

## Satisfacción del estudiante con su formación profesional y número de créditos aprobados

*Student satisfaction with their training and number of credits approved*

**María Esther Barradas Alarcón**

[ebarradas@uv.mx](mailto:ebarradas@uv.mx)

**Javier López González**

[jalopez@uv.mx](mailto:jalopez@uv.mx)

**Martha Luna Martínez**

[marthalumar@hotmail.com](mailto:marthalumar@hotmail.com)

**Nataly de los Ángeles Hernández Texon**

[nselegna\\_20@hotmail.com](mailto:nselegna_20@hotmail.com)

**Ángel de Jesús González Martínez**

[angelottegonzalez@hotmail.com](mailto:angelottegonzalez@hotmail.com)

### Resumen

Investigación realizada con estudiantes de Psicología de la Universidad Veracruzana, generación 2011. Tipo de estudio.- fue descriptivo transversal, cuantitativo. Objetivo fue identificar el grado de satisfacción en la formación académica así como el número de créditos aprobados. Instrumento aplicado.- fue el Cuestionario Satisfacción de Estudiantes U.V. y se analizó su avance crediticio a través del kardex.. Resultados: En cuanto a la opinión sobre la organización académica y el desempeño institucional el 3.7 % de los estudiante dijo que estaba muy mal, el 22.7% opino que es regular, el 29.4% y 7.1 5 señalan que está bien y muy bien respectivamente. De 280 a 300 créditos el 15% de los estudiantes, de 331 a 330 créditos el 18% se encuentran en ese rango, y de 361 a 390 créditos el 29% de los estudiantes finalmente 38% de los estudiantes tiene un avance crediticio entre los 361 a 390 créditos.

## Abstract

Research conducted with students of Psychology of the Universidad Veracruzana, 2011 generation. Type Cross-sectional study was quantitative. Objective was to identify the degree of satisfaction du academic training and the number of loans approved. Instrument was applied UV Satisfaction Questionnaire Students and advance credit through kardex analyzed.. Results: In terms of opinion on the academic organization and institutional performance 3.7% of students said it was very bad, 22.7% think it is fair, 29.4% 7.1 and 5 set is right and good respectively. 280-300 credits of 15% of students, 331-330 credits 18% are in that range, and 361-390 credits 29% of the students finally 38% of students have a credit advance between 361-390 credits.

**Palabras claves / Key words:** Satisfacción, estudiante, créditos aprobados / Satisfaction student. loans approved.

---

## Introducción

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera como uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza. Según menciona Suárez Zozaya, (2013:34).

Dentro de la teoría de la calidad total define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización, en este caso el cliente es el estudiante. Partiendo de esto entonces la satisfacción del cliente o usuario en este caso del estudiante configura un indicador de calidad. (Zas, 2002). Pues evidencia la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. (Jiménez, 2011).

Es por que el presente trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos que la Universidad Veracruzana en particular la Facultad de Psicología región Veracruz está ofreciendo.

### **Satisfacción del estudiante**

La posición estratégica para la educación a nivel Superior es que tiene que ser pertinente, equitativa y de calidad dentro del marco de la internacionalización, son aspectos impostergable e indisoluble considerados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Cuando se habla de pertinente se refiere a que los contenidos y los métodos de enseñanza propicien verdaderamente el aprendizaje de cada uno de los estudiantes indistintamente de la diversidad tanto individual como social y cultural es decir que sean incluyentes, En cuanto equitativas que sean igualitarias y en oportunidades de acceso, permanencia y eficiencia terminal, y la calidad implica que se cubran eficazmente las metas propuestas en los planes y educativos.

En México la Subsecretaria de Educación Superior (20014) de la SEP, apoyada en otras instancias crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación. Los organismos que lo sustentan son: Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. (COPAES), Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE), Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI), Programa para el mejoramiento del Profesorado (PRODEP), Sistema Nacional de Investigadores (SNI), regulado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) y Dirección General de Profesiones (DGP). Aunado a este sistema de Evaluación, existen otras instancias que realizan actividades con el principal objetivo de mejorar la calidad educativa, Rodríguez Andujo (2009) menciona los más representativos: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), los comités de acreditación de programas educativos, que funcionan como asociaciones civiles, el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, AC (COPAES), el Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (Cosnet) y la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES).

