

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1964>

Satisfacción de la comunicación organizacional en alumnos de la licenciatura en motricidad humana en la Universidad Autónoma de Chihuahua

Satisfaction of organizational communication in students of the degree in human motor skills at the Autonomous University of Chihuahua

Juan Francisco Aguirre Chávez

jaguirre@uach.mx
<https://orcid.org/0000-0003-0767-1176>
Universidad Autónoma de Chihuahua
Chihuahua – México

Leticia Irene Franco Gallegos

lfranco@uach.mx
<https://orcid.org/0000-0001-7321-5932>
Universidad Autónoma de Chihuahua
Chihuahua – México

Ma. Concepción Soto Valenzuela

masoto@uach.mx
<https://orcid.org/0000-0002-1043-7631>
Universidad Autónoma de Chihuahua
Chihuahua – México

Teresa de Jesús Barreras Villavelázquez

tbarreras@uach.mx
<https://orcid.org/0000-0002-4241-3810>
Universidad Autónoma de Chihuahua
Chihuahua – México

Holanda Uriarte Camargo

holandauriartecamargo@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0004-7113-7909>
Universidad Autónoma de Chihuahua
Chihuahua – México

Artículo recibido: 27 de marzo de 2024. Aceptado para publicación: 13 de abril de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

En el presente estudio se estableció el objetivo de diagnosticar la percepción de la satisfacción en la comunicación organizacional en la Facultad de Ciencias de la Cultura Física de la Universidad Autónoma de Chihuahua en alumnos de nivel licenciatura de motricidad humana, mediante una encuesta de auto reporte. Es una investigación descriptiva transversal comparativa, en donde participaron 302 jóvenes: 87 hombres y 215 mujeres. Para el análisis de la satisfacción en la comunicación estudiantil se diseñó y validó una encuesta sobre la Satisfacción Organizacional de Estudiantes con Alfa de Cronbach de .918, constituida por 37 reactivos; los cuales se agrupan en 8 escalas que valoran aspectos sobre: el trabajo académico, comunicación, administración, infraestructura y equipamiento de trabajo, ambiente laboral, programa de movilidad académica estudiantil, calidad, identidad y pertenencia. Dichas escalas presentan opciones de respuestas tipo Likert. Los principales resultados muestran que existen diferencias significativas, donde los alumnos

de segundo semestre muestran significativamente mayor satisfacción en que sus maestros entregan al inicio del semestre los programas de curso de las unidades de aprendizaje [$F(4,95) = 3.797 p < .007$]. Se concluye que el analizar la satisfacción de estudiantes, es innegable cuando se plantea el reto de mejorar la calidad de su servicio, dado que la información y comunicación escolar se debe de actualizar y atender a las nuevas globalizaciones con la tecnología acorde, característica de estar siempre expenso a la mejora continua.

Palabras clave: comunicación, cuestionario escalas tipo Likert, licenciatura motricidad humana, satisfacción organizacional estudiantil

Abstract

In the present study, the objective was established to diagnose the perception of satisfaction in organizational communication in the Faculty of Physical Culture Sciences in students at the bachelor's level of human motricity, through a self-report survey. It is a comparative cross-sectional descriptive investigation, in which 302 young people participated: 87 men and 215 women. For the analysis of satisfaction in student communication, a survey on the Organizational Satisfaction of Students with Cronbach's Alpha of .918, consisting of 37 items, was designed and validated, which are grouped into 8 scales that assess aspects of: academic work, communication, administration, infrastructure and work equipment, work environment, academic student mobility program, quality, identity and belonging. Said scales present Likert type response options. The main results show that there are significant differences, where the students of second semester show significantly higher satisfaction in that their teachers deliver at the beginning of the semester the course programs of the learning units [$F(4.95) = 3.797 p < .007$]. It is concluded that the analysis of student satisfaction is undeniable when the challenge of improving the quality of its service is raised, given that school information and communication must be updated and attended to new globalizations with the appropriate technology, characteristic of always be at the expense of continuous improvement.

Keywords: communication, Likert-type scale questionnaire, degree human motricity, student organizational satisfaction

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Aguirre Chávez, J. F., Franco Gallegos, L. I., Soto Valenzuela, M. C., Barreras Villavelázquez, T. de J., & Uriarte Camargo, H. (2024). Satisfacción de la comunicación organizacional en alumnos de la licenciatura en motricidad humana en la Universidad Autónoma de Chihuahua. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (2), 1475 – 1494. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1964>

INTRODUCCIÓN

En toda administración es importante tomar en cuenta la percepción de los usuarios o personas que la conforman, por lo que en este estudio las opiniones de los estudiantes pueden contribuir a la mejora de los procesos educativos ofertados en esta institución.

Es importante determinar el porcentaje de satisfacción entre género sobre aspectos de comunicación, para el mejoramiento. Identificar el porcentaje de la comunicación entre género y el grado de satisfacción al contar con información necesaria para las inscripciones. Conocer el porcentaje de la comunicación entre género y el grado de satisfacción al sentir que los horarios de clases son adecuados a sus necesidades.

Determinar entre género el grado de compromiso los maestros han entregado al inicio del semestre los programas de curso de mis unidades de aprendizaje. Determinar el grado de compromiso y satisfacción con los procesos de inscripción en el programa.

En esta investigación se analiza la percepción de los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Cultura Física de la licenciatura en motricidad humana, de la Universidad Autónoma de Chihuahua, en cuanto el nivel de satisfacción con la comunicación que se proporciona en la institución.

Satisfacción

Desde décadas atrás, el estudio de la satisfacción en la sociedad se ha convertido en un instrumento de valor creciente, para el mejoramiento de productos, para la venta de servicios o para realizar investigación en el área. Las organizaciones deben aspirar a atraer y mantener clientes en forma sistemática, pues ellos constituyen la fuente indispensable que permiten la supervivencia y desarrollo consistente de la entidad (Iturra & Riquelme, 2018); además, añaden, que la satisfacción es siempre un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera o se desea y está en relación con un cierto resultado.

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado, ya que está enfocada más a las percepciones y actitudes que a los criterios concretos y objetivos. La satisfacción es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluar calidad (Roca-Cruz et al., 2018).

