

## Satisfacción del estudiante Universitario en Diferentes Áreas de su formación Académica

**María Esther Barradas Alarcón**

Universidad Veracruzana

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

**Nohemí Fernández Mojica**

Universidad Veracruzana

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

**Mayra Hellen Posadas Tello**

Universidad Veracruzana

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

**Martha Luna Martínez**

Universidad Veracruzana

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

**Jorge Germán Molina Cadena**

Universidad Veracruzana

[jorge.gmolina@hotmail.com](mailto:jorge.gmolina@hotmail.com)

### Resumen

El **estudio se realizó con estudiantes** de la carrera de Psicología de la Universidad Veracruzana Campus Veracruz, generaciones 2009 y 2013, E l **tipo de Estudio** es descriptivo transversal, el cual se llevo a cabo a través de una metodología cuantitativa. Su **objetivo** fue identificar el grado de satisfacción que los estudiantes tienen en **siete áreas** de la dinámica académica universitaria y son; 1.-Opinión de los estudiantes sobre la

formación profesional que está recibiendo, 2.- Opinión sobre la formación social recibida, 3.- Recomendaciones para mejorar el perfil de formación profesional, 4.- Opinión sobre la organización académica, 5.- Opinión sobre la organización académica y el desempeño institucional, 6, Opinión sobre la organización institucional y 7. Satisfacción con la institución en que estudia la licenciatura y con la carrera cursada, **El instrumento** aplicado fue el Cuestionario Satisfacción de Estudiantes U.V. **El análisis de datos** se llevó a cabo con el programa estadístico para las ciencias sociales SPSS. **Resultados.-** En cuanto a Características básicas de los docentes y su actividad. se encontró que el 32.9% de los estudiantes considera que los maestros si tienen una Claridad expositiva y en términos generales el 78 % de los estudiantes opinaron que si tuviera que cursar nuevamente la licenciatura sí elegirían la misma institución, esto nos habla que en general si están satisfechos con su formación.

*Palabras claves:* Satisfacción, estudiante, dinámica académica.

---

## Introducción

En 1999, la UNESCO a través de un comunicado, dio a conocer los resultados de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación. En este documento, en el rublo: ACCESO, EQUIDAD Y CALIDAD se especifica que:

Los criterios de calidad deben reflejar los objetivos globales de la educación superior, en particular la meta de cultivar en los alumnos el pensamiento crítico e independiente y la capacidad de aprender a lo largo de toda la vida. Dichos criterios deberían estimular la innovación y la diversidad. Para garantizar la calidad en la enseñanza superior es preciso reconocer la importancia de atraer y retener a un personal

docente y de investigación calificada, talentosa y comprometida con su labor. (p 4)

En cumplimiento a lo comunicado por la UNESCO, la Universidad Veracruzana en su Modelo Educativo Integral Flexible (MEIF) tiene contemplada la formación integral de los estudiantes en cuatro aspectos: a) Formación intelectual. Este tipo de formación tiende a fomentar en los estudiantes el pensamiento lógico, crítico y creativo necesario para el desarrollo de conocimientos, sobre todo aquellos de carácter teórico que circulan de manera privilegiada en el ámbito universitario; así como a propiciar una actitud de aprendizaje permanente que permita la autoformación. Un alumno formado de esta manera, desarrolla la habilidad para razonar, analizar, argumentar, inducir, deducir y otras, que le permiten la generación y adquisición de nuevos conocimientos y la solución de problemas, b) Formación humana. Es un componente indispensable de la formación integral y se relaciona con el desarrollo de actitudes y la integración de valores que influyen en el crecimiento personal y social del ser humano como individuo. La formación humana debe abordar al sujeto en sus dimensiones emocional, espiritual y corporal, c) Formación social. Fortalece los valores y las actitudes que le permiten al sujeto relacionarse y convivir con otros. Desde esta perspectiva se propicia la sensibilización, el reconocimiento y la correcta ubicación de las diversas problemáticas sociales; se fortalece el trabajo en equipo, el respeto por las opiniones que difieren de la suya y el respeto hacia la diversidad cultural, d) Formación profesional. Este desarrollo está orientado hacia la generación de conocimientos, habilidades y actitudes encaminados al saber hacer de la profesión. La formación profesional incluye tanto una ética de la disciplina en su ejercicio como los nuevos saberes que favorezcan la inserción de los egresados en condiciones favorables en la situación actual del mundo del trabajo. (U.V 1999)

