



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS**  
**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**  
**CAMPUS I**

**XIV CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN**  
**DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**PONENCIA:**

**Retos y oportunidades derivados de los niveles de satisfacción con los servicios recibidos en una IES, desde la percepción de sus egresados**

**AUTORES:**

**Dr. Juan Carlos Román Fuentes**

**TEMATICA DEL CONGRESO EN LA QUE SE INSERTA LA PONENCIA:**

**Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la vinculación**

**DATOS DE IDENTIFICACION:**

**Dr. Juan Carlos Román Fuentes**  
**Tels: 961 61 5 84 44 (Particular), 961 12 8 04 32 (Celular)**  
**Fax: 961 61 5 04 40 (Universidad)**  
**juancrf@gmail.com ó juancrf@hotmail.com**  
**Universidad Autónoma de Chiapas**  
**Facultad de Contaduría y Administración, Campus I**  
**Colina Universitaria S/N**  
**Boulevard Belisario Domínguez Km. 1084**  
**C.P. 29,000**

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Mayo de 2011**

## RESUMEN

A partir de los resultados de la aplicación autoadministrada del SEUE<sup>1</sup>, instrumento propuesto por Gento y Vivas (2003) a tres generaciones de egresados de licenciatura, se identifican los índices de satisfacción con los servicios educativos recibidos durante el proceso de formación, detectando las subdimensiones en donde las cohortes manifiestan mayor insatisfacción, identificando áreas de oportunidad para mejorar la calidad de los servicios en una IES (Institución de Educación Superior), bajo la premisa de que los niveles de satisfacción estudiantil, constituyen importante referente en la búsqueda de calidad educativa. Al respecto los resultados señalan que aún cuando concurren altos niveles de satisfacción (90% la primer cohorte, 86% la segunda, 95% la tercera), 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

## ABSTRACT

*From results shown by the application of SEUE<sup>2</sup> (self-administered instrument proposed by Gento and Vivas, 2003) to three groups of graduates from undergraduate level, we identified students satisfaction levels regarding educational services during their training process; subdomains detected in the 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, 86% the second and 95% the third group), 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.*

---

<sup>1</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"

<sup>2</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"

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Resumen	2
Abstract	2
Palabras clave	2
Introducción	3
Planteamiento del Problema	4
Referentes teóricos	5
Objetivos	7
Método	7
Resultados	9
Conclusiones	13
Referencias	15
Apéndices	17
Apéndice No.1: Subdimensiones contempladas en el cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes de la FCA, C1 de la UNACH con la educación recibida	
Apéndice 2: Instrumento utilizado para la recolección de datos	
Apéndice No. 3: Valores utilizados para calcular el índice de satisfacción por subdimensión	

### **Introducción**

Tratándose de la gestión de la calidad, la satisfacción es una de las dimensiones que mayor aceptación tiene (Koontz y Weihrich, 2007; 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 a partir de 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 tres cohortes de egreso de los cuatro programas educativos, durante los ciclos escolares: Agosto-Diciembre 2009, Enero-Junio 2010 y Agosto-Diciembre 2010.

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.

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.

### **Planteamiento del problema**

La Facultad de Contaduría y Administración, Campus 1 de la UNACH, oferta cuatro programas educativos de licenciatura, todos ellos ubicados en el nivel I de los CIEES (Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior) y tres de ellos acreditados por organismos pertenecientes al COPAES (Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A. C.), de ahí que se infiere que son programas reconocidos por su calidad; a pesar de ello, dentro de las acciones emprendidas para mejorar los procesos, por alguna razón se ha pospuesto la percepción que los actores centrales del proceso educativo, es decir, los estudiantes, construyen a lo largo de su estancia en las aulas y que se manifiesta en los índices de satisfacción de los mismos respecto a la educación que reciben; de manera que al no considerar esta información, difícilmente pueden establecerse procesos de mejora, que resulten objetivos, fundamentados e integrales y con ello el proceso de toma de decisiones no ha considerado a todas las partes involucradas en el proceso educativo.

Puesto que, “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, 1997), de lo contrario, al no ocuparse de los índices de satisfacción estudiantil, de alguna forma, se incurre en prácticas no democráticas de la evaluación ya que no se permite la expresión de los protagonistas (Santos 1996); con el desarrollo de este proyecto, se intenta responder a las siguientes interrogantes ¿Cuáles son los índices de satisfacción estudiantil que expresan los egresados de los cuatro programas educativos de licenciatura en el momento en que concluyen sus estudios?, y ¿Qué áreas de oportunidad se detectan a partir de la aplicación del instrumento elegido, que permita orientar las decisiones académicas?

