

Análisis de la satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior de México
Analysis of student satisfaction in the Institutions of Higher Education in Mexico

Artículo de investigación

Enrique Roberto Peralta Mazariego¹
Mazariego27@hotmail.com

Martha Patricia Silva Payró²
patypayro@gmail.com

Recibido: 8 de octubre de 2018 Evaluado: 10 de diciembre de 2018

Aceptado para su publicación: 8 de marzo de 2019

Resumen

La satisfacción estudiantil se relaciona con la manera en que las Instituciones de Educación Superior atienden sus necesidades. Por eso en los últimos años han realizado estudios de satisfacción, convirtiéndose en pieza clave de la valoración de la calidad de las Universidades. El objetivo de este trabajo fue realizar un análisis de los estudios de satisfacción estudiantil realizados en las Instituciones de México, a través una revisión documental del estado del arte. Se

Abstract

Student satisfaction is related to the way Higher Education Institutions meet their needs. That is why in the last years they have carried out studies of satisfaction, becoming a key piece of the evaluation of the quality of the Universities. The objective of this work was to perform an analysis of the studies of student satisfaction carried out in the Institutions of Mexico, carrying out a documentary review of the state of the art. It is concluded that these studies should contribute to improvements in educational services,

¹ Profesor-Investigador. Doctor en Administración Educativa por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México. Orcid: 0000-0001-9197-879X

² Profesora-Investigadora. Doctora en Administración Educativa Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México. Orcid: 0000-0001-9081-0549

concluye que estos estudios deben contribuir a las mejoras de los servicios educativos, propiciando mejores condiciones para que los estudiantes se preparen para los retos del siglo XXI.

providing better conditions for students to prepare for the challenges of the 21st century.

Palabras clave: Calidad de la educación superior, Satisfacción estudiantil, evaluación, acreditación de la educación superior.

Keywords: Quality of higher education, student satisfaction, evaluation, accreditation of higher education.

Introducción

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), menciona que los estudiantes y sus necesidades deben formar parte de las prioridades de las Instituciones de Educación Superior (IES), considerándolos participantes activos de los procesos educativos tendentes a la búsqueda de la calidad, como son renovación de la enseñanza, métodos pedagógicos, planes de estudios y servicios educativos (UNESCO, 1998). Por ello indica que para 2030, se debe asegurar el acceso en condiciones de igualdad y una educación superior de calidad para todos los hombres y las mujeres (UNESCO, 2018).

De esta manera, elevar la calidad de la educación en todos los niveles educativos se ha convertido en una de las prioridades no solo de la UNESCO (2016a, 2016b), sino de diversos organismos internacionales como son el Banco Mundial [BM] (2016), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], (2016), La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura [OEI], (2016), El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], (2016) el Fondo Monetario Internacional [FMI] (2015), y la Organización de los Estados Americanos (OEA), entre otros (Martínez y Borot, 2015).

Desde esta perspectiva, la calidad es un concepto introducido en el ámbito de la educación desde el área de la administración, incursionando en el medio educativo con el objetivo de controlar la eficiencia y la eficacia de la educación (Cervera, Martí

y Ríos, 2014).

En una institución educativa, la calidad se muestra con efectividad y eficiencia en el aprendizaje, y para lograrla, se debe comprender que el aprendizaje del estudiante no depende solamente de éste, sino también del esfuerzo que las instituciones educativas hacen para lograr una educación de calidad, siendo el profesor uno de los principales elementos para lograr el aprendizaje esperado (Arriaga, 2015).

Bajo este contexto, en los últimos años las IES han realizado estudios de satisfacción estudiantil, debido a que reflejan la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, ya que en éstos los estudiantes manifiestan su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con la infraestructura y otras dimensiones asociadas con la Universidad (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011).

Es por ello que los estudios sobre satisfacción estudiantil han cobrado vital importancia para las Universidades, pues de la percepción positiva de los estudiantes puede depender la supervivencia de las IES. Es decir, sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar la consolidación de la Institución y la permanencia de la matrícula escolar (Alves y Raposo, 2004).

