

---

---

**Áreas de oportunidad derivadas de niveles de satisfacción con los servicios recibidos en una IES<sup>1</sup>, desde la valoración de quienes egresan**

***Opportunity areas arising from satisfaction levels with services received in a IES<sup>2</sup>, from the assessment of graduates***

Recibido el 27 de Octubre de 2010, aceptado el 15 de Julio de 2011.

No. de clasificación JEL: A22; I21; I23; J24

**Juan Carlos Román Fuentes.**  
Universidad Autónoma de Chiapas. Facultad de Contaduría y Administración, Campus I.  
juancrf@gmail.com

**Ángel Esteban Gordillo Martínez.**  
Universidad Autónoma de Chiapas. Facultad de Contaduría y Administración, Campus I.  
aegomar14@live.com.mx

**Resumen**

A partir de los resultados que arroja la aplicación autoadministrada del SEUE<sup>3</sup>, instrumento propuesto por Gento y Vivas (2003) a dos cohortes de egresados de nivel licenciatura, se identifican los índices de satisfacción estudiantil con los servicios educativos recibidos durante el proceso de formación profesional, detectando las subdimensiones en las que ambos grupos de estudio manifiestan mayores niveles de insatisfacción, con el propósito de identificar las áreas de oportunidad existentes para mejorar la calidad de los servicios en una IES, bajo la premisa de que los índices de satisfacción con la educación que reciben los estudiantes, constituye importante referente en los procesos de búsqueda de la calidad educativa. Al respecto los resultados obtenidos señalan que aún cuando existen altos niveles de satisfacción en los egresados (90% la primer cohorte y 86% la segunda), se presentan importantes áreas de oportunidad para instrumentar procesos de mejora en las subdimensiones relacionadas con el cumplimiento a necesidades básicas, servicios de apoyo, seguridad vital y socioeconómica, así como en los sistemas de trabajo.

Palabras clave: evaluación, calidad educativa, satisfacción estudiantil, mejora continua

---

<sup>1</sup> Acrónimo utilizado en México para denominar a las Instituciones de Educación Superior

<sup>2</sup> Acronym used in Mexico to refer to Higher Education Institutions

<sup>3</sup> Acrónimo utilizado por el autor del test empleado en el proyecto, cuya denominación completa es: "Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación"

## **Abstract**

*From results shown by the application of SEUE<sup>4</sup> (self-administered instrument proposed by Gento and Vivas, 2003) to two groups of graduates from undergraduate level, we identified students satisfaction levels regarding educational services during their training process; subdomains detected in both study groups showed greater levels of dissatisfaction towards identifying areas of opportunity available to improve the quality of services in a university, under the premise that levels of satisfaction with education students receive, it is important reference in the search processes of educational quality.*

*In this respect the results show that even when high levels of satisfaction among the graduates (90% the first group and 86% the second), are important areas of opportunity to implement improved processes in the subdomains related to compliance needs basic support services, security and socio-economic life and work systems.*

*Key words: Evaluation, educational quality, curriculum, student satisfaction, continuous improvement.*

## **Introducción**

Tratándose de la gestión de la calidad, la satisfacción es una de las dimensiones que mayor aceptación tiene (Koontz y Wehrich, 2007, Gerson, 1998; Hayes, 2002; Vavra, 2002), por ello en este estudio se aborda la determinación de niveles de satisfacción de quienes egresan de las licenciaturas en Administración, Contaduría, Turismo y Sistemas Computacionales impartidos en la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I (FCA) de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) para que con base a los resultados, puedan establecerse planes de acción orientados a mejorar las áreas de oportunidad detectadas.

Se aplica una adaptación del SEUE “Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”, propuesto por Gento y Vivas (2003), a dos cohortes egresadas de los cuatro programas educativos, durante los ciclos escolares: Agosto-Diciembre 2009 y Enero-Junio 2010.

---

<sup>4</sup> Acronym used by the author of the test used in the project, whose full name is: "Tool to determine the satisfaction of university students with their education"

El interés por realizar este trabajo se inscribe en el marco de un proyecto de mayor amplitud relacionado con seguimiento de egresados, que incluye el indicador de satisfacción estudiantil como una dimensión que debe valorarse, que si bien puede resultar subjetiva, no deja de ser relevante ya que se busca conocer la percepción de los egresados sobre los aspectos relacionados con la institución y los servicios recibidos, (Valenti y Varela, 1998), lo cual permite atisbar áreas de oportunidad en la calidad de los servicios ofrecidos, ya que la universidad, como toda organización interesada en la mejora continua, debe conocer con transparencia las expectativas de sus estudiantes, para encaminarse hacia modelos de trabajo orientados hacia el aprendizaje permanente, por lo que indicadores que muestren mayor rechazo deben aceptarse como oportunidades de cambio y mejora, situándose por delante de aquellas organizaciones en donde prevalecen modelos burocratizados donde las expectativas de los sujetos involucrados en el aprendizaje (docentes, directivos y estudiantes) se establecen de acuerdo a roles, funciones y actividades, basados en reglamentos y documentos estatutarios, en muchas ocasiones obsoletos, con los cuales entran en conflicto (Periáñez y Villar, s/f).

La medición de los niveles de satisfacción estudiantil, adquiere significado siempre que se acompañen de las acciones necesarias orientadas a la mejora y a la innovación, de manera que si esta cuantificación se realiza en forma consistente, permanente y adecuada, (Mejías y Martínez, 2007) fundamentará la toma de decisiones aprovechando las áreas de oportunidad que se detecten.

### **Referentes teóricos**

Para efectos de este estudio se coincide con las voces que señalan que el concepto relacionado con “satisfacción estudiantil” tiene su origen en el campo de la gestión empresarial, acuñado como “satisfacción del cliente”, frecuentemente utilizado como una meta o indicador de éxito frente a los competidores, (Salinas, Morales y Martínez, 2008) a pesar de lo anterior, el término se matiza, toda vez que una universidad no puede equipararse a una empresa y tampoco confundir como clientes a los alumnos o el proceso educativo como producto, (Vallaes y Carrizo, s/f), sin embargo “si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta” (Pérez y Alfaro, citados por Gento y Vivas 2003, 17).

De acuerdo con Wolman (1984), el término satisfacción remite a un estado de placer que se logra cuando una persona alcanza la meta establecida por tendencia motivadora dominante.

Davis y Newstrom (1999), señalan que la palabra satisfacción involucra un conjunto de sensaciones favorables o desfavorables, que suscita a un individuo la realización de cierta acción o actividad.

Por su parte, la Norma ISO 9000 (2000), define a la satisfacción del cliente como la percepción que éste tiene sobre el grado en que se le han cumplido sus requisitos, de manera que sus expectativas fueron alcanzadas o sobrepasadas (Gerson, 1998).