### **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, (Vallaeys 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.

Entretanto, 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 estudiantil muestra una correlación positiva con aspectos de motivación, índices de retención y rendimiento académico.

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).

## Objetivos

- Identificar los niveles de satisfacción, respecto al proceso de formación recibido, con el que egresan los estudiantes de los cuatro PE ofrecidos por la FCA, CI de la UNACH.
- Identificar las dimensiones relacionadas con el concepto de “satisfacción” que presentan los menores niveles de aceptación, que a su vez pudieran representar áreas de oportunidad para mejorar los servicios educativos ofrecidos por la facultad.
- Identificar tendencias, similitudes y diferencias en cuanto a niveles de satisfacción, entre los egresados de los programas educativos, de las tres diferentes cohortes objeto de estudio.

## Método

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 el apéndice No. 1.

El cuestionario (Apéndice No. 2) 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; para quienes egresaron en el periodo escolar Enero-Junio 2010, la aplicación se realizó durante los meses de Mayo y Junio de 2010 y para quienes egresaron en el ciclo Agosto-Diciembre 2010, el periodo de recopilación de información se realizó en los meses de Diciembre de 2010 y Enero de 2011.

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 que se incluye en el apéndice No. 3.

A pesar de que el proyecto contempla aplicar el instrumento al total de los estudiantes que pertenecen a cada una de las cohortes, por diversas circunstancias, la cobertura promedio alcanzada abarcó al 98.6% de los egresados, cuya distribución por programa educativo y ciclo escolar, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 1: Cobertura alcanzada en la aplicación del instrumento

Programa	Ciclo escolar: Agosto-Diciembre 2009			Ciclo escolar: Enero-Julio 2010			Ciclo escolar: Agosto-Diciembre 2010		
	No. de egresados	Egresados encuestados	% de cobertura	No. de egresados	Egresados encuestados	% de cobertura	No. de egresados	Egresados encuestados	% de cobertura
<b>Educativo:</b>									
<b>Administración</b>	151	151	100	70	67	95.7	87	87	100
<b>Contaduría</b>	135	134	99.3	73	71	97.2	74	73	98.6
<b>Turismo</b>	171	166	97.1	35	34	97.1	49	49	100
<b>Sistemas C.</b>	47	46	97.9	22	22	100	94	94	100
<b>Total</b>	504	497	98.6	200	194	97	304	303	99.6

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

Al aplicar el cuestionario se recomendó a los estudiantes dar respuesta a todos los *ítems*, sin embargo 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 994 encuestas aplicadas se utilizó el procesador de textos y la hoja de cálculo del paquete *Office de Microsoft*.

## Resultados

Con base a la escala de valoración previamente establecida, los egresados del ciclo escolar Agosto-Diciembre 2009, presentaron los índices de satisfacción globales señalados en la tabla No. 2.

Tabla No. 2: 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. 3, que incluye valores relativos y absolutos por licenciatura.

Tabla No. 3: 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	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
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
Global:	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 medidas a través del 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. 4.

Tabla No. 4: 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. 5.

Tabla No. 5: 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	13.92	38.15	34.54	12.89	100

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

Desagregando los datos anteriores, en la tabla No. 6, se observan los resultados por programa educativo.

Tabla No. 6: 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	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
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	13.92	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 85.58% 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 14.42% de egresados insatisfechos (totalmente insatisfecho 0.5% y poco satisfecho 13.92%); 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. 7.

Tabla No. 7: 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 socio-económica	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 personal	3	8	11
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

Respecto a la cohorte cuyo periodo de egreso ocurrió en el ciclo escolar Agosto-Diciembre 2010, los niveles de satisfacción de los estudiantes muestra el comportamiento descrito en la tabla No. 8.

Tabla No.8: Concentrado de índices de satisfacción de egresados en el ciclo escolar Agosto-Diciembre 2010

	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho	TOTAL
<b>Absoluto:</b>	0	15	134	132	22	303
<b>Relativo:</b>	0	5	44	44	7	100

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

Desagregando los datos anteriores, en la tabla No. 9, se observan los resultados por programa educativo.

