

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO

Wladimir Alexander Palacios Zurita

Docente - Investigador de la Carrera de Administración Pública y de Empresas,
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López,
Manabí - Ecuador.

apalacios@espam.edu.ec

Introducción

En el contexto actual, las instituciones de educación superior (IES) admiten que gran parte de la calidad de su servicio educativo se refleja en la conformidad y la satisfacción que experimentan sus estudiantes con los diferentes elementos que componen su proceso formativo. Para tal efecto, la opinión del alumnado es sumamente importante, por ello este trabajo analizó cuatro aspectos (el proceso formativo, las instalaciones y servicios para el proceso formativo, las prácticas, orientación y movilidad y los servicios generales, de extensión universitaria y para la participación), derivados de las variables incluidas en encuestas de satisfacción del sector universitario propuestas Universidad Politécnica de Madrid (2008) y la Universidad de Zaragoza (2007) adaptadas al contexto de la ESPAM MFL.

La metodología empleada consideró el diseño de un cuestionario tipo Likert bajo la forma descrita por (Soria, 2008) aplicado a una muestra poblacional de 320 estudiantes representantes de cada una de las siete Carreras que oferta la universidad. Los resultados aquí presentados son la conjetura del nivel de satisfacción de los estudiantes y son un extracto del proyecto de investigación institucional AD-01-2010 para la Gestión de la Calidad del Servicio en Atención al Cliente.

Palabras clave: satisfacción, evaluación, estudiante, universidad.

Desarrollo

En el campo de la enseñanza superior existe una ausencia de consenso en la delimitación de sus clientes siendo la diversidad de tareas asignadas a la universidad lo que dificulta la determinación de la figura del cliente. De este

modo la literatura especializada propone diferentes grupos de clientes: estudiantes, organizaciones privadas y públicas que contratan a los graduados, cuerpo docente e investigador, sociedad, familias, personal administrativo y de servicios, y otros grupos (proveedores, futuros estudiantes, etc.), dado que cada uno de estos grupos recibe el fruto de uno de los diversos procesos llevados a cabo por la universidad (Mella et al. 2010). Según De la Fuente (2007) en este siglo se presenta un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas en esta temática, se agrupan en dos tipos: las que buscan detectar qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje.

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002).

La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado. Para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no. Entonces la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. (Jiménez et al. 2001).

La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o

estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro. (Zas, 2002)

De igual forma adaptando el criterio de Zas (2002), a lo que sucede a diario en las instituciones de educación superior ecuatoriana: Hay un sujeto (estudiante, sociedad) que se vincula con la universidad esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente. Hay otros sujetos (personal docente y administrativo) que dan algo al que espera y que también esperan y evalúan por ese algo que dan, y eso constituye la medida de su satisfacción que incide cíclicamente en el próximo dar que brindan al próximo sujeto (cliente) que espera. Pero a su vez el propio personal docente y administrativo es un sujeto demandante al interno de aquella institución de la cual el ahora deviene sujeto con una expectativa, sujeto expectante. Todo esto reafirma que la satisfacción entonces es un indicador de excelencia en la calidad de la atención al cliente, más aún, es un instrumento de la excelencia.

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo. La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado.

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su

profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. (Jiménez et al. 2001)

La metodología empleada para establecer los parámetros de satisfacción del estudiante en la ESPAM MFL, requirió el diseño de un cuestionario tipo Likert de la forma descrita por (Soria, 2008), en cada cuestionario se identificaron variables de la satisfacción específicos del sector universitario propuestos previamente por la (UPM, 2008) y (UZ, 2007) siendo adaptados al contexto de la ESPAM MFL considerando elementos del Modelo General para la Evaluación de Carreras con fines de Acreditación del (CEAACES, 2011), dentro de dichas variables se asignaron dimensiones y a éstas se les asoció con indicadores que prácticamente constituyen las preguntas del cuestionario. Cada pregunta tenía una escala de 5 niveles: Muy satisfactorio 4, Satisfactorio 3, Insatisfactorio 2, Muy Insatisfactorio 1, No Uso/No aplica 0.

