



**AgEcon** SEARCH  
RESEARCH IN AGRICULTURAL & APPLIED ECONOMICS

*The World's Largest Open Access Agricultural & Applied Economics Digital Library*

**This document is discoverable and free to researchers across the globe due to the work of AgEcon Search.**

**Help ensure our sustainability.**

Give to AgEcon Search

AgEcon Search  
<http://ageconsearch.umn.edu>  
[aesearch@umn.edu](mailto:aesearch@umn.edu)

*Papers downloaded from **AgEcon Search** may be used for non-commercial purposes and personal study only. No other use, including posting to another Internet site, is permitted without permission from the copyright owner (not AgEcon Search), or as allowed under the provisions of Fair Use, U.S. Copyright Act, Title 17 U.S.C.*

**SATISFACCION ESTUDIANTIL DE LA MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA PRODUCTIVIDAD FRUTÍCOLA DE FACIATEC DE LA UACH**

Ileana Moreno Durán,<sup>1</sup> Ana María de Guadalupe Arras Vota<sup>2-3</sup>, Emilia Durán López<sup>1</sup>, Elizabeth Villalobos Pérez<sup>2</sup>, Alejandra Villa Martínez<sup>14</sup>

**Student satisfaction of the Master of Science in Fruit Productivity FACIATEC UACH**

**ABSTRACT**

The purpose of this research was to analyze the satisfaction of the students of the Master in Sciences of Fruit Productivity Program at the Faculty of Agrotecnological Sciences of the Autonomous University of Chihuahua regarding the following categories: planning and development of education, support services provided to learners, resources in support of teaching, as well as the assessment of the educational activity.

The results show that a percentage of 80% of students are satisfied in different levels around most of the items that were used to build each category; however, areas of opportunity for improvement are presented to achieve motivation of students, especially in the aspects of infrastructure and access to bibliography, as well as preparation for the world of work and/or continue with studies; in addition to the coordination between theory and practice, all this in order to achieve the goals of education and thus guarantee the quality of this educative program and in consequence ensure its permanence in the National Program of Quality Postgraduate Studies (PNPC).

**Keywords:** Education, Student satisfaction, educational quality

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como propósito analizar la satisfacción de los estudiantes de. Programa de la Maestría en Ciencias de la Productividad Frutícola de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua respecto a las categorías: planeación y el desarrollo de la enseñanza, los servicios de apoyo que se proporcionan a los educandos, los recursos de apoyo a la enseñanza con que se cuenta, así como la valoración de la actividad docente.

Los resultados muestran que un porcentaje de 80% de los estudiantes está satisfecho en diferentes niveles en torno a la mayor parte de los ítems que se utilizaron para construir cada categoría; sin embargo, se presentan áreas de oportunidad de mejora para lograr la motivación de los educandos, especialmente en aspectos de infraestructura y acceso a bibliografía, así como de preparación para el mundo laboral y/o continuar con los estudios, además de la coordinación entre la teoría y la práctica, para lograr los objetivos de la enseñanza y así garantizar la calidad de este programa educativo y su permanencia en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC).

**Palabras clave:** Educación, Satisfacción estudiantil, calidad educativa

**INTRODUCCIÓN**

La Facultad de Ciencias Agrotecnológicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua, a través de la Secretaría de Investigación y Posgrado, se enfrenta al desafío de ofertar una educación de calidad a través del programa de Maestría en Ciencias de la Productividad Frutícola (MCPF). La MCPF pertenece al Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC), formar parte de este padrón requiere que la

<sup>1</sup> Coordinadora Académica de Posgrado la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

<sup>2</sup> Maestros- Investigadores. Facultad de Ciencias Agrotecnológicas. Universidad Autónoma de Chihuahua.

<sup>3</sup> Autora de correspondencia aarras@uach.mx

<sup>4</sup> Estudiante de Maestría. Facultad de Ciencias Agrotecnológicas. Universidad Autónoma de Chihuahua.

institución ofrezca programas cuyos procesos académicos y contenidos temáticos permitan desarrollar los conocimientos, las competencias y/o habilidades, de los estudiantes con el alto nivel de desempeño que requiere la sociedad. Así mismo, se requiere que los egresados de este tipo de programas estén orientados a la investigación y a la práctica profesional acordes con los estándares de pertinencia y calidad que requiere el sector productivo (SEP, 2013).