La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de esta, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades como nos menciona López-Lemus, (2021).

Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de las instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución, Salazar & Ospina (2019).

Chiang, et al., (2021), la ha definido como "un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su

trabajo y los factores con él relacionados. Cernas, et al., (2018), indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar:

- La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.
- La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.
- La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Saavedra & Delgado, 2020). Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Luego, para esta investigación, satisfacción laboral puede ser definida como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo", de acuerdo con González-Rivas, et al., (2022). Asimismo, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Clima Organizacional

El tratamiento del clima como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte en el nivel individual. Sin embargo, el clima como concepto, tiene límites específicos que lo distinguen de otras características y de otras percepciones. Dos cualidades definidas y constantes del clima persisten en sus diversas conceptualizaciones: es una percepción y es descriptiva. Las percepciones son sensaciones o realizaciones experimentadas por un individuo. Las descripciones son informes de una persona de estas sensaciones. Aldaz, et al., (2022).

Así también, puede que existan múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de esta, sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. Así, las compañías pueden tener un clima para el servicio al cliente, de acuerdo con Cortez (2023).

Una cronología de las definiciones que los investigadores han ofrecido para el clima denota la elaboración del concepto desde las propiedades y características percibidas de la organización, discutidas por Pereira & Solís (2019); y Ríos-López, et al., (2023). El concepto recoge entonces, desde las características de la organización determinadas como percepciones (donde se presume dominan los factores de organización o circunstanciales); los esquemas cognoscitivos (donde los factores individuales son primarios determinantes); y las percepciones sumarias (donde persona y situación interactúan). Sin embargo, aparentemente, no existe investigación que trate si alguna de estas conceptualizaciones tiene un apoyo empírico mayor.

Comunicación

Soria-Reséndez, et al. (2019), mencionan que existen múltiples definiciones de comunicación, los especialistas han definido según su epistemología numerosos conceptos y han emitido una óptica diferente en la comunicación, encontraron que "la comunicación es la fuerza central de enlace que permite la coordinación de personas y por tanto el comportamiento organizado".

González-Cifuentes & González-Pardo (2023), mencionan que "la comunicación constituye el vínculo y la relación mutua entre tres personas y un proceso de intercambio de ideas, opiniones o emociones mediante la cual se pone de manifiesto las actitudes y sentimientos de los hombres, su variada y activa

participación en sus preferencias, lo positivo y lo negativo de su carácter”. Que la comunicación “constituye éste un proceso plurimotivado de naturaleza consciente e inconsciente y variable, ya que en su devenir aparecen diferentes y nuevos motivos con respecto a la intención original.”

La comunicación es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y a agilizar los flujos de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos, según Contreras & Garibay (2021).

Valencia & Castaño (2022), estudiaron que “La comunicación se define como un proceso bilateral de intercambio de información entre al menos dos personas o dos grupos: emisor el que transmite el mensaje, y el receptor el que recibe la información, y comprensión porque la información debe tener una significación para el receptor”.

Dichos autores señalan que la comunicación es un proceso de interacción y de intercambio de mensajes entre dos o varias personas con la finalidad de alcanzar determinados objetivos. La comunicación ha perfilado su objeto de estudio, se hacen investigaciones, análisis, estrategias, diagnósticos y se organizan complejas variables desde los planos económicos, políticos, científicos, tecnológicos que conforman los procesos comunicativos a fin de mejorar las interrelaciones y el fortalecimiento de identidad.

En definitiva, no sería posible convivir sin comunicación. Imagina que no se pudiese informar a los demás sobre las necesidades, o sobre lo que se piensa, el mundo estaría en un caos total. Es por ello la importancia de la comunicación (Pineda, 2020).

Objetivo general

- Diagnosticar la percepción de la satisfacción en la comunicación organizacional en la Facultad de Ciencias de la Cultura Física en alumnos de nivel licenciatura de motricidad humana, mediante una encuesta de auto reporte.

Objetivos específicos

- Determinar las diferencias significativas en la satisfacción de la comunicación entre género.
- Identificar las diferencias significativas en la satisfacción de la comunicación entre el semestre que cursan los alumnos de la licenciatura en motricidad humana.

Justificación

El aumento de la calidad de la institución académica constituye actualmente uno de los principales retos a los que se enfrentan las universidades. En este sentido, en las últimas dos décadas las universidades del país han puesto en marcha metodologías de evaluación de la calidad orientadas a la mejora institucional a través de una dinámica comunicación; para ello es importante realizar evaluaciones sobre la satisfacción de los estudiantes con la institución, como propuso Zamora-Serrano (2020).

En la presente investigación se pretende diagnosticar la percepción de la satisfacción en la comunicación organizacional en la Facultad de Ciencias de la Cultura Física en alumnos de nivel licenciatura de motricidad humana, mediante una encuesta de auto reporte. Al conocer el grado de satisfacción se puede mejorar los aspectos de la comunicación, para generar una mejor calidad de servicio, se llega a comprender mejor los problemas, y aumenta el sentido de la pertenencia de los beneficios, Charry (2018).

Esto es parte de un gran estudio muy relevante para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios, el cual servirá para poder diseñar y estructurar estrategias que estén más adecuadas a las necesidades y creencias de los estudiantes, esto impactará, sobre todo sirviendo de referencias a nivel universitario para realizar mejoras en los planes de estudio, buscando incrementar la calidad educativa, lo cual permitirá, que los estudiantes tengan una mayor satisfacción en cuanto a todo lo relacionado con su aprendizaje, durante su estancia en la universidad; a la vez saber cuáles son las fortalezas y debilidades en cuanto a determinada área o servicio prestado por la universidad todo esto de acuerdo a la satisfacción y la percepción del estudiante.

METODOLOGÍA

Sujetos o muestra

Se obtuvo una muestra de estudiantes pertenecientes a la licenciatura en motricidad humana, de la Facultad de Ciencias de la Cultura Física, la cual pertenece a la Universidad Autónoma de Chihuahua. Los participantes en el estudio fueron un total de 302 jóvenes distribuidos por género: 87 hombres y 215 mujeres.