Tabla No. 9: 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	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Administración	0	0	7	8.05	48	55.17	26	29.88	6	6.9	87	28.72
Contaduría	0	0	5	6.85	28	38.36	38	52.05	2	2.74	73	24.09
Turismo	0	0	3	3.19	40	42.55	41	43.62	10	10.64	94	31.02
Sistemas C.	0	0	0	0	18	36.73	27	55.10	4	8.17	49	16.17
<b>Global:</b>	0	0	15	4.96	134	44.22	132	43.56	22	7.26	303	100

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

Con estos datos, se infiere que el 95.04% de los egresados de esa cohorte, manifiestan niveles aceptables de satisfacción (satisfechos 44.22%, bastante satisfechos 43.56% o totalmente satisfechos 7.26%), y que existió un 4.06% de egresados insatisfechos (poco satisfechos 4.96%); al igual que sucede con los anteriores paneles de estudio, 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 se observa una tendencia hacia la baja comparado con los resultados de los anteriores grupos (oscila entre un 37 al 40% de los egresados), seguida de la subdimensión relacionada con el sistema de trabajo con 25% de insatisfacción, lo anterior se aprecia en la tabla No. 10.

Tabla No. 10: 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	13	27	40
Servicios ofrecidos a los estudiantes	16	22	38
Por su seguridad vital	16	23	39
Por la seguridad socio-económica	12	25	37
Por la seguridad emocional	4	15	19
Por la pertenencia a la institución o al grupo	4	12	16
Por el sistema de trabajo	7	18	25
Por el progreso o éxito personal	4	8	12
Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal	5	11	16
Por la autorrealización personal	2	5	7

Fuente: elaboración propia, con datos del proyecto

De manera que, en las tres cohortes, objeto de estudio, los egresados manifestaron que el mayor grado de insatisfacción con los servicios recibidos, se relacionan con 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. 11.

Tabla No. 11: Áreas de oportunidad relacionadas con las subdimensiones que mayor insatisfacción provocó en los egresados de las tres cohortes estudiadas.

Subdimensión	Áreas de oportunidad
<b>Cumplimiento a necesidades básicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitación de instalaciones (ventilación, luz, limpieza)</li> <li>- Suficiencia de espacios para la enseñanza, el estudio, recreación y el descanso</li> <li>- Adecuación de instalaciones deportivas y mobiliario</li> <li>- Adaptación de la cafetería escolar (higiene, suficiencia y variedad de alimentos)</li> </ul>
<b>Servicios ofrecidos a estudiantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia)</li> <li>-Apropiada atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil</li> <li>-Adecuado funcionamiento de los servicios del comedor, laboratorios, transporte, médicos</li> </ul>
<b>Seguridad vital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores)</li> <li>- Seguridad del mobiliario (sin aristas, materiales rompibles o inflamables)</li> <li>- Seguridad del transporte (seguridad del vehículo y la ruta)</li> <li>- Seguridad de las zonas de esparcimiento</li> <li>- Seguridad del entorno que rodea a la institución</li> </ul>
<b>Seguridad socio-económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas</li> <li>- Igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas</li> </ul>
<b>Sistema de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contenido de los programas y organización del tiempo</li> <li>-Materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula y la institución</li> <li>-Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores.</li> <li>-Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación utilizado, acción tutorial u orientadora, metodología de enseñanza, comunicación con los profesores</li> <li>-Acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación</li> <li>-Formación práctica y vinculación con los futuros centros de trabajo</li> </ul>

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, 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 tres 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, 86.58% el segundo y 95.04% el tercero.

Se observa una tendencia hacia la baja en los niveles de insatisfacción; puesto que en el primer grupo los niveles de totalmente insatisfecho o poco satisfecho, oscilaron entre el 51 y 57% de los egresados, en las primeras cuatro subdimensiones y el sistema de trabajo resultó insatisfactorio para el 36%; entretanto para el segundo grupo se repiten las primeras cuatro subdimensiones del instrumento como las que mayor insatisfacción produjo, aunque los porcentajes de rechazo oscilan entre el 40 y 46% de los egresados y el sistema de trabajo fue valorado insatisfactorio para el 30%; por su parte para los egresados de la tercer cohorte, también son las cuatro primeras subdimensiones las que producen mayores niveles de insatisfacción, pero los porcentajes de rechazo oscilan entre el 37 y 40%, mientras que el sistema de trabajo se consideró insatisfactorio para el 25%; con todo, existen importantes áreas de oportunidad que se atisban no sólo en los niveles globales de insatisfacción manifestada por el 9.86% de los egresados del primer grupo, el 13.42% del segundo y el 4.96 del tercero; sino a nivel de las primeras cuatro subdimensiones del instrumento aplicado relacionadas con: necesidades básicas, servicios ofrecidos a los estudiantes, seguridad vital, seguridad económica; asimismo el indicador relacionado con sistemas de trabajo.

## Referencias

- 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. I Congreso Internacional de Calidad e Innovación en Educación Superior. Documento electrónico, recuperado el 30 de Octubre de 2010. Disponible en: <http://www.cies2007.eventos.usb.ve/memorias/ponencias/18.pdf>
- 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.