Por otra parte, en el Plan de Estudios de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Veracruzana (1999, p 8), se da a conocer el siguiente objetivo general a lograr:

Formar profesionales de la Psicología, que posean conocimientos y habilidades propios de la disciplina y sean capaces de investigar e

intervenir frente a las necesidades y problemáticas psicológicas en sus diferentes campos de aplicación de nuestra sociedad, con un compromiso ético, de tolerancia y respeto a la diversidad cultural.

En el mismo plan, se pretende lograr los objetivos particulares:

- Favorecer el conocimiento de la realidad histórico nacional a fin de apropiarse de ella los valores intelectuales, humanos, sociales, culturales y artísticos.
- Propiciar el interés por el desarrollo del conocimiento científico y tecnológico, en particular el de la psicología.
- Desarrollar su capacidad crítica y creativa ante el trabajo multi e interdisciplinario.
- Promover una actitud de participación comprometida en los procesos de democratización y justicia en nuestro contexto nacional.
- Desarrollar una práctica incluyente en contextos regionales, nacionales e internacionales
- Propiciar el desarrollo de habilidades para el manejo de métodos, técnicas e instrumentos de investigación e intervención en el ámbito de la disciplina psicológica.
- Desarrollar una actitud de conocimiento y respeto a la diversidad cultural y de franca tolerancia en el manejo de sus relaciones interpersonales. ( pp 81, 82)

Como perfil de egreso, se pretende que deberá:

- Poseer conocimientos teóricos, habilidades metodológicas y técnicas para detectar, evaluar y diagnosticar las problemáticas sociales en el ámbito de

la disciplina psicológica en los campos de salud, educación, producción y consumo y organización social.

- Ser capaz de desarrollar estrategias de prevención, planeación, investigación e intervención que le permitan el abordaje eficiente y el planteamiento de propuestas de resolución de problemáticas inherentes a la disciplina desde una perspectiva multi e interdisciplinaria.
- Poseer un alto sentido de responsabilidad social y un conjunto de valores que guíen su práctica profesional de tal forma que se transforma en innovador social con base en criterios de sustentabilidad.
- Conocer la dimensión de la relación entre la conformación del sujeto y de la sociedad identificando la complejidad.
- Poseer el conocimiento sobre los aspectos teóricos, metodológicos y técnicos que constituyen la disciplina psicológica.
- Ser capaz de investigar, evaluar, diagnosticar e intervenir frente a las demandas y/o problemáticas sociales en distintos ámbitos de sociedad.
- Ser capaz de transformar favorablemente su ámbito de intervención en pro de un desarrollo sustentable.
- Ser capaz de diseñar estrategias de intervención dirigida a favorecer la promoción de una mejor calidad de vida.
- Ser capaz de contribuir y ejecutar proyectos de desarrollo en los diferentes niveles de intervención que demanda la sociedad.
- Conocer problemáticas sociales y el impacto que estas tienen en la conformación del sujeto y su comportamiento.

- Ser capaz de expresar ideas y juicios pertinentes, tanto oral como escritas que favorezcan su comunicación.
- Ser capaz de participar en equipos de trabajo multi e interdisciplinario.
- Manifiestar una actitud de compromiso, responsabilidad y autenticidad en su desempeño profesional que orienten la aplicación de sus conocimientos y habilidades al desarrollo de su persona y del entorno social.(pp 82,83)

Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009, celebrada del 5 al 8 de julio de 2009 en la Sede de la UNESCO en París

Para fines de evaluación curricular del Plan de Estudios de la Licenciatura en Psicología (1999), se requiere obtener datos, en este caso, de unos de los actores que participan en la vida académica de la institución... los estudiantes. (Ruíz, 1998, p 38). Esta participación es respaldada por Caarilli ( 2000) al reportar que una institución educativa eficaz es conocida por la satisfacción de sus estudiantes, con los programas y servicios recibidos como parte integral del proceso educativo para su formación. Al respecto, Anderson y Fornell (2000a, 2000b), comentan que un índice de satisfacción del cliente (en este caso el estudiante) es un indicador que mide la calidad de los bienes y servicios, en función de tal y como la sienten aquellos individuos que los consumen. Es decir, es un indicador importante del resultado percibido tanto pasado, como actual y futuro de una empresa o cualesquiera otra entidad ofertante de productos, (Anderson, Fornell y Lehmann, 1994)