En el caso de la evaluación de la calidad de la carrera de psicología es el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP). Organismo reconocido por COPAES que funge como asesor en lo académico de las Carreras de Psicología de México sin fines de lucro, únicamente dedicado primordialmente entre algunos de sus objetivos a:

- Orientar la enseñanza e investigación de la psicología a la solución de los problemas sociales que plantea la realidad nacional en lo que a esta disciplina respecta.
- Contribuir en el campo de la Psicología, a la implementación de las políticas y normas contempladas en la Ley Federal de Educación de la República Mexicana.
- Impulsar la enseñanza, investigación, difusión y el ejercicio profesional de la psicología científica en las instituciones de enseñanza y/o de investigación de la República Mexicana.
- Otorgar la acreditación a los programas educativos que satisfagan los estándares de calidad en la formación de los profesionales de la psicología, en los niveles de licenciatura y posgrado.

Fundamentada en lo que la UNESCO señala y lo que implica la evaluación de la calidad en la educación la Universidad Veracruzana en su Modelo Educativo Integral Flexible (MEIF) tiene contemplada la formación integral de los estudiantes en cuatro aspectos: a) Formación intelectual. Este tipo de formación tiende a fomentar en los estudiantes el pensamiento lógico, crítico y creativo necesario para el desarrollo de conocimientos, sobre todo aquellos de carácter teórico que circulan de manera privilegiada en el ámbito universitario; así como a propiciar una actitud de aprendizaje permanente que permita la autoformación. b) Formación humana. Es un componente indispensable de la formación integral y se relaciona con el desarrollo de actitudes y la integración de valores que influyen en el crecimiento personal y social del ser humano como individuo. La formación humana debe abordar al sujeto en sus dimensiones emocional, espiritual y corporal, c) Formación social. Fortalece los valores y las actitudes que le permiten al sujeto relacionarse y convivir con otros. Desde esta perspectiva se propicia la sensibilización, el reconocimiento y la correcta ubicación de las diversas problemáticas sociales; se fortalece el trabajo en equipo, el respeto por las opiniones que difieren de la suya y el respeto hacia la diversidad cultural, d) Formación profesional.

Este desarrollo está orientado hacia la generación de conocimientos, habilidades y actitudes encaminados al saber hacer de la profesión. La formación profesional incluye tanto una ética de la disciplina en su ejercicio como los nuevos saberes que favorezcan la inserción de los egresados en condiciones favorables en la situación actual del mundo del trabajo. (U.V 1999). En particular la Facultad de psicología como parte de la Universidad Veracruzana en su plan de estudios En el mismo plan, se pretende lograr los objetivos particulares:

Y en sus objetivos particulares exalta que el estudiante desarrolle la capacidad crítica creativa ante el trabajo multi e interdisciplinario así como de habilidades para el manejo de métodos, técnicas e instrumentos de investigación e intervención en el ámbito de la disciplina psicológica. Y Desarrolle una actitud de conocimiento y respeto a la diversidad cultural y de franca tolerancia en el manejo de sus relaciones interpersonales, contempla además el Favorecer el conocimiento de la realidad histórico nacional a fin de apropiarse de ella los valores intelectuales, humanos, sociales, culturales y artísticos, propiciar el interés por el desarrollo del conocimiento científico y tecnológico, en particular el de la psicología, entre otros .( pp 81, 82), objetivos que consideran los cambios propios de una sociedad globalizada. Hoy en día este Plan de estudios de la Licenciatura en Psicología de la Universidad veracruzana, está siendo evaluado como requisito para el rediseño curricular. Y uno de los protagonistas principales en esta evaluación son los estudiantes cuya visión, es producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, por lo que sus comentarios como usuarios del servicio que se les ofrece, permitirá tener una idea más realista, de la cual se pueda partir, para elaborar nuevas propuestas que mejoren la gestión y el desarrollo de los programas académicos. Es decir, la satisfacción del estudiante es un indicador importante del resultado percibido tanto pasado, como actual y futuro de una empresa o cuales quiera otra entidad ofertante de productos, en este caso formación de la profesión. (Anderson, Fornell y Lehmann, 1994). Concluyendo la información aportada por ellos facilita predecir y prever los indicadores importantes del funcionamiento de la institución. Luego entonces la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva.

