



Análisis de la satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Administración, Contaduría y Derecho en Piedras Negras, Coahuila.

(Analysis of the Academic Satisfaction of the students of the Faculty of Administration, Accounting and Law in Piedras Negras, Coahuila)

Lilia Alanis Gómez¹, Clara P. Buentello Martínez², Iliana Violeta Valdez Nisino³

¹ Universidad Autónoma de Coahuila (México), Lilia_alanis@hotmail.com,
<https://orcid.org/0000-0002-1208-0074>

² Universidad Autónoma de Coahuila (México), cbuente@uadec.edu.mx,
<http://orcid.org/0000-0002-7097-9483>

³ Universidad Autónoma de Coahuila (México), iyaldeznisino@uadec.edu.mx,
<https://orcid.org/0000-0002-9499-1196>

Información del artículo revisado por pares

Fecha de aceptación: junio 2022

Fecha de publicación en línea: noviembre-2022

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga8.6-374>

Resumen

Es muy importante valorar la satisfacción estudiantil de una institución educativa de nivel licenciatura en cuanto a los servicios educativos que de ella obtiene, en esta ocasión nos adentramos en la Facultad de Administración, Contaduría y Derecho, en lo que a educación se refiere, tanto del contenido de lo aprendido como del cumplimiento, la metodología y servicios disponibles como los salones de clase, canchas deportivas, espacios abierto y el cuidado de las mismas, servicios de la institución, desarrollo de los docentes y el aprovechamiento de los estudiantes. La población está conformada por 322 estudiantes de los cuales participaron 148 estudiantes de las distintas carreras de la universidad referida. El tipo de investigación es de carácter descriptivo. Se realizó una encuesta a los estudiantes sobre los servicios que en ella se ofrecen para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes que en esta institución estudian utilizando la escala de Likert para conocer dichos aspectos. Dichos resultados del cuestionario son de gran beneficio para mejorar la calidad académica y la permanencia de la institución educativa. Los resultados de este análisis permiten identificar los puntos débiles ya que se establecen

Abstract

It is very important to value the student satisfaction of an educational institution of degree level in terms of the educational services that it obtains from it, this time we enter the Faculty of Administration, Accounting and Law, as far as education is concerned, both the content of what has been learned and the compliance, the methodology and services available such as classrooms, sports courts, open spaces and the care of them, services of the institution, development of teachers and the use of students. The population is made up of 322 students of which 148 students from the different careers of the aforementioned university participated. The type of research is a descriptive, a survey it was conducted to the students about the services offered in it to know the degree of satisfaction of the students who study in this institution using the Likert scale to know these aspects. To define the level of student satisfaction of the educational institution, the Likert scale of 5 levels was used. These results of this questionnaire are of great benefit to improve the academic quality and permanence of the educational institution. The results of this analysis allow how to identify the weak points since criteria are established

critérios traducidos en mejoras en el proceso de enseñanza aprendizaje. Así mismo, concederán a la Facultad elaborar un plan acción estratégico que permita mejorar la satisfacción de los estudiantes en las diferentes carreras.

translated into improvements in the teaching-learning process. Likewise, they will grant the Faculty to develop a strategic action plan that allows to improve the satisfaction of the students in the different careers.

Palabras clave: Desempeño, educación y satisfacción

Key words: Education, satisfaction, and performance

Códigos JEL:

JEL Codes:

1. Introducción

Para poder conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración y Contaduría, se les hizo llegar de manera presencial una encuesta a 148 alumnos de la facultad para conocer su opinión del plan de estudios y de la manera en que se otorga la educación en esta institución.

De esta manera nos podemos dar cuenta si el alumno se encuentra satisfecho con la educación que la Facultad les ofrece ya que son el núcleo central de su existencia es por ello la importancia de conocer su opinión.

Los alumnos de la facultad son los que reciben los servicios de la Facultad por lo que pueden expresar su opinión de acuerdo a su experiencia y percepción de los servicios otorgados para que nos sirva de indicador para el mejoramiento, desarrollo y gestión de los programas académicos.

Para la Facultad es de vital importancia saber cómo perciben los programas educativos, servicios y atención que se ofrecen en esta escuela.

El tipo de investigación es de carácter descriptivo. Se realizó una encuesta a los estudiantes sobre los servicios que en ella se ofrecen para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes que en esta institución estudian utilizando la escala de Likert para conocer dichos aspectos.

Los resultados, nos permiten conocer la opinión para la mejora continua en los aspectos de educación en la institución.

2. Marco Teórico

Según Salinas, Gutiérrez y M (2008) el concepto de calidad en la esfera de las universidades se relaciona con conceptos de excepcionalidad, excelencia, transformación o también lo mejor para el estudiante dentro de ciertas condiciones, que implican satisfacer sus expectativas con la más alta relación coste/ beneficio.