Calidad de la educación

Desde el inicio de los años ochenta, se ha incrementado en muchos países el interés por la calidad de la educación superior, el cual se explica, entre otros factores, por la globalización y las consecuencias que esta fase del capitalismo ha traído en la conformación de la denominada sociedad del conocimiento, las relaciones IES–Estado–mercado y la expansión y diversidad de los sistemas de educación superior (Buendía, 2007).

Actualmente existen diversos documentos para definir la calidad, por ello los organismos que regulan la educación han propuesto diversas alternativas de modo que se pueda consolidar un concepto que incluya la mayor cantidad de factores escolares. La alternativa más reciente es asociar la calidad educativa a la evaluación (Díaz, 2015).

Desde este enfoque se define la calidad educativa como:

Un mecanismo por el cual una institución puede estar recibiendo información constante sobre la forma en cómo avanza la gestión integral de la educación impartida por ellas, de la calidad que puede generar en la formación de sus estudiantes y en la referente al uso de los componentes y actividades que realiza para su logro (Munch, 2002, p.81, citado en Orta, 2015).

En este sentido un estudio realizado por Cardona, Barrenetxea, Mijangos y Olaskoaga (2009) presentan los principales conceptos en que consiste la calidad en las instituciones educativas: 1) el cumplimiento y la mejora de estándares establecidos; 2) desarrollar las capacidades del estudiante para avanzar en su propia transformación; 3) formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social; 4) satisfacer las expectativas de los estudiantes y de las organizaciones donde se incorporan los egresados; 5) satisfacer las expectativas de todos los involucrados (estudiantes, profesores, instituciones, sociedad); 6) el cumplimiento de los objetivos y la misión que ha establecido la institución; 7) conseguir la eficiencia: obtener los mejores resultados al menor costo.

Bajo esta perspectiva Buendía (2007) refiere que las IES pueden tomar diversas posturas con respecto a la calidad dependiendo el proceso que se esté analizando. La clasificación se organiza en seis enfoques de la calidad vista como: 1. Excepción y prestigio, 2. Perfección, 3. Aptitud para un propósito previamente establecido, 4. Valor agregado, 5. Valor por dinero, y 6. Transformación.

Satisfacción estudiantil y calidad en las IES de México

En México diversas IES han implementado un sistema de gestión de la calidad con el objetivo de mejorar sus procesos educativos y administrativos (Yzaguirre, 2005). Entre ellas se cuenta la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT, 2015), la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT, 2015), la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN, 2016), y la Universidad del Caribe (UNICARIBE, 2017).

Por su parte, los organismos encargados del impulso a la calidad educativa mediante acreditaciones o certificaciones de los procesos educativos, programas de estudios y docentes, son los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), el Consejo para la Acreditación de la Educación

Superior (COPAES), el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), el Centro Nacional de Evaluación Educativa (CENEVAL) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).

En este contexto, la evaluación de la calidad educativa de las IES obtenida mediante estudios de satisfacción de sus estudiantes es pieza clave del proceso, ya que permite conocer la percepción de éstos sobre los servicios educativos que se ofrecen en la Institución educativa donde están inscritos (Llanes, Cervantes, Peña y Saldivar, 2012).

Cuando se menciona el constructo calidad de la educación, se debe resaltar la dimensión que se refiere a los procesos y medios que el sistema brinda a los estudiantes para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva, una educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante una adecuada infraestructura para el aprendizaje, docentes preparados, material didáctico y estrategias actualizadas, entre otras (Barrera y Aguado, 2007).

Por ello, actualmente existe un creciente interés de las IES por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones necesarias para mejorar su calidad educativa. Estas investigaciones persiguen dos objetivos: 1) los que estudian las expectativas de los estudiantes con la intención de averiguar qué esperan de la universidad en general, y 2) los que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje (Pichardo, García, De la Fuente y Justicia, 2007).