Una vez diseñada la encuesta se seleccionó la muestra (Cuadro 1). El objetivo era que los estudiantes, opinen principalmente sobre el grado de satisfacción que ha generado en ellos la institución de educación superior: Para ello, se selecciona una muestra aleatoria simple según la ecuación (1):

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q} \quad [1]$$

N: tamaño de la población (número total de posibles encuestados) que asciende a 1820 estudiantes. **k:** constante de confianza (1,96) que indica la probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos en un 95 % de confianza. **e:** error muestral deseado. **p=q=0.5** por ser la opción más segura. **n:** tamaño de la muestra (número de encuestas) que dieron un total de 320.

Para la muestra de estudiantes seleccionada adicionalmente se obtuvo una muestra probabilística estratificada descrita por (Hernández et al, 2006) dado que cada una de las siete Carreras poseen tamaños bastante heterogéneos en cuanto a la población estudiantil. Se obtuvo una proporción del estrato de 0,1758, lo que determinó submuestras de 22 estudiantes de Agrícola, 37

estudiantes de Turismo y Pecuaria, 40 estudiantes de Agroindustria, 42 estudiantes de Informática, 56 estudiantes de Medio Ambiente y 86 de Administración (Cuadro 1). Adicionalmente se realizó una selección porcentual por semestre asignándole un mayor número de encuestas a los estudiantes que cursan los dos últimos años de Carrera.

Cuadro 1. Muestra probabilística estratificada

Estratos	Universo	Muestra Estratificada	Selección porcentual por semestre	
			1ro a 6to (40%)	7mo a 8vo (60%)
TUR	203	37	15	22
INF	234	42	17	25
MA	354	56	22	34
PEC	203	37	15	22
AGRI	124	22	9	13
AGROIND	224	40	16	24
ADM	478	86	34	52
	N= 1820	n= 320		

La selección de la muestra para estudiantes, se dio aplicando el procedimiento de la selección sistemática de los elementos muestrales descrita por (Hernández et al, 2006), identificado el intervalo para cada estrato se eligieron los elementos al azar de cada una de las listas de estudiantes por semestres.

Al ser una investigación de tipo descriptiva se procedió siguiendo los lineamientos detallados por (Bofill, 2010) y (Hernández et al, 2006), una vez aplicadas las encuestas los datos obtenidos fueron traducidos a tablas de distribución de frecuencia relativa, el procedimiento habitual utilizado para para calcular las valoraciones globales de las variables se utilizó a la media aritmética como medida de tendencia central. Finalmente los valores numéricos fueron representados gráficamente en histogramas para su posterior análisis.

Cuadro. 2. Valores promedio globales de la satisfacción estudiantil (VPMSE) de la ESPAM MFL con el Plan de estudios y su estructura

a.1 Plan de Estudios y su estructura	MS	S	I	MI	NU/NC
	58%	32%	6%	2%	2%
CAE	51%	37%	8%	1%	3%
CA	72%	25%	1%	1%	1%
CAI	61%	33%	3%	3%	1%
CI	68%	23%	5%	1%	2%
CMA	46%	34%	13%	2%	4%
CP	64%	31%	3%	1%	1%
CT	44%	40%	9%	3%	4%

En el consolidado de todas las carreras el grado de satisfacción para el plan de estudios y su estructura está compuesto por la calificación de muy satisfactorio con un 59%, mientras que satisfactorio se examinó con alcanzó un porcentaje

de 32%. Sobre esta variable analizada los estudiantes de la Carrera de Agrícola presentan una valoración de muy satisfactorio con el 74%, seguida de

Informática (68%) y Pecuaria (64%). Los niveles de insatisfacción consolidan un 8% en promedio entre todas las Carreras.

Cuadro. 3. VPMSE de la ESPAM MFL con la Organización del proceso enseñanza - aprendizaje

a.2. Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje	MS	S	I	MI	NU/NA
	51%	33%	8%	3%	6%
CAE	61%	27%	5%	2%	5%
CA	59%	31%	6%	0%	4%
CAI	45%	38%	8%	4%	5%
CI	53%	34%	4%	3%	5%
CMA	41%	36%	12%	4%	7%
CP	56%	36%	5%	1%	2%
CT	40%	31%	14%	5%	10%

En la organización del proceso de enseñanza – aprendizaje se muestra un grado de satisfacción del 84% compuesto por muy satisfactorio con el 51% y por satisfactorio con el 33%. Los estudiantes con mayor grado de satisfacción son de Administración de

Empresas (61%) y Agrícola (59%). La insatisfacción no supera el 11%, cuya composición es del 8% con insatisfactorio y 3% con muy insatisfactorio.