Para (Raposo & Alves, 2004) “un índice de satisfacción del cliente 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”.

Lo que revela una estimación general de saber en forma completa de consumo. Esta satisfacción general del consumidor es un indicador valioso del estudio de cualquier compañía o institución.

Según Clemenza, Ferrer, & Pelekais, 2005, El concepto de calidad es considerando la administración de la calidad total, es decir que se basa en que los usuarios sean servidos al máximo, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades. Así de esta forma es el usuario quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia

Según Salinas, Morales y Martínez (2008) el concepto de calidad en la esfera de las universidades se relaciona con conceptos de excepcionalidad, excelencia, transformación o también como lo mejor percibido para el estudiante universitario dentro de ciertas condiciones, que implican satisfacer todas sus expectativas relacionando el costo/ beneficio.

La satisfacción académica se plantea como un proceso dinámico que puede verse afectado tanto por las características de la institución como por la forma en que los estudiantes perciben y comprenden su entorno de aprendizaje (Medrano, Fernández y Pérez, 2014; Ramos et al., 2015).

2.1. Antecedentes

Palacios, S. G., & García, M. V. (2003). de la Universidad de Minnesota han creado el «Student Satisfaction Inventory» un instrumento de alternativas múltiples para conocer la satisfacción de los estudiantes. Cada estudiante puede ser clasificado entonces desde «muy satisfecho» hasta «muy insatisfecho» con base a los resultados computarizados. El instrumento creado alcanzó altos niveles de confiabilidad y validez.

En Venezuela se elaboró y aplicó un instrumento que llamó SEUE (Satisfacción de Estudios Universitarios con la Educación). El instrumento consta de 93 ítems, distribuidos en 10 apartados: Servicios, necesidades básicas, seguridad, seguridad económica, seguridad emocional, pertenencia a la institución o grupo de alumnos, sistema de trabajo, progreso del éxito personal, reconocimiento del éxito y autorrealización personal (Gento Palacios & Vivas Gracia , 2003).

En la Universidad de Tamaulipas se hizo un estudio similar, donde se concluyó que las variables que más influyen en la satisfacción del estudiante son: la Actitud del Profesor, la planeación docente de la asignatura y la Revisión de los Exámenes. Así mismo se menciona la importancia de la Condición de la Aulas y, finalmente la Adecuación e Información que se da de los Servicios que la misma Universidad presta (Salinas Gutiérrez, 2008)

Por otra parte, en un análisis elaborado en la Universidad de Nayarit, México (Jiménez González & Terriquez Carrillo, 2011) sobre la satisfacción del alumno, 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. Como otros aspectos se menciona la metodología e infraestructura.

Según (Gento Palacio, 1996), provee elementos que guían la búsqueda de la contestación a la duda: ¿cómo sabemos cuáles son las necesidades de los educandos y la sociedad? Para este autor, en el estudio de la satisfacción de las necesidades de los alumnos resulta conveniente la jerarquía de necesidades de (Maslow, 1982).

Calidad de los servicios educativos

(Gento, 2012), menciona que la satisfacción estudiantil se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de satisfacción estudiantil por la calidad del servicio educativo.

De acuerdo con (Mejías & Martínez , 2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

Por su parte (González López, 2003) realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los alumnos, incidirán en la concepción de una formación universitaria de calidad: Plan de estudios, mecanismos de evaluación con vistas mejora continua, contar con biblioteca. Organización administrativa, vinculación y acercamiento al mercado laboral.

Como resultado de este análisis se estudia que el nivel de satisfacción de los alumnos está definido por diferentes elementos que incurren en su institución, a través de estos componentes se descubre la calidad de los educadores en su cátedra para la educación del alumno, la educación y las instalaciones que ofrece la universidad.

3. Metodología

3.1. Tipo de investigación

Se tomará como tipo de estudio el estudio carácter descriptivo y enfoque cuantitativo. Ya que mediante este estudio se da a conocer el tema de satisfacción, se describirá como en la institución del sector educativo, mencionadas anteriormente se da la insatisfacción en caso de que lo haya.

3.2. Población

“La población es la colección completa de todos los elementos (puntuaciones, personas, mediciones, etcétera) que se van a estudiar. Se dice que la colección es completa, pues incluye a todos los sujetos que se estudiarán.” (Triola, 2004)

Nuestro número total de población es de: 322

La población señalada está conformada por alumnos de las distintas carreras de la institución educativa.

3.3. Muestra

“Una muestra es un subconjunto de miembros seleccionados de una población” (Triola, 2004)

El tipo de muestreo que se utilizó en esta ocasión fue el muestreo no probabilístico ya que no se contó con los nombres del personal para seleccionarlos de manera aleatoria, el muestreo no probabilístico específicamente por conveniencia consiste en:

Una vez determinada nuestra muestra, la cual nuestra muestra es de un total de 148 personas, quienes son los que tomaremos para llevar a cabo las encuestas de la investigación.

