados en cuenta para participar en los congresos estudiantiles, por otra parte, una estudiante de Lengua y Literatura aportó: Me gustaría que por las noches dieran charlas a todos los estudiantes sobre temas que nos perjudican como la salud sexual y se deben retomar espacios para Consejería Escolar.

Satisfacción de las y los estudiantes respecto a las condiciones de las aulas de clases

Al consultar sobre la dimensión aulas de clases, de manera general, las aulas de clases fueron valoradas con media de 3.72 y una desviación típica de 0.42, indicando claramente insatisfacción. En la Figura 1 se muestra que las variables con medias de satisfacción más alta son: Energía eléctrica e iluminación del interior.

Figura 1

Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la dimensión aulas de clase



Nota: Los promedios son en relación a la escala del 1 al 5 (donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho).

Un estudiante de la licenciatura en inglés expresó: La infraestructura de las aulas motiva a recibir clases, es importante que la universidad invierta en acondicionamiento de las aulas, se deben construir kioscos para actividades de autoestudio, además, debe haber materiales didácticos para la enseñanza (proyectores multimedia, papelones, marcadores, esferas, parlantes).

En las aulas no se cuenta con el servicio de internet, el estudiantado recomienda activar zonas wifi que les permita investigar, revisar orientaciones y descargar las guías de trabajos asignadas en los grupos de WhatsApp. Entre las zonas wifi recomiendan el auditorio abierto Mama Cheya y el laboratorio de informática.

Satisfacción de las y los estudiantes respecto al área de Registro Académico

Con respecto al área de Registro Académico, en general hay una clara insatisfacción con dicha área, este fue valorado con una media de 3.89 y desviación típica de 0.36. En la Tabla 4 se muestra que las variables con media de satisfacción son: Proceso de matrícula, trato del personal, resguardo de la información y trámite de título de Profesor de Educación Media y Técnico Superior.

Tabla 4
Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la dimensión Registro Académico

No.	Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
1	Proceso de matrícula	1	5	4.33	0.72
2	Trato del personal	1	5	4.21	0.86
3	Resguardo de la documentación	1	5	4.04	0.95
4	Trámite de título de Profesor de Educación Media y Técnico Superior	1	5	4.01	0.67
5	Infraestructura	1	5	3.98	0.84
6	Solicitud de documentación (constancia de estudiante activo, certificado de notas e historial de calificaciones)	1	5	3.81	0.99
7	Carnet estudiantil	1	5	3.37	1.17
8	Calificaciones en línea	1	5	3.35	1.13

En el grupo focal, el estudiantado expresó que están satisfechos con la atención brindada por parte del personal, son muy amables, accesibles y comprensibles, sin embargo, aún hay estudiantes de las distintas carreras que no tienen carnet estudiantil, por lo que no han podido revisar sus calificaciones en línea.

Con respecto a la infraestructura de la oficina aportaron que el lugar es muy pequeño, resulta incómodo realizar los distintos procesos cuando hay varios estudiantes, durante la matrícula hay que hacer largas filas, porque el espacio es incómodo.

Satisfacción de las y los estudiantes respecto al área de Biblioteca

Al momento de abordar la dimensión biblioteca, se obtuvo una media de 3.86 y desviación típica de 0.30, indicando insatisfacción. La Tabla 5 muestra que entre las variables valoradas con media de satisfacción son: Energía eléctrica, trato del personal, luminosidad, infraestructura y ventilación (aire acondicionado).

Tabla 5

Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la dimensión Biblioteca

No.	Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
1	Energía eléctrica	1	5	4.43	0.69
2	Trato del personal	1	5	4.25	0.75
3	Luminosidad	1	5	4.21	0.89
4	Infraestructura	1	5	4.07	0.98
5	Ventilación (aire acondicionado)	1	5	4.02	1.05
6	Bases de datos actualizadas	1	5	3.78	0.90
7	Bibliografía actualizada	1	5	3.77	0.89
8	Disposición de bibliografía en cantidades necesarias	1	5	3.73	0.91
9	Repositorio institucional	1	5	3.69	0.88
10	Bibliotecas virtuales	1	5	3.67	0.84
11	Préstamos de bibliografía	1	5	3.57	1.04
12	Internet	1	5	3.54	1.18
13	Divulgación de nueva bibliografía	1	5	3.52	0.85

En el grupo focal se expresó que hay insatisfacción con el internet, las contraseñas del internet no permiten el acceso y sugieren que sea libre para conectar los teléfonos celulares o computadoras, además, hacen falta computadoras para cumplir con la demanda del estudiantado.