### **Método.**

## Descripción del Método.

**Tipo de investigación.** El estudio es de tipo descriptivo que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), pretende establecer las características, los niveles de asociación, las formas de manifestación o los índices de ocurrencia del problema de investigación.

**Método.** Se realizó a través de una metodología cuantitativa; que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es el método que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, confiando en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

**Variable 1.-** Para fines de este trabajo se define la satisfacción del estudiante como la satisfacción del alumno establecida por diversos factores que influyen en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad de los docentes y su enseñanza para la formación académica, profesional y humana del alumno, los servicios que brinda la Institución, la Infraestructura con la que cuenta la Universidad, la manera en que está organizada y en que ejerce la administración de esta.

**Variable 2:** Rendimiento Académico entendido como las calificaciones, o tasas de éxito o fracaso, las actitudes y la satisfacción del alumno. (Tejedor y García-Valcárcel, 2006)

**El Instrumento aplicado** fue el Instrumento aplicado fue el Cuestionario satisfacción de estudiantes U.V, constituido por preguntas cerradas, que mide las siguientes dimensiones: 1.-Opinión de los estudiantes sobre la formación profesional que está recibiendo, 2.- Opinión sobre la formación social recibida, 3.- Recomendaciones para mejorar el perfil de formación profesional, 4.- Opinión sobre la organización académica, 5.- Opinión sobre la organización académica y el desempeño institucional, 6, Opinión sobre la organización institucional y 7. Satisfacción con la institución en que estudia la licenciatura y con la carrera cursada.

**La Población** estuvo integrada por los 76 integrantes de las generaciones 2011 del Plan de Estudios de la Licenciatura en Psicología de la Facultad de Psicología – Veracruz de la Universidad Veracruzana. Fueron seleccionadas de manera no probabilística puesto que se considera que estos estudiantes poseen una visión más global los servicios que ofrece la universidad particularmente la carrera de psicología.

El procesamiento de los datos se realizó con programa estadístico para las ciencias sociales SPSS.

## **Resultados**

A continuación se presentan las tablas que concentran los resultados de las alternativas que eligieron los 76 estudiantes de la Generación 2011 de la Facultad de Psicología – Veracruz, en las áreas que se exploraron.

	Nada		Poco		En parte		Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Optar por trabajo en distintos sectores económicos	4	6%	12	19%	33	52%	14	22%
b) Trabajar en un sector	5	8%	20	32%	30	48%	8	13%

**I. OPINIÓN  
DE LOS  
ESTUDIANTE  
S SOBRE LA  
FORMACIÓN  
PROFESION  
AL  
QUE ESTÁ  
RECIBIENDO**

Tabla I Opinión sobre la orientación ocupacional y valorativa de la formación



económico específico

c) Vincularse con alguna institución/empresa en particular	6	10%	18	29%	30	48%	9	14%
d) Continuar capacitándose	0	0%	9	14%	26	41%	28	44%
e) Pensar creativamente	0	0%	10	16%	32	51%	21	33%
f) Desarrollarse de manera independiente	1	2%	10	16%	27	43%	25	40%
g) Interesarse por los problemas que afectan al país	5	8%	8	13%	32	51%	18	29%
h) Otro:	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

**Tabla II Comentarios sobre los contenidos de los planes de estudio**

	Ningún		Poco		En parte		Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Enseñanza teórica	0	0%	4	6%	21	33%	38	60%
b) Enseñanza metodológica	1	2%	8	13%	27	43%	27	43%
c) Enseñanza de matemáticas y estadística	2	3%	48	76%	12	19%	1	2%
d) Enseñanza de técnicas de la carrera	3	5%	21	33%	29	46%	10	16%
e) Prácticas: de laboratorio, de campo, en talleres, clínicas,	5	8%	29	46%	18	29%	11	17%
	11	2.2	110	22	107	21.4	194	38.8

TOTALES

**Tabla III Opinión sobre los conocimientos y habilidades aprendidas**

	Ninguno		Poco		En parte		Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Conocimientos generales de naturaleza científica y/o humanista	0	0%	12	19%	32	51%	19	30%
b) Conocimientos amplios y actualizados de los principales enfoques teóricos de la disciplina	0	0%	7	11%	37	59%	19	30%
c) Habilidades para la comunicación oral, escrita y/o gráfica	0	0%	11	17%	37	59%	15	24%
d) Habilidad para la búsqueda de información	0	0%	3	5%	27	43%	33	52%
e) Capacidad analítica y lógica	0	0%	12	19%	30	48%	21	33%
f) Capacidad para ampliar conocimientos	0	0%	10	16%	35	56%	18	29%
g) Conocimientos técnicos de la disciplina	0	0%	10	16%	42	67%	11	17%
h) Capacidad para la identificación y solución de problemas	1	2%	8	13%	35	56%	19	30%