Diseño de investigación y variables de estudio

Es un estudio descriptivo transversal comparativo. Descriptivo, porque tienen una finalidad meramente descriptiva (describen la frecuencia y distribución geográfica y/o evolución temporal de una enfermedad y/o sus posibles determinantes, o su historia natural), pueden generar hipótesis, pero nunca demostrar una asociación causal. Transversal, porque pueden también evaluar la relación entre dos o más variables en un mismo grupo de sujetos, sin considerar una de ellas como dependiente de la otra, es decir, sin asumir ninguna secuencia temporal ni relación causa-efecto entre ellas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Variables de estudio

Género: El género es la construcción social que los distintos sistemas sociales realizan basándose en el sexo biológico. Durante décadas ha sido una categoría muy útil para analizar la realidad social. De hecho, el concepto género está considerado desde los años 70 como una de las categorías centrales de las teorías feministas, según Marugán Pintos, (2020).

Satisfacción: se entiende como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización Chiang, et al., (2021).

Comunicación: es un proceso intencional, voluntario y consciente. Aplicando este concepto a las organizaciones educativas, la comunicación organizacional es un proceso que, al mantener estos atributos, se manifiesta a través de la implantación de dispositivos apropiados, de normas sobre el modo de realizarla y de prácticas organizacionales orientadas a que se haga efectiva. Requiere emisores, canales, mensaje, receptores y además todo aquello que conforma este proceso de enviar y recibir mensajes, González-Cifuentes & González-Pardo (2023).

Herramientas/Instrumentos

Se diseñó y validó una encuesta sobre la Satisfacción Organizacional de Estudiantes, constituida por 37 reactivos; los cuales se agrupan en 8 escalas que valoran aspectos sobre: el trabajo académico, comunicación, administración, infraestructura y equipamiento de trabajo, ambiente laboral, programa de movilidad académica estudiantil, calidad, Identidad y pertenencia. Dichas escalas presentan

opciones de respuestas tipo Likert, donde 0 =No sé o No aplica; 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo.

Dicha encuesta se elaboró tomando de base la Encuesta de Satisfacción Organizacional que maneja la Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos de la Universidad Autónoma de Nuevo León y la Encuesta para estudiantes participantes en Redes de movilidad estudiantil que maneja la Coordinación General de Cooperación e Internacionalización de la Universidad de Guadalajara.

Procedimiento

Aplicación de la encuesta

Se capacitó a un grupo de alumnos de la Maestría en Administración de la Educación Física, el Deporte y la Recreación de la Facultad de Ciencias de la Cultura Física para la aplicación de la encuesta.

Se les entrenó en la aplicación de la encuesta, considerando los aspectos y características básicas de la población que influyen tanto en la aplicación adecuada de encuestas o cuestionarios individuales, como en la supervisión necesaria para minimizar la cantidad de datos perdidos en este tipo de población. Además, para estandarizar los ejemplos anexos a cada una de las preguntas, si en dado momento al sujeto se le dificulta escoger o mencionar una respuesta.

El levantamiento de datos se llevó a cabo en el semestre Agosto-diciembre 2022, acudiendo a las aulas de clase a todos los grupos en todos los horarios de los alumnos, previamente se tuvo autorización por parte de los docentes encargados de la clase, los cuales pusieron a disposición el mismo espacio y el tiempo necesario.

Para la aplicación, se obtuvieron los permisos pertinentes a los propios alumnos de forma oral y enfatizando el objetivo del estudio, así solo se contó con la participación de aquellos que quisieron hacerlo de forma voluntaria. El tiempo necesario para contestar la encuesta varió de 15 a 20 minutos. Una vez aplicadas las encuestas finales se codificaron y se capturaron en el paquete estadístico SPSS versión 22.0.

Análisis estadístico

Para calcular la confiabilidad de la encuesta se realizaron varios análisis de Alfa de Cronbach y para su validez de constructo se realizaron un análisis de correlaciones variadas de Pearson.

Además, se realizó un análisis descriptivo de los datos (distribuciones porcentuales) en cuanto al género y semestre. Se llevó a cabo un análisis de varianza, con el propósito de encontrar diferencias significativas entre género con relación a la satisfacción en la comunicación organizacional.

RESULTADOS

Análisis de confiabilidad y validez

Los resultados del primer análisis de fiabilidad que se le realizó a la encuesta en general con todos los reactivos, se encontró un Alfa de Cronbach de .844 (tabla 1).

Tabla 1

Estadísticos de fiabilidad a la primera versión de la encuesta

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.832	.844	91

Por lo que se decidió para la validación utilizar el método de constructo, el cual consiste en realizar un análisis de correlaciones variadas de Pearson entre todos los reactivos y el total de ellos, resultado de este análisis fue la reducción de 91 reactivos a 37, conservando únicamente aquellos que presentaron una correlación significativa de <0.05 . Los reactivos eliminados por escala fueron los siguientes:

Tabla 2

Reactivos eliminados de las escalas

Escala	Reactivo eliminado
Trabajo académico	1,3,4,6,7,8,9,10,11,12,14,15,16,24 y 25.
Comunicación	26,27,28,30,31,32 y 33
Administración	34,38,39 y 40
Condiciones de infraestructura y equipamiento de trabajo	43,46,48,49,50,51,52,53,54,55,57,58 y 59
Ambiente laboral	63 y 65
Programa de movilidad académica estudiantil	66,67,69,70,71,72 y 73
Calidad	78,79,80 y 83
Identidad y pertinencia	84 y 87

Una vez eliminados se realizó un segundo análisis de fiabilidad a la segunda versión de la encuesta, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .918 (tabla 3).