Se usó el siguiente procedimiento mostrado en la tabla 1.

Tabla 1. *cálculo de una muestra estratificada.*

Variable	Valor
n	148
z	1.65
p	0.50
q	0.50
N	322
e	0.05

La fórmula 1 fue aplicada en el cálculo del tamaño de la muestra. Por lo tanto, nuestra muestra es de un número de 148 personas como base para la investigación.

$$n = \frac{z^2 p * q * N}{(N - 1)e^2 + z^2 + p * q} \quad (1)$$

Tabla 2. *Estadísticas de fiabilidad.*

		N	%
Casos	Válido	148	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	148	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 3. *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.916	37

En la primera parte de la tabla 2, se observa que se tomó en cuenta a 148 encuestados para determinar el Alfa.

En la tabla 3 Podemos observar que el valor de alfa es de 0.916, se encuentra por arriba de lo esperado cercano a al 1 por lo que la fiabilidad es muy alta. De acuerdo con el resultado anterior, se concluye que el instrumento es bueno.

3.4. Hipótesis

Hipótesis nula Ho

A mayor satisfacción educativa, existe mayor calidad en el comprendido del bloque de enseñanza y categoría de desempeño, metodología, infraestructura, servicios de la institución, desempeño del profesor y mi desempeño

Hipótesis alterna H1

A menor satisfacción educativa, existe menor calidad en el comprendido del bloque de enseñanza y categoría de desempeño, metodología, infraestructura, servicios de la institución, desempeño del profesor y mi desempeño

4. Resultados

4.1. Análisis de los resultados

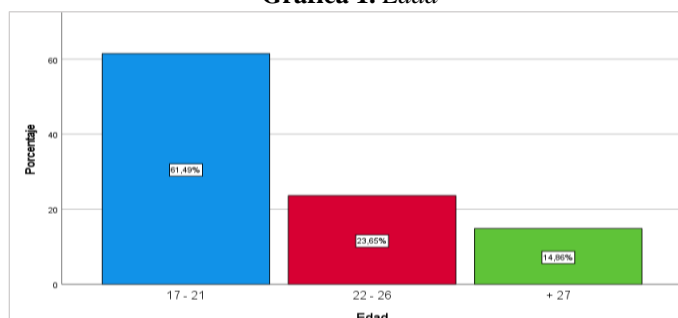
En la tabla 4 se muestra la siguiente información en base al conteo de las respuestas obtenidas por cada afirmación de acuerdo con el grado de insatisfacción o satisfacción establecidos (del 1 al 5),

De acuerdo con los datos que se obtuvieron en la encuesta, se presentan los resultados en la gráfica 1, la cual muestra los rangos de edades, donde se observa un porcentaje alto que representa a 91 encuestados, que son de entre las edades de 17 a 21 años; el porcentaje que sigue representa a 35 encuestados de edad de entre los 22 a 26 años; y, por último, 22 que tienen más de 27 años.

Tabla 4. Frecuencia de las edades.

	N	%
17 - 21	91	61.5%
22 - 26	35	23.6%
+ 27	22	14.9%

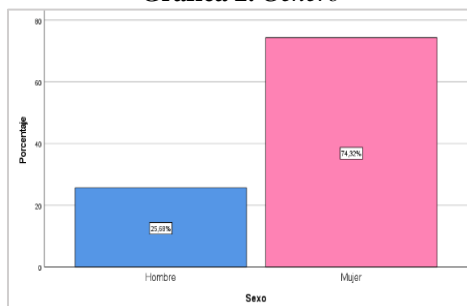
Gráfica 1. Edad



En la tabla 5 y gráfica 2 se muestran los géneros de los encuestados de la institución educativa. En su mayoría son mujeres, es decir que nos dio un resultado de 110 personas. Mientras que el resto de estos es decir que 38 personas son hombres.

Tabla 5. Frecuencia del género.

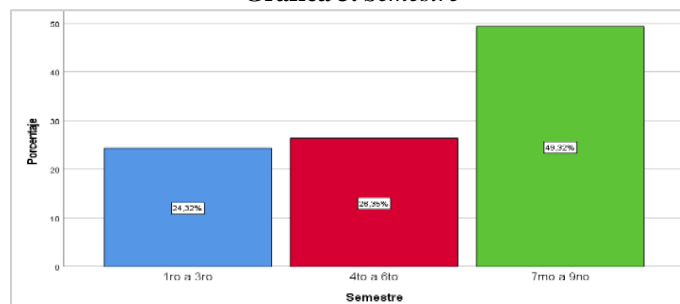
	N	%
Hombre	38	25.7%
Mujer	110	74.3%

Grafica 2. Género

De la presente gráfica 3 y tabla 6 se muestra 3 rangos, el primero que es el porcentaje más bajo se representa con 36 estudiantes los cuales cursan 1ro a 3ro semestre. Mientras que 39 encuestados cursan de 4to a 6to semestre; Y, por último, 73 encuestados cursan de 7mo a 9no semestre.