En México, se han realizado diversos estudios sobre la satisfacción estudiantil de universitarios, donde se miden diversas variables y dimensiones como son: vida universitaria, ambiente escolar, servicios académicos, docentes e infraestructura. Por ejemplo, en la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), Jiménez, Terriquez y Robles (2011) realizaron una investigación con el objeto de conocer qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de pregrado de la Universidad respecto a diferentes aspectos del plan de estudios, para lo cual aplicaron un cuestionario a una muestra de 960 estudiantes. Las dimensiones medidas fueron: desempeño de los estudiantes, desempeño de los profesores, unidad de aprendizaje, metodología

e infraestructura. Los resultados arrojan que el 58% de los estudiantes estaban satisfechos.

Por su parte, Silva, Domínguez, Cortés, Castorena y Polo (2015) estudiaron la percepción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Coahuila (UAC) sobre los servicios institucionales, para lo cual aplicaron un instrumento de 28 reactivos usando escala tipo Likert, a una muestra de estudiantes de nivel de pregrado de las diferentes facultades de dicha Institución. Las dimensiones medidas fueron calidad de los docentes, atención brindada, infraestructura disponible, efectividad de la enseñanza, procesos administrativos, seguridad, tutorías y prestigio académico. Entre los principales hallazgos se encontró que los aspectos mejor valorados por los estudiantes de la institución se encuentran la calidad docente y el prestigio académico, y como áreas de oportunidad se encontraban la infraestructura y procesos administrativos, ya que los alumnos no se sentían muy satisfechos con esos servicios.

Por otro lado, Salinas y Martínez (2007) llevaron a cabo un estudio en la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT), que tuvo como objetivo principal conocer la satisfacción estudiantil con el entorno universitario. Las dimensiones medidas fueron satisfacción con la labor del profesor, satisfacción con la planificación docente de la asignatura, y satisfacción general con la UAT, encontrándose que los estudiantes en forma general estaban satisfechos en un 75% con la UAT.

Con el propósito de establecer estrategias de mejora en los programas educativos de la División Académica de Ciencias Agropecuarias (DACA) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), López y López (2012), llevaron a cabo un estudio para medir las siguientes dimensiones: organización de la enseñanza, plan de estudios, proceso de enseñanza aprendizaje, instalaciones e infraestructura y atención integral al estudiante. Entre los principales resultados se encontró que la infraestructura es una dimensión importante en la satisfacción del estudiante, y un elemento preocupante es que un gran porcentaje de la población estudiantil no tuviera una opinión clara en relación a los servicios que les ofrece la institución para su formación profesional.

En lo que corresponde a satisfacción estudiantil, son muchos los estudios que se están llevando a cabo en las instituciones educativas en México, incluso no solo en la educación superior sino también ya hay interés por conocer el grado de satisfacción que tienen los estudiantes en educación media superior.

Actualmente se han realizado otros estudios aplicando adaptaciones de los instrumentos de Gento y Vivas (2003), Salinas y Martínez (2007) y Jiménez, Terriquez y Robles (2011).

Investigaciones recientes

Otras investigaciones más recientes de satisfacción estudiantil en México son los estudios de Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) con el objetivo de identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México con respecto a elementos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que los estudiantes deben relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del estudiante.

También Sandoval, Surdez, Ceballos y Peralta (2017), realizaron un estudio donde se identificó el nivel de satisfacción con relación a elementos de calidad educativa en estudiantes de pregrado en Innovación Empresarial de una universidad pública en Quintana Roo, México. Las dimensiones estudiadas son: proceso enseñanza-aprendizaje, servicios de apoyo académico y autorrealización.

Por su parte Peralta y Surdez (2016) realizaron una investigación en educación media superior para determinar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de un plantel en Tabasco, México. Las dimensiones que se analizaron son: unidad de aprendizaje, metodología, infraestructura, desempeño del profesor y desempeño del estudiante.