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad a la segunda versión de la encuesta

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.907	.918	37

Teniendo un Alfa de Cronbach más aceptable se reestructura la encuesta con los 37 reactivos y cada una de las escalas queda formada de la siguiente forma:

Tabla 4

Reactivos que conforman las escalas

Escala	Reactivos
Trabajo académico	1 a 10
Comunicación	1-3,7,11,12 y 14
Administración	12 a 15
Condiciones de infraestructura y equipamiento de trabajo	16 a 21
Ambiente laboral	22 a 24
Programa de movilidad académica estudiantil	25 a 27
Calidad	28 a 31
Identidad y pertinencia	32 a 37

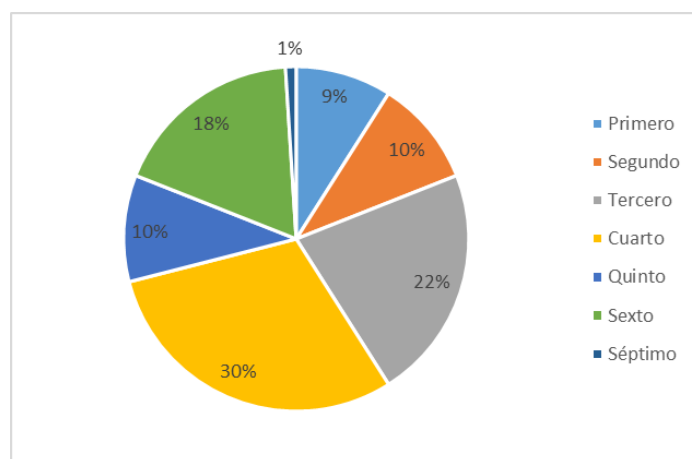
De acuerdo con la entrevista que se aplicó a los alumnos de la Licenciatura en Motricidad Humana, los alumnos que participaron voluntariamente de acuerdo con el semestre que estudian fueron la mayoría de cuarto semestre seguidos de tercero (gráfico 1)

Gráfico 1

Porcentaje de participación por semestre

La participación en cuanto al género; participaron mayormente más mujeres que hombres, pues se encontró que fueron 75% mujeres y 25% hombres (gráfico 2).

Gráfico 2



Porcentaje de participación por género

La mayoría de los alumnos participantes (60%) señalan que están totalmente de acuerdo en que han contado con la información necesaria para inscribirse, mientras que el 9% menciona lo contrario (gráfico 3).

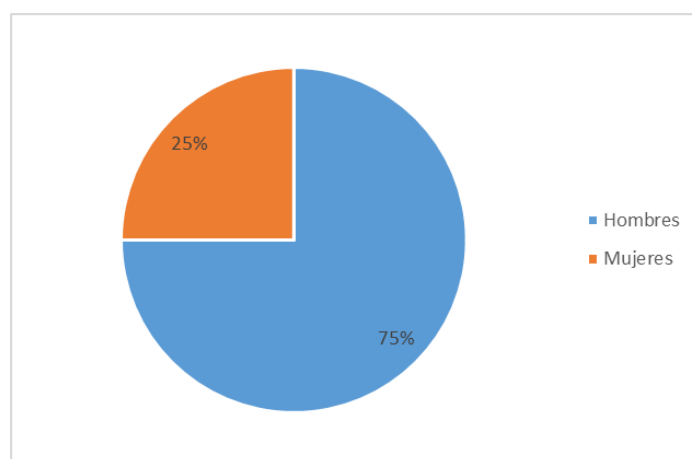
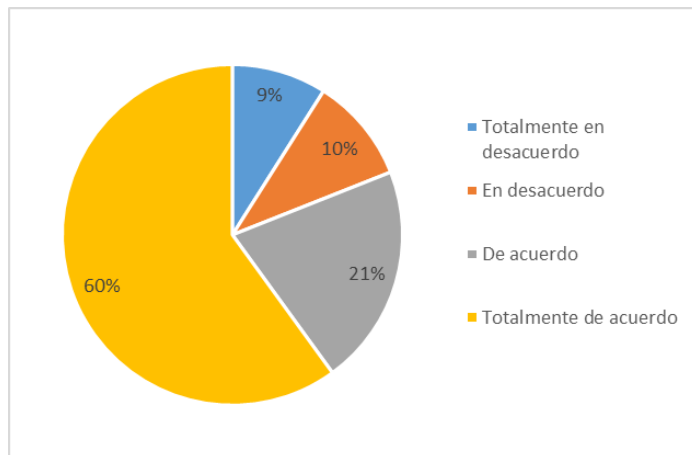


Gráfico 3

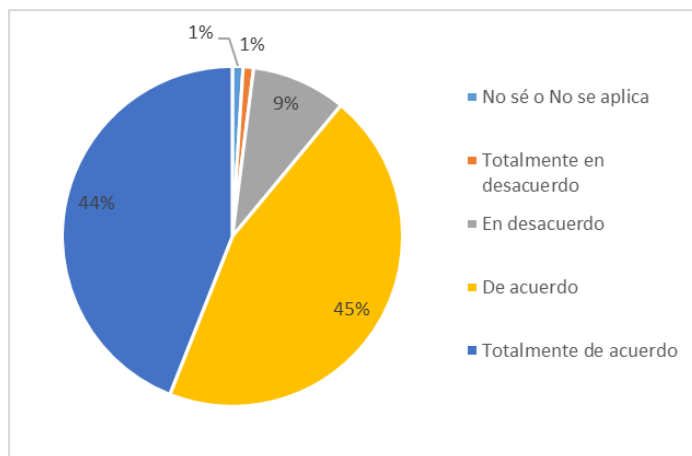
Porcentaje de satisfacción al contar con la información necesaria para inscribirse



En cuanto a los horarios de sus clases son adecuadas a sus necesidades, la mayoría de los alumnos participantes (45%) señalan que están de acuerdo y el 44% totalmente de acuerdo (gráfico 4).

Gráfico 4

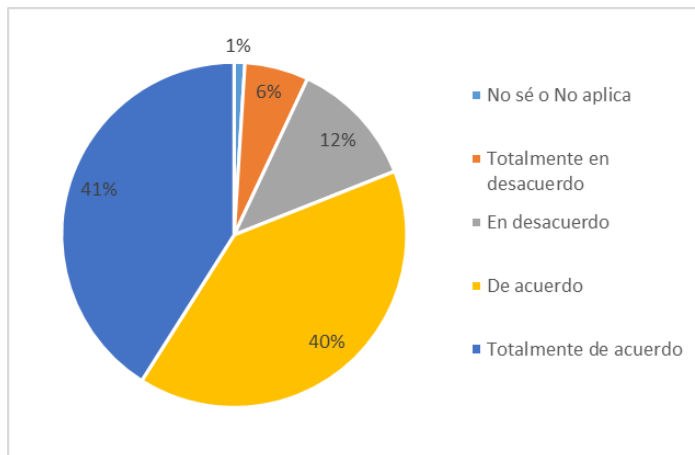
Porcentaje de satisfacción en los horarios de clases adecuados a las necesidades



La mayoría de los alumnos participantes (41%) señalan que están totalmente de acuerdo en que los maestros presentan una formación sólida, mientras que un 6% mencionan lo contrario (gráfico 5).

