



## SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIO

### ACADEMIC AND PROFESSIONAL SATISFACTION OF UNIVERSITY STUDENT

### SODDISFAZIONE ACCADEMICA E PROFESSIONALE DEGLI STUDENTI UNIVERSITARI

Recepción: 06/05/2016 Revisión: 17/09/2016 Aceptación: 24/09/2016



**Mairene Tobón**

Universidad del Zulia, LUZ, Venezuela  
[mairenetobon@gmail.com](mailto:mairenetobon@gmail.com)



**Marta Durán**

Universidad del Zulia, LUZ, Venezuela  
[martaduran8@gmail.com](mailto:martaduran8@gmail.com)



**Aura Áñez**

Universidad del Zulia, LUZ, Venezuela  
[auraez@hotmail.com](mailto:auraez@hotmail.com)

## RESUMEN

El presente artículo tuvo por objetivo analizar la satisfacción académica y profesional de estudiantes universitarios de la Facultad de Humanidades y Educación durante los períodos I-2013 a II-2014 de la Universidad del Zulia (LUZ). El mismo se encuentra fundamentado en la teoría de clásica de la satisfacción de Herberzg (1957) citado por Pinto (2002), la retención estudiantil de Tinto (2003) citado por Donoso y Schiefelbein (2007) y Busot (1995). Metodológicamente, se configuró como una investigación de tipo

descriptiva, con diseño no experimental, de campo y transeccional. La población quedó constituida por los estudiantes activos durante los períodos I-2013 a II-2014 de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ, con una muestra de 345 sujetos. Para la recolección de los datos se empleó un instrumento autoadministrado, con opciones de respuesta semi-cerradas, elaborado y confiabilizado por la Comisión Prueba LUZ. Como resultados puede mencionarse que el 82,3% indicó sentirse a gusto, en la carrera ya que es la más acertada de acuerdo a su perfil; mientras que un 17,7% contestó negativamente, en su mayoría debido a que no era la carrera esperada e incluso, según los estudiantes, fueron asignados sin tomarse en cuenta los resultados de Prueba LUZ sino la disponibilidad de cupo. Lo cual permite concluir, que la satisfacción académica y profesional de los estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ, está asociada a un tipo de asignación en base a la carrera de su preferencia, respetando el criterio vocacional, lo cual ratifica que hay mayor posibilidad de sentirse satisfecho cuando la opción en la cual ingresó está vinculada con sus características personales.

**Palabras clave:** satisfacción académica-profesional, vocación, prueba LUZ.

#### ABSTRACT

This article aimed to analyze the academic and professional satisfaction of university students from the Faculty of Humanities and Education during periods I-2013 II-2014 from the University of Zulia (LUZ). It is based on the theory of classical satisfaction Herberz (1957) cited by Pinto (2002), student retention Tinto (2003) cited by Donoso and Schiefelbein (2007) and Busot (1995). Methodologically, it was configured as a descriptive research, with no experimental design, field and transeccional. The population was constituted by students active during periods I-2013 II-2014 of the Faculty of Humanities and Education of LUZ, with a sample of 345 subjects. For data collection a self-administered instrument, with options for semi-closed response, prepared by the Commission and confiability LUZ Test was used. As a result it can be mentioned that 82.3% indicated feel comfortable in the race because it is the right one according to their profile; while 17.7% answered negatively, mostly because it was not expected and even race, as students were assigned without taking into account the results of Test LIGHT but

space availability. Which leads to the conclusion that academic and professional satisfaction of students of the Faculty of Humanities and Education of LUZ, is associated with a type of assignment based on the career of their choice, while respecting the vocational criteria, which confirms that there greater possibility of being fulfilled when the option in which you entered is linked to their personal characteristics.

**Keywords:** academic-professional satisfaction, vocation, test LUZ.

### RIASSUNTO

La finalità di questo articolo è analizzare la soddisfazione accademica e professionale degli studenti della Facoltà di Umanità ed Educazione durante i periodi I-2013 al II-2014 di La Universidad del Zulia (LUZ). Lo studio viene fondamento nella teoria classica della soddisfazione di Herberzg (1957) citato da Pinto (2002), ritenzione di studenti di Tinto (2003) e Busot (1995). Metodologicamente, si è fatta una ricerca di tipo descrittiva con un disegno non sperimentale, di campo, transezionale-descrittiva. La popolazione è stata costituita dagli studenti attivi durante i periodi I-2013 al II-2014 della Facoltà di Umanità ed Educazione, con un campione di 345 soggetti. Per la raccolta dati, si è usato uno strumento autoamministrativo con opzioni di risposte semi-chiuse creato e affidabile dalla Commissione Prova LUZ. Come risultato, un 82,3% ha manifestato di sentirsi compiaciuto con la carriera, perché è giusta secondo il suo profilo; mentre che un 17,7% ha risposto negativamente perché non era la carriera desiderata e, secondo gli studenti, sono stati assegnati senza considerare i risultati della Prova LUZ ma la disponibilità dei posti. Da questi risultati si conclude che la soddisfazione accademica e professionale degli studenti della Facoltà di Umanità ed Educazione di LUZ è vincolata a un tipo di assegnazione in base alla carriera preferita, rispettando il criterio vocazionale, cio ratifica che esiste una maggiore possibilità di sentirsi soddisfatti quando l'opzione d'ingresso è vincolata con le loro caratteristiche personali.