De igual forma Sandoval, Surdez y Domínguez (2016), lograron examinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería de una Universidad en México. Las dimensiones estudiadas fueron: apoyo académico y logros personales.

Materiales y métodos

Se realizó una investigación documental expositiva, haciendo una revisión de los principales estudios realizados en México. La información se recopiló a través de los sitios web de importantes bases de datos (Scielo, Ebsco, Redalyc, Scopus y Clarivate Analytics), durante el primer semestre del 2017. Los elementos que se consideraron para la selección fueron: 1) Estudios realizados en alguna institución educativa; 2) Definieran una técnica para la selección de los participantes; 3) Definieran las dimensiones y 4) Utilizaran un instrumento. Para cada caso se identificó que los estudios incluyeran el componente de calidad educativa.

Resultados

Después del análisis realizado se hallaron los siguientes resultados:

1. Todos los estudios son de enfoque cuantitativo.
2. Es importante resaltar que las dimensiones que siempre son consideradas en los estudios son las relacionadas con el docente, proceso de enseñanza-aprendizaje, infraestructura y servicios de atención, siendo áreas donde el estudiante es muy perceptivo y pueden inferir en gran medida en su satisfacción.
3. Los principales trabajos consultados que se toman como referencia son los de Gento y Vivas (2003); Jiménez, Terriquez y Robles (2011); Mejías y Martínez (2009); Salinas y Martínez (2007).
4. Los participantes de los estudios son de semestres avanzados con más del 50% de los créditos cursados de su plan de estudios.
5. Predominan los estudios con escalas tipo Likert.

Discusión

De las investigaciones más recientes Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), Sandoval, Surdez, Ceballos y Peralta (2017), Peralta y Surdez (2016), Sandoval, Surdez y Domínguez (2016), se puede observar que siguen estudiando las mismas dimensiones que en los estudios de la última década (unidad de aprendizaje,

metodología, infraestructura, desempeño del profesor, desempeño del estudiante, servicios de apoyo académico y autorrealización.

Con base en ello es necesario considerar nuevos aspectos no explorados con los servicios que ofrece la universidad para poder fortalecer las investigaciones que abonen a la mejora continua de la calidad educativa en beneficio de los estudiantes. Se han dejado atrás servicios académicos como las becas, servicio social, bolsa de trabajo universitaria, servicios médicos, talleres deportivos o culturales, movilidad estudiantil y tutorías.

Aunque estos dos últimos elementos han sido explorados pero como fenómenos independientes de la calidad educativa, que también permean la satisfacción de los estudiantes.

Por ello estos dos elementos claves actualmente deben ser analizados desde la satisfacción del estudiante y no solo como percepción del programa como el estudio de Estrada, Jiménez y Robles (2018) el cual solo tuvo como objetivo conocer la percepción de los estudiantes sobre el programa.

Por su parte Santiago, Rodríguez y Santiago, (2018) recogió las experiencias y los significados académicos de estudiantes que participaron en un programa de movilidad.

Conclusiones

Los estudiantes y su satisfacción se relacionan con la manera en que las instituciones educativas atienden sus necesidades, expectativas e intereses en función de su percepción, por eso siempre será subjetiva, ya que es su percepción de las cosas de acuerdo a sus intereses.

Sin embargo, este tipo de estudios son de gran aporte ya que los estudiantes forman parte de los indicadores para medir y juzgar la calidad de los servicios proporcionados por las IES.

Existen diversos estudios sobre satisfacción estudiantil, sin embargo, en el análisis no se encontró una directriz clara al momento de aplicar un instrumento para medir la satisfacción, se identifica que varios autores analizan diversos instrumentos y a partir de ese trabajo crean el propio. El más consultado es el SEUE (Satisfacción de

los Estudiantes Universitarios con su Educación) de Gento y Vivas (2003), que incluye las dimensiones: Infraestructura, Servicios de la Institución, Seguridad, Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, entre otras. Para poder clasificar el nivel de satisfacción de los estudiantes, algunos investigadores retoman la clasificación de Elliot y Shin (2002), que va de muy insatisfecho hasta muy satisfecho.