Para Alves y Raposo (2005:15):

....la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las

instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

Son los estudiantes la mejor información para que una institución académica, tenga elementos para la evaluación permanente de sus programas educativo. Esta información aportada por ellos facilita predecir y prever los indicadores importantes del funcionamiento de la institución. Luego entonces la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva. De aquí es que parte el interés de realizar este estudio cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción del estudiante en las diferentes áreas que conforman el proceso de su formación como profesionista.

#### **Método.-**

Es una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, transaccional.

*La Población* estuvo integrada por los 82 integrantes de las generaciones 2009 y 2013 del Plan de Estudios de la Licenciatura en Psicología de la Facultad de Psicología – Veracruz de la Universidad Veracruzana.

El Instrumento aplicado fue el Cuestionario Satisfacción de Estudiantes U.V, constituido por 14 reactivos con alternativas que captan la opinión del estudiantes en las áreas sobre: la formación profesional que está recibiendo, la formación social recibida, la mejora del perfil de formación profesional, la organización académica, la organización académica y el desempeño institucional, la organización institucional y la satisfacción con la institución en que estudia la licenciatura y con la carrera cursada y dos preguntas abiertas.

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

**Resultados**

A continuación se presentan las tablas que concentran los resultados de las alternativas que eligieron los 82 miembros de la Generación 2009 – 2013 de la Facultad de Psicología – Veracruz, en las áreas que se exploraron.

**Tabla 1.- Opinión en cuanto a la preparación profesional.**

<b>Alternativas:</b>	<b>Nada</b>	<b>%</b>	<b>Poco</b>	<b>%</b>	<b>En parte</b>	<b>%</b>	<b>Mucho</b>	<b>%</b>
<b>Optar por trabajos en distintos sectores económicos.</b>	0	0	12	14.6	47	57.3	23	28
<b>Trabajar en sectores económico específico.</b>	2	2.4	31	37.8	32	39	17	20.7
<b>Vincularse con alguna institución/empresa en particular</b>	7	8.5	24	29.3	36	43.9	15	18.3
<b>Continuar capacitándose.</b>	2	2.4	9	11	31	37.8	40	48.8
<b>Pensar creativamente.</b>	2	2.4	6	7.3	30	36.6	44	53.6
<b>Desarrollarse de manera independiente.</b>	1	1.2	9	11	33	40.2	39	47.6
<b>Interesarse por otros problemas que afectan al país.</b>	1	1.2	13	15.9	34	41.5	34	41.5



Tabla 2.- Opinión en cuanto a Planes de estudio.

Alternativas	Poco énfasis	%	Mediano énfasis	%	Mucho énfasis	%
Enseñanza teórica.	3	3.7	27	32.9	51	62.2
Enseñanza metodológica.	2	2.4	7	8.5	33	40.2
Enseñanza de matemáticas y estadística.	5	6.1	63	76.8	13	15.9
Enseñanza de técnicas de la carrera.	5	6.1	27	32.9	40	48.8
Prácticas: de laboratorio, campo, talleres, clínicas y otras.	7	78.5	28	34.1	29	35.4

Tabla 3.- Opinión en cuanto conocimiento y habilidades aprendidas.

Alternativas	Ningun o	%	Esca- samente	%	Media- nament e	%	Abunda n Tement e	%
Conocimientos generales de naturaleza científica y /o humanista.	3	3.6	13	15.9	48	58.5	18	22

Conocimientos amplios y actualizados de los principales enfoques teóricos de la disciplina.	3	3.6	16	19.5	46	56.1	17	20.7
Habilidades para la comunicación oral, escrita y/o gráfica.	2	2.4	17	20.7	43	52.4	20	24.4
Habilidades para la búsqueda de información.	2	2.4	11	13.4	29	35.4	40	48.8
Capacidad analítica y lógica.	3	3.6	6	7.3	43	52.4	30	36.6
Capacidad para ampliar conocimientos.	2	2.4	4	4.9	41	50	35	42.7
Conocimientos técnicos de la disciplina.	2	2.4	12	14.6	50	61	18	22
Capacidad para la identificación y solución de problemas.	4	4.8	10	12.2	41	50	27	32.9

Tabla 4.- Opinión sobre la información recibida.