Además, cabe destacar que en el Plan Nacional de Desarrollo se plantea lo siguiente: “El futuro de México depende en gran medida de lo que hagamos hoy por la educación de nuestra niñez y juventud. Por tanto, es fundamental que la nación dirija sus esfuerzos para transitar hacia una Sociedad del Conocimiento. Esto implica basar nuestro futuro en el aprovechamiento intensivo de nuestra capacidad intelectual. En este sentido, en México se propone lograr una Educación de Calidad a través de la implementación de políticas de Estado que garanticen el derecho a la educación de calidad para todos, fortalezcan la articulación entre niveles educativos y los vinculen con el quehacer científico, el desarrollo tecnológico y el sector productivo, con el fin de generar un capital humano que detone la innovación nacional.” (Programa Nacional de Desarrollo, 2013). El interés en la calidad obedece a la necesidad de formar profesionales mejor capacitados y más competitivos, que resuelvan problemas reales en la sociedad (Gutiérrez *et al.*, 2008).

### **Calidad educativa**

Respecto a la calidad al considerar el concepto desde la perspectiva de la administración de la calidad total, se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades (Botello, 2015). En cuanto a la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo.

La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas en el ámbito educativo, como un punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto, la eficacia y la eficiencia son sus dos pilares básicos. El concepto de calidad es multidimensional. Por un lado, está relacionado a los resultados y, por el otro, a los objetivos y elementos que intervienen para que se alcancen estos resultados (UNESCO, 2004a), y en el área de educación este concepto varía con el tiempo, no es homogéneo en un determinado momento y su heterogeneidad se asocia a razones objetivas y subjetivas, es decir a las situaciones, pero también a las necesidades, intereses y convicciones de diferentes grupos y personas (UNESCO, 2004b).

La mejora de la calidad y el aprendizaje van a desempeñar probablemente un papel más decisivo en el marco de desarrollo mundial después de 2015. De los factores importantes que se consideran para impartir una enseñanza inclusiva y de buena calidad son velar por que haya suficientes docentes mujeres y contratar docentes de muy distintas procedencias, así como mejorar la gestión de aquéllos (UNESCO, 2014a), y capacitación para impartir, en el caso de las universidades, sus cátedras.

### **Las instituciones educativas y la satisfacción de sus alumnos**

Por darse el análisis de la satisfacción en el contexto de la educación se hace necesario definirla debido a que el estudio se circunscribe en una institución educativa, para este fin se recurre a la raíz etimológica del término, el cual surge del latín educare, que significa "guiar", mientras que educere, quiere decir "extraer", por esto se puede decir que la educación es el proceso mediante el cual se guía a la persona para que extraiga todo su potencial y lo aplique y manifieste en su formación holística (Arras, *et al.*, 2008), la cual implica la enseñanza y el aprendizaje permanente. Esto se relaciona con la dirección, la guía del maestro, al tiempo que contempla el desarrollo y perfección de las facultades intelectuales, éticas y morales del educando. Esto significa que la educación requiere de la socialización de potencializar las capacidades para que el ser aflore y descubra el conocimiento a través de la experiencia basada en el contexto y el sujeto de la educación pueda actuar sobre aquél.

Por lo que se puede decir que la educación es un proceso intencional que pretende el perfeccionamiento del individuo como persona y la inserción de éste, en el mundo cultural y social, entendiendo al proceso educativo como una parte activa en las etapas sucesivas de su formación como persona y como ser social que aprenda a aprender para toda la vida (Paidican, 2010). Este proceso involucra una tríada: el docente, el estudiante y la institución que interactúan a través de la planeación y desarrollo de la enseñanza, los servicios de apoyo al estudiante, las condiciones de la docencia e infraestructura relacionada con aquélla, así como las prácticas académicas y capacidades del personal docente y su desempeño y las respuestas que se tengan por parte de los estudiantes que son los sujetos del proceso, aspectos que se analizarán en este estudio.

La satisfacción se circunscribe en el área del comportamiento humano, el cual se define como un campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones (Robbins, 2004). Aquélla implica a la motivación, la cual se entiende como el impulso interno producto de las necesidades de los seres humanos que los orienta hacia la acción y que se puede considerar como el proceso que despierta, desencadena, dirige y mantiene el comportamiento humano hacia lo que considera importante (González, 2003). Así mismo, se puede decir que el comportamiento normal tiene ciertas causas que pueden relacionarse con las necesidades de la persona o con las consecuencias que resultan de sus actos (Davis y Newstrom, 2003) y lo que esperan como resultado de aquéllos.

Analizar la satisfacción involucra a las expectativas, las cuales se entienden como aquello que los seres humanos esperan obtener como resultado de una acción determinada, que al cumplirse otorgará satisfacción. Ésta es la actitud general del individuo hacia su puesto (Robbins, 2004). En el caso de este estudio se considerará como la actitud general de los estudiantes hacia indicadores relacionados con la planeación y el desarrollo de la enseñanza, los servicios de apoyo al estudiante, recursos de apoyo a la enseñanza, la actividad docente del profesorado y las formas en que son evaluados. Cabe señalar que la satisfacción se considera un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral (González, 2001), que establece la voluntad de satisfacer las necesidades de los individuos, lo que genera una fuerza interna denominada motivación (Maslow 1943).