**DIMENSION II. OPINIÓN SOBRE LA FORMACIÓN SOCIAL RECIBIDA**

**Tabla IV ¿Cuál es la opinión de los estudiantes sobre la formación social recibida?**

	Ninguno		Poco		En parte		Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%
La formación que usted recibe le estimula a estar más informado? (lectura de periódicos, revistas y libros de interés general).	0	0%	11	17%	36	57%	16	25%
¿La formación que usted recibe lo impulsa a ser más participativo en asuntos de su interés público?	1	2%	12	19%	44	70%	6	10%

¿La formación que usted recibe le motiva a promover iniciativas benéficas para la colectividad?

	6	10%	12	19%	31	49%	14	22%
otra	7	2.3	35	11.6	111	37	36	12

**DIMENSION III RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL PERFIL DE FORMACIÓN**

**PROFESIONAL**

**Tabla V ¿Qué modificaciones sugeriría al plan de estudios que usted cursa? (señale en el cuadro de la derecha su respuesta)**

	Ampliar		Mantener		Reducir	
	f	%	f	%	f	%
a) Contenidos teóricos	23	37%	37	59%	3	5%
b) Contenidos metodológicos	30	48%	32	51%	1	2%
c) Contenidos técnicos	46	73%	17	27%	0	0%
d) Prácticas profesionales	58	92%	5	8%	0	0%
e) Enseñanza de matemáticas y estadística	37	59%	21	33%	5	8%
f) Otra:	58	92%	1	2%	0	0%

**Tabla VI Señale en qué grado es importante actualizar los siguientes aspectos del plan de estudios que usted ha cursado, (anote su respuesta en el cuadro correspondiente de acuerdo con la siguiente escala).**

	Nada Importante		Poco importante		Importante		Muy importante	
	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Contenidos teóricos	1	2%	2	3%	29	46%	31	49%
b) Contenidos metodológicos	1	2%	4	6%	23	37%	35	36%
c) Contenidos técnicos	1	2%	6	10%	26	41%	30	48%
d) Prácticas profesionales	0	0%	2	3%	11	17%	51	81%
e) Enseñanza de matemáticas y estadística	1	2%	15	24%	29	46%	18	29%
f) Otra:	62	98%	1	2%				

#### DIMENSION IV. OPINIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN ACADÉMICA

Tabla VII A Haciendo una evaluación del conjunto de los profesores, indique qué porcentaje de los docentes de la carrera que usted cursa contaron con las siguientes condiciones.

	De 0 a 25%		De 26 a 50%		De 51 a 75%		De 76 a 100%	
	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Conocimiento amplio de la materia	1	2%	8	13%	35	56%	19	30%
b) Claridad expositiva	3	5%	10	16%	36	57%	14	22%
c) Atención fuera de clases	5	8%	16	25%	21	33%	21	33%
d) Pluralidad de enfoques teóricos y metodológicos	4	6%	20	32%	26	41%	13	21%
e) Evaluación objetiva de los trabajos escritos y exámenes	5	8%	11	17%	33	52%	14	22%
f) Motivación para acceder a nuevos conocimientos	4	6%	20	32%	25	40%	14	22%
g) Motivación a la participación de estudiantes en clase	0	0%	15	24%	29	46%	19	30%

h) Respeto al alumnado	1	2%	8	13%	21	33%	33	52%
i) Asistencia regular a clase	1	2%	16	25%	31	49%	15	24%
a) Conocimiento amplio de la materia	7	11%	19	30%	26	41%	11	17%
j) Puntualidad	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
k) Otro:	31	3.1%	133	13.3%	293	29.3%	3	173.