Gráfico 5

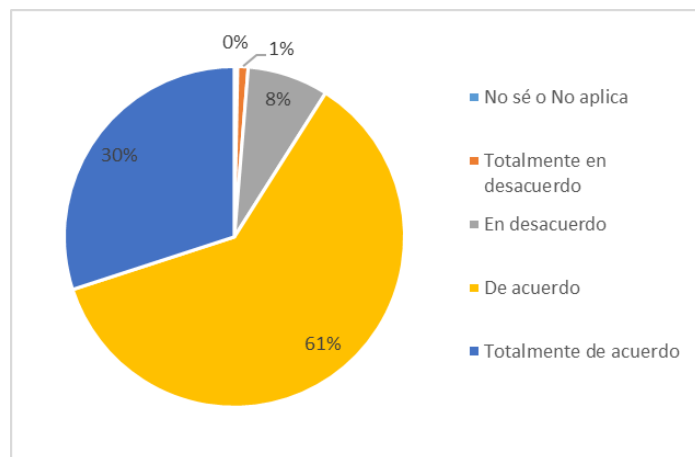
Porcentaje de satisfacción en que los maestros presentan formación Sólida



En lo referente a que, si los maestros han entregado al inicio del semestre los programas de cursos de las unidades de aprendizaje, la mayoría de los alumnos participantes (61%) perciben que están de acuerdo y el 30% totalmente de acuerdo (gráfico 6).

Gráfico 6

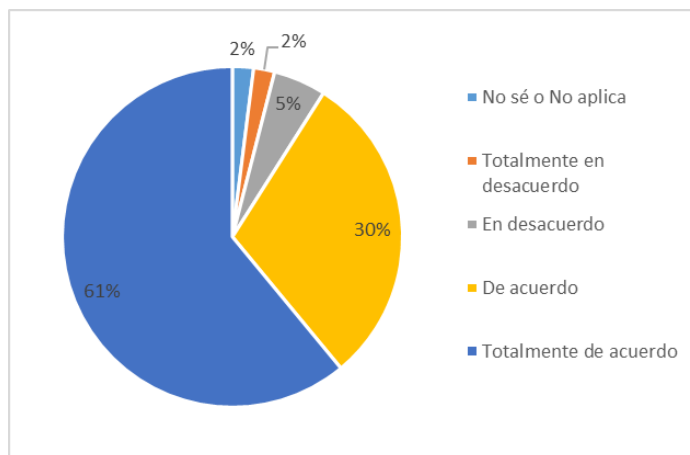
Porcentaje de satisfacción en que los maestros han entregado al inicio del semestre los programas de cursos de las unidades de aprendizaje



La mayoría de los alumnos participantes (61%) comentan que están totalmente de acuerdo en que conocen el modelo educativo de la UACH y únicamente el 2% señalan no conocerlo (gráfico 7)

Gráfico 7

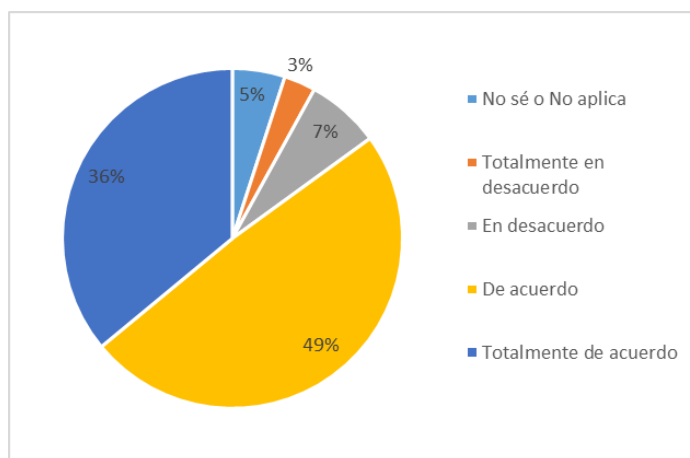
Porcentaje de satisfacción al conocer el modelo educativo de la UACH



La mayoría de los alumnos participantes (49%) mencionan que están totalmente de acuerdo en que los trámites para inscribirse son efectivos y razonables, mientras que el 3% señala lo contrario (gráfico 8).

Gráfico 8

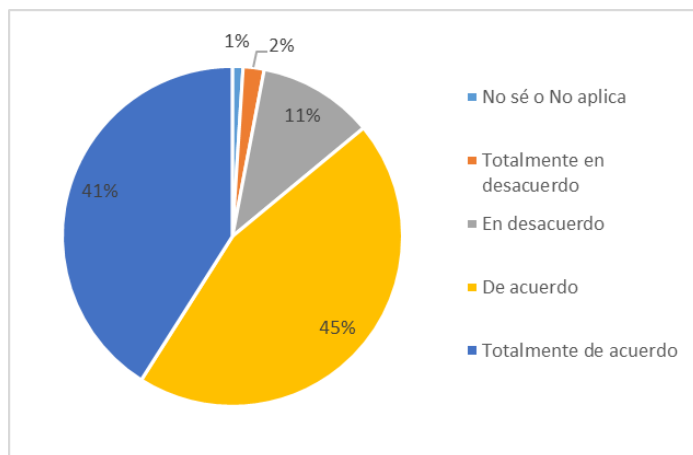
Porcentaje de satisfacción en que los trámites para inscribirse son razonables



En cuanto a la satisfacción con los procesos de inscripción en el programa educativo, la mayoría de los alumnos participantes (45%) reportan que están de acuerdo (gráfico 9).