Cuadro. 4. VPMSE de la ESPAM MFL con el Proceso de Evaluación

a.3. Evaluación	MS	S	I	MI	NU/NA
	50%	34%	10%	3%	3%
CAE	51%	35%	9%	2%	3%
CA	60%	31%	6%	2%	2%
CAI	51%	35%	9%	2%	3%
CI	54%	34%	7%	3%	2%
CMA	46%	33%	12%	5%	4%
CP	48%	43%	6%	1%	2%
CT	41%	26%	20%	6%	7%

En los procesos de evaluación se ha calificado una satisfacción del 84% compuesto por muy satisfactorio con 50%, mientras que con satisfactorio 34%. Los estudiantes con mayor satisfacción en este parámetro son de las Carrera de Agrícola (60%), Informática (54%) Administración y

Agroindustria (51%). Existe en promedio general una insatisfacción del 10% y una acentuada insatisfacción del 3%, en cuanto a los procesos evaluativos.

Cuadro. 5. VPMSE de la ESPAM MFL con las Tutorías

a.4. Tutorías	MS	S	I	MI	NU/NA
	35%	28%	6%	2%	30%
CAE	25%	26%	8%	2%	39%
CA	34%	30%	5%	0%	32%
CAI	29%	31%	4%	1%	35%
CI	40%	27%	4%	5%	24%
CMA	37%	24%	7%	4%	29%
CP	46%	27%	7%	0%	20%
CT	35%	27%	5%	1%	31%

De las tutorías existe un grado de satisfacción del 63%, calificado como muy satisfactorio por el 35%, y como satisfactorio por el 28%. La insatisfacción no supera el 8%. Con mayor calificación de

este parámetro están las Carreras de Pecuaria (46%), Informática (40%) y Medio Ambiente (37%). Un 30% de los estudiantes no hacen uso continuo de tutorías, este porcentaje se ve influenciado por las tutorías de tesis correspondientes al último semestre de estudios regulares.

Cuadro. 6. VPMSE de la ESPAM MFL con el Cuerpo Docente

a.5. Profesorado	MS	S	I	MI	NU/NA
	60%	29%	7%	2%	2%
CAE	68%	22%	6%	2%	1%
CA	64%	28%	6%	0%	1%
CAI	58%	31%	7%	3%	1%
CI	60%	32%	3%	3%	1%
CMA	53%	31%	9%	4%	3%
CP	61%	31%	6%	0%	3%
CT	54%	30%	10%	2%	4%

En este consolidado y en referencia al 89% de satisfacción que tienen los estudiantes del cuerpo docente de la Institución este se halla constituido por expresiones de muy satisfactorio con un 60% y con satisfactorio

29%. Las carreras con índices altos en muy satisfactorio son Administración de Empresas (68%), Agrícola (61%) y Pecuaria (61%). En promedio la insatisfacción del estudiantado no superó el 9%.

Cuadro. 7. VPMSE de la ESPAM MFL con los Conocimientos y formación adquirida

a.6. Conocimientos y formación adquiridos	MS	S	I	MI	NU/NA
	57%	33%	5%	1%	3%
CAE	61%	32%	5%	1%	1%
CA	61%	32%	3%	0%	5%
CAI	63%	27%	6%	2%	3%
CI	65%	30%	2%	1%	2%
CMA	44%	45%	7%	3%	1%
CP	67%	28%	2%	0%	3%
CT	38%	41%	11%	4%	7%

Sobre los conocimientos y formación adquiridos el grado de satisfacción es de 90% formado por muy satisfactorio con un 57% y con satisfactorio 33%. El 6% de insatisfacción está dada por un 5% de

insatisfactorio y apenas el 1% de muy insatisfactorio. Con mayor porcentaje de muy satisfactorio están las valoraciones asignadas por los estudiantes de Pecuaria (67%), Informática (65%) y Agroindustria (63%).