Como se ha planteado, los estudios de satisfacción de estudiantes, se han convertido en una herramienta básica para determinar si sus expectativas se cumplen, en correspondencia con los indicadores de evaluación planteados por los Comités para la Evaluación de la Educación Superior y los organismos que acreditan los programas educativos. De manera que los resultados derivados de estos estudios permiten brindar información a la comunidad académica y a la sociedad, sobre la oportunidad de los programas de posgrado y la garantía en la calidad de aquéllos. (Mejías y Martínez, 2009).

En este sentido González, *et al*, (2011) mencionan que los estudiantes son los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, y por lo tanto, 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 guía para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

En este aspecto, las instituciones de educación superior han encontrado en los modelos de gestión de la calidad una alternativa eficaz para la mejora del desempeño, lo cual ha traído consigo muchos beneficios, como una mejor administración de los procesos, un mejor control de las áreas clave, una medición del proceso de mejora, al igual que, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual sugiere una mayor motivación y por ende una mayor productividad. En ellas es donde interactúan una serie de procesos para dar como resultado un producto y/o un servicio. Estos procesos son el aprendizaje, la investigación y la cooperación técnica; sus productos son bienes abstractos. Así mismo, existen dos grandes aspectos de las dimensiones de la calidad en la educación superior: las características al interior de las instituciones y aquellas condiciones que tienen que ver con la relación de dichas instituciones con su contexto y su compromiso social, en donde se destaca la satisfacción de sus estudiantes (Mejías y Martínez, 2009).

El objetivo de esta investigación fue analizar la satisfacción de los estudiantes del programa de la MCPF en torno a la educación que se les proporciona en la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua, con el fin de contar con la información que permita a las autoridades reducir las brechas de desempeño entre la máxima satisfacción y la que se ha logrado a través de la generación de estrategias que permitan la mejora continua del programa académico objeto de estudio.

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La satisfacción del estudiante refleja la calidad del programa académico que cursa y aquella se logrará en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades. En este sentido, la mejora de la calidad de los programas y de las instituciones educativas no se produce únicamente por el hecho de incrementar los recursos y la infraestructura de los centros de 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 (González, *et al*, 2011), lo que involucra contar con docentes capacitados y comprometidos con la formación de los educandos, con infraestructura adecuada y con los medios que les permitan acceder a la información globalizada. Esto lleva a plantearse la pregunta que se convertirá en eje rector de la investigación:

¿Están satisfechos los estudiantes del programa de la MCPF en torno a la educación que se les proporciona?

### **HIPÓTESIS**

Los estudiantes del programa de la de la MCPF sí están satisfechos en torno a la educación que se les proporciona en las áreas de 1) planeación y desarrollo de la enseñanza, 2) servicios de apoyo al estudiante, 3) Recursos de apoyo a la enseñanza y 4) actividad docente.

### **CRITERIOS METODOLÓGICOS**

Esta investigación se realizó a partir de un estudio de caso, dado que contribuye a ampliar y profundizar el conocimiento con respecto a individuos y grupos así como organizaciones y fenómenos relacionados (Yin, 2003). Así mismo, se puede decir que conjuga los métodos analítico-sintéticos y teórico-deductivos. Es de naturaleza cuantitativa ya que se recogieron los datos a través de una escala de Likert. Además, se puede decir que es de forma aplicada, de modo descriptivo y de tipo bibliográfico y de campo. Las técnicas utilizadas fueron las bibliográficas y la encuesta.

El universo de estudio se compone por 46 estudiantes de posgrado, de los cuales 30 respondieron el cuestionario con variables derivadas de las áreas objeto de estudio. La muestra tiene un nivel de confianza de 95% y un intervalo de confianza de 10.67, que se ha derivado de las fórmulas de muestreo del programa The Survey System (2006).

Para interpretar los resultados se utilizan las categorías de integración, diferenciación y fragmentación planteadas por Martin (2004). La primera supone interpretaciones consistentes, homogéneas, para la mayor parte de las personas. En cuanto a la perspectiva de diferenciación el enfoque se da en las interpretaciones inconsistentes; mientras que la fragmentación considera la presencia de la ambigüedad interpretativa (Martin, 2004), lo que remite a la manifestación de la complejidad en los ámbitos donde se relacionan los seres humanos, uno de ellos la educación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Enseguida se presentan, en forma de gráfica, las respuestas vinculadas con los aspectos por área evaluada y los ítems que se tomaron en cuenta para traducir en términos concretos las hipótesis, a través de lo que se podrá analizar la satisfacción de los estudiantes del programa de MCPF.