**Parole chiavi:** soddisfazione accademico-professionale, vocazione, prova LUZ.

## INTRODUCCIÓN

El ingreso a la educación universitaria podría ser considerado una de las más altas expresiones de expectativas para quienes egresan del subsistema de educación media general y profesional en Venezuela. Diversos estudios muestran el aumento de la cantidad de solicitudes de ingreso a las casas de estudios venezolanas.

Las políticas de ingreso a la educación universitaria en las instituciones públicas, formuladas por el Gobierno Nacional a través de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) y sustentadas en los principios de inclusión, equidad e igualdad de oportunidades han generado la masificación en las diferentes casas de estudios. En virtud de los criterios de asignación empleados, esa población estudiantil no siempre es ubicada en las carreras de preferencia debido a la limitación de cupos disponibles y a la exclusión de los criterios vocacionales. En consecuencia, los índices de deserción, repitencia y cambios de carrera tienden a aumentar, afectando negativamente a los estudiantes, sus familias y a la institución.

La Universidad del Zulia (LUZ), consciente de esta situación desde el año 1996 aplica un instrumento vocacional, llamado Prueba LUZ, como parte de la política de admisión, con el propósito de ayudar a los estudiantes en el proceso de selección de las carreras con mayor afinidad a sus características vocacionales, optimizando de esta manera el proceso de ubicación y asignación en las diferentes opciones profesionales ofertadas por LUZ.

Para ello, este instrumento canaliza el ingreso de una persona motivada a estudiar en la universidad, contenta con su decisión vocacional y dispuesta a cumplir con sus obligaciones académicas. Partiendo de la premisa de que una buena elección profesional se caracteriza “por el cumplimiento de tres condiciones: éxito en los estudios y en el trabajo, satisfacción por la realización de las actividades y tareas que le son propias y estabilidad en la carrera elegida”, Manual Técnico de la Prueba LUZ (2001, p. 10).

Por el contrario, cuando una elección ocupacional es errada o escasamente consolidada genera frustración y decepción frente a las metas académicas, lo que



conlleva al joven a desvincularse del sistema o a permanecer en él sin un nivel de compromiso que le garantice a la casa de estudio, el núcleo familiar y al Estado el éxito de ese individuo en el mercado laboral.

De allí, que el presente artículo se centra en el analizar la satisfacción académica y profesional de estudiantes universitarios de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ, además de identificar los factores que inciden en ambos aspectos. Fundamentado en la teoría de Herzberg (1975), Tinto (1987) citado por Donoso y Schiefelbein (2007), y Holland (1985).

### **SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL**

La satisfacción académica y profesional es concebida como el estado placentero que genera el estar estudiando una carrera con la que se tiene un alto nivel de identificación, permitiéndole permanecer y desarrollarse en ella, disfrutar con lo que se hace. Este concepto se deriva de los postulados teóricos de Holland (1985), quien fue uno de los investigadores más prolíferos de la orientación vocacional.

Por su parte, Busot (1995) expone estos principios y supuestos fundamentales que fueron tomados como hipótesis de innumerables estudios.

1. La elección vocacional es expresión de la personalidad, por consiguiente los inventarios de intereses son también de personalidad.
2. Los estereotipos vocacionales poseen significados psicológicos y sociológicos confiables e importantes.
3. Las personas que se dedican a una misma ocupación tienen personalidades parecidas e historias de vidas similares; responderán a situaciones y problemas de manera análoga y crearán ambientes interpersonales característicos.
4. Las personas tienden a escoger una carrera congruente con su personalidad. La consistencia y la diferenciación se relacionan con los niveles de madurez vocacional.

5. La satisfacción el éxito y la estabilidad o rendimiento en los estudios y el trabajo dependen de los grados de consistencia, congruencia y diferenciación e identidad.

6. Los tipos de personalidad vocacional paternos consistentes promueven el desarrollo de habilidades más consistentes en los hijos.

7. Los individuos congruentes cambian menos de ambientes, mientras que los individuos ubicados en ambientes incongruentes cambian o introducen cambios o desertan a otros más congruentes.

