



Artículos de Divulgación

Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit

Amparo Jiménez González, Beatriz Terriquez Carrillo
y Francisco Javier Robles Zepeda

Introducción

La Universidad Autónoma de Nayarit se ha sometido a una serie de evaluaciones y auditorías para dar respuesta a los demandas de información y de transparencia sobre la administración de los recursos asignados a través de los programas de desarrollo institucional.

En los últimos años las Instituciones de Educación Superior han realizado estudios de satisfacción de estudiantes, con el propósito de conocer sus expectativas, en correspondencia con los indicadores de evaluación de los Comités para la Evaluación de la Educación Superior y de los organismos que acreditan los Programas Educativos.

El presente trabajo se realizó con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios en el que participan; para ello, se diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes, cuyos resultados se presentan de manera general en dos categorías, nivel de importancia y grado de satisfacción.

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo, 2007).

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).

Zas (2002), sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante constituyen un indicador de calidad. Esto no es casual, Zas (2002) establece que "la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación". 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.

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.

Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Metodología

Para la realización de este estudio, se delimito la población de estudiantes bajo los siguientes criterios: ser estudiante de nivel licenciatura y contar con más de 300 de las unidades de aprendizaje acreditadas (representando aproximadamente el 75 por ciento de los créditos que com-

prende una licenciatura), ya que son ellos los que cuentan con un panorama general del programa educativo para poder evaluarlo. Para la obtención de esta información se realizó la consulta del Sistema de Administración Documental y Control Escolar de la Dirección de Administración Escolar.

Para esta investigación se construyó un instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción de Estudiante para generar información básica, el cuestionario está compuesto por dos secciones: importancia y desempeño, que en su conjunto suman 35 preguntas, 5 para ver el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la licenciatura que están cursando.

En la primera sección, se considera sólo el nivel de importancia respecto al contenido de las unidades de aprendizaje, metodología utilizada, infraestructura de apoyo disponible y desempeño tanto del profesor como del alumno.

La segunda sección consta de preguntas que permiten evaluar el desempeño de los aspectos relacionados con la experiencia escolar agrupada en cinco aspectos:

- Contenido de la unidad de aprendizaje: desarrollo de la unidad de aprendizaje, claridad y cumplimiento de los objetivos de la misma.
- Metodología: actividades y materiales didácticos que ayuden a entender el contenido de la unidad de aprendizaje.
- Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes.
- Desempeño del profesor: Conocimiento y dominio de tema, solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento.
- Desempeño del estudiante: Participación, motivación, cumplimiento con tareas y trabajos, tiempo de dedicación.

Los reactivos utilizados fueron en relación a los aspectos de importancia y desempeño con el empleo de una escala tipo Likert de 1 a 5, los valores del 1 al 5 representan en nivel de importancia y el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a lo que les ofrece la Universidad.

Valores utilizados con base en la Escala de Likert:

Importancia	Desempeño
➤ Sin Importancia	➤ Muy Insatisfecho
➤ Poco Importante	➤ Insatisfecho
➤ Importante	➤ Poco Satisfecho
➤ Muy importante	➤ Satisfecho
➤ Fundamental	➤ Muy Satisfecho

El trabajo en la construcción de las dos secciones del cuestionario (importancia y desempeño), nos permitió crear una base de comparación entre lo que los estudiantes consideran importante y la satisfacción real en cada uno de los aspectos en cuestión.

Para determinar el número de estudiantes encuestados fue necesario calcular el tamaño de la muestra por programa académico utilizando el método de Muestra Probabilística Estratificada. Se prosiguió con la aplicación de la encuesta según la muestra calculada por programa académico; la tabulación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, la realización de gráficas y análisis de las mismas.

Por último se generaron las conclusiones del estudio de satisfacción de estudiantes y se presentan los resultados generales de la investigación.