Cuadro. 8. VPMSE de la ESPAM MFL con las aulas y laboratorios

b.1 Aulas y Laboratorios	MS	S	I	MI	NU/NA
	56%	29%	6%	2%	7%
CAE	60%	26%	6%	3%	5%
CA	64%	27%	5%	1%	3%
CAI	58%	24%	8%	2%	8%
CI	56%	27%	4%	4%	9%
CMA	46%	34%	8%	3%	8%
CP	64%	27%	5%	0%	4%
CT	40%	37%	7%	3%	13%

La conformidad con aulas y laboratorios logra una calificación del 84% compuesta por muy satisfactorio (55%) y satisfactorio (29%). El porcentaje de insatisfacción no superó el 8%. Las Carreras niveles altos de satisfacción son Agrícola y Pecuaria que comparte un 64%, seguidas de Administración (60%) y Agroindustria (58%).

Cuadro. 9. VPMSE de la ESPAM MFL con los servicios informáticos y telemáticos

b.2. Servicios Informáticos y Telemáticos	MS	S	I	MI	NU/NA
	29%	30%	11%	3%	28%
CAE	32%	24%	12%	3%	29%
CA	39%	21%	8%	2%	31%
CAI	20%	33%	16%	4%	26%
CI	22%	35%	10%	5%	28%
CMA	23%	30%	9%	5%	33%
CP	40%	35%	6%	0%	20%
CT	27%	32%	12%	1%	28%

La satisfacción promedio es del 59%, correspondiente a los servicios informáticos y telemáticos, la calificación de muy satisfactorio asciende a 29%, mientras que la de satisfactorio a 30%.

Los estudiantes de las Carreras que

presentaron mayor satisfacción con estos servicios fueron de Pecuaria (40%), Agrícola (39%) y Administración (32%).

Se obtiene una inconformidad del 14%, influenciada por el elemento de la conectividad a internet. Y un 28% de no utilización del servicio asociado a la ausencia de cuentas de correo o matriculación en línea.

Cuadro. 10. VPMSE de la ESPAM MFL con los servicios de la Biblioteca.

b.3. Servicios de BIBLIOTECA de la ESPAM, que utiliza habitualmente	MS	S	I	MI	NU/NA
	45%	25%	7%	1%	21%
CAE	30%	19%	7%	1%	43%
CA	56%	28%	3%	0%	12%
CAI	43%	32%	11%	3%	11%
CI	36%	27%	9%	1%	27%
CMA	51%	24%	8%	1%	15%
CP	68%	22%	1%	0%	9%
CT	29%	25%	10%	4%	32%

Los servicios de biblioteca recibidos por los estudiantes son satisfactorios en un 70%, este valor está compuesto por muy satisfactorio 45% y satisfactorio 25%.

Los estudiantes con mayor conformidad del servicio son de Pecuaria (68%), Agrícola (56%), y Medio Ambiente (51). Los niveles promedio de insatisfacción se ubican en el 8%. Un importante número de estudiantes (21%) no hacen uso de este servicio.

Los estudiantes con mayor conformidad del servicio son de Pecuaria (68%),

Cuadro. 11. VPMSE de la ESPAM MFL con el Campus

b.5. Campus	MS	S	I	MI	NU/NA
	60%	28%	6%	1%	6%
CAE	57%	29%	7%	2%	7%
CA	68%	23%	3%	0%	6%
CAI	60%	27%	4%	2%	8%
CI	58%	33%	4%	1%	5%
CMA	53%	32%	9%	4%	2%
CP	70%	24%	4%	0%	2%
CT	51%	26%	10%	2%	10%

En lo concerniente al campus el grado de satisfacción es de 88% constituido por muy satisfactorio con un 60% y con satisfactorio 28%. Califican como muy satisfactorio a este parámetro los estudiantes de Pecuaria, Agrícola y Agroindustria. EL nivel de

insatisfacción se conforma por un 6% de insatisfactorio y 1% de muy insatisfactorio.