Es síntesis, la satisfacción hacia la carrera u ocupación desempeñada surge de la vinculación entre las características personales del individuo (clasificadas en 6 tipos de personalidad) y las características del ambiente donde se desenvuelve, representado por la opción académica escogida. En ese sentido, cuando el individuo se siente identificado con los rasgos distintivos de la carrera elegida desempeñará con gusto la mayoría de las actividades inherentes, alcanzará un óptimo rendimiento académico y por ende, tendrá más posibilidades de permanecer en ella.

### **SATISFACCIÓN Y LOS MODELOS DE LA RETENCIÓN ESTUDIANTIL**

Como se ha mencionado anteriormente, la satisfacción académica y profesional deriva en mayores posibilidades de permanencia en la carrera que se estudia. En tal sentido, Tinto (1987) citado por Donoso y Schiefelbein (2007), presentó un modelo conocido como modelo de retención estudiantil que considera que a medida que el estudiante transita a través de la educación universitaria, diversos factores contribuyen a consolidar su adaptación a la institución que seleccionó, ya que ingresa a ella con un conjunto de características personales que lo preparan para el desenvolvimiento exitoso en los estudios superiores.

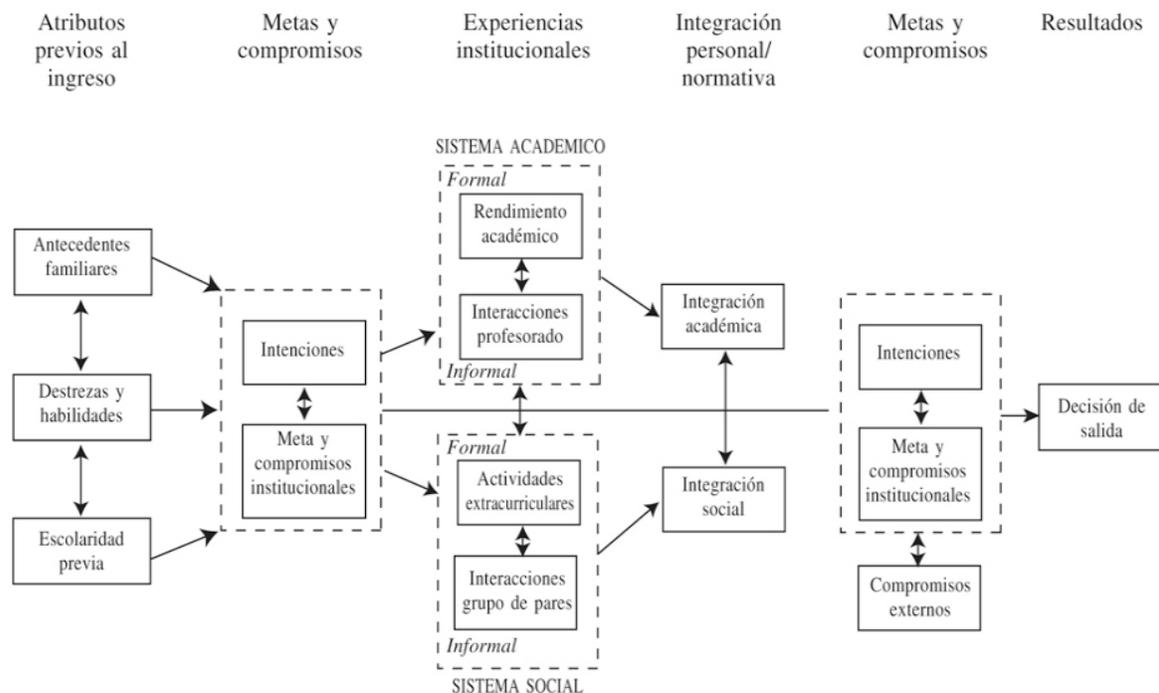
Según el autor, dichos rasgos subyacen a las condiciones económicas, culturales y morales del entorno familiar. Estos aspectos compaginan, desde la perspectiva teórica, con la necesidad de un compromiso inicial por parte del estudiante con la institución que garantice un adecuado rendimiento académico, y por ende la consecución de su meta de titulación. Del mismo modo, la interacción con sus compañeros de estudios, sus docentes

y la participación en actividades extracurriculares brinda un soporte especial al sentido de pertenencia con la carrera y la institución. En palabras de Donoso y Schiefelbein (2007, p. 3):

“...mientras más se consolide el compromiso del estudiante con la obtención de su grado o título y con la institución, al mismo tiempo que mientras mejor sea su rendimiento académico e integración social, menos probable es que el estudiante deserte”

Visualmente, el modelo de Tinto (1987), muestra la complejidad del proceso de retención estudiantil universitaria.