### DIMENSION V. OPINIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN ACADÉMICA Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

**Tabla VIII ¿Indique en qué medida han sido atendidos estos aspectos referidos a la organización académica y administrativa de la carrera que cursas de acuerdo con la siguiente escala?**

	Mala		Regular		Buena		Muy buena	
	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Realización de foros académicos de apoyo para los cursos y seminarios	5	8%	28	44%	26	41%	4	6%
b) Estímulo al trabajo de investigación conjunto entre profesores y alumnos	5	8%	25	40%	25	40%	8	13%
c) Orientación y conducción de trabajos terminales o tesinas	2	3%	14	22%	42	67%	5	8%
d) Atención del responsable de la carrera a las necesidades	6	10%	25	40%	25	40%	7	11%

académicas de los alumnos

e) Asignación de profesores al inicio del periodo lectivo	5	8%	25	40%	29	46%	4	6%
f) Apoyo y orientación para la realización de servicio social	3	5%	20	32%	28	44%	12	19%
g) Entrega a los alumnos de los programas de las materias/seminarios	0	0%	22	35%	31	49%	10	16%
h) Otro:	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
i) En cuanto a la opinión sobre la organización académica y el desempeño	26	3.7%	159	22.7%	206	29.4%	50	7.1%

**DIMENSION VI. OPINIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL**

**Tabla IX Nos interesa su opinión en torno a la calidad de los servicios que a continuación se enlistan, marque el cuadro que corresponda a su opción de acuerdo con las siguientes opciones:**

	Mala		Regular		Buena		Muy buena	
	f	%	f	%	f	%	f	%
a) Atención a las solicitudes de documentación y registro de los alumnos	0	0%	18	29%	34	54%	11	17%
b) Disponibilidad del material bibliográfico y hemerográfico	1	2%	20	32%	28	44%	14	22%
c) Atención del personal encargado del servicio de biblioteca y hemeroteca	1	2%	3	5%	23	37%	36	57%
d) Acceso a los servicios de	0	0%	0	0%	30	48%	33	52%

cómputo

e) Disponibilidad de material didáctico	2	3%	17	27%	28	44%	16	25%
f) Equipamiento de aulas	2	3%	19	30%	34	54%	8	13%
g) Equipamiento de laboratorios, talleres	15	24%	27	43%	17	27%	4	6%
h) Existencia de espacios para desarrollar sus actividades de estudio	10	16%	30	48%	18	29%	5	8%
i) Limpieza de salones	2	3%	9	14%	33	52%	19	30%
j) Limpieza de sanitarios	13	21%	20	32%	21	33%	9	14%
k) Limpieza de laboratorios	12	19%	20	32%	24	38%	7	11%

## DIMENSION VII. SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN EN QUE ESTUDIA LA LICENCIATURA Y CON LA CARRERA CURSADA

**Tabla X ¿Cuál es la satisfacción con la licenciatura en psicología y la universidad donde la cursas?**

	SI		NO	
	f	%	f	%
¿Si Ud. tuviera que cursar nuevamente su licenciatura elegiría inscribirse en la misma institución?	55	87%	8	13%
14.- ¿Si Ud. tuviera que cursar nuevamente su licenciatura elegiría la misma carrera que cursó?	50	79%	13	21%

**Tabla XI de Promedios de calificación**

DE 6 A 7	DE 7.01 A 8	DE 8.01 A 9	DE 9.01 A 10
----------	-------------	-------------	--------------



f	%	f	%	f	%	f	%
0	0%	2	6%	22	65%	10	29%

**Tabla XII Créditos cursados al momento**

DE 280 - 300		DE 301 - 330		DE 331 - 360		DE 361 - 390	
f	%	f	%	f	%	f	%
5	15%	6	18%	10	29%	13	38%

## Conclusión

A continuación se dan a conocer las conclusiones de la satisfacción que tiene los estudiantes de la Licenciatura en Psicología, en relación a:

- 1) En cuanto a la formación integral del modelo educativo integral flexible de la universidad veracruzana los resultados dejan ver que es la formación intelectual la más destacada reflejada sobre todo en el 33% que señala que son muy preparados en esto y el 51% quienes dicen que si en parte son preparados en el desarrollo de estas habilidades. Continuando con el indicador de seguir capacitándose y actuar de manera independiente y en relación al aspecto la formación humana, para interesarse en participar en asunto de interés público de los problemas que afectan al país, resultados similares fueron encontrados por Barradas et al (2014).
- 2) El objetivo general de la carrera, el 60% reconocen mucho, ser formados con conocimientos teóricos, y con el reconocimiento científicos en un 43% y humanistas que les permitirán trabajar en distintos sectores económicos.
- 3) Los objetivos particulares de la carrera, el 29% se sienten muy satisfechos y el 51% se siente en parte satisfechos en ser estimulados a estar informados, esto los conlleva a asumir una actitud de participación en los procesos de democratización y justicia en el contexto nacional.