Planeación y desarrollo de la enseñanza

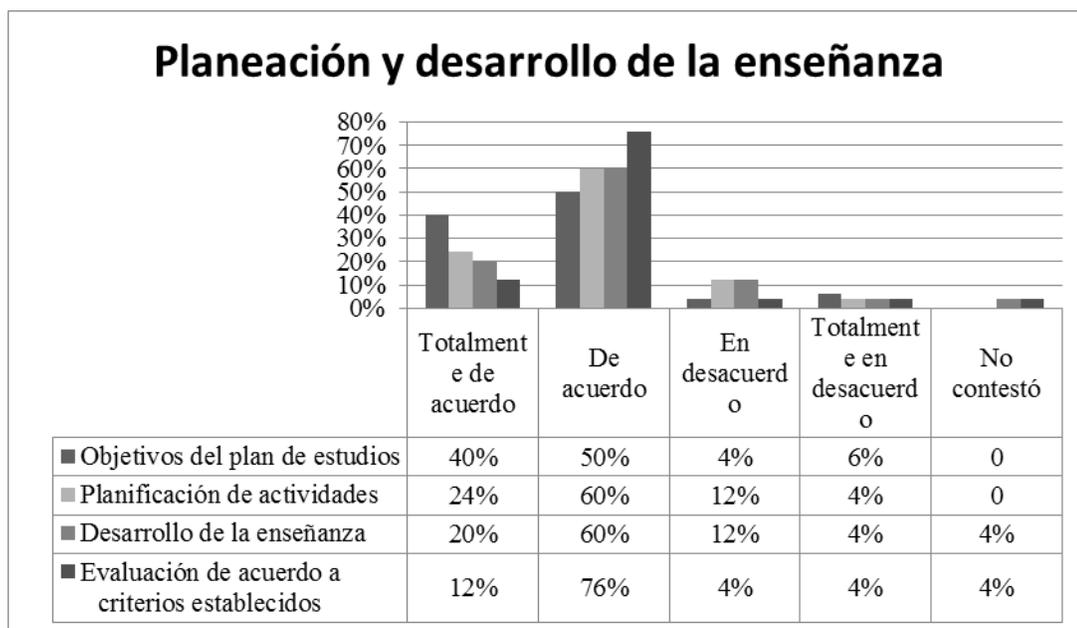


Figura 1. Planeación y desarrollo de la enseñanza del programa de la MCPF.

Las preguntas relacionadas con el área de planeación y desarrollo de la enseñanza del programa de la MCPF proporcionaron a los estudiantes la oportunidad de calificar la estructura y el planteamiento del programa educativo donde se desempeñan. Cuando se les preguntó si conocían los objetivos generales del plan de estudios, así como las habilidades y destrezas que adquirirían en el programa de maestría, 50% de los encuestados dijeron estar al tanto y 40% plantearon estar en pleno conocimiento de aquéllos. 10% de los estudiantes dijeron desconocer los objetivos del plan de estudios. Este último porcentaje presenta la necesidad de cubrir la brecha de desempeño del programa, con el fin de lograr que 100% de los estudiantes esté informado de los objetivos del plan de estudios.

En cuanto a la planificación de actividades, 84% de los encuestados valoraron varios aspectos, y estuvieron de acuerdo con la coherencia de los contenidos académicos con los objetivos previstos, los créditos asignados por materia y la carga de trabajo correspondiente, así como la proporción de clases teóricas y prácticas y, sobre todo, aciertan con que cada cuestión se respeta según lo programado al inicio. Mientras que el 16% restante, no está de acuerdo con la planificación de las actividades, aspecto que necesita considerarse para lograr la calidad total que se busca en este tipo de programas que pertenecen al PNPC (Figura 1).

Para el desarrollo de la enseñanza, se cuestionó a los estudiantes si los conocimientos, las habilidades, aptitudes y metodologías planteadas eran coherentes y adecuadas al contenido que imparten los docentes, a lo que 80% respondió estar de acuerdo, de nuevo se presenta una brecha de desempeño respecto al 20% restante.

Además, 88% de los alumnos, respondió positivamente a las cuestiones que engloban la evaluación, pues consideraron adecuado el tiempo que se invierte al estudio según las horas asignadas en el plan de

trabajo, así como las tutorías, y creyeron que la evaluación se realiza conforme a los criterios y procedimientos establecidos y se ajusta a los contenidos desarrollados (Figura 1), mientras que 12% está en disenso con estos indicadores.