Tabla 6. Frecuencia del semestre.

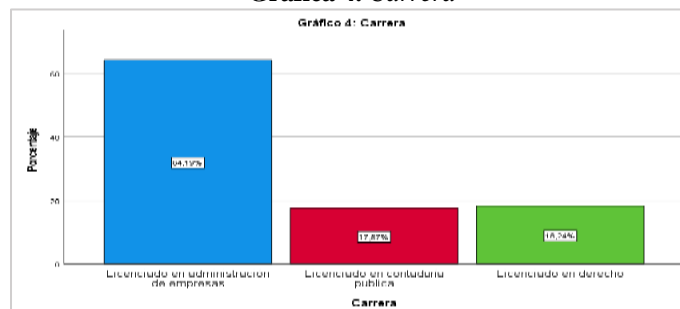
	N	%
1ro a 3ro	36	24.3%
4to a 6to	39	26.4%
7mo a 9no	73	49.3%

Grafica 3. Semestre

En la tabla 7 se muestra que 95 personas, que son de la carrera LAE; el por ciento que sigue representa a 27 encuestados que son de la carrera Licenciado en derecho; Y, por últimos el siguiente porcentaje más bajo que representa a 26 encuestados que son de la carrera Licenciado en contaduría pública. La grafica 4 muestra de manera ilustrativa los datos.

Tabla 7. Frecuencia de la carrera.

	N	%
Licenciado en administración de empresas	95	64.2%
Licenciado en contaduría pública	26	17.6%
Licenciado en derecho	27	18.2%

Grafica 4. Carrera

De 888 respuestas, la tabla 8 señala que 667 consideran que los aspectos son muy importantes y fundamentales para la satisfacción del estudiante, en segunda parte los estudiantes respondieron 190 veces que son importantes, y por último 31 respuestas señalan que son poco importantes y sin importancia. Esto puede apreciarse en la gráfica 5.

Tabla 8. Aspectos que influyen en la satisfacción del estudiante

	N	%
Sin importancia	5	0.6%
Poco importante	26	2.9%
Importante	190	21.4%
Muy importante	332	37.4%
Fundamental	335	37.7%

Gráfica 5. Aspectos que influyen en la satisfacción del estudiante

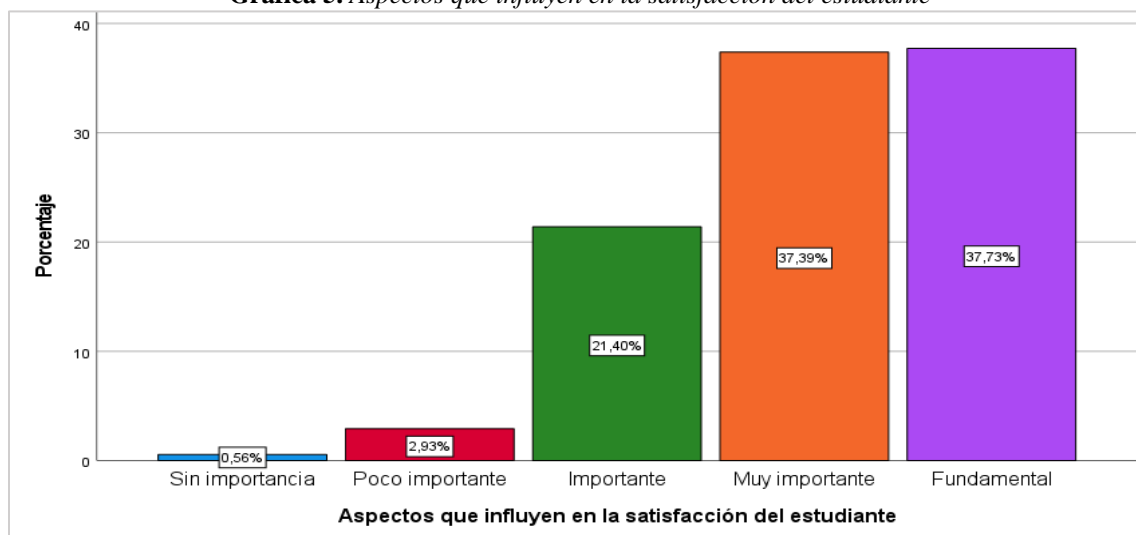


Tabla 9. Contenido de la unidad de aprendizaje y grado de cumplimiento

	N	%
Insatisfecho	5	0.6%
Poco Satisfecho	26	2.9%
Satisfecho	190	21.4%
Muy satisfecho	332	37.4%