Gento y Vivas (2003) citando a Pérez Juste, afirman que la satisfacción es una de las dimensiones de la calidad que tienen mayor aceptación en los distintos modelos de evaluación propuestos y que su medición involucra a todos los implicados, desde quienes participan en el diseño, prestación y mejora del producto, bien o servicio, a quienes son clientes, usuarios o destinatarios. De tal forma que la satisfacción de los alumnos con los servicios educativos recibidos con relativa frecuencia se describe como elemento clave en la determinación de la calidad de la educación.

En el caso específico del campo educativo, los destinatarios son los estudiantes, y su satisfacción se relaciona con la forma en que el proceso educativo proporcionado y la institución misma, atienden sus expectativas, intereses y necesidades.

Elliot y Shin (2002) afirman que una razón adicional que revela la importancia que paulatinamente se ha otorgado a la satisfacción de los alumnos en las evaluaciones de las instituciones educativas, está relacionado con los estudios que señalan que la satisfacción de los estudiantes muestran una correlación positiva con aspectos de motivación, índices de retención y rendimiento estudiantil.

De manera que en la actualidad, uno de los indicadores que mayor relevancia ha adquirido para sustentar el nivel de calidad en la educación, está relacionado con el grado de satisfacción de los sujetos vinculados al proceso educativo (Marchesi y Martín, 1998).

A pesar de lo anterior, en algunas instituciones, pocas veces se permite a los estudiantes emitir juicios de valor acerca de los procesos en que participan, lo que en el fondo, significa ejercer prácticas evaluativas autoritarias o no democráticas, puesto que no se permite la expresión de los actores centrales (Santos, 1996).

Por ello es que cuando no se escuchan y atienden las opiniones de los estudiantes con el proceso que reciben, de alguna forma resulta paradójico el proceso de evaluación de las instituciones de educación superior, en donde de todos los involucrados, procesos y categorías que intervienen en el proceso

educativo, es al estudiante la única persona que en forma sistemática y periódica se somete a evaluación (Santos, 1999).

En este mismo sentido, la Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998), afirma que tanto los estudiantes como sus necesidades deben ubicarse en el centro de las preocupaciones de quienes toman decisiones, de manera que se constituyan en protagonistas del proceso de renovación de la educación superior, sobre todo en lo relacionado con modelos de enseñanza, formas de evaluación, innovación de métodos pedagógicos, e incluso en la formulación de políticas institucionales.

Con todo, es recomendable manejar con cautela el concepto de satisfacción estudiantil, puesto que al provenir del mundo empresarial, resulta peligroso “hacer una extrapolación del concepto de satisfacción del cliente al campo de la educación superior” (Flores, 2006, 6) ya que no se deben equiparar a los alumnos como clientes de la universidad con la misma connotación que se da a los consumidores o proveedores de una entidad mercantil (6).

Puesto que “el uso de este término en organizaciones públicas y no lucrativas es controvertido, dado que se teme una perversión de sus objetivos” (Rey, 1998, 55).

Adicionalmente debe considerarse que la evaluación de la educación universitaria posee múltiples dimensiones, de manera que la satisfacción estudiantil es una de ellas, no la única, puesto que “medir la calidad de un programa o servicio solo por un criterio, empobrece (y en algunos casos distorsiona) los resultados” (Viñas, 2005, 6), a pesar de ello, la información que se obtiene de este indicador, para las organizaciones es un “*input* a la hora de elaborar sus actuaciones...es *uno* de los criterios a tomar en consideración”(7).

### **Algunos estudios relacionados con el tema**

Alves y Raposo (2005), recabaron datos relacionados con diferentes estudios relacionados, que se muestran en la tabla No. 1, con el propósito de sintetizar las principales características de los estudios que se han realizado en diversas instituciones sobre el proceso de formación y medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria:

Tabla No. 1: Principales estudios, objetivos perseguidos y análisis realizado, relacionados con la medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria

<b>Autor del estudio</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Análisis realizado</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Aitken (1982)</b>	Identificar las variables que	Análisis de regresión a	Prueba influencias

	más influyen en el resultado académico del estudiante, la satisfacción y la retención	través de un modelo de cuatro ecuaciones simultáneas	simultáneas y la satisfacción resulta del peso de diversos variables
<b>Chadwick y Ward (1987)</b>	Identificar cuáles son los factores utilizados por los estudiantes en sus evaluaciones acerca de la educación que reciben	Análisis de regresión. La satisfacción fue tratada como la voluntad de recomendar la universidad	La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados
<b>Hampton (1993)</b>	Aplicar el paradigma de la disconfirmación a través del SERVQUAL	Estadísticas descriptivas y análisis de regresión	La satisfacción resulta del peso de los desvíos encontrados, en la percepción de calidad.
<b>Lapidus y Brown (1993)</b>	Analizar las expectativas, la importancia y la satisfacción de los estudiantes foráneos con las diversas áreas del producto educativo	Test de comparación de medias y análisis de regresión	La satisfacción fue medida a través de la suma de los valores de 6 cuestiones relacionadas con la experiencia académica
<b>Halstead, Hartman y Schmidt (1994)</b>	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, la disconfirmación y la satisfacción en la enseñanza universitaria	Modelo de educaciones estructurales	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad percibida y de los desvíos entre ésta y un modelo de comparación
<b>Franklin (1994)</b>	Identificar las variables que mejor predicen la satisfacción	Análisis de regresión	La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados
<b>Franklin y Shemwell (1995)</b>	Comparar la medición de la satisfacción del estudiante a través de una única variable (satisfacción global) con la medición a través del SERVQUAL	Estadísticas descriptivas y análisis de desvíos	La satisfacción resulta de un proceso de disconfirmación que mide la calidad percibida de la experiencia educativa.
<b>Hartman e Schmidt (1995)</b>	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, los resultados y la satisfacción en la enseñanza universitaria	Modelos de ecuaciones estructurales	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad y del valor percibido
<b>Taylor (1996)</b>	Analizar el fenómeno de la satisfacción de los estudiantes en función de la emoción y de la disconfirmación	Análisis de regresión	La satisfacción resulta del desvío entre la calidad percibida y un modelo de comparación
<b>Athiyaman (1997)</b>	Discutir las bases conceptuales de la satisfacción y de la calidad percibida por el estudiante	Análisis de regresión	La satisfacción es estudiada como un proceso basado en el paradigma de la disconfirmación de expectativas
<b>Webb y Jagun (1997)</b>	Analizar las relaciones entre los cuidados al cliente, el valor percibido, la satisfacción, la lealtad y el comportamiento de queja	Modelos de ecuaciones estructurales	La satisfacción resulta de la influencia del valor percibido y de los compromisos de cuidados al cliente, pero el concepto de satisfacción es unidimensional
<b>Aldridge y</b>	Analizar la satisfacción de los	Análisis de resultados,	No existió