Estos aspectos de diferenciación y fragmentación presentados en los estudiantes que no están de acuerdo con las áreas analizadas y que son considerados importantes en la interpretación de los resultados de acuerdo con Martín (2004), ya que refleja la valoración de un grupo de estudiantes que sirve como guía para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (González, carrillo y Zepeda, 2011).

### Servicios de apoyo al estudiante

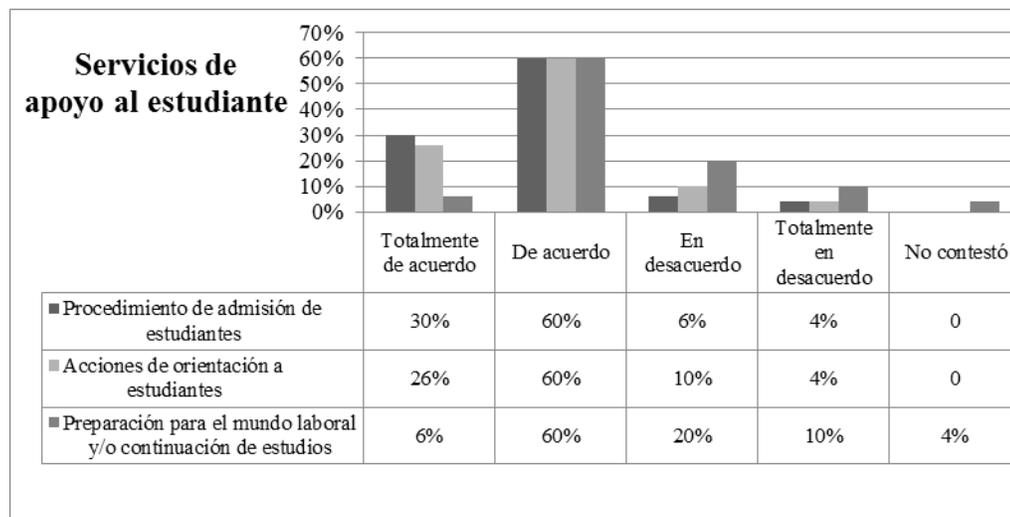


Figura 2. Servicio de apoyo al estudiante de la MCPF.

90% califican de manera positiva el proceso de admisión de los estudiantes; sin embargo, de ese porcentaje sólo 30% está muy de acuerdo con él, mientras que 60% considera estar de acuerdo, aunque en su respuesta se implica la presencia de aspectos que se pueden mejorar tanto el proceso de matriculación, los criterios de admisión, así como el perfil de ingreso a la MCPF (Figura 2) y que se respalda con el 10% que manifiesta su inconformidad.

26% de los encuestados sostuvo estar muy de acuerdo con las acciones de orientación al estudiante sobre el contenido curricular, los programas y métodos de apoyo que favorecen la adquisición de conocimientos y competencias, mientras que 60% declaró estar de acuerdo y el resto en desacuerdo (Figura 2).

Tanto el proceso de admisión como las acciones de orientación de los estudiantes son aspecto que requieren afianzarse, ya que son factores de las dimensiones de la calidad superior, de acuerdo con Mejías y Martínez (2009), las características al interior de las instituciones (lo que incluye programas y procesos) y las condiciones que tienen que ver con la relación de las instituciones y su contexto, así como el compromiso social, donde se destaca la satisfacción de los estudiantes.

30% de los estudiantes están en desacuerdo con la preparación que reciben para el mundo laboral y/o para continuar con sus estudios, este aspecto es relevante, ya que los resultados de los programas académicos han de incidir en la sociedad en general y en el campo de acción para el que fue desarrollada la MCPF, de manera que se vislumbra la necesidad de contar con mayor vinculación con el sector productivo, al tiempo que se genere algún programa de prácticas en aquél (Figura 2).

De nuevo se pueden apreciar brechas de desempeño que habrá de considerar por parte de las autoridades académicas para lograr la mejora continua y una mejor calidad en el programa que se oferta a través de la MCPF. Todo lo cual se puede relacionar con lo que plantean Gutiérrez *et al*, (2008) al considerar que el interés en la calidad obedece a la necesidad de formar profesionales mejor capacitados y más competitivos, que resuelvan problemas reales en la sociedad.