Un estudiante de la licenciatura en inglés expresó: hay dificultades con respecto a las monografías realizadas en los años recientes, las monografías del año 2021 en adelante no están en el repositorio institucional ni en las bases de datos de biblioteca y buscarlas en físico resulta un proceso súper tardado, no están ordenadas y les cuesta encontrarlas.

Una estudiante de Lengua y Literatura aportó que nunca se les ha capacitado para realizar búsquedas en las bases de datos, repositorio y usar las computadoras para realizar las investigaciones. Otro estudiante de la carrera de inglés mencionó que no existe bibliografía actualizada para su carrera.

Satisfacción de las y los estudiantes respecto al área de Caja Estudiantil

El área de caja estudiantil, es el punto donde los estudiantes hacen el pago de algunos servicios en la universidad, cuando se abordó la dimensión Caja Universitaria, de manera general fue valorada con una media de 4.03 y una desviación típica de 0.19, esto indica una clara satisfacción con respecto a esta dimensión, en la Tabla 6 se muestra que la única variable que no alcanzó el nivel de satisfacción fue la atención inmediata.

Tabla 6
Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la dimensión Caja Universitaria

No.	Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
1	Limpieza	1	5	4.18	0.72
2	Luminosidad	1	5	4.18	0.80
3	Infraestructura	1	5	4.07	0.82
4	Trato del personal	1	5	4.00	0.98
5	Atención inmediata	1	5	3.73	1.09

En el grupo focal el estudiantado expresó que la atención es buena; pero en ciertos momentos han llegado a caja a realizar algunos pagos y no se les atiende porque la persona que atiende caja no está, lo que representa un atraso y gasto de dinero, ya que, algunos han viajado desde otros municipios. Un estudiante de Ciencias de la Educación con mención en Ciencias Sociales expuso: La infraestructura de la caja universitaria queda muy retirada, debería estar más céntrica o a la par de Registro Académico.

Satisfacción de las y los estudiantes respecto a los espacios complementarios al aula de clases

Con respecto a la infraestructura de los espacios complementarios a las aulas de clase, tienen una media de 3.44 con una desviación típica de 0.69, indicando claramente insatisfacción. En la Tabla 7 se muestra que de las doce variables en la única que se alcanzó satisfacción fue en las áreas verdes.

Tabla 7*Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la dimensión infraestructura complementaria para el aprendizaje*

No.	Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
1	Áreas verdes	1	5	4.11	0.73
2	Áreas deportivas	1	5	3.98	0.81
3	Andenes	1	5	3.93	0.72
4	Áreas de comedor	1	5	3.89	0.90
5	Áreas de autoestudio	1	5	3.85	0.82
6	Cafetines	1	5	3.76	0.92
7	Áreas de estacionamiento	1	5	3.71	0.84
8	Áreas de esparcimientos	1	5	3.64	0.86
9	Iluminación en los servicios higiénicos	1	5	3.07	0.91
10	Infraestructura de los servicios higiénicos	1	5	2.92	1.21
11	Agua en los servicios higiénicos	1	5	2.59	1.09
12	Centros de copia y reproducción	1	5	1.85	0.87

Durante el grupo focal, el estudiantado fue crítico con relación a los aspectos con los que no están satisfechos, al respecto un estudiante de la licenciatura de inglés expuso: El espacio parece un barrio y no una universidad, deben delimitar el perímetro con una cerca, la única entrada debe ser el portón principal y solo deben entrar docentes, trabajadores, estudiantes y personas que vengán a realizar gestiones universitarias.