Determinación de la Muestra

La determinación de la satisfacción de los estudiantes por cada programa educativo parte del cálculo del tamaño de la muestra. Para obtener una muestra probabilística, se considera el tamaño de la muestra y los elementos muestrales, de manera que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, para esto se utilizó el método de Muestra Probabilística Estratificada (Levine y Krehbiel, 2006), utilizando como criterio la estratificación de los programas educativos en que se dividen los estudiantes con más de 300 créditos aprobados, a través de la fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

- n** = Tamaño de la muestra
- N** = Población (estudiantes de nivel licenciatura con más de 300 créditos)
- p** = Probabilidad a favor (50%)
- q** = Probabilidad en contra (50%)
- Z** = Nivel de confianza (97%)
- E** = Error aceptable (3%)

Valores:

$$N = 2,117$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$Z = 2.22$$

$$E = 0.0265$$

$$n = \frac{(2.22)^2 (2117)(0.5)(0.5)}{(0.0265)^2 (2117 - 1) + (2.22)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 960 \text{ Estudiantes por encuestar}$$

Para llevar a cabo la estratificación de la muestra por programa educativo, se utiliza la siguiente ecuación:

$$fh = \frac{n}{N}$$

Donde:

fh = Factor constante de estratificación

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

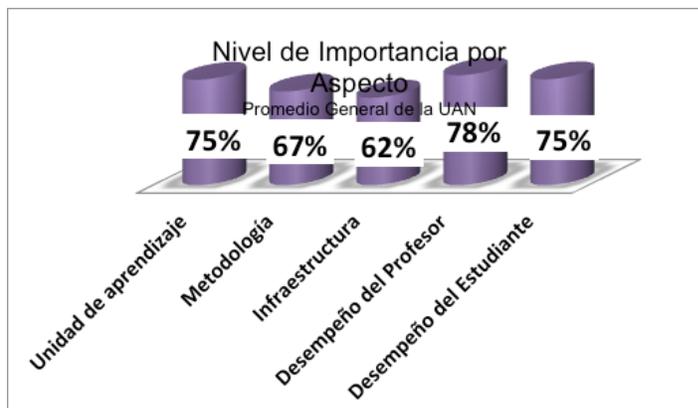
El factor constante es 0.4535, el cual permite obtener el número de estudiantes que serán encuestados por programa educativo. (Ver Anexo, cuadro 1).

Como se explicó en párrafos anteriores, en la primera parte de la encuesta se pidió a los estudiantes señalaran el grado de importancia de cada uno de los aspectos: unidad de aprendizaje, metodología, infraestructura, desempeño de los profesores, desempeño de los estudiantes; considerando las opciones: sin importancia, poco importante, importante, muy importante y fundamental.

Para determinar el grado de Importancia de cada uno de los aspectos antes mencionados, se tomaron en cuenta las opciones en las que los encuestados respondieron “muy importante” y “fundamental”. Se determinó la proporción entre el número de estudiantes que contestaron estas dos opciones, con el número de estudiantes encuestados.

Por citar un ejemplo, (Ver Anexo I, cuadro 2); en el programa académico de Ingeniero Agrónomo, fueron 10 estudiantes encuestados (según la muestra calculada); los cuales, en el aspecto de Unidad de Aprendizaje, 5 contestaron “muy importante” (50 por ciento) y 3 más contestaron “fundamental” (30 por ciento); por lo tanto el nivel de importancia que los estudiantes consideran respecto a la unidad de aprendizaje del programa de Ingeniero Agrónomo es del 80 por ciento.

De esta manera se obtuvo el Nivel de Importancia en cada uno de los aspectos por programa académico; permitiendo determinar el promedio de importancia por aspecto de la Universidad en general, el resultado final se observa a continuación. (Ver Anexo I, cuadro 3).



Fuente. Elaboración propia en base a la Encuesta de Evaluación sobre la Satisfacción de Estudiante. UAN Septiembre 2009.

Los resultados obtenidos de los 960 estudiantes encuestados, señalan que el aspecto más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes.

En la segunda parte de la encuesta, con 30 preguntas se evaluó el desempeño de los cinco aspectos: unidad de aprendizaje (5 preguntas), metodología (5 preguntas), infraestructura (3 preguntas), desempeño de los profesores (10 preguntas) y desempeño de los estudiantes (7 preguntas); considerándose en esta ocasión como opciones de respuesta: muy insatisfecho, insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Al medir el desempeño de cada uno de los aspectos, determinamos el grado de satisfacción que los estudiantes tienen de estos; por lo tanto, de los resultados arrojados por la encuesta, solo se contabilizaron las respuestas de las opciones de “satisfecho” y “muy satisfecho” con relación al número de respuestas generadas por los estudiantes encuestados.