Cuadro. 12. VPMSE de la ESPAM MFL con las prácticas empresariales

c.1 Prácticas Empresariales	MS	S	I	MI	NU/NA
	38%	21%	6%	2%	33%
CAE	40%	17%	6%	1%	35%
CA	35%	25%	8%	1%	31%
CAI	39%	17%	8%	3%	34%
CI	43%	19%	2%	4%	32%
CMA	31%	21%	5%	1%	42%
CP	36%	29%	5%	0%	29%
CT	43%	19%	7%	1%	29%

El grado de satisfacción de prácticas empresariales logra una calificación de 59%, compuesta por muy satisfactorio 38% mientras que con una calificación de satisfactorio de 21%. Las Carrera cuyos

estudiantes manifiestan un mayor nivel de conformidad con las prácticas

empresariales son Turismo e Informática con (43%), Administración con (40%) y Agroindustria con (39%). La insatisfacción con esta variable se sitúa en el 8%.

Cuadro. 13. VPMSE de la ESPAM MFL con la orientación para el empleo.

c.2. Orientación para el empleo	MS	S	I	MI	NU/NA
	13%	18%	8%	1%	61%
CAE	10%	18%	4%	2%	66%
CA	24%	14%	2%	2%	59%
CAI	18%	19%	3%	1%	58%
CI	12%	22%	17%	2%	46%
CMA	10%	14%	5%	0%	71%
CP	5%	14%	12%	0%	69%
CT	12%	23%	9%	2%	55%

En lo referente a la orientación para el empleo, el grado de satisfacción es de 26%. Elementos como cursos sobre técnicas de búsqueda de empleo y bolsas de empleo, integran el 61% de servicios no ofertados.

Cuadro. 14. VPMSE de la ESPAM MFL con la Cafetería/Comedor.

d.3. Cafetería / Comedor	MS	S	I	MI	NU/NA
	42%	40%	9%	3%	6%
CAE	40%	42%	8%	2%	7%
CA	55%	35%	5%	2%	3%
CAI	31%	46%	14%	2%	8%
CI	29%	48%	15%	2%	5%
CMA	36%	46%	7%	4%	7%
CP	65%	26%	5%	2%	2%
CT	35%	39%	11%	3%	11%

Las valoraciones de conformidad sobre los servicios de cafetería/comedor muestran un 41% de muy satisfactorio y 40% de satisfactorio. Que un total de satisfacción del 81%. Niveles de insatisfacción forman un 12%.

Cuadro. 15. VPMSE de la ESPAM MFL con el servicio de fotocopiado.

d.4 Servicio de fotocopiado	MS	S	I	MI	NU/NA
	42%	42%	8%	4%	4%
CAE	37%	45%	12%	3%	3%
CA	48%	45%	7%	0%	0%
CAI	54%	33%	6%	3%	5%
CI	36%	51%	5%	8%	0%
CMA	37%	35%	12%	9%	8%
CP	42%	46%	4%	3%	5%
CT	42%	38%	12%	0%	8%

El servicio de fotocopiado tiene un 84% de conformidad y un 12% de inconformidad. En Agroindustria (54%), Agrícola (48%), Turismo y Pecuaria (42%) el servicio es muy satisfactorio, en Informática (51%) y Administración (45%) satisfactorio.

Cuadro. 16. VPMSE de la ESPAM MFL con los servicios de apoyo.

d.6. Servicios de apoyo	MS	S	I	MI	NU/NA
	42%	31%	7%	2%	18%
CAE	33%	31%	11%	2%	24%
CA	48%	33%	3%	0%	16%
CAI	36%	34%	10%	3%	17%
CI	54%	19%	5%	1%	20%
CMA	36%	37%	9%	3%	14%
CP	53%	26%	3%	0%	17%
CT	37%	34%	7%	2%	20%

Respecto los servicios de apoyo (Medicina y Transporte) el promedio de satisfacción está en 73%. Son considerados como muy satisfactorios por los estudiantes de Informática (54%) y Pecuaria (53%).

Se observa que un 18% no hace uso de estos servicios.

Se observa que un 18% no hace uso de

Cuadro. 17. VPMSE de la ESPAM MFL con las actividades culturales y deportivas

d.7. Cultura, ocio, deportes	MS	S	I	MI	NU/NA
	49%	37%	5%	2%	7%
CAE	60%	25%	4%	1%	10%
CA	52%	38%	3%	2%	5%
CAI	39%	46%	6%	3%	6%
CI	57%	36%	4%	3%	1%
CMA	43%	36%	10%	2%	8%
CP	55%	34%	3%	1%	8%
CT	39%	42%	7%	1%	10%

Los elementos de la variable cultura, ocio, deportes (actividades deportivas, culturales e instalaciones) satisfacen a los estudiantes de las Carreras en un 86%, El 7% manifiesta inconformidad o no participa de dichas actividades.