<b>Rowley (1998)</b>	estudiantes con las diversas áreas del proceso educativo	resultantes del grado de acuerdo y desacuerdo del estudiante con determinadas cuestiones	preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción
<b>Browne y otros (1998)</b>	Analizar cuáles son los factores que más influyen en la satisfacción y la evaluación de la calidad institucional	Análisis de regresión	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global, relacionando cada una de ellas con la enseñanza, calidad del servicio y satisfacción con el valor recibido
<b>Browne, Kaldenberg y Browne (1998)</b>	Analizar la satisfacción de los estudiantes y de sus padres, con las diversas áreas del producto educativo	Estadísticas descriptivas y de correlación de los ítems del SERVQUAL y de la satisfacción	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global pero no las relaciona con sus antecedentes
<b>Belcheir (1999)</b>	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo	Estadísticas descriptivas acerca de la satisfacción del estudiante, resultantes de la respuesta al grado de satisfacción en una escala de 1 a 5	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción
<b>Elliot y Shin (1999)</b>	Presentar una forma alternativa de medir la satisfacción global del estudiante	Análisis importancia-resultado percibido con ponderación de los diversos desvíos	La satisfacción resulta de la ponderación de los desvíos encontrados para los diferentes atributos
<b>Elliot y Healy (2001)</b>	Identificar cuáles son los aspectos que más influyen en la satisfacción de los estudiantes	Análisis importancia-resultado percibido y análisis de regresión	La satisfacción resulta de los desvíos encontrados para los diferentes atributos

Fuente: Tomado de Alves y Raposo (2005)

Por su parte, Salinas, y otros (2008), al realizar una investigación relacionada con índices de satisfacción de los estudiantes de Agronomía de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, encontraron en internet algunos estudios relacionados, que se describen en la tabla No. 2, con las correspondientes ligas de enlace.

Tabla No. 2: Estudios relacionados con la medición de índices de satisfacción, disponibles en internet

<b>Autor</b>	<b>Título</b>	<b>Disponible en:</b>
<b>Universidad Politécnica de Madrid (s/f)</b>	“Encuesta para medir el índice de satisfacción del alumno en el centro”. Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica.	<a href="http://www.euatm.upm.es/A NECA/anexo.pdf">http://www.euatm.upm.es/A NECA/anexo.pdf</a>
<b>Castillo H. M. (1996)</b>	“Estudio sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de los Andes”. Bogotá, Colombia	<a href="http://www.uniandes.edu.co/boletin/historico/noviembre96/Estudio.html">http://www.uniandes.edu.co/boletin/historico/noviembre96/Estudio.html</a>

<b>Universidad Central de Bayamón, Puerto Rico (2005)</b>	Estudio de satisfacción con Servicios Estudiantiles. UCB. Puerto Rico	<a href="http://www.ucb.edu.pr/servicios/centro_orientacion_consujeria.html">http://www.ucb.edu.pr/servicios/centro_orientacion_consujeria.html</a>
<b>Hernández Laboy, J. R. (2002)</b>	“Informe Preliminar: Estudio de Satisfacción Estudiantil”. Boletín informativo de la Vicepresidencia. Sistema Universitario Ana G. Méndez. Puerto Rico	<a href="http://www.doceos.com/sistema-universitario-ana-g-mendez/ATVVfVAabb.html">http://www.doceos.com/sistema-universitario-ana-g-mendez/ATVVfVAabb.html</a>
<b>Periáñez Cristóbal R. (1999)</b>	“Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Resultados de un análisis exploratorio en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla”. Vicerrectorado de Calidad-Instituto de Ciencias de la Educación. Sevilla , España	<a href="http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf">http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf</a>

Fuente: Elaboración propia, con datos de Salinas, Morales y Martínez (2008)

## Planteamiento del problema

Las instituciones de educación superior comprometidas con procesos de mejora continua, cuyo origen se encuentra en la legítima preocupación por alcanzar estándares aceptables de calidad en los servicios educativos que ofrecen, deben considerar como parte de la información que fundamente la toma de decisiones, la relativa a los niveles de satisfacción de los protagonistas principales del proceso educativo, los estudiantes; en virtud de que al ser ellos los destinatarios principales de los esfuerzos que se realizan, la percepción con la que egresan respecto al cumplimiento de sus expectativas, intereses y necesidades ofrece una visión que resulta valiosa considerar en la detección de áreas de oportunidad para instrumentar procesos orientados a mejorar la calidad de los servicios proporcionados; en este contexto, conviene cuestionar:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que los estudiantes de la FCA, CI de la UNACH construyen durante su proceso de formación y que expresan en el momento de egresar?,
- ¿Qué dimensiones relacionadas con la satisfacción estudiantil, constituyen áreas de oportunidad para la facultad en su proceso de mejora continua?,
- ¿Cuál es la tendencia en los niveles de satisfacción que puede apreciarse al aplicar el mismo instrumento a dos cohortes?

Al obtener respuesta a las interrogantes anteriores, a través de la realización del proyecto, se identifican áreas de oportunidad, que desde la visión y valoración de quienes egresan, existen en la FCA, CI de la UNACH para impulsar procesos de mejora continua.

## Objetivos de la investigación

Al plantear el proyecto, se establecieron los siguientes objetivos:

- Identificar el nivel de satisfacción, respecto al proceso de formación recibido, con el que egresan los estudiantes de los cuatro programas educativos de licenciatura que se ofrecen en la FCA, C1 de la UNACH.
- Identificar las dimensiones relacionadas con el concepto de “satisfacción” que presentan los menores niveles de satisfacción, que a su vez pudieran representar oportunidades para mejorar los servicios educativos ofrecidos por la institución.
- Identificar y describir las diferencias, similitudes y tendencias en los niveles de satisfacción, que presentan los egresados de las cohortes correspondientes a los ciclos escolares: Agosto-Diciembre 2009 y Enero-Junio 2010.

## Metodología

Este estudio transeccional utilizó como base para recopilar la información sobre índices de satisfacción de los estudiantes, el SEUE (Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación) propuesto por Gento y Vivas (2003); al que se le realizaron algunas adaptaciones en los *ítems* con el propósito de contextualizarlo al entorno de la facultad, de manera que el instrumento aplicado se conformó de 88 preguntas mismas que abarcan diez subdimensiones, definidas en la tabla No. 3.