Por ejemplo, en el caso del programa académico de Ingeniero Agrónomo, donde fueron 10 estudiantes encuestados, para evaluar el contenido de la Unidad de Aprendizaje se realizaron 5 preguntas, dando como resultado 50 respuestas generadas; de éstas, 27 (54 por ciento) fueron bajo la opción de “satisfecho” y 9 (18 por ciento) como “muy satisfecho”. Por lo tanto, el grado de satisfacción respecto a la unidad de aprendizaje del programa de Ingeniero Agrónomo fue del 72 por ciento. (Ver Anexo I, cuadro 4).

De esta manera se obtuvo el Nivel de Satisfacción en cada uno de los cinco aspectos por programa académico, permitiendo determinar el promedio de importancia por aspecto de la Universidad en general, el resultado final se observa a continuación.



Fuente. Elaboración propia con base en la Encuesta de Evaluación sobre la Satisfacción de Estudiante. UAN Septiembre 2009.

El resultado de la investigación señala que el promedio general de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, es del 58 por ciento, mismo que de manera detallada se observa que el desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado (68%), seguido del desempeño de los profesores (64%); unidad de aprendizaje (62%), metodología (53%) e infraestructura (41%).

En el cuadro 6 del Anexo I, se muestra la relación entre el nivel de importancia y el desempeño de acuerdo a la encuesta aplicada a los 960 estudiantes, los promedios generales que se observan son del 71 por ciento y 58 por ciento respectivamente, con una diferencia de trece puntos entre lo que el estudiante evalúa como importante y su desempeño.

De manera detallada se observa que el estudiante es el que mejor responde, ya que presenta la diferencia menor (de siete puntos); seguido de esto, la unidad de aprendizaje con una diferencia de 13 puntos. Por otro lado, la diferencia en puntos coincide en los aspectos desempeño del profesor y metodología (14 puntos); la diferencia mayor la encontramos en el rubro de infraestructura (21 puntos).

Conclusión

Derivado de lo anterior, se deduce lo difícil que resulta medir la satisfacción del otro, debido a la complejidad del concepto por estar relacionado con una gran variedad

de factores como son, el estilo de vida, las expectativas de futuro, los valores del individuo.

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado, ya que está enfocada más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. La "satisfacción" es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluar calidad, así se considera en la Guía para la integración del Programa Integral para el Fortalecimiento Institucional.

La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen responden a sus necesidades.

La mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados.

De acuerdo a los resultados, el promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 58 por ciento, lo que lleva a plantear la importancia de realizar acciones concretas de revisión y actualización de currículos y perfiles de egreso; programas de actualización de docentes; estandarizar metodologías de enseñanza y aprendizaje; organización de los profesores; mejorara del proceso de evaluación y por supuesto, inversión en infraestructura.

La pregunta es *¿si el 58 por ciento de los estudiantes que están satisfechos corresponde a los programas que los CIEES han determinado como programas de calidad?*

La UAN cuenta a la fecha con nueve programas educativos evaluados por los CIEES, por lo que es importante hacer mención cuales fueron los resultados obtenidos por estos programas en el estudio de satisfacción de sus estudiantes, si corresponde la calidad de los servicios brindados con el reconocimiento de los CIEES.

Los resultados del estudio indican (ver Anexo I, cuadro 7) que los programas evaluados por los CIEES presentan como característica principal estar por arriba del 58% de satisfacción (porcentaje de satisfacción).

BIBLIOGRAFÍA

Salinas Gutiérrez Agapito / Martínez Cambolor Pablo (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. Unidad académico multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Revista internacional de ciencias sociales y humanidades enero junio vol. XVII, número 001, UAT, Ciudad victoria, México.

García, Berbén Ana Belén (2004). Expectativas y percepciones de los estudiantes de la enseñanza on-line. Congreso internacional sobre el profesorado ante el reto de las nuevas tecnologías en la sociedad de conocimiento. Universidad de Granada: CSI-CSIF.