Un estudiante de Educación Física y Deportes mencionó: Hacen falta muchas cosas, las instalaciones deportivas no están bien estructuradas para el desarrollo de las actividades. El estadio de softball no tiene maya hay que ir a buscar las pelotas a las casas vecinas, no hay asientos para a ver los juegos y hay que garantizar agua para tomar y lavarse las manos.

Con base a todos los resultados generados en las siete dimensiones usadas, a través del análisis descriptivo se tiene que los ambientes de aprendizajes en el CUR URACCAN Las Minas (Siuna) tienen una media de 3.74 con una desviación típica de 0.43, lo que indica que hay insatisfacción con relación a esta dimensión, en la Tabla 8 se aprecia que las variables labor del profesorado y caja universitaria son las únicas variables valoradas con nivel de satisfacción.

Tabla 8*Satisfacción de las y los estudiantes respecto a la dimensión ambientes de aprendizaje*

No.	Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
1	Labor del profesorado	1	5	4.29	0.22
2	Caja universitaria	1	5	4.03	0.71
3	Registro Académico	1	5	3.89	0.57
4	Biblioteca	1	5	3.86	0.64
5	Infraestructura	1	5	3.44	0.53
6	Aulas de clase	1	5	3.71	0.65
7	Asuntos estudiantiles	1	5	2.98	0.52

Para la variable carrera los tamaños de las cinco muestras son menores a 50, por tanto, se aplicó la prueba Shapiro-Wilk para realizar el contraste de normalidad, con las hipótesis:

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal.

H_1 Los datos no provienen de una distribución normal.

En la Tabla 9 se muestran los resultados del valor p obtenido con la prueba Shapiro-Wilk, según la carrera, las muestras del Técnico Superior en Educación Física y Deportes y Profesores de Educación Media con mención en Lengua y Literatura Hispánica no se distribuyen de manera normal.

Tabla 9*Resultados del test Shapiro-Wilk por carrera*

Carrera	p-valor	Valor alfa	Normal
Técnico Superior en Educación Física y Deportes	0.04	0.05	No
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Inglés	0.80	0.05	Sí
Profesores de Educación Media con mención en Ciencias Sociales	0.34	0.05	Sí
Profesores de Educación Media con mención en Inglés	0.68	0.05	Sí
Profesores de Educación Media con mención en Lengua y Literatura Hispánica	0.00001	0.05	No

Debido a que dos de las muestras no cumplen el supuesto de normalidad, para determinar si hay diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de satisfacción de los ambientes de aprendizaje por carrera se aplicará la prueba no paramétrica de Kruskal Wallis, las hipótesis a contrastar son:

H_0 : No existen diferencias estadísticamente significativas en las medianas de satisfacción de los ambientes de aprendizaje agrupados en la variable demográfica carrera.

H_1 : Al menos una de las medianas de satisfacción de los ambientes de aprendizaje agrupados en la variable demográfica carrera es diferente.

En el resumen de la aplicación de la prueba Kruskal Wallis se evidencia que el valor p de dos colas es inferior que el valor alfa (ver Tabla 10), por tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, si existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción de los ambientes de aprendizaje, según la carrera. Analizando las columnas de las medianas, se aprecia que los estudiantes más satisfechos son los Profesores de Educación Media con mención en Ciencias Sociales.

Tabla 10

Resultados del test Kruskal Wallis para la satisfacción de los ambientes de aprendizaje

Carrera	Mediana	Suma de rangos	Recuento	R^2/n	p-valor
Profesores de Educación Media con mención en Ciencias Sociales	4.10	762	10	58064.40	0.02
Profesores de Educación Media con mención en Inglés	3.89	1521	24	96393.38	
Técnico Superior en Educación Física y Deportes	3.79	950	18	50138.89	
Profesores de Educación Media con mención en Lengua y Literatura Hispánica	3.74	1841	37	91602.19	
Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Inglés	3.63	704	18	27534.22	

Para la variable sexo, los tamaños de las dos muestras son superiores a 50, por tanto, se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov con la corrección Lilliefors para realizar el contraste de normalidad, obteniendo un valor p de 0.97 para el sexo femenino y 0.08 para el masculino, por tanto, se concluye, que ambos sexos se distribuyen normalmente.