**Recursos de apoyo a la enseñanza**

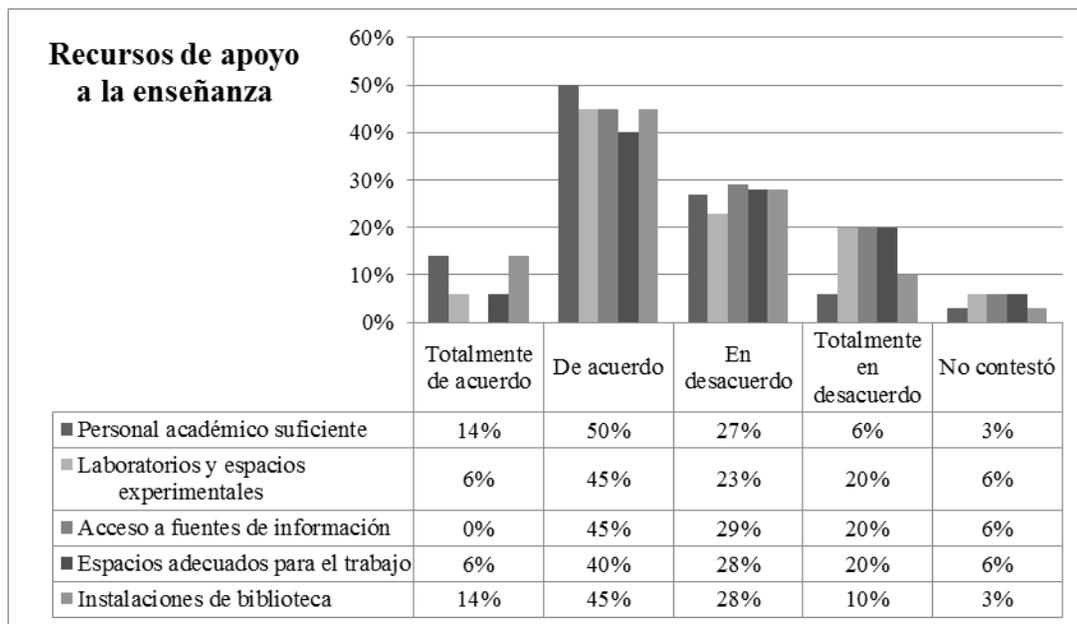
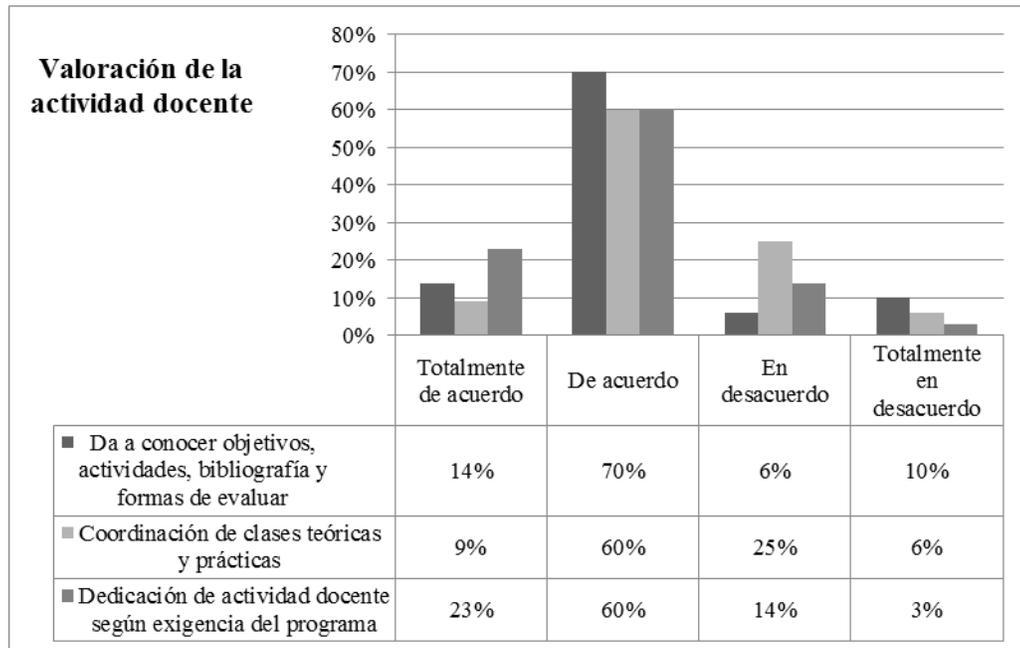


Figura 3. Infraestructura y personal docente en condiciones y cantidad adecuada.

En lo que a recursos de apoyo a la enseñanza -para el adecuado desempeño y adquisición del conocimiento- concierne, se puede apreciar que la satisfacción estudiantil baja con respecto a los indicadores antes analizados, ya que 36% de los encuestados no considera que se cuenta con el personal académico suficiente, 49% aduce carencia de laboratorios y espacios experimentales, mientras que 55% dice no tener acceso a fuentes de información, y 54% plantea que no se cuenta con espacios adecuados para el trabajo. Para el 41% las instalaciones de la biblioteca son insuficientes. Estos resultados reflejan insatisfacción de un porcentaje elevado de estudiantes en torno a los recursos de apoyo con que cuenta y se refleja en los aspectos de calidad en la educación superior donde uno de los diversos elementos se refiere a las características al interior de las instituciones y otro a la satisfacción de los estudiantes (Mejías y Martínez, 2009).