Debido a las variables de análisis que se han estudiado sobre la satisfacción estudiantil la metodología que se ha empleado para la selección de muestra son de dos tipos: Muestra Probabilística Estratificada y Muestra Aleatoria Estratificada, siendo esta última la más utilizada, esto se debe a la misma naturaleza de las investigaciones y el contexto donde se aplican, es decir, las características propias de los participantes: el semestre que cursan, programas de estudio, las diversas facultades, entre otras características.

Este tipo de estudios no deben ser solo un indicador de la calidad, ni mucho menos documentos que den a conocer o midan la satisfacción de los estudiantes; deben ir más allá para poder contribuir a las mejoras de los procesos educativos, de la gestión administrativa y de la práctica docente, logrando propiciar las mejores condiciones para que los estudiantes se preparen y obtengan una educación de calidad con los conocimientos de vanguardia y las competencias que exigen los nuevos retos del siglo XXI.

Referencias Bibliográficas

- Alves, H. y Raposo, M. (2004). La Medición De La Satisfacción En La Enseñanza Universitaria: El Ejemplo De La Universidade Da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(1), 73-88. Recuperado de <https://ideas.repec.org/p/wpa/wuwphe/0511004.html>
- Arriaga, M. (2015). El diagnóstico educativo, una importante herramienta para elevar la calidad de la educación en manos de los docentes. *Atenas*, 3(31) 63-74. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047207007>
- Banco Mundial (2016). Proyectos y operaciones. Recuperado de <http://www.projects.bancomundial.org>

- Barrera, M. y Aguado, G. (2007). La evaluación integral de programas y procesos: un camino hacia la calidad. *Educere*, 11(37), 209-215. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/20170/2/articulo4.pdf>
- Buendía, A. (2007). El concepto de calidad: una construcción en la educación superior. *Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (50) 28-34. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34005005>
- Cardona, A; Barrenetxea, M; Mijangos, J. y Olaskoaga, J. (2009). Concepto y Determinantes de la Calidad de la Educación Superior. Un Sondeo de Opinión entre Profesores de Universidades Españolas. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 17(10) 1-25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=275019727010>
- Cervera, C., Martí, M., y Ríos, D. (2014). Evaluación y acreditación de la educación superior: tendencias, prácticas y pendientes en torno a la calidad educativa. *Atenas*, 3(27), 1-15. Recuperado de <http://atenas.reduniv.edu.cu>
- Díaz, J. (2015). Re-significación y re-conceptualización de la categoría calidad educativa: una nueva mirada, una nueva perspectiva. *Revista Colombiana de Educación*, (68) 173-194. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413638648008>
- Elliot, K. M. y Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Policy and management*, 24, (2), 197-209. doi:10.1080/1360080022000013518
- Estrada, N., Jiménez, A., y Robles, F. (2018). Percepción de los estudiantes respecto a la tutoría académica. *EDUCATECONCIENCIA*, 17(18). Recuperado de <http://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/428/485>
- Fondo Monetario Internacional [FMI]. (2015). El FMI: Datos básicos. Recuperado de <https://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/glances.htm>
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12 (2), 16-27. Recuperado de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3 (6), 46-56. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Llanes, A., Cervantes, M., Peña, A. y Saldivar, A. (2012). Satisfacción del Egresado de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista de la Escuela de Medicina "Dr. José Sierra Flores"*, 26 (2), 11-16. Recuperado de

http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=89152&id_seccion=4229&id_ejemplar=8768&id_revista=261