**Figura 1. Modelo de Retención de Tinto**



**Fuente:** Tinto (1987) citado por Donoso y Schiefelbein (2007).

## FACTORES DE LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL

Para explicar los factores que inciden en la satisfacción académica y profesional de los estudiantes universitarios, se tomó en consideración la teoría de Herzberg (1957), haciendo una adaptación al ambiente académico, ya que para el autor el ambiente es considerado el contexto laboral donde se desarrolla el individuo, mientras que para este artículo es importante describir las condiciones que rodean la situación de estudio.

Herzberg (1987) citado por Pinto (2002) considera que la relación de un individuo con su trabajo, en este caso, con los estudios, es fundamental y que su actitud puede determinar el éxito o fracaso. Por ello, planteó dos tipos de factores: motivadores o de seguridad, los cuales se asocian a la satisfacción y los higiénicos vinculados a la insatisfacción.

Los factores motivadores o factores intrínsecos, están vinculados con la satisfacción hacia los estudios, con la naturaleza de las tareas que el estudiante realiza y se encuentra bajo su control. Dichos componentes abarcan los sentimientos relacionados con el desarrollo académico y personal, el reconocimiento a su logro en los estudios, sus necesidades de autorrealización, la responsabilidad y la formación académica en sí misma. Son causantes de felicidad, impulsando a los estudiantes a continuar la carrera. No obstante, su ausencia no causa insatisfacción en los estudios.

Los factores higiénicos o factores extrínsecos, se refieren a la insatisfacción con las condiciones que rodean a la situación de estudio, como los horarios de clase, el ambiente físico, los servicios estudiantiles, el transporte, la seguridad, las interrupciones de clases y la relación con los profesores. Estos elementos no pueden regularse por los estudiantes. Cuando son desfavorables producen insatisfacción y malestar; manifestándose en el bajo rendimiento académico, altos niveles de repitencia y en el peor de los casos, la deserción. Ahora bien, su presencia no garantiza por sí misma la satisfacción. Básicamente cumplen una función preventiva al evitar el descontento.



## METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo las premisas del paradigma positivista, donde a partir de las observaciones de la realidad se hacen explicaciones conforme a los cuestionamientos ontológicos que surgen. En cuanto al tipo de investigación, se consideró descriptiva, con diseño de campo, no experimental y transeccional, por cuanto, la información es recogida en un solo momento, sin intervención de las investigadoras sobre la realidad de la población.

La población estuvo conformada por todos los estudiantes activos de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia durante los períodos I -2013 al II-2014, con una muestra de 345 estudiantes, calculada con la fórmula de Sierra Bravo (1995) asumiendo un 10% de error muestral, posteriormente se realizó un muestreo probabilístico estratificado para garantizar la representatividad de los estudiantes por cada Escuela de la Facultad, quedando conformada de la siguiente manera:

**Cuadro 1. Muestra poblacional**

Estudiantes activos de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ	
Escuela	Cantidad de estudiantes
Bibliotecología y Archivología	10
Comunicación Social	101
Educación	218
Filosofía	8
Letras	8
<b>Total</b>	<b>345</b>

**Fuente:** DITIC-LUZ (2013).

Para la recolección de la información se empleó la observación mediante encuesta, a través de un instrumento auto administrado con 10 preguntas semi-cerradas relacionadas con los factores de la satisfacción académica y profesional, elaborada por la Comisión Prueba LUZ de la Universidad del Zulia (2010). Para el análisis de los datos obtenidos se

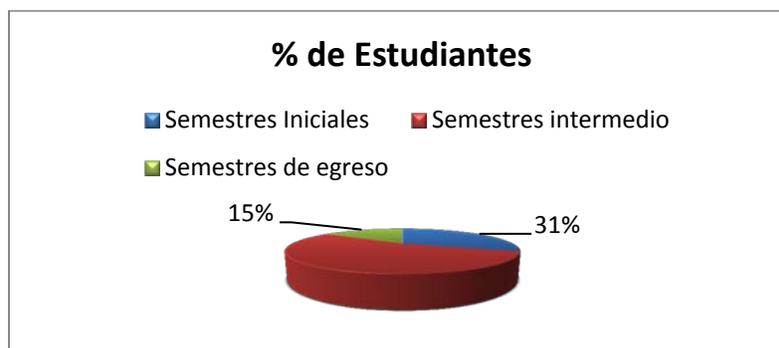
tabularon las respuestas y se procesaron empleando la estadística descriptiva, mediante el paquete estadístico SPSS versión 18.

## RESULTADOS OBTENIDOS

Para iniciar el análisis y discusión de los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se procedió a caracterizar el sistema humano que compone la muestra encuestada, encontrándose que la edad de los estudiantes está entre 16 años (el menor) y 51 años (el mayor), con una media del grupo de 21 años de edad. En cuanto al género, el 70,4% (243) pertenece al género femenino y el 29,6% (102) al género masculino.