Así mismo, estos ítems se pueden relacionar con las necesidades de déficit de Maslow (1943) y con los factores higiénicos de Herzberg (1966), los cuales al satisfacerse dejan neutral al sujeto, más no logran que se motive. La motivación se genera cuando hay reconocimiento y autorrealización en las actividades que ser humano realiza, en este caso el estudio de un posgrado; sin embargo, cuando los factores que afectan los requerimientos básicos no se cubren se genera insatisfacción y ésta afecta la motivación de los individuos y, por ende, en este caso, en la calidad del programa educativo.

**Actividad docente**



**Figura 4. Valoración de la actividad docente**

Los estudiantes evaluaron el desarrollo de las actividades de los profesores, cuando se les preguntó si estos brindaban información pertinente acerca de objetivos de las materias, las actividades a realizar, bibliografía y criterios de evaluación, 84% respondió favorablemente. Aunque de nuevo se manifiesta la presencia de la diferenciación y fragmentación planteada por Martin (2004), ya que sólo 14% está totalmente de acuerdo, de tal forma que hay espacios para la mejora continua y clarificar la comunicación entre docentes y alumnos, para que al presentarse objetivos, actividades, bibliografía y formas de evaluar, se cuente con la evidencia donde la o el joven puedan recordar lo que se espera de ellos en cada cátedra.

Así mismo, se les cuestionó sobre la coordinación de clases teóricas y prácticas previstas en el programa, 69% de los estudiantes reveló que se respeta la disposición inicial del programa para llevar a cabo las clases. Otro criterio evaluado fue la dedicación del docente según las exigencias del programa y 83% planteó estar de acuerdo con este ítem y agregaron que los docentes son organizados estructuran adecuadamente las clases, al tiempo que se valen de recursos didácticos e información actualizada para afianzar los contenidos del programa (Figura 4).

Sin embargo, hay una brecha entre la calificación máxima y la obtenida en torno a las actividades del docente ya que en promedio, sólo 15% está totalmente de acuerdo con la forma en que dichas acciones se llevan a cabo, de tal suerte que hay espacio para la mejora continua y para establecer estrategias con el fin de lograrla e ir incrementando la calidad del programa, la cual se mide de acuerdo con la satisfacción del usuario del servicio (Botello, 2015).

**CONCLUSIONES**

Este trabajo se realizó con el propósito de analizar la satisfacción de los estudiantes del programa de la MCPF en torno a la educación que se les proporciona en la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua, con el fin de contar con la información que permita a las autoridades reducir las brechas de desempeño entre la máxima satisfacción y la que se ha logrado a

través de la generación de estrategias que permitan la mejora continua del programa académico objeto de estudio.

En los resultados se puede apreciar que en las áreas de planeación y desarrollo de la enseñanza, más de 80% de los estudiantes otorga una valoración positiva; sin embargo, más de 60% de los actores no otorga la máxima calificación, de tal manera que los objetivos del plan de estudio, la planificación de las actividades y el desarrollo de la enseñanza, así como la evaluación acorde con los criterios establecidos, requieren de atención por parte de las autoridades para generar un espacio de comunicación que redunde en lograr la clarificación de los significados, para que tanto los docentes, los estudiantes y los actores que representan a la institución al administrar el programa logren estar en el mismo canal y compartir los mensajes, todos ellos importantes; sin embargo, el de la evaluación trascendental para los estudiantes.

En torno a los servicios de apoyo al estudiante, los ítems procedimiento de admisión y acciones de orientación a estudiantes se evaluaron positivamente por más de 80% de los estudiantes, destacando diferenciación en 60% de ellos que no considera están al máximo estos indicadores, de manera que se requieren mejorar, una de las estrategias puede ser la realización de entrevistas o intercambio de ideas con los alumnos para que propongan las alternativas que puedan generar mayor satisfacción. Llama la atención la valoración que se hace respecto a la preparación para el mundo laboral o para la continuación de estudios que es uno de los ítems que sólo 66% de los estudiantes considera positivo, de manera que se requiere contar con un programa similar al de prácticas profesionales en el que los estudiantes entren en contacto con los posibles usuarios de sus servicios. Así mismo, se requiere reforzar las estancias de investigación en otras universidades, con el fin de que puedan valorar su conocimiento al compararse con otros estudiantes y darse cuenta de las oportunidades que existen para continuar con sus estudios.