Gráfica 6. Contenido de la unidad de aprendizaje y grado de cumplimiento

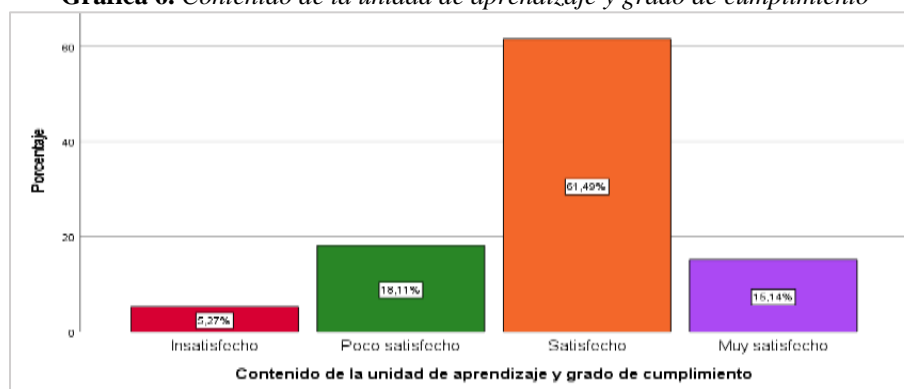
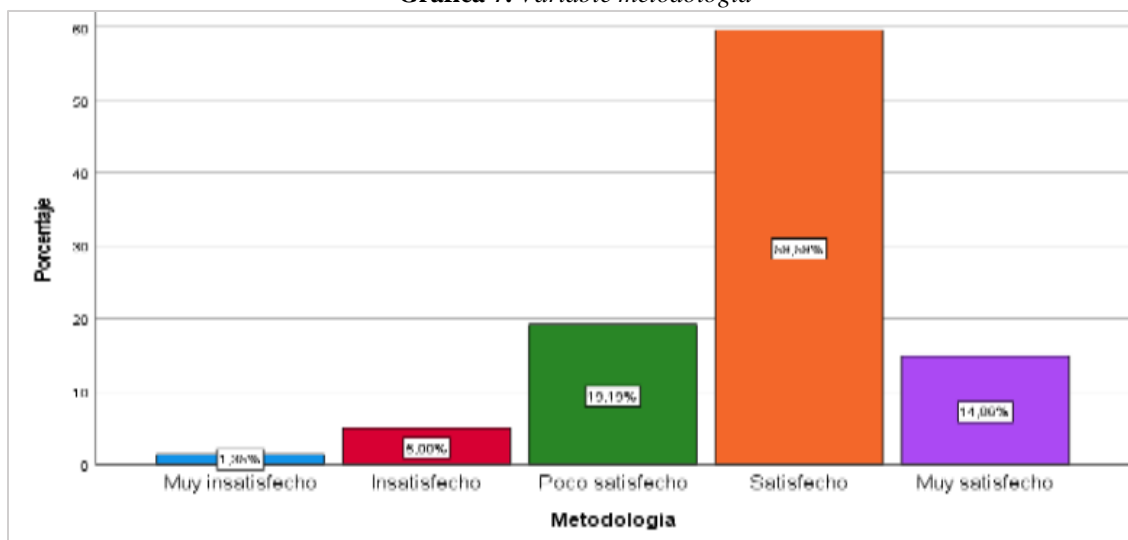


Tabla 10. Variable metodología

	N	%
Muy Insatisfecho	10	1.4%
Insatisfecho	37	5.0%
Poco satisfecho	142	19.2%
Satisfecho	441	59.6%
Muy Satisfecho	110	14.9%

Grafica 7. Variable metodología**Tabla 11. Variable Infraestructura disponible**

	N	%
Muy Insatisfecho	39	3.8%
Insatisfecho	60	5.8%
Poco satisfecho	266	25.7%
Satisfecho	530	51.2%
Muy Satisfecho	141	13.6%