Otra característica a describir del sistema humano es la ubicación semestral de acuerdo al pensum de cada carrera, resultando tres grupos: el primero, conformado por estudiantes de los semestres 1, 2 y 3 (106 sujetos); el segundo, constituido por los cursantes de 4to, 5to y 6to semestre (186 estudiantes) y finalmente los ubicados en los últimos períodos de la carrera, es decir, del 7mo en adelante (53 participantes).

**Gráfico 1. Ubicación semestral de la muestra**



**Fuente:** Elaboración propia (2016).

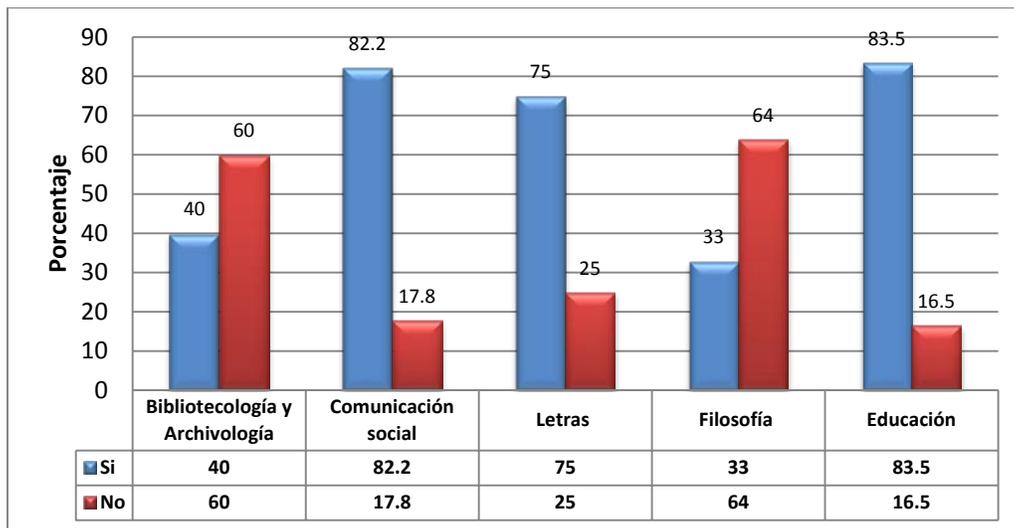
En cuanto a los resultados específicos de los objetivos planteados en la investigación, se inicia el análisis determinando el nivel de satisfacción general de los estudiantes encuestados, a través de las respuestas al enunciado ¿Estás contento con la carrera a la que fuiste asignado al ingresar a la Universidad? El 82,3% indicó sentirse a gusto, ya que

es la carrera esperada y la que más se acercaba a su perfil. En otros casos, afirman que no la conocían pero decidieron quedarse y ahora, les gusta.

No obstante, un 17,7% contestó negativamente, en su mayoría debido a que no era la carrera esperada e incluso afirman que fueron asignados sin tomarse en cuenta los resultados de Prueba LUZ, sino en base a la disponibilidad de cupo. Esto apoya la aseveración de los teóricos vocacionales, según la cual hay mayor posibilidad de sentirse satisfecho cuando la carrera a la que se fue asignado está vinculada con sus características personales. A la vez, ratifica la relevancia de tomar en cuenta los aspectos vocacionales en la política de ingreso a la educación universitaria, tal como lo hace la Universidad del Zulia, a través del instrumento Prueba LUZ.

En virtud de que la población estuvo conformada por los estudiantes de las diferentes escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación, resulta oportuno comparar la realidad en cuanto a la satisfacción académica y profesional de los cursantes en cada una de ellas.

**Gráfico 2. Satisfacción Académica y Profesional por Escuela**



**Fuente:** Elaboración propia (2016).



El gráfico anterior evidencia que los estudiantes de Educación, Comunicación Social y Letras, obtuvieron valores entre el 75% y el 83% de respuestas afirmativas, es decir, que están más satisfechos con la carrera, a diferencia de Filosofía y Bibliotecología, cuyos alumnos se muestran mayormente insatisfechos.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de investigaciones sobre tendencias vocacionales de Añez y otros (2014), quienes afirman que dichas ofertas académicas se encuentran en los últimos lugares en la preferencia de los aspirantes a ingresar a LUZ. En consecuencia, dichas opciones son empleadas por los bachilleres como una posibilidad de ingreso a la educación universitaria, pero no necesariamente permanecen en ellas.

Con la finalidad de profundizar en el análisis de la satisfacción académica y profesional, también se hizo una comparación de los niveles discriminando las respuestas de acuerdo al semestre en el cual se encontraban los encuestados, luego se organizaron en tres momentos de ubicación de carrera, los cuales se muestran a continuación.