Tabla No. 3: Subdimensiones contempladas en el cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes de la FCA, C1 de la UNACH con la educación recibida

SUBDIMENSION	DEFINICION	INDICADORES	ÍTEMS
I. SATISFACCION POR EL CUMPLIMIENTO A SUS NECESIDADES BASICAS	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional	- Habilitación de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza) - Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio - Suficiencia de espacios para la recreación y el descanso -Adecuación de las instalaciones deportivas y de la cafetería - Adaptación del mobiliario - Adaptación de la cafetería escolar (higiene, suficiencia y variedad de alimentos)	1 al 13
II.	Satisfacción de los	- Adecuación del servicio bibliotecario	14 al 23

SATISFACCION CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS ESTUDIANTES	alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles	(instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia) -Apropiada atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil -Adecuado funcionamiento de los servicios del comedor, laboratorios, transporte, médicos	
III. SATISFACCION POR SU SEGURIDAD VITAL	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno institucional están garantizadas.	- Seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores) - Seguridad del mobiliario (sin aristas, materiales rompibles o inflamables) - Seguridad del transporte (seguridad del vehículo y la ruta) - Seguridad de las zonas de esparcimiento - Seguridad del entorno que rodea a la institución	24 al 29
IV. SATISFACCION POR LA SEGURIDAD ECONOMICA	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no se constituye en un obstáculo para su proceso de formación	- Igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas - Igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas	30 al 35
V. SATISFACCION POR LA SEGURIDAD EMOCIONAL	Satisfacción por la seguridad de contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación	-Trato afectuoso de sus profesores, compañeros, autoridades, administrativos y personal de servicios (biblioteca, cafetería, servicio médico)	36 al 42
VI. SATISFACCION POR LA PERTENENCIA A LA INSTITUCION O AL GRUPO DE ALUMNOS	Satisfacción por contar con el reconocimiento debido y la aceptación por el hecho de ser miembros de la institución y del grupo de clase, así como tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales.	-Aceptación de las autoridades universitarias, profesores, personal no docente, por otros alumnos de la institución y compañeros de clase -Reconocimiento del contexto social por ser miembro de la institución -Sentirse representado ante organismos de cogobierno -Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales	43 al 52
VII. SATISFACCION POR EL SISTEMA DE TRABAJO	Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	-Contenido de los programas y organización del tiempo -Materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula y la institución -Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. -Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación utilizado, acción tutorial u orientadora, metodología de enseñanza, comunicación con los profesores -Acceso a diversas manifestaciones	53 al 71

VIII. SATISFACCION POR EL PROGRESO O ÉXITO PERSONAL	Satisfacción por los logros obtenidos durante su proceso de formación, relacionados con habilidades, valores y destrezas	culturales y de recreación -Formación práctica y vinculación con los futuros centros de trabajo -Calificaciones obtenidas -Conocimientos adquiridos, dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual desarrollado -Formación recibida -Habilidades y destrezas adquiridas -Desarrollo integral como persona	72 al 77
IX. SATISFACCION POR EL PRESTIGIO O EL RECONOCIMIEN TO DEL ÉXITO PERSONAL ALCANZADO	Satisfacción por el reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y sus compañeros	-Reconocimiento de la institución, autoridades, profesores, compañeros de clase, alumnos y el contexto por los logros alcanzados	78 al 82
X. SATISFACCION POR LA AUTORREALIZA CION PERSONAL	Satisfacción por la autorrealización personal relacionada con la libertad, la autonomía y desarrollo personal que permite visualizar un futuro promisorio.	- Progreso y desarrollo personal basado en la libertad y autonomía, que permite crecer profesionalmente obteniendo confianza en el futuro profesional	83 al 88

Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)

El cuestionario se basa en una escala Likert con valoración positiva, conformada de 5 posibles respuestas que van desde “totalmente insatisfecho” hasta “totalmente satisfecho”, se aplicó en forma autoadministrada y el periodo de recopilación de datos para la cohorte que egresó en el ciclo escolar Agosto-Diciembre 2009, abarcó los meses de Noviembre y Diciembre de 2009 y Enero de 2010; para quienes egresaron en el ciclo escolar Enero-Junio 2010, la aplicación se realizó durante los meses de Mayo, Junio y Julio de 2010, también fue autoadministrada aunque en línea, utilizando la página *web* que para tal efecto se diseñó.

El modelo del cuestionario completo, puede consultarse en el Anexo de este artículo. El diseño del cuestionario permite calcular la valoración global de la satisfacción de los estudiantes y la valoración individual de cada una de las 10 subdimensiones que lo conforman, incluso permite conocer la valoración de cada uno de los *ítems*.

El nivel total de satisfacción de los estudiantes se obtuvo mediante el cociente que resulta de la sumatoria de las valoraciones realizadas en cada uno de los 88 *ítems* que conforman el cuestionario entre el número total de cuestionarios aplicados. El número obtenido de la ecuación anterior se interpreta a partir de la escala propuesta en la tabla No. 4.

Tabla No. 4: Valores utilizados para calcular el índice de satisfacción por subdimensión

SUBDIMENSION	ÍTEMS	TOTAL- MENTE INSATIS- FE CHO (1)	POCO SATISFE CHO (2)	SATISFE CHO (3)	BAS- TANTE SATIS- FE CHO (4)	TOTAL MENTE SATISFE CHO (5)
Satisfacción total	1 AL 88	88	89 A 176	177 A 264	265 A 352	353 A 440
Cumplimiento a sus necesidades básicas	1 AL 13	13	14 A 26	27 A 39	40 A 52	53 A 65
Servicios ofrecidos a los estudiantes	14 AL 23	10	11 A 20	27 A 39	40 A 52	53 A 65
Por su seguridad vital	24 AL 29	6	7 A 12	21 A 30	31 A 40	41 A 50
Por la seguridad socio- económica	30 AL 35	6	8 A 14	13 A 18	19 A 24	25 A 30
Por la seguridad emocional	36 AL 42	7	11 A 20	15 A 21	22 A 28	29 A 35
Por la pertenencia a la institución o al grupo (alumnos)	43 AL 52	10	20 A 38	21 A 30	31 A 40	41 A 50
Por el sistema de trabajo	53 AL 71	19	7 A 12	39 A 57	58 A 76	77 A 95
Por el progreso o éxito personal	72 AL 77	6	7 A 10	13 A 18	19 A 24	25 A 30
Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal	78 AL 82	5	6 A 10	11 A 15	16 A 20	21 A 25
Por la autorrealización personal	83 AL 88	6	7 A 12	13 A 18	19 A 24	25 A 30

Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)

A pesar de que el proyecto contempló aplicar el instrumento al total de los estudiantes que pertenecen a cada una de las cohortes, por diversas circunstancias, la cobertura alcanzada en promedio abarcó al 98% de los egresados, cuya distribución por programa educativo y ciclo escolar, se describe en la tabla No. 5.