Levine, David M; Krehbiel, Timothy C; y Berenson, Mark L. (2006). Estadística para Administración. PERSON Educación. México.

SES (2008). Programa Integral para el Fortalecimiento Institucional.

Pichardo, Martínez María del Carmen, García Berbén, Ana Belén., De la Fuente, J. y Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 9 (1). Consultado en febrero de 2010 en: <http://redie.uabc.mx/vol9no1>

UAN (2009). Sistema de Administración Documental y Control Escolar de la Dirección de Administración Escolar.

UAN (2005) Plan de Desarrollo Institucional.

Zas, Bárbara (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002 <http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2010.

Datos de los autores:

M. en C. Amparo Jiménez González
Profesora - Investigadora
Universidad Autónoma de Nayarit
E - mail: amparojimenez5@hotmail.com

M. en C. Beatriz Terriquez Carrillo
Profesora – Investigadora
Unidad de Desarrollo Institucional
Universidad Autónoma de Nayarit
E - mail: itteb_212@hotmail.com

M. en C. Francisco Javier Robles Zepeda
Profesor – Investigador
Unidad Académica de Economía
Universidad Autónoma de Nayarit
E - mail: probles58@gmail.com



Anexo I

Cuestionario de Satisfacción del Estudiante

Unidad de Aprendizaje _____

Primera Parte: Importancia

De acuerdo a la siguiente escala, elije la opción que mejor refleje tu punto de vista.

(1) Sin importancia (2) Poco importante (3) Importante (4) Muy importante (5) Fundamental

Aspectos que influyen en la Satisfacción del Estudiante	1	2	3	4	5
1. ¿Qué tan importante consideras el contenido de la unidad de aprendizaje?					
2. ¿Qué tan importante es la Metodología: las actividades y los materiales didácticos que ayudan a entender el contenido de la unidad de aprendizaje?					
3. ¿Qué tan importante es la Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, baños, áreas verdes, etc.?					
4. ¿Qué tan importante es el desempeño de los profesores?					
5. ¿Qué tan importante consideras tu desempeño como estudiante?					

Segunda parte: Desempeño

Por favor evalúa la unidad de aprendizaje de acuerdo a la escala indicada.

Elige la opción que mejor refleje tu punto de vista, esta vez indica tu nivel de satisfacción o insatisfacción.

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Poco satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho

Contenido de la Unidad de Aprendizaje y grado de Cumplimiento	1	2	3	4	5
1. ¿Se explicaron claramente los objetivos de la unidad de aprendizaje?					
2. ¿Se cumplieron los objetivos establecidos?					
3. ¿Se comprendió el contenido de la unidad de aprendizaje y el uso del material didáctico?					
4. ¿El contenido de la unidad de aprendizaje es relevante y aplicable en mi programa académico?					
5. ¿La duración de la unidad de aprendizaje fue la adecuada (horas por semana)?					
Metodología: Las actividades y los materiales didácticos me ayudaron a entender el contenido de la unidad de aprendizaje y lograr los objetivos de la misma.	1	2	3	4	5
6. Trabajos, prácticas de laboratorio y tareas durante la unidad de aprendizaje.					
7. Cuadernos de trabajos y ejercicios.					
8. Discusiones en clase, propiciación la participación de los alumnos.					
9. Material audiovisual (videos, presentaciones, etc.)					
10. Bibliografía disponible para lograr los objetivos de la unidad de aprendizaje.					

Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, baños, áreas verdes, etcétera	1	2	3	4	5
➤ ¿Las instalaciones (aulas, sillas, iluminación, áreas verdes, baños) fueron adecuadas?					
➤ ¿Los laboratorios son adecuados para la realización de las prácticas?					
➤ ¿El equipo usado (de laboratorio y de cómputo/proyectores) cumplió con las necesidades de la unidad de aprendizaje?					