**Tabla 1. Satisfacción Académica y Profesional de acuerdo a la ubicación semestral**

Ubicación	Si		No		Totales
	Fa	Fr%	Fa	Fr%	
<b>Semestres Iniciales</b>	73	68,9	33	31,1	106
<b>Semestres intermedios</b>	172	92,5	14	7,5	186
<b>Semestres de egreso</b>	43	81,1	10	18,9	53

**Fuente:** Elaboración propia (2016).

Los resultados que se muestran en la tabla anterior, expresan que los alumnos de los semestres iniciales muestran menor nivel de satisfacción, ya que agrupan la mayor cantidad de respuestas negativas de la escala, en comparación con los estudiantes de



4to, 5to y 6to semestre quienes son los que se encuentran más a gusto con su carrera (92.5%).

Del mismo modo, los estudiantes más próximos a culminar sus estudios se encuentran mayormente satisfechos con la carrera, sin embargo, nótese que son la menor cantidad de encuestados, 56 estudiantes de 7mo, 8vo y 9no semestre, es decir, algo sucedió en la prosecución de los estudiantes en los semestres intermedios o iniciales, ya que es la menor cantidad de estudiantes de la población seleccionada.

De acuerdo a Tinto (1987) citado por Donoso y Schiefelbein (2007), esta situación suele presentarse ya que en el transcurso de la carrera, una vez superada en los semestres iniciales, la etapa individual de compromiso y metas con los estudios, interviene en la retención estudiantil un conjunto de experiencias institucionales que favorecen o no la consecución en la carrera. Posiblemente algunos de estos factores han influido en el tiempo de permanencia en cada semestre.

Por ello, las investigadoras se plantearon la exploración de los factores motivadores, es decir, los que originan satisfacción y se encuentran directamente relacionados con la carrera, con la finalidad de determinar cuál o cuáles intervienen en la retención estudiantil y cuyos resultados se muestran en la tabla 2.

**Tabla 2. Factores Motivadores**

Factor	Materias cursadas		Contenido de las asignaturas		Identificación con profesionales del área	
	P1		P2		P3	
Pregunta	Fa	Fr%	Fa	Fr%	Fa	Fr%
Opciones de Respuesta						
Si	284	82,3	291	84,3	310	89,6
No	61	17,7	54	15,7	35	10,4
Total	345	100	345	100	345	100

**Fuente:** Elaboración propia (2016).



Como puede apreciarse en la tabla, al consultarles específicamente sobre si las materias que han cursado hasta ahora en su carrera son absolutamente necesarias para su formación, el 82,3% respondió que sí, por considerarlas como la base para su formación profesional; además de necesarias en el área de trabajo futuro y para su formación integral. Por otro lado, el 17,7% respondió que no están conformes con dichas materias, ya que de acuerdo a su criterio no se corresponden del todo con su carrera o no abarcan suficientes aspectos científicos.

Continuando con los factores de seguridad, se preguntó si las asignaturas responden a los criterios científicos esperados, a lo que el 84,3% de los encuestados respondió afirmativamente; en su mayoría apoyan la idea de que el contenido de dichas materias es adecuado, promueven su desarrollo como investigadores y por tanto, proporcionan la información necesaria. No obstante, el 15,7% de los estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación, no está conforme; al preguntarles la razón de su negativa, en algunos casos, perciben a sus contenidos como obsoletos. Otra causa, se centra en estar cursando una carrera con la que no se identifican y por ende, dichas asignaturas no son de su interés.

Esta última afirmación solo agrupó al 2,3% de los estudiantes que respondieron negativamente, sin embargo, se puede apreciar cómo el descontento con la carrera, los lleva a formular conjeturas subjetivas, ya que lo que realmente expresa es su inconformidad con la profesión, aspecto que no se preguntaba en ese ítem, pero que es dejado claro en sus argumentos.

Al examinar directamente si el estudiante siente satisfacción al identificarse con profesionales que se desempeñan en la carrera que cursan, un 89,6% respondió que sí, en su mayoría, porque dicen sentirse inspirados a ser como ellos ya que los consideran excelentes profesionales; además, de ver en ellos cristalizada su meta profesional. Del mismo modo, añaden que es gratificante relacionarse con personas que pertenecen a su futuro ámbito laboral. Por último, reconocen que sus profesores están muy bien preparados y sienten admiración por ellos.

Para indagar los factores higiénicos o extrínsecos, se le consultó a la población estudiantil de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ, cuál o cuáles son aquellos aspectos que afectan su nivel de satisfacción. Para ello, se proporcionó una lista de elementos previamente identificados, de los cuales el estudiante seleccionó todas las opciones que reflejaran su situación particular.