4) Propuestas para mejorar el plan de estudios, predomina ampliar las prácticas profesionales en el 92% por considerarlas muy importantes y la enseñanza de las matemáticas y la estadística y de los contenidos Técnicos en un 73% metodológicos 48%,. Este mismo resultado fue encontrado por Barradas et. al (2014)

6) Características de los docentes, predomina: la atención que reciben fuera de clase con un 33 %, y el respeto que les muestran con un 52%; le sigue el reconocimiento que tienen de sus profesores en relación al dominio de la materia y la claridad expositiva y la motivación para que participen en clase y accedan a nuevos conocimientos.

7) La organización académica, se sienten bien atendidos en la realización de foros académicos con un 41% y sienten que la atención ha sido buena en relación a la orientación y conducción de trabajos terminales en un 40%; y el 40% consideran como regular la atención que reciben por parte del responsable de la carrera cuando tienen necesidades académicas.

8) La organización institucional, predomina en un 57% y 52%, una opinión muy buena en cuanto a la atención y disponibilidad de material bibliográfico y hemerográfico así como el acceso de los servicios de computo respectivamente. Y un 52% y 33% tienen una opinión buena en relación la limpieza de salones y sanitarios respectivamente.

Como colorarlo de satisfacción, el 87% menciona que si tuvieran que cursar nuevamente su licenciatura elegiría la misma institución y el 79% de los integrantes de la población de estudio, si tuvieran que elegir nuevamente su licenciatura, elegirían la misma carrera

9) El 100% de los estudiantes tienen promedios probatorios, entre ellos el 65% tiene su promedio es de 8 a 9 y el 29% su promedio se encuentra entre 9.1 a 10 en cuanto a su avance crediticio 29% su avance crediticio se encuentra entre 331-360 créditos, el 38% su avance crediticio va de 361 a 390 créditos esto se puede asociar con el porcentaje tan alto de estudiantes que señalan estar satisfechos con la institución y con la carrera.

## Bibliografía

Alves H. y Raposo M. (2005): *La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior*. Universidade da Beira Interior, Dpto. de Gestão e Economia, Covilhã (Portugal) <http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf>. (Abril 2006).

Anderson, Eugene W. and Claes Fornell (2000), "Foundations of the American Customer Satisfaction Index," *Total Quality Management*, 11 (6), S869-S82.

Anderson, Eugene W., Claes Fornell, and Donald R. Lehman (1994), "Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden," *Journal of Marketing* 58, July.

Barradas, Trujillo, Baez, Perez.(2014) Perfil del Coeficiente Emocional y relación con sexo en estudiantes del Instituto Tecnológico de Veracruz. En Santillan Campos. Investigación, aplicación y tendencias educativas en instituciones de educación superior en Iberoamérica (pp.90-100). Zapopan, Jalisco, México: Umbral Editorial, S.A. de C.V.

Barradas, Fernández, Posadas, Luna y Molina (2014). Satisfacción del estudiante Universitario en Diferentes Áreas de su formación Académica. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, Recuperado de: <http://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/196>

Carilli, V. (2000). *Student satisfaction at Southern Illinois University Carbondale*. Doctoral dissertation Southern Illinois University at Carbondale. Recuperado del *World Wide Web*: <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3021507>

Consultada 10/03/2012

Disponible en: [http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado\\_es.pdf](http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf)

Garduño Estrada y colbs. (2009) Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla. *Reseñas de Investigación en Educación Básica*, Convocatoria 2004, sep

Ruíz Larraguivel, Estela (1998) Propuesta de un modelo curricular para el nivel superior: una orientación cualitativa. Cuadernos del CESU 35. México: UNAM

UNESCO (2009) Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo.

*UNIVERSIDAD DE COLIMA (2005). Encuesta de Satisfacción de Estudiantes, Colima, México, Universidad de Colima, Dirección General de Educación Superior,*  
<http://www.ucol.mx/acerca/coordinaciones/cqd/dgesn/archivos/satisfaccion2005.pdf>