Tabla No. 5: Cobertura alcanzada en la aplicación del instrumento

Nombre del Programa Educativo	Ciclo escolar: Agosto-Diciembre 2009			Ciclo escolar: Enero-Julio 2010		
	No. de egresados	Egresados encuestados	% de cobertura	No. de egresados	Egresados encuestados	% de cobertura
<b>Administración</b>	151	151	100	70	67	95.7
<b>Contaduría</b>	135	134	99.3	73	71	97.2
<b>Turismo</b>	171	166	97.1	35	34	97.1
<b>Sistemas C.</b>	47	46	97.9	22	22	100
<b>Total</b>	504	497	98.6	200	194	97

Fuente: elaboración propia, con datos de control escolar y del proyecto

Asimismo aún cuando en la aplicación del cuestionario se recomendó a los estudiantes dar respuesta a todos los *ítems*, en aquellos casos en donde existió omisión de alguna respuesta, ésta no fue considerada en la puntuación total.

Para el tratamiento de los datos generados por las 691 encuestas aplicadas se utilizó un procesador de textos y una hoja de cálculo del paquete *Office de Microsoft*.

## Discusión de resultados

Con base a la escala de valoración previamente establecida, los egresados del ciclo escolar Agosto-Diciembre 2009, presentaron los índices de satisfacción globales que se muestran en la tabla No. 6.

Tabla No. 6: Concentrado de índices de satisfacción de egresados en el ciclo escolar Agosto-Diciembre 2009

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
<b>Absoluto:</b>	1	48	282	142	24	497
<b>Relativo:</b>	0.2	9.66	56.74	28.57	4.83	100

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

Desagregar los índices anteriores a nivel programa educativo, permitió construir la tabla No. 7, que incluye valores relativos y absolutos por licenciatura.

Tabla No. 7: Índices de satisfacción de egresados en el ciclo escolar Agosto-Diciembre 2009, por programa educativo

Programa Educativo	Totalmente Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		Totalmente Satisfecho		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Administración	1	0.7	20	13.24	75	49.66	41	27.14	14	9.26	151	30.38
Contaduría	0	0.0	18	13.43	78	58.21	32	23.88	6	4.48	134	26.97
Turismo	0	0.0	9	5.42	98	59.04	55	33.13	4	2.41	166	33.4
Sistemas C.	0	0.0	1	2.17	31	67.39	14	30.44	0	0	46	9.25
<b>Global:</b>	1	0.2	48	9.66	282	56.74	142	28.57	24	4.83	497	100

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

A partir de los datos anteriores, puede observarse que el 90.14% de los egresados de esa cohorte, manifiestan niveles aceptables de satisfacción (satisfechos 56.74%, bastante satisfechos 28.57% o totalmente satisfechos 4.83%), existiendo 9.86% de egresados insatisfechos (totalmente insatisfecho 0.2% y poco satisfecho 9.66%), sin embargo considerando en forma individual las subdimensiones que mide el instrumento, existen al menos cuatro (necesidades básicas, servicios ofrecidos a los estudiantes, seguridad vital y seguridad socioeconómica) que fueron valoradas con niveles de insatisfacción por más del 50% de los egresados, así como la subdimensión relacionada con el sistema de trabajo por más de la tercera parte de ellos (36%), tal y como se aprecia en la tabla No. 8.

Tabla No. 8: Índices de insatisfacción (totalmente insatisfecho o poco satisfecho) por subdimensión

SUBDIMENSION	% DE RESPUESTAS EN ESCALA 1: TOTALMENTE INSATISFECHO	% DE RESPUESTAS EN ESCALA 2: POCO SATISFECHO	SUMA DE % EN NIVELES DE INSATISFACCION
Cumplimiento a sus necesidades básicas	18	33	51
Servicios ofrecidos a los estudiantes	22	31	53
Por su seguridad vital	21	36	57
Por la seguridad socio-económica	18	34	52
Por la seguridad emocional	7	22	29
Por la pertenencia a la institución o al grupo	6	23	29
Por el sistema de trabajo	10	26	36
Por el progreso o éxito personal	2	13	15
Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal	4	20	24
Por la autorrealización personal	3	10	13

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

Respecto a la cohorte cuyo periodo de egreso ocurrió en el ciclo escolar Enero-Junio 2010, los niveles de satisfacción de los estudiantes muestra el comportamiento descrito en la tabla No. 9.

Tabla No. 9: Concentrado de índices de satisfacción de egresados en el ciclo escolar Enero-Junio 2010

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
<b>Absoluto:</b>	1	27	74	67	25	194
<b>Relativo:</b>	0.5	12.92	38.15	34.54	12.89	100

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

Desagregando los datos anteriores, en la tabla No. 10, se observan los resultados por programa educativo.

Tabla No. 10: Índices de satisfacción de egresados en el ciclo escolar Enero-Junio 2010, por programa educativo

Programa Educativo	Totalmente Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		Totalmente Satisfecho		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Administración	0	0	10	14.93	25	37.31	20	29.85	12	17.91	67	34.54
Contaduría	0	0	11	15.49	31	43.66	24	33.8	5	7.05	71	36.6
Turismo	1	2.94	4	11.77	11	32.35	13	38.23	5	14.71	34	17.52
Sistemas C.	0	0	2	9.09	7	31.82	10	45.45	3	13.64	22	11.34
<b>Global:</b>	1	0.5	27	12.92	74	38.15	67	34.54	25	12.89	194	100

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

Con estos datos, se infiere que el 86.58% de los egresados de esa cohorte, manifiestan niveles aceptables de satisfacción (satisfechos 38.15%, bastante satisfechos 34.54% o totalmente satisfechos 12.89%), y que existió un 13.42% de egresados insatisfechos (totalmente insatisfecho 0.5% y poco satisfecho 12.92%); al igual que sucede con el primer panel de estudios, a nivel de las subdimensiones, son las primeras cuatro (necesidades básicas, servicios ofrecidos a los estudiantes, seguridad vital y seguridad socioeconómica) las valoradas con porcentajes más altos de insatisfacción, aunque en menor proporción que en el primer grupo (del 40 al 46% de los egresados), seguida de la subdimensión relacionada con el sistema de trabajo con 30% de insatisfacción, lo anterior se aprecia en la tabla No. 11.