Gráfico 9

Porcentaje de satisfacción en que están satisfechos con los procesos de inscripción del programa educativo



Análisis de varianza

Se realizaron dos análisis de varianza (ANOVA), en el primero se calculó un ANOVA simple con la finalidad de identificar diferencias significativas por género, entre los diferentes ítems correspondientes a la comunicación, los resultados muestran que no existen diferencias significativas (tabla 5).

Tabla 5

ANOVA simple entre género en la satisfacción de la comunicación

Ítems	Variable	N	Media	Desviación típica	gl	F	Sig.
P1	Hombres	23	3.17	.834	1	.059	.809
	Mujeres	77	3.22	.805	98		
P2	Hombres	23	2.91	.996	1	.944	.334
	Mujeres	77	3.10	.771	98		
P3	Hombres	23	3.26	.449	1	.040	.843
	Mujeres	77	3.23	.605	98		
P7	Hombres	23	3.48	1.039	1	.021	.884
	Mujeres	77	3.51	.737	98		
P11	Hombres	23	2.91	1.203	1	.845	.360
	Mujeres	77	3.13	.923	98		
P12	Hombres	23	3.22	.902	1	.087	.769
	Mujeres	77	3.27	.755	98		
P14	Hombres	23	3.00	.853	1	.558	.457
	Mujeres	77	3.14	.790	98		

P1.- He contado con la información necesaria para inscribirme.

P2.- Los horarios de clase son adecuados a mis necesidades.

P3.- Mis maestros tienen una formación sólida.

P7.- Mis maestros me han entregado al inicio del semestre los programas de curso de mis unidades de aprendizaje.

P11.- Conozco el Modelo Educativo de la UACH.

P12.- Los trámites para inscribirme me parecen razonables.

P14.- Estoy satisfecho con los procesos de inscripción en mi programa.

En el segundo ANOVA simple que se realizó con el propósito de identificar diferencias significativas por semestre, entre los diferentes ítems correspondientes a la comunicación, los resultados muestran que existen diferencias significativas [$F(4,95) = 3.797$ $p < .007$], donde los alumnos de segundo semestre muestran significativamente mayor satisfacción en que sus maestros entregan al inicio del semestre los programas de curso de las unidades de aprendizaje (gráfico 10 y tabla 6).

Gráfico 10

Distribución de medias en la satisfacción de la entrega al inicio del semestre los programas de curso

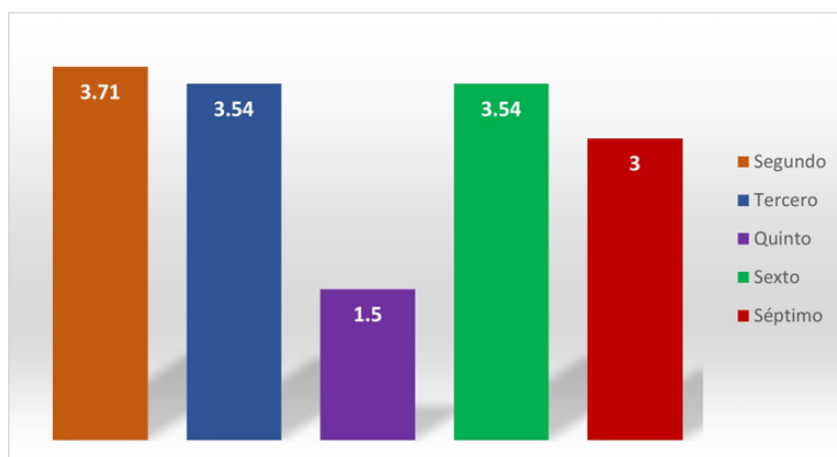


Tabla 6

ANOVA simple entre semestre en la satisfacción de la comunicación

Ítems	Semestre	N	Media	gl	F	Sig.
P1.- He contado con la información necesaria para inscribirme.	Segundo	7	2.57	4	1.937	.111
	Tercero	35	3.37	95		
	Quinto	2	2.50			
	Sexto	54	3.22			
	Séptimo	2	3.00			
P2.- Los horarios de clase son adecuados a mis necesidades.	Segundo	7	3.43	4	.378	.824
	Tercero	35	3.06	95		
	Quinto	2	3.00			
	Sexto	54	3.02			
	Séptimo	2	3.00			
P3.- Mis maestros tienen una formación sólida.	Segundo	7	3.29	4	.962	.432
	Tercero	35	3.26	95		
	Quinto	2	3.00			
	Sexto	54	3.26			
	Séptimo	2	2.5			
	Segundo	7	3.71	4	3.797	.007

P7.- Mis maestros me han entregado al inicio del semestre los programas de curso de mis unidades de aprendizaje	Tercero	35	3.54	95		
	Quinto	2	1.50			
	Sexto	54	3.54			
	Séptimo	2	3.00			
P11.- Conozco el Modelo Educativo de la UACH.	Segundo	7	2.43	4	1.243	2.98
	Tercero	35	2.97	95		
	Quinto	2	3.00			
	Sexto	54	3.22			
	Séptimo	2	3.50			
P12.- Los trámites para inscribirme me parecen razonables.	Segundo	7	3.00	4	.763	.552
	Tercero	35	3.26	95		
	Quinto	2	3.50			
	Sexto	54	3.31			
	Séptimo	2	2.50			
P14.- Estoy satisfecho con los procesos de inscripción en mi programa.	Segundo	7	2.71	4	2.135	.082
	Tercero	35	3.14	95		
	Quinto	2	2.00			
	Sexto	54	3.15			
	Séptimo	2	4.00			

DISCUSIÓN

En cuanto al análisis de confiabilidad permite determinar el grado en que los elementos del cuestionario se relacionan entre sí, obtener un índice global de la replicabilidad o de la consistencia interna de la escala en su conjunto e identificar elementos problemáticos que deberían ser excluidos de la escala, la confiabilidad de una medida se refiere al grado en el cual el proceso de medición está libre de error aleatorio, es decir la confiabilidad no incluye la medición del error sistemático.