**Tabla 3. Factores que afectan la satisfacción**

Factores	Fa	Fr%
Horarios de clases	184	53.33
Transporte	161	46.66
Ambiente físico	120	34.78
Servicios estudiantiles	61	17.68
Otros	64	18.55

**Fuente:** Elaboración propia (2016).

La tabla 3 deja en manifiesto que entre los principales causantes de insatisfacción en los estudiantes, se encuentra los horarios de clases, ya que por la dinámica del proceso de inscripción la cual se maneja bajo los criterios institucionales específicos, disponibilidad de profesores por asignatura y por ende, cupos limitados para la misma, los estudiantes no tienen un abanico de oportunidades para decidir el horario de clases que más se ajusta a sus necesidades.

Por ejemplo, en pocos casos un estudiante puede elegir que todas sus asignaturas queden en un mismo turno, si así lo desease. Por el contrario, este deberá conformarse con el horario que esté disponible para el momento, y en algunos casos no pueden inscribir la cantidad de materias que se esperan en la malla curricular para ese semestre por falta de cupos en las materias al momento de formalizar la inscripción; lo que ocasiona retrasos en el plazo para culminar la carrera y la imposibilidad de mantenerse como estudiante regular de un semestre.

Ahora bien, es innegable que la población estudiantil, entre otras cosas, por las políticas del Estado mencionadas durante la introducción, ha crecido en distinta proporción a la adecuación de la planta física de las instituciones y la contratación de capital humano que forma parte de las diferentes áreas de la vida universitaria. Por lo cual, no es de extrañar, que la situación de los horarios antes descrita afecte al estudiante y su tiempo de permanencia en la institución.

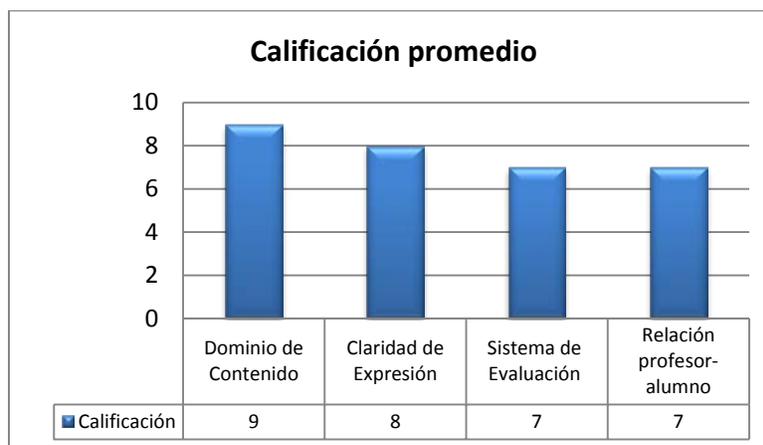
El segundo factor con mayor frecuencia de respuesta fue el relacionado con el transporte, ya que los estudiantes revelan dos aristas del problema, por un lado la dificultad que tienen en muchos casos para movilizarse diariamente a la universidad al no contar con una ruta estudiantil eficiente que permita organizar su tiempo en función al horario de este servicio. Del mismo modo, los estudiantes foráneos (quienes provienen de otros estados del país) aseveran que el servicio de transporte para rutas extraurbanas ha mermado cada vez más haciendo cuesta arriba para algunos, costear el traslado semanal o mensual desde y hacia sus regiones de orígenes.

Consecuentemente, otro factor que según los estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación encuestados, afecta su satisfacción, es el ambiente físico, ya que a pesar de los esfuerzos de las Facultades en la gestión de los recursos necesarios para adecuar su planta física, la realidad es que los salones de clase en muchos casos, carecen de la cantidad suficiente de pupitres, mesas para los estudiantes e incluso del escritorio para el profesor, aires acondicionados en buen estado, mantenimiento mínimo de pintura, cerraduras, entre otros. Lo cual si bien no son la causa principal de la deserción, si se vislumbra como un aspecto que influye en la insatisfacción del estudiante.

Por otra parte, los servicios estudiantiles que ofrece la institución como biblioteca, comedor, becas y residencias constituyen el factor que menos afecta produce insatisfacción, lo cual denota que al menos, estos elementos parecen cubrir con sus expectativas. Ahora bien, otros aspectos que surgieron espontáneamente en los resultados fueron: la seguridad, las condiciones higiénicas de las salas sanitarias y los paros universitarios.

Para realizar el análisis de los factores extrínsecos, también se consideraron características vinculadas al desempeño de los profesores de la Facultad de Humanidades y Educación. En tal sentido, se les solicitó calificarlos en una escala del cero (0) al diez (10), en relación al dominio de contenido, claridad de expresión, sistema de evaluación y relación profesor-alumno.