Tabla No. 11: Índices de insatisfacción (totalmente insatisfecho o poco satisfecho) por subdimensión

SUBDIMENSION	% DE RESPUESTAS EN ESCALA 1: TOTALMENTE INSATISFECHO	% DE RESPUESTAS EN ESCALA 2: POCO SATISFECHO	SUMA DE % EN NIVELES DE INSATISFACCION
Cumplimiento a sus necesidades básicas	16	30	46
Servicios ofrecidos a los estudiantes	17	25	42
Por su seguridad vital	21	24	45
Por la seguridad socioeconómica	15	25	40
Por la seguridad emocional	5	16	21
Por la pertenencia a la institución o al grupo	6	13	19
Por el sistema de trabajo	9	21	30
Por el progreso o éxito	3	8	11

personal			
Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal	4	13	17
Por la autorrealización personal	2	5	7

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

De manera que, en ambos grupos de estudio, los egresados manifestaron que el mayor grado de insatisfacción con los servicios recibidos, lo experimentaron en las subdimensiones: cumplimiento a necesidades básicas, servicios ofrecidos a estudiantes, seguridad vital y seguridad socioeconómica; seguida por la subdimensión relativa al sistema de trabajo; lo que permite inferir que las áreas de oportunidad para instrumentar programas de mejora y con ello incrementar el nivel de aceptación de los servicios brindados está relacionada con los indicadores que se muestran en la tabla No. 12.

Tabla No. 12: Áreas de oportunidad relacionadas con las subdimensiones que mayor insatisfacción provocó en los egresados de las dos cohortes estudiadas.

Subdimensión	Áreas de oportunidad
Cumplimiento a necesidades básicas	- Habilitación de instalaciones (ventilación, luz, limpieza) - Suficiencia de espacios para la enseñanza, el estudio, recreación y el descanso - Adecuación de instalaciones deportivas y mobiliario - Adaptación de la cafetería escolar (higiene, suficiencia y variedad de alimentos)
Servicios ofrecidos a estudiantes	-Adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia) -Apropiada atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil -Adecuado funcionamiento de los servicios del comedor, laboratorios, transporte, médicos
Seguridad vital	- Seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores) - Seguridad del mobiliario (sin aristas, materiales rompibles o inflamables) - Seguridad del transporte (seguridad del vehículo y la ruta) - Seguridad de las zonas de esparcimiento - Seguridad del entorno que rodea a la institución
Seguridad socio-económica	- Igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas - Igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas
Sistema de trabajo	-Contenido de los programas y organización del tiempo -Materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula y la institución -Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. -Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación utilizado, acción tutorial u orientadora, metodología de enseñanza, comunicación con los profesores

-Acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación  
-Formación práctica y vinculación con los futuros centros de trabajo

---

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto y con indicadores propuestos por Gento y Vivas (2003).

## Conclusiones

Las instituciones de educación superior preocupadas por mejorar su desempeño, encuentran en los procesos de gestión de la calidad una eficaz herramienta, que les permite evaluar los servicios que ofrecen; en este proceso, el nivel de satisfacción que construyen los egresados durante su vida estudiantil universitaria, constituye importante referente en el momento de instrumentar planes de mejora, que debieran transformarse en decisiones de gestión y traducirse en acciones inmediatas.

En virtud de que el concepto “satisfacción estudiantil” proviene del mundo empresarial, es necesario manejarlo con prudencia, por el peligro que entraña adoptar en forma literal el concepto de satisfacción del cliente al campo educativo y debe evitarse equiparar a los alumnos como clientes de la universidad con el mismo sentido que se da a los consumidores o proveedores de una entidad mercantil; a pesar de ello, es innegable que la opinión de los estudiantes con los servicios educativos que reciben, que se refleja en los niveles de satisfacción o insatisfacción, constituye importante referente cuando se instrumentan modelos de evaluación para las instituciones educativas, máxime cuando estos niveles de satisfacción pudieran estar relacionados con aspectos de motivación, índices de retención y rendimiento estudiantil.

El nivel de satisfacción que muestran los egresados de las dos cohortes estudiadas, con los servicios educativos recibidos durante el proceso de formación profesional, presentan elevados porcentajes de aceptación, 90.14% el primer panel de estudio y 86.58% el segundo; sin embargo además de las áreas de oportunidad que se atisban en los niveles de insatisfacción manifestada por el 9.86% de los egresados del primer grupo y el 13.42% del segundo; el instrumento aplicado permite conocer a nivel de las subdimensiones analizadas, el grado de satisfacción o insatisfacción en cada una de ellas, de tal forma que para la FCA, C1 de la UNACH, las oportunidades de mejora se ubican en la atención de los indicadores siguientes:

- **Necesidades básicas:** habilitación de instalaciones (ventilación, luz, limpieza), suficiencia de espacios para: enseñanza, estudio, recreación y descanso; adecuación de instalaciones deportivas, adaptación del mobiliario, adaptación de la cafetería escolar (higiene, suficiencia y variedad de alimentos).

- **Servicios ofrecidos a estudiantes:** adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia), apropiada atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil, adecuado funcionamiento de laboratorios, transporte y servicios médicos.
- **Seguridad vital:** seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores), seguridad del mobiliario (sin aristas, materiales rompibles o inflamables), seguridad del transporte escolar, seguridad de las zonas de esparcimiento, seguridad del entorno que rodea a la facultad.
- **Seguridad económica:** participación en actividades curriculares y extracurriculares sin limitaciones por razones socioeconómicas de los estudiantes e igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante.

También debe considerarse como área de oportunidad el indicador relacionado con sistemas de trabajo, que involucra: contenido de programas y organización del tiempo, materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula y la institución, preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores, incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza, sistemas de evaluación utilizados, acción tutorial, metodología de enseñanza, comunicación con profesores, acceso a diversas manifestaciones culturales y la formación práctica y vinculación con los futuros centros de trabajo.

## Referencias

- Alves H. & Raposo M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria. Documento electrónico consultado el 20 de marzo de 2010. Disponible en: <http://129.3.20.41/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf>
- Davis K. & Newstrom W. J. (2001), Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima Edición. Mc Graw Hill, México.
- Elliot M. K. & Shin D. (2002). Satisfacción de los alumnos: Un nuevo enfoque a la evaluación de este importante concepto en Diario de Políticas de educación Superior y de Gestión. Tomo 24, Número 2, Noviembre, Páginas 197 a 209. Revista electrónica, recuperado el 5 de octubre de 2009. Disponible en: <http://www.informaworld.com/smpp/title~content=t713431525~link=cover>
- Flores J. (2006). Encuesta de satisfacción estudiantil 2006. Calidad Universitaria. Universidad Ricardo Palma. Perú. Documento electrónico, recuperado el 14 de octubre de 2009. Disponible en: [http://www.wiphala.net/research/proposal/papers/encuesta\\_de\\_satisfaccion\\_estudiantil.pdf](http://www.wiphala.net/research/proposal/papers/encuesta_de_satisfaccion_estudiantil.pdf)
- Gento P. S. & Vivas G. M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”. Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. Documento electrónico,