Una de las pruebas actualmente más usadas para medir el grado de confiabilidad de una escala es el Coeficiente Alfa de Cronbach de acuerdo con Morán, et al., (2014), la cual arroja un coeficiente que representa la correlación de los puntajes obtenidos con la aplicación del instrumento en una sola ocasión; y los potencialmente obtenibles por cualquier otra prueba que pretenda medir la misma dimensión en la muestra de referencia, pero de la misma longitud de la aplicada.

En un estudio llevado a cabo por Gutiérrez, et al., (2017) se concuerda que la fiabilidad de los instrumentos empleados en esta investigación ha resultado satisfactoria para su empleo en esta muestra de alumnos. Con respecto al cumplimiento de las hipótesis planteadas, cabe señalar que se han cumplido en su mayor parte, aunque con algunas matizaciones.

No existe un acuerdo unánime sobre cuáles son los valores mínimos aceptables del Alfa de Cronbach, el cual puede oscilar de 0.00 a 1.00 De la Rubia (2020), sugiere que valores por debajo de 0.60 son inaceptables y entre 0.65 y 0.70 como mínimamente aceptables, coincidiendo ambos autores en que la escala debería tener un valor de Alfa superior a 0.90 cuando se trata de tomar decisiones que afecten la trayectoria de vida de los individuos bajo estudio.

En cuanto al nivel de satisfacción en la comunicación, la mayoría de los alumnos de la licenciatura de motricidad humana se mostraron satisfechos con la información necesaria para inscribirse, resultados similares en estudiantes universitarios de nivel licenciatura se encontraron en Salas, et al., (2020) y en Soria-Reséndez, et al. (2019); donde se halló que los alumnos de los primeros semestres, los estudiantes de fin de semana y los alumnos de licenciatura en educación física, están satisfechos con la información otorgada en su institución educativa, como información y trámites para inscribirse, procesos de registro y otorgamiento de los horarios, entrega de programas analíticos al inicio de los ciclos escolares, entre otros.

Una gran parte de los participantes señalan que están totalmente de acuerdo en que los maestros presentan una formación sólida, estos resultados en algunos estudios son similares Soria-Reséndez, et al. (2019), encontró que el 60.8% están satisfechos en la formación de los docentes; en Franco, et al., (2022), encontró una mayor satisfacción organizacional estudiantil en los aspectos sobre los docentes, específicamente en la formación sólida, son un ejemplo a seguir, cumplen con su horario de clases, las líneas de investigación facilitan la titulación y respetan los criterios en las evaluaciones.

Sin embargo, en otros estudios, como el de Murillo, et al., (2020), encontraron totalmente lo contrario, donde los docentes de escuelas normales presentan satisfacción en su trabajo que realizan como docentes, el logro del éxito de los alumnos, la percepción de su calidad como docentes, gracias a los cursos de actualización.

En un estudio desarrollado por Mosqueda, et al., (2022) se relaciona y se evidencia que existe entre el clima y la satisfacción en la comunicación mostrando que, si el maestro busca darle poder de decisión a sus estudiantes, oportunidad de socializar de forma saludable y premiar la mejora personal y el esfuerzo, es muy probable que el estudiante desarrolle una mejor aceptación de su rol.

En lo referente a la satisfacción entre el género no se encontraron diferencias significativas, lo que se puede explicar, es que tanto chicos como chicas reciben la misma información y siguen los mismos pasos para terminar su proceso de inscripción; de igual forma se encontró resultados iguales en Soria-Reséndez, et al. (2019) y Franco, et al., (2022).

Por el contrario, se encontró que los alumnos de segundo semestre muestran significativamente mayor satisfacción en que sus maestros entregan al inicio del semestre los programas de curso de las unidades de aprendizaje, estos resultados son semejantes al de Soria-Reséndez, et al. (2019), quien señala que los primeros cuatro semestres recibieron significativamente mayor información necesaria para inscribirse que los últimos semestres y estar satisfechos en la entrega al inicio del semestre de los programas de curso de las unidades de aprendizaje.

Resultados contrarios se encuentran en Franco, et al., (2022), donde se menciona que no existen diferencias significativas entre semestre, cabe señalar que el estudio se realizó con estudiantes de nivel maestría y no de nivel licenciatura.

Con respecto a la satisfacción por el clima y la comunicación entre estudiante y maestro se concuerda con Fierro-Suero, et al., (2021), con base a los resultados obtenidos, se plantea fundamentalmente establecer climas positivos de aula en base a estrategias de comunicación que acerquen la figura de profesores y alumnos, ayudándolos a establecer relaciones que hagan que los alumnos se sientan más satisfechos e involucrados en las clases.

CONCLUSIONES

Se concluye, que la encuesta diseñada es aceptable ya que su alfa de Cronbach es superior a 0.090, según los criterios antes mencionados; y en relación a la satisfacción estudiantil va cambiando o evolucionando de acuerdo al proceso de formación vivido, en los primeros semestres es natural que estén interesados y satisfechos en la información necesaria para apropiarse de esa identidad que está en construcción; por lo contrario, es de esperarse que en los últimos semestres los alumnos muestran significativamente mayor opinión sobre la institución a la que pertenecen.

El analizar la satisfacción de estudiantes, tiene un nivel de complejidad porque sus tomas de decisiones son tan cambiantes a las acciones previamente vividas, por lo que se puede convertir en complicado y complejo, como el análisis de cada uno de sus criterios que la conforman, dado que se carece de instrumentos o herramientas que sean sencillas, cortas y a la vez eficientes y validadas; sin embargo, se considera relevante, que toda aportación de los estudiantes o cualquier recurso humano relacionado

con la misma, es relevante, puesto que cuando se plantea el reto de mejorar la calidad de su servicio en el aspecto de la comunicación o información, tiene que partir de la idea de que cualquier cosa por bien que esté, siempre es susceptible de hacerse mejor; así como que toda mejora, por insignificante que parezca, es en un principio esencial.

Con este estudio, se otorga un punto de partida para investigaciones futuras, dado que la información y comunicación escolar se debe de actualizar y atender a las nuevas globalizaciones con la tecnología acorde, característica de estar siempre expenso a la mejora continua, por su propia naturaleza, no posee un plazo final, siempre habrá algo que mejorar, pues se trata de un proceso cíclico, en espiral, permanente.