Desempeño del Profesor	1	2	3	4	5
➤ ¿Mostró conocimiento y dominio del tema?					
➤ ¿Presentó el contenido de la unidad de aprendizaje de manera clara?					
➤ ¿Promovió la discusión y el diálogo para enriquecer los temas?					
➤ ¿Respondió a las preguntas de manera adecuada?					
➤ ¿Manejó de manera efectiva las dinámicas de grupo/solución de tareas y exámenes?					
➤ ¿El profesor asistió a clases puntualmente siempre?					
➤ ¿Mantuvo al grupo interesado y enfocado en los temas de la unidad de aprendizaje?					
➤ Si pudiera escoger, ¿volvería a tomar otra unidad de aprendizaje con el mismo profesor?					
➤ ¿El uso de tiempo efectivo de clases, por parte del profesor fue el adecuado?					
➤ ¿La apariencia y el comportamiento del profesor fue adecuado?					

Mi Desempeño	1	2	3	4	5
➤ En cuanto a la motivación ¿las actividades fueron interesantes?					
➤ ¿Asistí a clases puntualmente siempre?					
➤ ¿Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante la unidad de aprendizaje?					
➤ ¿Dediqué tiempo extra clase a repasar y estudiar los temas de la unidad de aprendizaje?					
➤ Para el logro de los objetivos, ¿la bibliografía empleada fue consultada regularmente?					
➤ ¿Hice uso de las tecnologías de la información disponibles, como es equipo de cómputo, Internet, acceso a bibliografía en línea, etc.?					
➤ ¿El uso de tiempo efectivo de clase, fue adecuado?					

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 1. Estratificación de la Muestra por Programa Educativo

Programas Educativos por Área del Conocimiento	Estudiantes con más de 300 créditos (a)	Factor de Estratificación (b)	No. de Estudiantes que serán Encuestados c=(a)(b)
Ciencias Biológico Agropecuarias y Pesqueras	66	0.4535	30
Agrónomo	22	0.4535	10
Biología	11	0.4535	5
Pesquero	11	0.4535	5
Médico Veterinario Zootecnista	22	0.4535	10
Ciencias Básica e Ingenierías	167	0.4535	76
Control y Computación	31	0.4535	14
Electrónica	13	0.4535	6
Mecánica	75	0.4535	34
Químico	26	0.4535	12
Matemáticas	22	0.4535	10
Ciencias Sociales y Humanidades	560	0.4535	254
Ciencia Política	59	0.4535	27
Comunicación y Medios	112	0.4535	51
Filosofía	29	0.4535	13
Ciencias de la Educación	62	0.4535	28
Psicología	90	0.4535	41
Derecho	209	0.4535	95
Ciencias Económico Administrativas	699	0.4535	317
Administración	136	0.4535	62
Contaduría	167	0.4535	76
Mercadotecnia	68	0.4535	31
Economía	24	0.4535	11
Informática	123	0.4535	56
Sistemas Computacionales	46	0.4535	21
Turismo	134	0.4535	61
Ciencias de la Salud	625	0.4535	283
Químico Farmacobiólogo	148	0.4535	67
Enfermería	206	0.4535	94
Médico Cirujano	176	0.4535	80
Cirujano Dentista	94	0.4535	43
Total	2117	0.4535	960

Fuente: Sistema de Administración Documental y Control Escolar (SADCE). UAN. Sep. 2009.

Cuadro 2. Encuestados del programa de Ingeniero Agrónomo para ver el Nivel de Importancia

Programa Académico Ingeniero Agrónomo	Encuestas											
	Aplicadas						de					
	10						10					
Primera parte: Importancia												
Aspectos que influyen en la Satisfacción del Estudiante	Sin Importancia		Poco importante		Importante		Muy Importante		Fundamental		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿Qué tan importante consideras el contenido de la unidad de aprendizaje?	0	0.0	1	10.0	1	10.0	5	50.0	3	30.0	10	100
¿Qué tan importante es la Metodología: las actividades y los materiales didácticos que ayudan a entender el contenido de la unidad de aprendizaje?	0	0.0	0	0.0	4	40.0	5	50.0	1	10.0	10	100
¿Qué tan importante es la Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, baños, áreas verdes, etc.?	0	0.0	2	20.0	1	10.0	5	50.0	2	20.0	10	100
¿Qué tan importante es el desempeño de los profesores?	0	0.0	1	10.0	2	20.0	4	40.0	3	30.0	10	100
¿Qué tan importante consideras tu desempeño como estudiante?	0	0.0	0	0.0	3	30.0	6	60.0	1	10.0	10	100