- López, J. y López, E. (2012). Estrategia de mejora continua, en programas educativos, mediante el estudio del grado de satisfacción de estudiantes en la División Académica de Ciencias Agropecuarias. *Perspectivas Docentes*, 49() (12-19). Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/view/578/483>
- Martínez, M. y Borot, E. (2015). La evaluación del estudiante universitario en el contexto de una universidad cubana integrada e innovadora. Reflexiones desde la carrera de psicología. *Atenas*, 3 (31) 75-88. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047207008>
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10 (2), 29. Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol_10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura [OEI]. (2016). Metas Educativas 2021. La educación que queremos para la generación de los bicentenarios. Recuperado de <http://www.oei.es/historico/metas2021/libro.htm>
- 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*. Recuperado de <http://www.ugr.es/~maestroal/eees/archivos/Declaracionmundial.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2016a). Sobre UNESCO. Recuperado de <http://es.unesco.org/about-us/introducing-unesco>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2016b). Educación para el siglo XXI. Recuperado de <http://es.unesco.org/themes/education-21st-century>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2018). *Educación Superior*. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/educacion-superior>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2016). Acerca de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Recuperado de <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

- Orta, M. (2015). La reestructuración administrativa en la reforma educativa mexicana. *Atenas*, 3(31) 103-113. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047207010>
- Peralta, E. y Surdez, E. (2016). El nivel de Satisfacción de los estudiantes del Plantel 4 del COBATAB, de Macuspana Tabasco: Un indicador de calidad educativa. En M. S. Jaime, R. F. María, M. P. Adriana y P. L. Adriana (Eds), *Reflexiones y Desafíos de la Educación Media Superior desde la perspectiva de sus actores*. (pp. 302-3110). México: Colegio de Bachilleres de Tabasco.
- Pichardo, M., García, A., De la Fuente, J., y Justicia, F. (2007). The study of expectations at the university: Analysis of empirical works and future lines of investigation. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9 (1) 1-5. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/153>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2016). Nuestros proyectos. Recuperado de <http://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/operations/projects/overview.html>
- Salinas, A. y Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 16 (1),163-192. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/654/65417108.pdf>
- Sandoval, M., Surdez, E., Ceballos, R., y Peralta, E. (2017). Calidad educativa y satisfacción estudiantil en una universidad pública. En R. L. Lorena y V.S. Francisco (Eds.), *Análisis organizacional y calidad educativa. Diversidad y Complejidad Organizacional en América Latina. Perspectivas de Análisis*. (pp. 127-152). México: Grupo editorial Hess. Recuperado de <http://www.javanguiano.mx/diversidad/libros/analisis-organizacional-y-calidad-educativa/>
- Sandoval, M., Surdez, E. y Domínguez, D. (2016). Logro personal: factor inherente a la satisfacción estudiantil universitaria. *Opción*, 32(13) 704-724. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048483034>
- Santiago, A., Rodríguez, J., y Santiago, P. (2018). ¡Movilidad Estudiantil...nuevas experiencias académicas, otros significados!. *Atenas*, 1(45), 36-50. Recuperado de <https://atenas.reduniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/440>
- Silva, A., Domínguez, A., Cortés, G., Castorena, A. y Polo, M. (2015). Análisis de satisfacción de universitarios mediante la minería de datos. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 5 (10). Recuperado de <http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/113/501>

- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Universidad Autónoma de Tamaulipas [UAT]. (2015). *2do Informe Rectoral 2015* Enrique C. Etienne Pérez del Río. Recuperado de <http://2014.uat.edu.mx/informe/Documents/Libro%20%20Informe%20enero%202016.pdf>
- Universidad Autónoma de Nayarit [UAN]. (2016). *Sistema Administrativo de Calidad*. Recuperado de <http://www.uan.edu.mx/d/a/sfa/drh/servicios/sac.pdf>
- Universidad del Caribe [UNICARIBE]. (2017). Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Recuperado de <http://www.unicaribe.edu.mx/pagina/gestion-calidad>
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT]. (2015). *Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional*. Recuperado de <http://www.ujat.mx/contenido/interioradentro/64/22884>
- Yzaguirre, L. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3 (1), 421-431. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/660868/REICE_3_1_39.pdf?sequence=1