- recuperado el 14 de Octubre de 2009. Disponible en: [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf)
- Gerson R. (1998). Cómo medir la satisfacción del cliente. Grupo Editorial Iberoamérica, S.A. de C.V. México
- Hayes B. (2002). Cómo medir la satisfacción del cliente. (3ª edición). Ediciones Gestión 2000.com. Barcelona
- Koontz H. & Weihrich H. (2007). Elementos de Administración. Un enfoque internacional. Mc Graw Hill. 7ª Edición. México
- Marchesi U. A. & Martín O. E. (1998). Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid. Alianza Editorial
- Mejías A. & Martínez D. (2007). Medición de la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. VII Reunión Nacional de Currículo. Documento electrónico, recuperado el 30 de Octubre de 2010. Disponible en: <http://www.cies2007.eventos.usb.ve/memorias/ponencias/18.pdf>
- Periáñez C. & Villar A. (s/f). La Universidad Hispalense como organización que aprende: Estudio de caso de la satisfacción estudiantil. Documento electrónico, recuperado el 26 de Octubre de 2010. Disponible en: [http://redaberta.usc.es/aidu/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=121&Itemid=8](http://redaberta.usc.es/aidu/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=121&Itemid=8)
- Rey G. (1998). Cómo gestionar la calidad en las Universidades: El modelo europeo de excelencia universitaria. Club de Gestión de la Calidad. Universidad Carlos III. Madrid
- Salinas G., Morales L. & Martínez C. (2008). Satisfacción del estudiante con el profesor de la UAM Agronomía y Ciencias de la UAT. Revista Electrónica TU Revista Digi.U@T. Febrero 2008, Vol. 2. Núm. 4, recuperado el 27 de Octubre de 2010. Disponible en: <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%202%20Numero%204/2-4%20est-revision.htm>
- Santos G. M., (1996). Hacer visible lo cotidiano. Madrid. Akal
- (1999). 20 paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, No. 2. Universidad de Valladolid. Recuperado el 5 de octubre de 2009. Disponible en: <http://www.uva.es/aufop/publica/revelfop/99-v2n1.html>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. Documento electrónico, recuperado el 12 de Octubre de 2009. Disponible en: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- Valenti N. G. & Varela P. G. (1998). Construcción analítica del estudio de egresados en Esquema Básico para estudios de egresados. ANUIES. México.
- Vallaey F. & Carrizo L. (s/f). Hacia la construcción de indicadores de responsabilidad social universitaria. Documento electrónico PDF. Consultado el 20 de Mayo de 2010. Disponible en: <http://www.udlap.mx/rsu/pdf/2/IndicadoresRSU.pdf>
- Vavra F. (2002). Customer Satisfaction Measurement Simplified. American Society for Quality. EUA

Viñas, V. (2005). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. Documento presentado en el V Congreso de la Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración, publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 32 (Junio), Caracas. Consultado el 20 de octubre de 2010. Disponible en: <http://www.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/032-junio-2005/0051901>

Wolvan B. (1984), Diccionario de Ciencias de la Conducta, Editorial Trillas, México.

**ANEXO: Instrumento utilizado para la recolección de datos**

ESTIMADO CANDIDATO A EGRESAR: ESTE CUESTIONARIO TIENE COMO FINALIDAD CUANTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCION CON LA EDUCACION QUE RECIBEN LOS ESTUDIANTES PROXIMOS A EGRESAR DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION, CAMPUS 1 DE LA UNACH. LA INFORMACION QUE PROPORCIONES TIENE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y SERA DE GRAN UTILIDAD PARA REALIZAR UN ANALISIS DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL. POR ELLO NECESITAMOS QUE RESPONDAS A TODOS Y CADA UNO DE LOS PUNTOS CON LA MAYOR SINCERIDAD.

**¡SE AGRADECE TU COLABORACION!**

EDAD: (AÑOS) _____	GENERO: MASCULINO ( )  FEMENINO ( )	CARRERA: CONTADURIA ( ) ADMINISTRACION ( ) TURISMO ( ) SISTEMAS COMPUTACIONALES ( )
-----------------------	--	---

SEÑALA CON UNA "X" LA OPCION QUE MEJOR EXPRESE TU VALORACION, DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE ESCALA:

TOTALMENTE INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO	
1	2	3	4	5	
<b>I.- CONDICIONES BASICAS DE INFRAESTRUCTURA:</b>					
1.- LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES	1	2	3	4	5
2.- VENTILACION DE LAS AULAS	1	2	3	4	5
3.- AISLAMIENTO DE LOS RUIDOS	1	2	3	4	5
4.- COMODIDAD DEL MOBILIARIO	1	2	3	4	5
5.- ESPACIOS PARA LA ENSEÑANZA	1	2	3	4	5
6.- ESPACIOS PARA EL ESTUDIO	1	2	3	4	5
7.- INSTALACIONES SANITARIAS	1	2	3	4	5
8.- DISPONIBILIDAD DE AGUA POTABLE	1	2	3	4	5
9.- ESPACIOS PARA EL DESCANSO	1	2	3	4	5
10.- ESPACIOS PARA LA RECREACION	1	2	3	4	5
11.- INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA	1	2	3	4	5
12.- INSTALACIONES DE LA CAFETERIA	1	2	3	4	5
13.- INSTALACIONES DEPORTIVAS	1	2	3	4	5
<b>II.- SERVICIOS DE LA INSTITUCION:</b>					
14.- SERVICIO BIBLIOTECARIO (ATENCION A LOS USUARIOS)	1	2	3	4	5
15.- DOTACION DE LA BIBLIOTECA (CANTIDAD Y VIGENCIA DE LOS LIBROS Y REVISTAS)	1	2	3	4	5
16.- OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL ESCOLAR	1	2	3	4	5
17.- PROCESO DE ADMISION E INSCRIPCION	1	2	3	4	5