Fuente. Elaboración propia en base a la Encuesta de Evaluación sobre la Satisfacción de Estudiante. UAN Septiembre 2009

Cuadro 3. Nivel de Importancia por Aspecto

Aspectos	Muy Importante	Fundamental	Total
	Porcentaje		
Unidad de aprendizaje	45.0	29.9	75
Metodología	45.2	21.4	67
Infraestructura	39.5	22.7	62
Desempeño del Profesor	37.8	40.3	78
Desempeño del Estudiante	44.9	30.3	75
Promedio General de la UAN	42.5	28.9	71

Fuente. Elaboración propia en base a la Encuesta de Evaluación sobre la Satisfacción de Estudiante. UAN Septiembre 2009

Cuadro 4. Encuestados del programa de Ingeniero Agrónomo para ver el Grado de Desempeño

Programa Académico Ingeniero Agrónomo	Encuestas											
	Aplicadas						De					
	10						10					
Segunda parte: Desempeño												
Contenido de la Unidad de Aprendizaje y grado de Cumplimiento	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
1. ¿Se explicaron claramente los objetivos de la unidad de aprendizaje?	0	0.0	2	20.0	2	20.0	4	40.0	2	20.0	10	100
2. ¿Se cumplieron los objetivos establecidos?	0	0.0	1	10.0	2	20.0	6	60.0	1	10.0	10	100
3. ¿Se comprendió el contenido de la unidad de aprendizaje y el uso del material didáctico?	0	0.0	0	0.0	3	30.0	5	50.0	2	20.0	10	100
4. ¿El contenido de la unidad de aprendizaje es relevante y aplicable en mi programa académico?	1	10.0	1	10.0	0	0.0	6	60.0	2	20.0	10	100
5. ¿La duración de la unidad de aprendizaje fue la adecuada (horas por semana)?	0	0.0	0	0.0	2	20.0	6	60.0	2	20.0	10	100
Total de respuestas generadas	1	2.0	4	8.0	9	18.0	27	54.0	9	18.0	50	100

Fuente. Elaboración propia en base a la Encuesta de Evaluación sobre la Satisfacción de Estudiante. UAN Septiembre 2009

Cuadro 5. Nivel de Satisfacción por Aspecto

Aspectos	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
	Porcentajes		
Unidad de aprendizaje	38.9	23.2	62
Metodología	35.1	18.3	53
Infraestructura	30.7	10.6	41
Desempeño del Profesor	32.7	31.4	64
Desempeño del Estudiante	45.0	22.8	68
Promedio General de la UAN	36.48	21.26	58

Fuente. Elaboración propia con base en la Encuesta de Evaluación sobre la Satisfacción de Estudiante. UAN Septiembre 2009

Cuadro 6. Comparación entre Importancia y Satisfacción

Aspectos	Importancia	Satisfacción	Diferencia
	Porcentaje		
Unidad de aprendizaje	75	62	13
Metodología	67	53	14
Infraestructura	62	41	21
Desempeño del Profesor	78	64	14
Desempeño del Estudiante	75	68	7
Promedio General de la UAN	71	58	13

Fuente. Elaboración propia con base en la Encuesta de Evaluación sobre la Satisfacción de Estudiante. UAN Septiembre 2009

Cuadro 7. Resultados de Satisfacción de Estudiantes de los Programas Educativos Evaluados por los CIEES

<i>Programas Educativos Evaluados por los CIEES</i>	<i>Promedio General de Satisfacción (Porcentaje)</i>
Agricultura	64
Ciencias de la Educación	69
Derecho	57
Administración	66
Contaduría	67
Turismo	60
Enfermería	59
Médico Cirujano	61
Cirujano Dentista	60
<i>Promedio General</i>	63

Fuente. Elaboración propia con base en la Encuesta de Evaluación sobre la Satisfacción del Estudiante. UAN Septiembre 2009