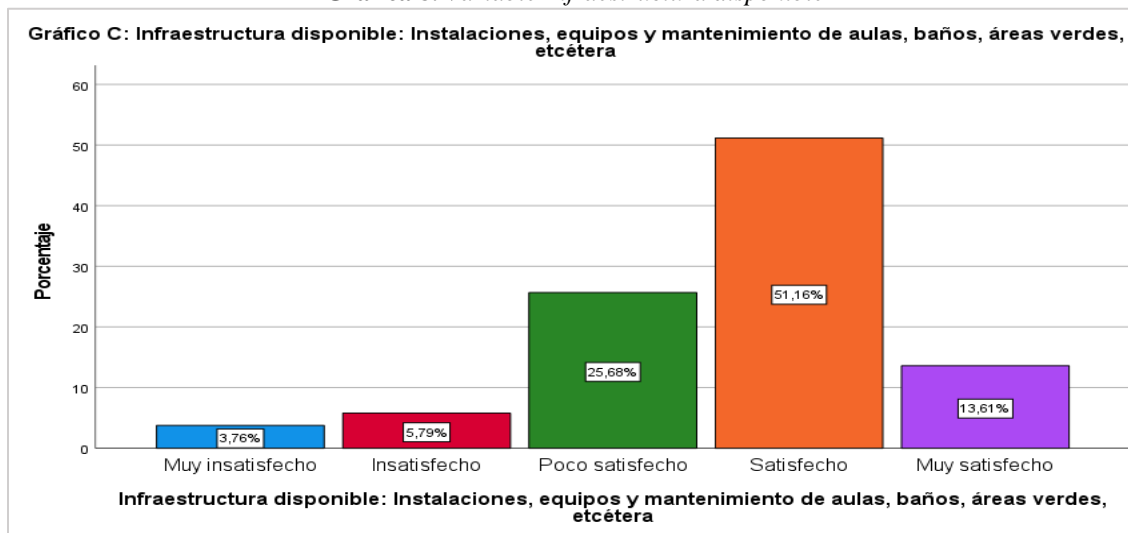
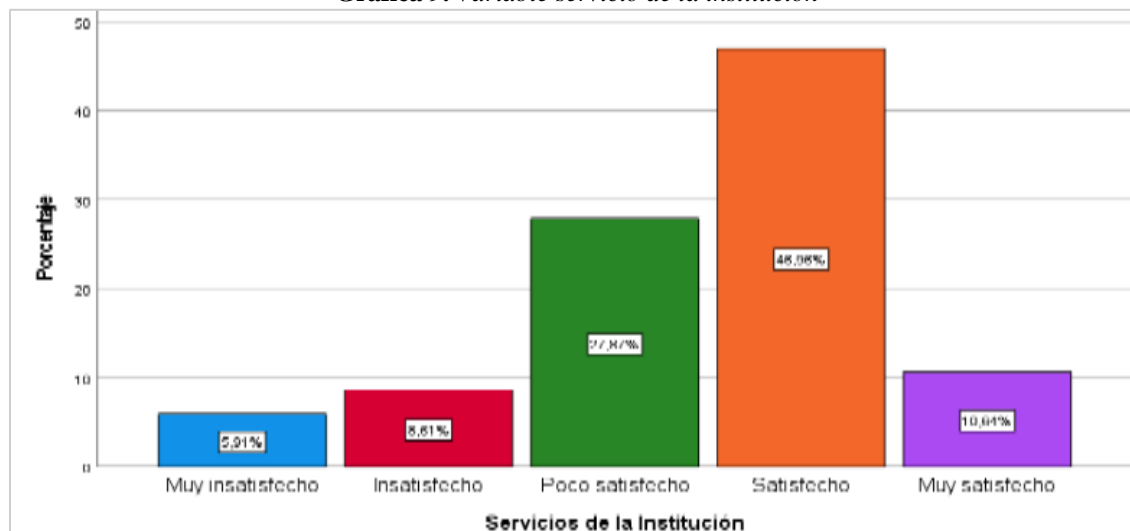
Grafica 8. Variable Infraestructura disponible

Tabla 12. Variable servicio de la institución

	N	%
Muy Insatisfecho	35	5.9%
Insatisfecho	51	8.6%
Poco satisfecho	165	27.9%
Satisfecho	278	47.0%
Muy Satisfecho	63	10.6%

Grafica 9. Variable servicio de la institución**Tabla 13.** Variable desempeño del profesor

	N	%
Muy Insatisfecho	6	0.7%
Insatisfecho	25	2.8%
Poco satisfecho	140	15.8%
Satisfecho	534	60.1%
Muy Satisfecho	183	20.6%