Para determinar si hay diferencias estadísticamente significativas entre el nivel de satisfacción de los ambientes de aprendizaje, según el sexo, se aplicará un análisis de varianza de un factor, fijando un nivel de significancia $\alpha=0.05$. Las hipótesis son:

H_0 : No existen diferencias estadísticamente significativas en las medias de satisfacción de los ambientes de aprendizaje agrupados en la variable demográfica sexo.

H_1 : Al menos una de las medias de satisfacción de los ambientes de aprendizaje agrupados en la variable demográfica sexo es diferente.

El nivel de significancia (valor p de dos colas) es de 0.2441, mismo que es mayor que el valor $\alpha=0.05$ (ver Tabla 11), con base a esto se acepta la hipótesis nula, es decir, no existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción de los ambientes de aprendizaje, según el sexo.

Tabla 11
Análisis de varianza para las dimensiones de satisfacción por sexo de las y los estudiantes

Dimensión	Sexo	n	Media	F	Sig.
Ambientes de aprendizaje	Femenino	52	3.79	1.37	0.2441
	Masculino	55	3.70		
	Total	107	3.74		

Este resultado coincide con el encontrado por González-Peiteado *et al.* (2017), quienes no encontraron diferencias estadísticamente significativas del nivel de satisfacción según la variable sexo, por tanto, al igual que en este estudio, ellos comprobaron que no existen indicios estadísticos para pensar que el grado de satisfacción sea diferente entre hombres y mujeres.

La carrera Profesor de Educación Media con mención en Lengua y Literatura Hispánica durante todo el segundo semestre del año 2024 mantuvo la matrícula inicial, a pesar de que no hay satisfacción con los ambientes de aprendizaje, en la Tabla 12 se muestra el índice de retención y el nivel satisfacción por carrera.

Tabla 12
Nivel de satisfacción e índice de retención según la carrera

No.	Carrera	Satisfacción	Retención
1	Profesor de Educación Media con mención en Ciencias Sociales	4.06	0.66
2	Profesor de Educación Media con mención en Inglés	3.87	0.86
3	Técnico Superior en Educación Física y Deportes	3.74	0.96
4	Profesor de Educación Media con mención en Lengua y Literatura Hispánica	3.64	1.00
5	Licenciatura en Ciencias de la Educación con mención en Inglés	3.61	0.93

El propósito es determinar si la media de satisfacción con los ambientes de aprendizaje ejerce una influencia estadísticamente significativa en la retención de los estudiantes del área del conocimiento Educación, para esto se formulan las siguientes hipótesis son:

H_0 : Existe diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción y el índice de retención en el área del conocimiento Educación.

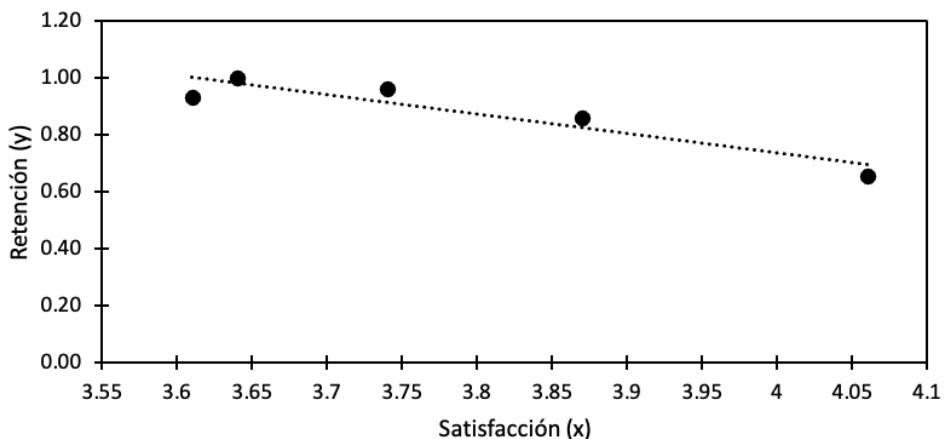
H_1 : No existe diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción y el índice de retención en el área del conocimiento Educación.