Alternativas	Nada	%	Poco	%	En parte	%	Mucho	%
Estimula a estar más informado (lectura de periódicos, revistas, libros).	1	1.2	12	14.6	51	62.2	17	20.1
Lo impulsa a ser más participativo en asuntos de su interés público.	0	0	9	11	53	64.6	19	23.2
Le motiva a promover iniciativas benéficas para la colectividad.	2	2.4	17	20.7	48	58.5	15	18.3

Tabla 5. Opinión sobre recomendaciones para mejorar el plan de estudios.

Alternativas	Ampliar	%	Mantener	%	Reducir	%
Contenidos teóricos.	32	39	41	50	9	11
Contenidos metodológicos.	31	37.8	45	54.9	6	7.3
Contenidos técnicos.	66	85	14	17.1	2	2.4
Prácticas profesionales.	72	87.8	9	11	1	1.2
Enseñanza de matemáticas y estadística.	61	74.4	18	22	3	3.7

**Tabla 6. Opinión sobre actualizaciones del plan de estudio cursado.**

Alternativas	Nada	%	poco	%	Importante	%	Mucha	%
Contenidos teóricos.	1	1.2	4	4.9	45	54.9	32	39
Contenidos metodológicos.	1	1.2	8	9.8	40	48.8	33	40.2
Contenidos técnicos.	0	0	2	2.4	30	36.6	49	59.8
Prácticas profesionales.	0	0	3	3.7	18	22	61	74.4
Enseñanza de matemáticas y estadística.	4	4.9	20	20.4	33	40.2	25	30.5

**Tabla 7. Opinión sobre la Organización de los docentes.**

Alternativas	0 a 25%	%	26 a 50%	%	51 a 75%	%	76 a 100%	%
Conocimiento amplio de la materia.	1	1.2	9	11	40	48.8	32	39
Claridad expositiva.	4	4.9	12	14.6	39	47.6	27	32.9
Atención fuera de clases.	6	7.3	18	22	26	31.7	32	39
Pluralidad de enfoques teóricos y metodológicos.	3	3.7	26	31.7	30	36.6	23	28
Evaluación objetiva de los trabajos escritos y exámenes.	5	6.1	17	20.7	35	42.7	24	29.3

Motivación para acceder a nuevos conocimientos.	5	6.1	18	22	42	51.7	17	20.7
Motivación a la participación de estudiantes en clase.	2	2.4	13	15.9	35	42.7	32	39
Respeto al alumnado.	1	1.2	10	12.2	23	28	48	58.5
Asistencias regular a clases.	4	4.9	19	23.2	37	45.1	22	26.8
Puntualidad.	15	18.3	21	25.6	35	42.7	11	13.4

Tabla 8. Opinión sobre la organización de los docentes y administrativos.

Alternativas	Mala	%	Regular	%	Buena	%	Muy buena	%
Realización de foros académicos de apoyo para los cursos y seminarios.	11	13.4	47	57.3	23	28	0	0

Estimulo al trabajo de investigación conjunto entre profesores y alumnos.	8	9.8	26	31.7	37	45.1	10	12.2
Orientación y conducción de trabajos terminales o tesinas.	6	7.3	18	22	43	52.4	14	17.1
Atención del responsable de la carrera a las necesidades académicas de los alumnos.	6	7.3	27	32.9	42	51.2	6	7.3
Asignación de profesores al inicio del período lectivo.	12	14.6	30	36.6	31	37.8	8	9.8
Apoyo y orientación para la realización de servicio social.	5	6.1	22	26.8	41	50	13	15.9

Entrega a los 5 alumnos de los programas de las materias /seminarios.	6.1	31	37.8	33	40.2	12	14.6
---	-----	----	------	----	------	----	------

Tabla 9. Opinión sobre la  
Calidad de los servicios.