REFERENCIAS

- Aldaz Quinto, M. A. D. R., Alvarado Torres, M. W. Y., Castro Ramírez, M. N. A., & Fajardo Campaña, M. C. M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Cernas, D., Mercado, P. & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2), 1-18 <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Charry-Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, *The management of internal communication and the organizational climate in the sector public*. *Comuni@cción*, vol.9 no.1 Puno. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiang, M. M., Quijada, M. Rivera, M. Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud de los trabajadores*, Volumen 29 N° 2, 104-114.
- Contreras Delgado, O. E. & Garibay Rendón, N. E. (2021). Comunicación organizacional. Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. In *Mediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. DOI: <http://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Cortez Rodríguez, N. N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>
- De la Rubia, J. M., (2020). Validación de una escala para medir actitud hacia la infidelidad en personas mexicanas casadas de Monterrey. *Revista Costarricense de Psicología*, 39(1), 107-132. <https://doi.org/10.22544/rcps.v39i01.06>
- Fierro-Suero, S., Velázquez-Ahumada, N., & Fernández-Espínola, C. (2021). La influencia del clima de aula sobre las emociones del alumnado (The influence of the classroom climate on the student's emotions). *Retos*, 42, 432-442. <https://doi.org/10.47197/retos.v42i0.87305>
- Franco Pombo, M. R., Gutiérrez Cáceres, R., Carrión Martínez, J. J. & Luque De la Rosa, A. (2022). Estudio del clima organizacional en las instituciones de educación superior: percepciones sobre la satisfacción y expectativas en Ecuador. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, Vol. 22 (2). 241-257. <https://doi.org/10.30827/eticanet.v22i2.24911>
- González-Cifuentes, D. y González-Pardo, R. (2023). Abordajes de la comunicación organizacional: un análisis sistemático de la producción académica en Web of Science. *metodos. revista de ciencias sociales*, 11(2), m231102a03. <http://dx.doi.org/10.17502/mrcs.v11i2.612>
- González-Rivas, R. A., Gastélum-Cuadras, G., Zueck-Enríquez, M. del C., Núñez Enríquez, O., & Soto Valenzuela, M. C. (2022). Expectativas laborales de los estudiantes de licenciatura en Educación Física en México (Work expectations of physical education teacher education candidates in Mexico). *Retos*, 43, 752-762. <https://doi.org/10.47197/retos.v43i0.89758>
- Gutiérrez, M., Tomás, J. M., & Calatayud, P. (2017). Influencia del clima motivacional en educación física sobre las metas de logro y la satisfacción con la vida de los adolescentes (Influence of motivational climate in physical education on achievement goals and adolescents' life satisfaction). *Retos*, 31, 157-163. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i31.49421>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación científica. (6ª. ed.). México: MacGraw-Hill.
- Iturra TC, Riquelme HG. (2018). Percepción de los estudiantes y docentes de Enfermería con respecto a la pertinencia de la rúbrica de evaluación clínica. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(4):131-142.
- López-Lemus, J. A., De la Garza Carranza, M. T., Ramos-Arévalo, S. D., & Patiño-Velázquez, J. A.. (2021). La Satisfacción Profesional del Estudiante Universitario de Movilidad Académica Internacional en el Estado de Guanajuato, México. *Foro de Educación*, 19(2), 403-430. doi: <http://dx.doi.org/10.14516/fde.788>
- Marugán Pintos, B. (2020). Género. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 18, pp. 199-213. doi: <https://doi.org/10.20318/eunomia.2020.5273>
- Morán, C., Méndez, L. M., González, M. T., Landero-Hernández, R., & Menezes, E. (2014). Evaluación de las propiedades psicométricas del Brief COPE, su relación con el NEO PI-R y diferencias de género en Brasil. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1305-1320. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.eppb>
- Mosqueda, S., Ródenas-Cuenca, L. T., Balaguer, I., Salcido Otañez, Y. E., & López-Walle, J. M. (2022). Diferencias demográficas de climas motivacionales, necesidades psicológicas básicas y cohesión en jóvenes (Demographic differences in motivational climates, basic psychological needs and cohesion in young people). *Retos*, 43, 613–622. <https://doi.org/10.47197/retos.v43i0.88608>
- Murillo Parra, L. D., Ramos Estrada, D. Y., García Cedillo, I., & Sotelo Castillo, M. A. (2020). Estrategias educativas inclusivas y su relación con la autoeficacia de docentes en formación. *Actualidades Investigativas En Educación*, 20(1), 25. <https://doi.org/10.15517/aie.v20i1.40060>
- Pereira Santana, A. E., & Solís Mejías, D. J. (2019). Factores del clima organizacional: (Caso: Instituciones educativas de San Carlos). *Revista Científica*, 4(Ed. Esp.), 95–115. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Ríos-López, L. A., Saldaña-Pinto, C. A., Alejandría-Castro, C. A., & Fasanando-Puyo, T. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 2(1), e455. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.455>
- Roca Cruz, A., Cabello Manrique, D., Gonzalez, J., & Courel-Ibáñez, J. (2018). Estudio de satisfacción de los asistentes a la Universiada de Invierno Granada 2015 (Study on attendees' satisfaction at the Winter University Games of Granada 2015). *Retos*, 33, 247–251. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i33.58614>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salas Torres, L. H., Gutiérrez González, L., & Pérez Garza, C. (2020). Análisis del Clima Organizacional para el desarrollo de los trabajadores de una Institución de Educación Superior de la Región Centro de Coahuila. *Revista Latindex*, 1369-1376.

Salazar-Marmolejo, L. & Ospina-Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. Colección Académica de Ciencias Estratégicas, Vol 6, No 1. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soria-Reséndez, A. C., Pedraza-Melo, N. A., & Bernal-González, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Universitaria* 29, e2205. doi. <http://doi.org/10.15174.au.2019.2205>

Valencia Franco, E. J. & Castaño González, E. J. (2022). Comunicación organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación & Desarrollo*, 30(2), 191–218. <https://doi.org/10.14482/indes.30.2.658.45>

Zamora-Serrano, E. P. . (2020). La evaluación de la educación superior, los casos de evaluación institucional internacional en Costa Rica. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 11(1), 1–24. <https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2930>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 