Para realizar el contraste de hipótesis se realizará la prueba de correlación r de Pearson con un nivel de significancia $\alpha=5\%$. Antes se verificó que las variables de la correlación se distribuyen normalmente, obteniendo un valor p de 0.83 para Satisfacción (x) y 0.26 para el Índice de retención (y).

De manera intuitiva, el diagrama de dispersión (Figura 2) sugiere que existe una correlación negativa fuerte entre las variables Satisfacción (media de satisfacción) e índice de retención, lo que significa que en el área del conocimiento Educación, a mayor satisfacción menor índice de retención, esto indica claramente que los estudiantes permanecen en las carreras del área, independientemente de su satisfacción con los ambientes de aprendizaje.

Figura 2

Diagrama de dispersión de las variables Satisfacción e Índice de retención



Mediante la prueba se obtiene un coeficiente de correlación lineal r de Pearson de $r=-0.93$ y un p -valor de dos colas de $p=0.02 < \alpha=0.05$ que sugiere rechazar la hipótesis nula, es decir, no se ha podido comprobar estadísticamente que exista diferencia entre la satisfacción y el índice de retención en los estudiantes del área del conocimiento Educación.

Por tanto, aceptamos la hipótesis alternativa que indica que no existe diferencias estadísticamente significativas entre las variables satisfacción e índice de retención, es decir, en el área del conocimiento Educación, existe correlación lineal negativa fuerte entre las variables satisfacción e índice de retención.

Este resultado difiere a los reportados por Mancilla Martínez *et al.* (2019), quienes por medio de una correlación de Spearman con un nivel de significancia $\alpha=0.05$ no rechazaron la hipótesis nula, ya que, el valor de r es 0.25191 y el valor de p es 0.25808, concluyendo que la asociación entre las dos variables satisfacción (variable X) y el índice de retención (Variable Y) no se consideraría estadísticamente significativa.

V. CONCLUSIONES

- La satisfacción de los estudiantes respecto a los ambientes de aprendizaje en el área del conocimiento Educación del CUR URACCAN Las Minas (Siuna) tiene una media de 3.74 con una desviación típica de 0.43, lo que indica que hay insatisfacción al respecto.
- Hay satisfacción en las dimensiones labor del profesorado (media 4.29 y desviación típica 0.12) y los servicios brindados en la caja universitaria (media de 4.03 y desviación típica 0.19).
- Con un nivel de significancia del 5% y un valor p de dos colas de 0.02 se rechaza la hipótesis nula, por tanto, si existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción de los ambientes de aprendizaje, según la carrera.
- A partir de la satisfacción mediana se deduce que los estudiantes más satisfechos con los ambientes de aprendizaje son los Profesores de Educación Media con mención en Ciencias Sociales.
- Con un nivel de significancia del 5% y un valor p de dos colas de 0.24 se acepta la hipótesis nula, es decir, no se pudo probar que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción de los ambientes de aprendizaje entre hombres y mujeres.
- Con un nivel de significancia del 5% y un valor p de dos colas de 0.02 se rechaza la hipótesis nula, por tanto, no existen diferencias estadísticamente significativas entre las variables satisfacción e índice de retención, es decir, en el área del conocimiento Educación existe correlación lineal negativa fuerte ($r=-0.93$) entre las variables satisfacción e índice de retención.

VI. REFERENCIAS

- Garbanzo Vargas, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Educación*, 31(1), 43-63. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44031103.pdf>
- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., y Penado-Abilleira. M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. <https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16377/14589>
- Mancilla Martínez, A. M., Ángeles De Jesús, J. C., y Orosco Plat, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21). <https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Satisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>
- Mireles, V., M. G., y García, G. J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Educación*, 46(2), 1-17. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/47621/51766>
- Rodríguez Vite, H. (2014). Ambientes de aprendizaje. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 2(4). <https://doi.org/10.29057/esh.v2i4.1069>
- Surdez-Pérez, E. G., Lamoyi-Bocanegra, C. L., y Sandoval-Caraveo, M. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/7769/4721>