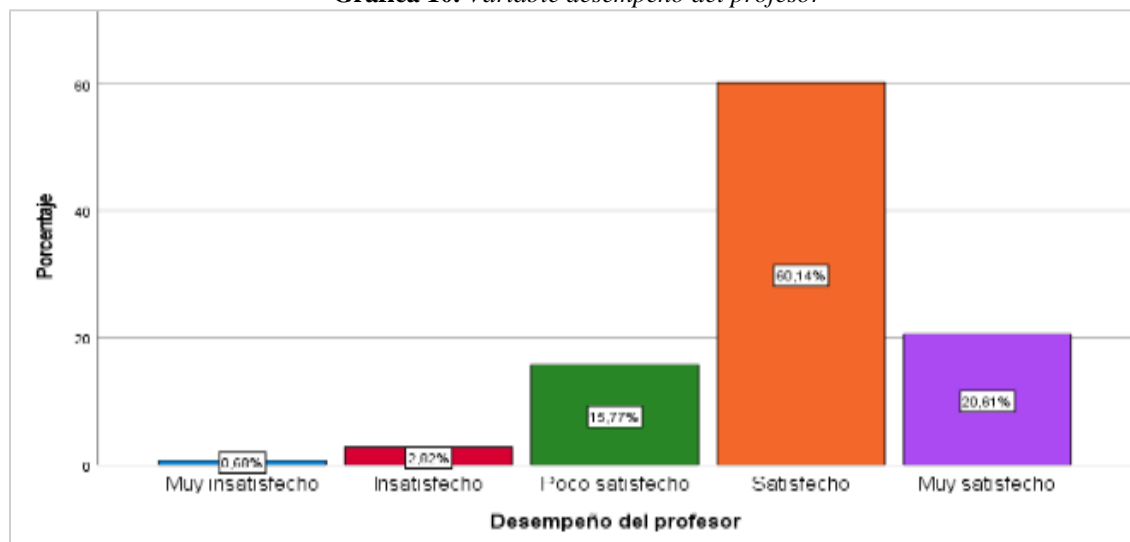
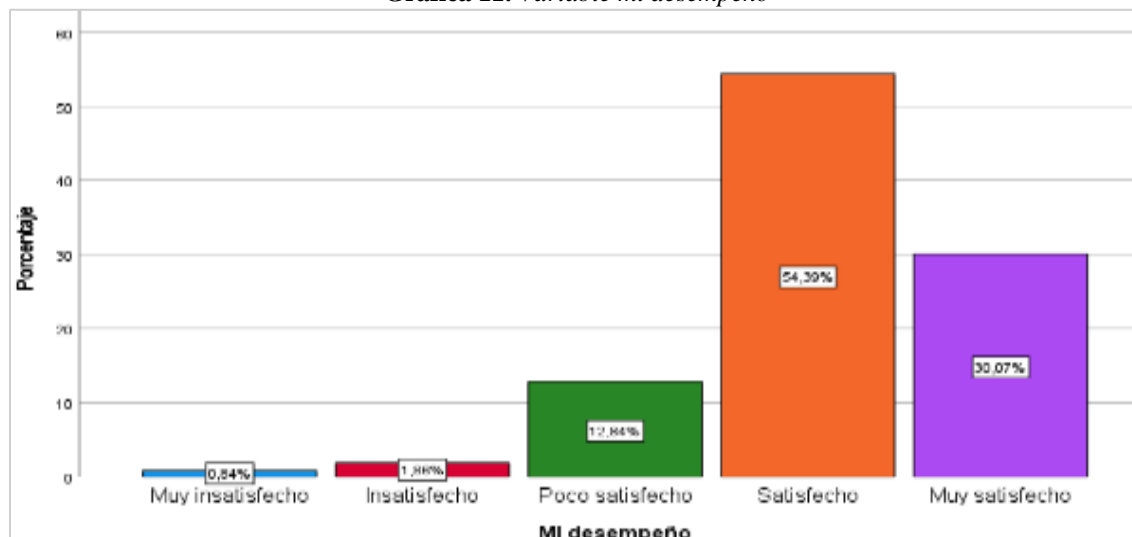
Grafica 10. Variable desempeño del profesor

Tabla 14. Variable mi desempeño

	N	%
Muy Insatisfecho	5	0.8%
Insatisfecho	11	1.9%
Poco satisfecho	76	12.8%
Satisfecho	322	54.4%
Muy Satisfecho	178	30.1%

Grafica 11. Variable mi desempeño

4.2. Comprobación estadística de hipótesis

En este estudio de investigación de la institución educativa Facultad de administración, Contaduría y Derecho se desea saber si los estudiantes están satisfechos respecto a la calidad de los servicios, para ello se necesita un 90% de confiabilidad de la población de estudiantes que estén satisfechos.

Por lo tanto, se realizó una encuesta a 148 estudiantes, lo cual determinó un total de 4588 resultados los cuales se tomó en consideración los niveles 4 y 5 de los cuales están satisfechos y muy satisfechos, se obtuvo un resultado de 3347 resultados de los niveles 4 y 5. Con un nivel de significancia de 0.01 Con los datos obtenidos se emplea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la probabilidad de que estén satisfechos respecto a la calidad de los servicios?

Tabla 15. Calculo de una hipótesis estadística

P =	proporción de la población
\hat{P} =	proporción de la muestra
n =	tamaño de la muestra
α =	nivel de significancia

P = .90
n = 4588
 α = .01
P = .72

La hipótesis establecida

Ho: $P \geq 0.90$

$P = \frac{\# \text{ Éxitos en muestras}}{\text{Tamaño de muestra}}$

H1: $P < 0.90$

$P = 3347 / 4588$

$P = .72$

El valor crítico es el siguiente:

$$vc = 0.5 - 0.01$$

$$vc = 0.49$$

$$vc = 2.3 + 0.02$$

$$vc = 2.32$$

La fórmula 2 muestra cómo se obtuvo el resultado Z de -40.90 se desarrolló de la siguiente manera

$$Z = \frac{P - P}{\frac{\sqrt{P(1-P)}}{n}} \quad (2)$$



En resumen, se acepta la Hipótesis alternativa H_i , por lo tanto, significa que los estudiantes de la institución educativa no se sienten del todo satisfechos respecto a la calidad de los servicios educativos que ofrece la institución universitaria, así que es la principal razón por la cual se hace presente en la “Facultad de administración contaduría y derecho”, es debido a falta de satisfacción educativa. Con ello se puede deducir que a mayor satisfacción mayor calidad de los servicios, y en este caso no hay satisfacción y por ende los estudiantes no están a gusto con la calidad de los servicios que presta la Facultad.