Cuadro. 18. VPMSE de la ESPAM MFL con la información y participación estudiantil.

d.8. Información y Participación del estudiante	MS	S	I	MI	NU/NA
	46%	35%	8%	2%	10%
CAE	45%	37%	5%	2%	11%
CA	45%	34%	6%	2%	12%
CAI	50%	28%	10%	3%	9%
CI	49%	37%	7%	1%	7%
CMA	46%	38%	8%	2%	7%
CP	43%	35%	7%	2%	13%
CT	42%	36%	10%	1%	10%

La información y participación estudiantil presenta marcas de satisfacción del 81%, integrado de valores de muy satisfactorio (46%) y satisfactorio (35%).

Estos valores de satisfacción los aportan las Carreras de Agroindustria (50%), Informática (49%), Pecuaria (48%) y Medio Ambiente (46%). Expresiones de insatisfacción contabilizan un 10%.

Conclusiones

De los resultados obtenidos y analizados se concluye que la satisfacción del estudiante es una fuente de información importante y alternativa para la determinación de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje y de la prestación de servicios educativos en general, capaz de señalar y generar soluciones a los niveles de inconformidad detectados.

Los niveles de satisfacción responden a una valoración subjetiva del servicio recibido, puesto que se priorizan las percepciones y actitudes antes que a los juicios objetivos.

La satisfacción es un estado de ánimo que proviene del estudiante y que obedece netamente a sus intereses, que pese a presentar limitaciones en su dimensionamiento, ha confirmado ser un indicador para valorar elementos del servicio educativo.

Finalmente se demuestra que el cuestionario permite evaluar los niveles de satisfacción en estudiantes de educación superior, identificando los elementos

clave y orientado la realización de planes de mejora sobre aquellos aspectos en los cuales se tiene alguna deficiencia.

Referencias bibliográficas

CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior). 2011. Modelo general para la evaluación de carreras con fines de acreditación. Quito, EC.

De la Fuente, J; García, A; Justicia, F. y Pichardo, M. 2007. El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. Revista Electrónica de Investigación Educativa, Vol. 9 No. 1. Consultado en 07 Sept. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=15590101>

Ecuador. 2008. Constitución Política de la República del Ecuador.

_____. 2010, Ley Orgánica de Educación Superior, Registro Oficial N° 298, 12 de octubre de 2010.

_____. 2011, Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior, Registro Oficial N° 526, 2 de Septiembre del 2011.

_____. 2009, Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, 22 de enero de 2009.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. 2006. Metodología de la Investigación. 4 ed. México. McGraw-Hill. p. 243 – 250.

INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2009. Guía para la presentación de Gráficos Estadísticos Lima. PE. p. 45, 53.

Jiménez, A; Terriquez, B; Robles, F. 2001. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Nayarit, MX. Revista Fuente No. 6. p 46-56. Consultado 04 de oct. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

Mella, H; Marzo, M; Reyes, M 2010. Análisis De La Satisfacción Universitaria En La Facultad De Ingeniería De La Universidad De Talca, CL. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería Vol. 18 No. 3. 2010. p. 350-363 Consultado 04 de oct. 2012. Formato (HTML). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S03052010000300009&script=sci_arttext

Soria Romo, R.: (2008) Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara, México, <="" i="">Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2008c/432/

UPM (Universidad Politécnica de Madrid). 2008a. Proceso de Encuestas de Satisfacción. Madrid. ES. p. 7-23

_____. 2008b. Cuestionario para la sociedad relacionada con la Universidad Politécnica de Madrid para la definición de su Modelo educativo: informe de resultados. Madrid. ES. p. 31

UZ (Universidad de Zaragoza). 2007. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA TITULACIÓN. Zaragoza. ES. P. 5-7

Zas, B. 2002. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. La Habana, CU. Revista electrónica psicología científica. p. 1-17 (En línea) Consultado 18 de nov. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.docstoc.com/docs/3252076/La-satisfacci%C3%B3n-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-de>