**Gráfico 3. Desempeño Docente, según los estudiantes**



**Fuente:** Elaboración propia (2016).

Como puede apreciarse en el gráfico 3, en general los estudiantes expresan opiniones favorables con respecto al desempeño de los docentes que participan en su formación académica, especialmente, el dominio de contenido es el rasgo mejor posicionado en dicha valoración, alcanzando un valor promedio de 9 puntos de un total de 10. Esto ratifica que los profesores se preocupan por mantenerse actualizado en cuanto a los contenidos de las áreas de conocimiento que les compete, lo cual guarda relación con uno de los aspectos que favorecen la satisfacción de los estudiantes.

En segundo lugar, se destaca la claridad de expresión, característica cónsona con el perfil humanístico de los profesores de la Facultad, de los cuales se espera un óptimo manejo del lenguaje, ya que constituye la herramienta fundamental del trabajo en las áreas sociales, tales como la educación, la comunicación social, las letras, la filosofía y la bibliotecología y archivología.



La tercera posición es compartida por el sistema de evaluación y la relación alumno-profesor, que alcanzaron 7 puntos de 10, es decir, que estos aspectos aunque pudieran mejorarse, no caen en niveles críticos al punto de ser causantes de insatisfacción en la población objeto de estudio. Se esperaría que la relación alumno-profesor obtuviera un mayor rango con respecto a los otros, en virtud de que la mayoría de estos profesores tienen formación docente.

### **REFLEXIONES FINALES**

En líneas generales, los hallazgos de la investigación permiten concluir que la satisfacción académica y profesional de los estudiantes universitarios de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ, está asociada a varios aspectos, uno de ellos es el criterio de asignación que empleó la universidad, basado en el perfil vocacional, lo cual ratifica que hay mayor posibilidad de sentirse satisfecho cuando la opción en la cual ingresó está vinculada con sus características personales.

Se encontró que los estudiantes más satisfechos con la carrera son los de la escuela de educación, seguido por comunicación social y letras, mientras que los más insatisfechos son los estudiantes asignados a las escuelas de filosofía y bibliotecología, estas dos últimas carreras son conocidas como carreras trampolín, lo cual indica que debido a su baja demanda los aspirantes a la educación universitaria las toman como opción de ingreso para posteriormente solicitar cambio a otra carrera de la misma Facultad.

En relación a la satisfacción académica y profesional de acuerdo al semestre en el cual se ubican los estudiantes, puede concluirse que el mayor nivel de satisfacción se ubica en los semestres intermedios de la carrera (5to, 6to y 7mo) y la mayor insatisfacción se agrupa en los tres primeros semestres. No obstante, los estudiantes que se encuentran próximos a egresar también reflejan sentirse altamente satisfechos, sin embargo, llama poderosamente la atención que el número de personas que se encuentran en estos semestres disminuyen considerablemente comparados con los anteriores. Lo cual permite inferir que quienes no estaban conformes con su carrera decidieron desertar y buscar otra opción profesional.

Siguiendo con los factores motivadores, los estudiantes encuestados afirman que las materias cursadas, sus contenidos y la identificación con los profesionales del área son fuentes intrínsecas de motivación para la prosecución y permanencia en la carrera, destacándose entre ellos, el último factor ya que el contacto con personas relacionadas a su futuro ámbito laboral respaldan la consolidación de su meta profesional.

El cuanto a los factores externos, según los estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación encuestados la poca disponibilidad de elección en los horarios de clases es el mayor factor de insatisfacción para ellos, seguido por la falta de transporte, un ambiente físico adecuado y el funcionamiento de servicios estudiantiles.

Finalmente, la población encuestada refleja opiniones favorables en cuanto al desempeño de sus docentes como un factor que influye en su satisfacción, destacando su percepción de ser profesionales con excelente dominio de contenido, claridad de expresión pero que están ligeramente descontentos con el sistema de evaluación que emplea y la relación profesor-alumno que se establece.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Añez, I. Urribarrí, L. y González, T. (2014). Tendencias vocacionales de los aspirantes a ingresar a la Universidad del Zulia. Venezuela. Universidad del Zulia.
- Busot, J. (1995) Elección y desarrollo vocacional. Venezuela. EDILUZ.
- Donoso, S. y Schiefelbein, E. (2007). Análisis de los modelos explicativos de retención de estudiantes en la universidad: Una visión desde la desigualdad social. Estudios Pedagógicos. Volumen 33, número 1, (Pp. 7-27).
- Holland, J. (1985). Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work. Englewood Cliffs. United States. Prentice-Hall.
- Pinto, J. (2002). El legado de Manual Técnico de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT. Número 128, (P. 79-84).



Sierra Bravo, R. (1995). Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios. España. Editorial Paraninfo.

Universidad del Zulia. (2001). Comisión Prueba LUZ. Manual Técnico de Prueba LUZ. Venezuela. EDILUZ.