5. Conclusiones

La satisfacción logra ocasionar sentimientos distintos en las personas de tipos favorables o desfavorables, mismos que causan gusto o disgusto en sus participaciones cotidianas como lo son las situaciones que se presentan en su destino.

Los resultados estudiados respecto a la satisfacción del estudiante respecto a la institución revelan que ofrece un servicio regular, atiende prudentemente las necesidades de sus estudiantes; sin embargo, se requiere que se establezca una mejor atención para la satisfacción y necesidades de estudiante; mientras la institución educativa ofrezca un mejor servicio, los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

La investigación permite conocer que un poco más de la cuarta parte no están del todo satisfechos con la infraestructura, por lo que se debe poner especial atención a cuáles con las causas y atacarlas.

La infraestructura dispone visualmente las opiniones de los estudiantes; la percepción de un ambiente limpio y cuidado generan un vínculo favorable entre la institución y sus estudiantes, es solo cuestión de organizar bien al personal para realizar la limpieza.

En el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo respecto al desempeño del profesor se considera que hay un buen nivel de agrado considerado “satisfecho”, esto evidencia que los programas y las clases se encuentran en el nivel de aceptación adecuado.

En el desempeño de los estudiantes se obtuvieron buenos resultados, ya que se sienten en un ambiente de libertad y autonomía para el logro de sus actividades. También se considera que la

educación integral con que cuenta el modelo educativo les dará oportunidades para la inserción en el sector productivo en el futuro.

En cuanto al proceso de aprendizaje y grado de cumplimiento se reporta que una cuarta parte de los estudiantes se encuentran que no han sentido el apoyo de los docentes que se debe considerar como foco de atención para saber las causas y atender este problema con estrategias para la satisfacción de los estudiantes.

6. Recomendaciones

Al personal administrativo como lo es la Directora y los jefes de departamento de la Facultad de Administración, Contaduría y Derecho se encarguen de hacer una evaluación periódica para conocer el nivel de satisfacción de los alumnos y así mismo poder conocer su opinión sobre los servicios prestados.

Gracias a estudios como este se pueden realizar cambios en pro de los estudiantes para que su educación sea lo que ellos esperan además de que cuenten con instalaciones de calidad para su buen desempeño.

De acuerdo con los datos que mencionan en el instrumento de medición a continuación se expone la tabla 16 donde se analiza la situación de las variables de la encuesta.

Tabla 16. *Analizas de la situación de las variables de la encuesta.*

VARIABLES	Aceptables	Alertas	Urgentes	%
Contenido de la Unidad de Aprendizaje y grado de Cumplimiento	76.6 %	18.1%	5.3%	100%
Metodología	74.5%	19.2%	6.3%	100%
Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, baños, áreas verdes, etcétera	64.8%	25.7%	9.7%	100%
Servicios de la Institución	57.6%	27.9%	14.5%	100%
Desempeño del Profesor	80.7%	15.8%	3.5%	100%
Mi desempeño	84.5%	12.8	2.7%	100%

De acuerdo a las respuestas de las encuestas es muy recomendable que la mayoría fueran de niveles de “Muy satisfecho”, en todos los departamentos ya que eso les permitirá a los estudiantes tener las herramientas necesarias tanto en lo académico como en los servicios que coadyuven en su educación integral.

7. Bibliografía

- Aguerrondo, M. (1994). El compromiso con la calidad de la educación. ¿Desde dónde mejorarla? *La Trama de la Escuela Media*.
- Clemenza, C., Ferrer, J., & Pelekais, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 55-83.
- Gento Palacios, S., & Vivas Gracia, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*.
- González López, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*.
- Jiménez González, A., & Terriquez Carrillo, B. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*.
- Maslow, A. (1982). *La amplitud potencial de la naturaleza*. Mexico: Trillas.
- Medrano, A., Fernández, M. y Pérez, E. (2014). Computerized Assesment System for Academic Satisfaction (ASAS) for first-year university student. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 12, 541-562. <https://doi.org/10.14204/ejrep.33.13131>

- Mejías , A., & Martínez , D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria, Vol. X, N° 2*.
- Palacios, S. G., & García, M. V. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica, 12(2)*, 16-27
- Raposo, M. L., & Alves, H. 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*, <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1418918>. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1418918>
- Salinas Gutiérrez, y M. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad Universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas . *Revista de Enseñanza Universitaria*.