18.- ACCESO A COMPUTADORAS PARA REALIZAR TRABAJOS ACADEMICOS	1	2	3	4	5
19.- ACCESO A SERVICIOS DE INTERNET	1	2	3	4	5
20.- SERVICIO DE REPRODUCCION Y FOTOCOPIADO	1	2	3	4	5
21.- HIGIENE DE LOS ALIMENTOS DE LA CAFETERIA	1	2	3	4	5
22.- SERVICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR	1	2	3	4	5
23.- SERVICIO MEDICO DE LA FACULTAD	1	2	3	4	5
<b>III.- CONDICIONES DE SEGURIDAD:</b>					
24.- DEL EDIFICIO (SALIDAS DE EMERGENCIA, EXISTENCIA DE EXTINTORES)	1	2	3	4	5
25.- DEL MOBILIARIO (SIN ARISTAS PELIGROSAS, MATERIALES ROMPIBLES O INFLAMABLES)	1	2	3	4	5
26.- DEL TRANSPORTE ESCOLAR (RUTA ESTABLECIDA Y VEHICULO UTILIZADO)	1	2	3	4	5
27.- DE LAS ZONAS DE ESPARCIMIENTO	1	2	3	4	5
28.- DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS	1	2	3	4	5
29.- DE LOS ALREDEDORES DE LA INSTITUCION	1	2	3	4	5
<b>IV.- CONSIDERACION A SU SITUACION ECONOMICA RESPECTO A:</b>					
30.- LAS ACTIVIDADES ACADEMICAS	1	2	3	4	5
31.- LAS ACTIVIDADES EXTRAACADEMICAS (FUERA DEL AULA)	1	2	3	4	5
32.- EL SERVICIO DE LA CAFETERIA	1	2	3	4	5
33.- EL SERVICIO DE TRANSPORTE	1	2	3	4	5
34.- LA ASIGNACION DE BECAS	1	2	3	4	5
35.- LA ADQUISICION DE MATERIALES DE ESTUDIO	1	2	3	4	5
<b>V.- SEGURIDAD EMOCIONAL POR EL TRATO AFECTUOSO DE:</b>					
36.- TUS PROFESORES	1	2	3	4	5
37.- TUS COMPAÑEROS DE GRUPO	1	2	3	4	5
38.- LOS OTROS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD	1	2	3	4	5
39.- LAS AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD	1	2	3	4	5
40.- EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD	1	2	3	4	5
41.- EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD	1	2	3	4	5
42.- EL PERSONAL DE LA CAFETERIA	1	2	3	4	5
<b>VI.- SENTIDO DE PERTENENCIA A LA INSTITUCION Y AL GRUPO DE CLASE, POR LA ACEPTACION DE:</b>					
43.- LAS AUTORIDADES (DIRECTOR Y SECRETARIO ACADEMICO)	1	2	3	4	5
44.- LOS COORDINADORES ACADEMICOS	1	2	3	4	5
45.- LOS PROFESORES	1	2	3	4	5
46.- EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	2	3	4	5
47.- EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	1	2	3	4	5
48.- LOS COMPAÑEROS DE CLASE	1	2	3	4	5
49.- EL CONTEXTO SOCIAL POR SER ESTUDIANTE DE LA UNACH	1	2	3	4	5
50.- CONSIDERACION Y RESPETO A TUS IDEAS Y PROPUESTAS EN EL AULA	1	2	3	4	5
51.- REPRESENTACION EN LAS DIVERSAS INSTANCIAS DE LA INSTITUCION	1	2	3	4	5
52.- PARTICIPACION EN LAS POLITICAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES	1	2	3	4	5
<b>VII.- PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE</b>					
53.- EL PLAN DE ESTUDIOS DE LA CARRERA	1	2	3	4	5
54.- EL CONTENIDO DE LAS ASIGNATURAS	1	2	3	4	5
55.- EL REGIMEN DE ESTUDIOS (POR SEMESTRES)	1	2	3	4	5
56.- PROCESO DE ADMISION E INSCRIPCION	1	2	3	4	5
57.- LOS MATERIALES IMPRESOS Y AUDIOVISUALES DISPONIBLES	1	2	3	4	5
58.- DOMINIO DE LOS CONTENIDOS Y ACTUALIZACION DE LOS PROFESORES	1	2	3	4	5

59.- EL NIVEL DE EXIGENCIA	1	2	3	4	5
60.- EL SISTEMA DE EVALUACION	1	2	3	4	5
61.- LA ORIENTACION Y APOYO DE LOS PROFESORES EN LAS HORAS DE CONSULTA	1	2	3	4	5
62.- LA METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	1	2	3	4	5
63.- LA COMUNICACIÓN CON LOS PROFESORES EN EL AULA	1	2	3	4	5
64.- LA FORMACION PRACTICA	1	2	3	4	5
65.- LA VINCULACION CON LOS FUTUROS CENTROS DE TRABAJO	1	2	3	4	5
66.- LA VINCULACION CON EL CONTEXTO NACIONAL , REGIONAL Y LOCAL	1	2	3	4	5
67.- LA ASISTENCIA A CLASES DE LOS PROFESORES	1	2	3	4	5
68.- EL ACCESO A LAS DIVERSAS MANIFESTACIONES CULTURALES (TEATRO, CINE, MUSICA)	1	2	3	4	5
69.- LOS CURSOS EXTRACURRICULARES PARA OPTIMIZAR TU FORMACION	1	2	3	4	5
70.- INCORPORACION DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS A LA ENSEÑANZA	1	2	3	4	5
71.- EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO PSICOLOGICO	1	2	3	4	5
<b>VIII.- LOGROS PERSONALES</b>					
72.- CON LOS RESULTADOS O CALIFICACIONES OBTENIDAS	1	2	3	4	5
73.- CON LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS	1	2	3	4	5
74.- CON EL DOMINIO DE TECNICAS DE ESTUDIO Y TRABAJO INTELECTUAL	1	2	3	4	5
75.- CON LA FORMACION CIUDADANA (VALORES DESARROLLADOS)	1	2	3	4	5
76.- CON LAS HABILIDADES Y DESTREZAS DESARROLLADAS PARA EL TRABAJO	1	2	3	4	5
77.- CON EL DESARROLLO INTEGRAL DE TU PERSONA	1	2	3	4	5
<b>IX.- RECONOCIMIENTO DEL ÉXITO PERSONAL POR PARTE DE:</b>					
78.- LA INSTITUCION Y SUS AUTORIDADES	1	2	3	4	5
79.- LOS PROFESORES	1	2	3	4	5
80.- LOS COMPAÑEROS DE CLASE (GRUPO)	1	2	3	4	5
81.- LOS DEMAS ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD	1	2	3	4	5
82.- EL CONTEXTO SOCIAL	1	2	3	4	5
<b>X.- AUTORREALIZACION POR:</b>					
83.- PODER HACER LO QUE VERDADERAMENTE QUIERES Y ESTAR EN CAPACIDAD DE HACER	1	2	3	4	5
84.- SABER QUE CADA DIA VAS ADQUIRIENDO MAYORES CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS	1	2	3	4	5
85.- LA LIBERTAD DE QUE GOZAS EN LA INSTITUCION	1	2	3	4	5
86.- LA AUTONOMIA DE QUE GOZAS EN LA REALIZACION DE TUS TRABAJOS	1	2	3	4	5
87.- EL DESARROLLO DE TU CREATIVIDAD	1	2	3	4	5
88.- TU FUTURO PROFESIONAL	1	2	3	4	5

¡¡GRACIAS POR TUS RESPUESTAS!!