Alternativas	Mala	%	Regular	%	Buena	%	Muy bien	%
Atención a las 1 solicitudes de documentación y registro de los alumnos.	1	1.2	23	28	39	47.6	18	22
Disponibilidad del 2 material bibliográfico y hemerográfico.	2	2.4	23	28	42	51.2	14	17.1
Atención del personal 1 encargado del servicio de biblioteca y hemeroteca.	1	1.2	9	11	32	39	39	47.6
Acceso a los servicios 1 de cómputo.	1	1.2	12	14.6	38	46.3	30	36.6

Disponibilidad de material didáctico.	7	8.5	23	28	38	46.3	13	15.9
Equipamiento de aulas.	6	7.3	28	34.1	36	43.9	11	13.4
Equipamiento de laboratorios-talleres.	16	19.5	39	47.6	22	26.8	4	4.9
Existencia de espacios para desarrollar sus actividades de estudio.	9	11	30	36.6	35	42.7	7	8.5
Limpieza de salones.	1	1.2	11	13.4	50	61	19	23.2
Limpieza de sanitarios.	11	13.4	25	30.5	37	45.1	8	9.8
Limpieza de laboratorios.	8	9.8	18	22	44	53.7	11	13.4

Tabla 10. Satisfacción de los estudiantes con la licenciatura de la Facultad de Psicología- Veracruz.

Alternativas	Si	%	No	%
Si tuviera que cursar nuevamente la licenciatura elegiría la misma institución.	64	78	15	18.3
Si tuviera que cursar nuevamente la licenciatura elegiría la misma carrera.	74	90.2	6	7.3



**Tabla 11. Concentrado a la pregunta: ¿Qué institución escogería en caso de cambiar de opinión?**

**Tabla 12. Comentarios adicionales de los estudiantes.**

Principales comentarios	n	Porcentaje
Sin comentarios	72	87.8
Mejorar plan de estudios	5	6.1
Mas practicas de campo	3	3.7
Mayor oferta académica	1	1.2
Mas experiencias optativas	1	1.2

## Conclusión

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

- 1) Los aspectos que contribuyen a la formación integral del estudiante de la universidad: la formación intelectual, predomina entre los investigados, la satisfacción en parte y mucho en que son capaces de pensar creativamente, continuar capacitándose y actuar de manera independiente y en relación al aspecto: la formación humana, para interesarse en participar en asunto de interés público de los problemas que afectan al país.
- 2) El objetivo general de la carrera, menos del 60% reconocen ser formados con conocimientos generales, científicos y humanistas que les permitirán trabajar en distintos sectores económicos.

3) Los objetivos particulares de la carrera, en parte se sienten satisfechos en ser estimulados a estar informados, esto los conlleva a asumir una actitud de participación en los procesos de democratización y justicia en el contexto nacional.

4) El perfil de egreso, la satisfacción es medianamente en relación a los conocimientos: científicos, humanistas, teóricos y técnicos de la disciplina. Asimismo se consideran medianamente satisfechos en el desarrollo de sus capacidades para ser: analíticos y emplear la lógica; capaces de identificar y solucionar de problemas, estas capacidades les permiten promover iniciativas para beneficio de la colectividad.

5) Propuestas para mejorar el plan de estudios, predomina ampliar las prácticas profesionales por considerarlas muy importantes y la enseñanza de las matemáticas y la estadística; mantener los contenidos metodológicos, técnicos y teóricos.

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

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

8) La organización institucional, predomina en porcentaje, una opinión buena en relación la limpieza de los laboratorios y sanitarios; la disponibilidad de material bibliográfico y hemerográfico así como el equipamiento de laboratorios y talleres.

Como colorarlo de satisfacción, el 78% de los integrantes de la población de estudio, si tuvieran que elegir nuevamente su licenciatura, se inscribirían en la misma institución: Facultad de Psicología - Veracruz

## Bibliografía

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

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

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

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

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

Consultada 10/03/2012

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

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

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

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

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

Universidad Veracruzana. (1999) Propuesta Nuevo Modelo Educativo Integral Flexible

Universidad Veracruzana. Comisión Estatal (1999) Plan de Estudios de la Licenciatura en Psicología.