- Vallaes 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.



## APENDICES

Apéndice No.1: 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
<b>I. SATISFACCION POR EL CUMPLIMIENTO A SUS NECESIDADES BASICAS</b>	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitación de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza)</li> <li>- Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio</li> <li>- Suficiencia de espacios para la recreación y el descanso</li> <li>-Adecuación de las instalaciones deportivas y de la cafetería</li> <li>- Adaptación del mobiliario</li> <li>- Adaptación de la cafetería escolar (higiene, suficiencia y variedad de alimentos)</li> </ul>	1 al 13
<b>II. SATISFACCION CON LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS ESTUDIANTES</b>	Satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia)</li> <li>-Apropiada atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil</li> <li>-Adecuado funcionamiento de los servicios del comedor, laboratorios, transporte, médicos</li> </ul>	14 al 23
<b>III. SATISFACCION POR SU SEGURIDAD VITAL</b>	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno institucional están garantizadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores)</li> <li>- Seguridad del mobiliario (sin aristas, materiales rompibles o inflamables)</li> <li>- Seguridad del transporte (seguridad del vehículo y la ruta)</li> <li>- Seguridad de las zonas de esparcimiento</li> <li>- Seguridad del entorno que rodea a la institución</li> </ul>	24 al 29
<b>IV. SATISFACCION POR LA SEGURIDAD ECONOMICA</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas</li> <li>- Igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas</li> </ul>	30 al 35
<b>V. SATISFACCION POR LA SEGURIDAD EMOCIONAL</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trato afectuoso de sus profesores, compañeros, autoridades, administrativos y personal de servicios (biblioteca, cafetería, servicio médico)</li> </ul>	36 al 42
<b>VI. SATISFACCION POR LA PERTENENCIA A LA INSTITUCION O AL GRUPO DE ALUMNOS</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aceptación de las autoridades universitarias, profesores, personal no docente, por otros alumnos de la institución y compañeros de clase</li> <li>-Reconocimiento del contexto social por ser miembro de la institución</li> <li>-Sentirse representado ante organismos de cogobierno</li> <li>-Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales</li> </ul>	43 al 52

<b>VII. SATISFACCION POR EL SISTEMA DE TRABAJO</b>	Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contenido de los programas y organización del tiempo</li> <li>-Materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula y la institución</li> <li>-Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores.</li> <li>-Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación utilizado, acción tutorial u orientadora, metodología de enseñanza, comunicación con los profesores</li> <li>-Acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación</li> <li>-Formación práctica y vinculación con los futuros centros de trabajo</li> </ul>	53 al 71
<b>VIII. SATISFACCION POR EL PROGRESO O ÉXITO PERSONAL</b>	Satisfacción por los logros obtenidos durante su proceso de formación, relacionados con habilidades, valores y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Calificaciones obtenidas</li> <li>-Conocimientos adquiridos, dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual desarrollado</li> <li>-Formación recibida</li> <li>-Habilidades y destrezas adquiridas</li> <li>-Desarrollo integral como persona</li> </ul>	72 al 77
<b>IX. SATISFACCION POR EL PRESTIGIO O EL RECONOCIMIEN TO DEL ÉXITO PERSONAL ALCANZADO</b>	Satisfacción por el reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y sus compañeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reconocimiento de la institución, autoridades, profesores, compañeros de clase, alumnos y el contexto por los logros alcanzados</li> </ul>	78 al 82
<b>X. SATISFACCION POR LA AUTORREALIZA CION PERSONAL</b>	Satisfacción por la autorrealización personal relacionada con la libertad, la autonomía y desarrollo personal que permite visualizar un futuro promisorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progreso y desarrollo personal basado en la libertad y autonomía, que permite crecer profesionalmente obteniendo confianza en el futuro profesional</li> </ul>	83 al 88

Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)

Apéndice 2: Instrumento utilizado para la recolección de datos

**ESTIMADO CANDIDATO A EGRESAR:**  
**ESTE INSTRUMENTO 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!

<b>EDAD: (AÑOS)</b> _____	<b>GENERO: MASCULINO ( )</b> <b>FEMENINO ( )</b>	<b>CONTADURIA ( ) ADMINISTRACION ( )</b> <b>TURISMO ( ) SISTEMAS COMPUTACIONALES ( )</b>
------------------------------	---	---

**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 PROFESIONAL	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

**¡¡ MUCHAS GRACIAS POR TUS RESPUESTAS!!**

Apéndice No. 3: Valores utilizados para calcular el índice de satisfacción por subdimensión

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

Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)