En cuanto a los recursos de apoyo en la enseñanza respecta, es la categoría que obtuvo las calificaciones más bajas en torno a la satisfacción de los estudiantes, la más alta fue para personal académico suficiente con 64%, aunque sólo 14% otorga la mejor valoración a este ítem. Los aspectos relacionados con infraestructura física como laboratorios, espacios de trabajo e instalaciones de biblioteca no alcanzan un 60% de evaluación positiva. El acceso a fuentes de información se considera muy limitado, esto requiere de atención urgente, ya que en las bases de datos científicas se tiene acceso al conocimiento de frontera y por aspectos administrativos o de infraestructura, en ocasiones, no se puede acceder a ellos.

La valoración de la actividad docente por parte de los educandos es relativamente positiva ya que más del 80% de ellos consideran que el docente da a conocer la información que se requiere y es dedicado a su quehacer académico; sin embargo, un asunto que requiere de atención es la coordinación entre los aspectos teóricos y prácticos de las asignaturas ya que la valoración positiva no llega ni a 70%. Además, es importante considerar a los actores que valoran negativamente los ítems de la encuesta, ya que pueden aportar ideas para generar estrategias que permitan la mejora continua del programa académico de la Maestría en Ciencias de la Productividad Frutícola.

En general, se puede decir que un porcentaje elevado de la comunidad estudiantil está satisfecho con la MCPF, y, aunque la valoración es positiva, revela ciertas brechas de desempeño que se pueden convertir en áreas de oportunidad para la mejora continua, especialmente, en la gestión para el perfeccionamiento de las instalaciones escolares, de biblioteca y áreas de trabajo de mayor calidad, así como el acceso a fuentes bibliográficas. Generar las estrategias que permitan transitar hacia una mejor valoración por parte de los estudiantes y de su satisfacción garantizará la consecución de los objetivos de la enseñanza y aprendizaje para permanecer entre los programas de calidad del PNPC.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arras, A M., Martínez, N., y Jáquez, J L. 2008. Satisfacción Académica en las Instituciones de Educación Superior. En SOMEXAA (Ed.), XXI Congreso Internacional en Administración de Empresas Agropecuarias (págs. 1 - 10). Torreón, Coahuila, México: UAAAN.

Botello, Ch., R. 2015. Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la universidad nacional “san luis gonzaga” de ica, octubre 2013 – octubre 2014. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. 13 (2), 5 - 26.

Davis, K., J. W Newstron, 2003. Comportamiento Humano. México: Mc Graw Hill.

González, A. J., Carrillo, B. T., & Zepeda, F. J. R. 2011. Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Revista Fuente Año, 3(6).

González L., L. 2001. Satisfacción y motivación en el trabajo. México, D.F.: Díaz de Santos.

González O. M. L. 2013. LA ASESORÍA PSICOLÓGICA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR, CASO U.A.C.J.S: PROCEDIMIENTO, ALCANCES Y LIMITACIONES. Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento, 4 (2), 31 - 46.

Gutiérrez, A. S., Morales-Lozano, J. A., Martínez-Cambor, P. 2008. Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. Revista de Enseñanza Universitaria, (31), 39-55.

Herzberg, F.I. 1966. Work and the nature of man. Inglaterra. Oxford.

Martin J. 2004. Organizacional Culture. Research Paper Series. EE. UU.: Stanford.

Maslow, A. H. 1943. A theory of human motivation. Psychological Review. 50 (4). 370-396.

Mejías, A., Martínez, D. 2009. Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. Docencia Universitaria, 10(2), 29.

Palacios, S. y Vivas G., M. 2003. El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Revista Acción Pedagógica, 12(2).

Robbins, S. 2004. Comportamiento organizacional. (10ª ed.). (J. F. J. Dávila, Trad.). México.: Prentice Hall. (10 ed.). México: Prentice Hall.

### REFERENCIAS EN LA WEB

PND. 2013. Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013 – 2018. México, D.F.V Disponible en: <http://pnd.gob.mx/>

SEP. 2013. Secretaria de Educación Pública (Programa Sectorial de Educación 2013-2018). México D.F. Disponible en: [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA\\_SECTORIAL\\_DE\\_EDUCACION\\_2013\\_2018\\_WEB.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf)

The survey System. 2006. Creative Research Systems. Recuperado el 3 de Noviembre de 2015, de <http://www.surveystsoftware.net/sscalce.htm#terminologye>

UNESCO. 2004. Una educación de calidad para todos los jóvenes. 47a Conferencia Internacional de Educación. Ginebra, Suiza. Disponible en: [http://www.ibe.unesco.org/publications/free\\_publications/educ\\_qualite\\_esp.pdf](http://www.ibe.unesco.org/publications/free_publications/educ_qualite_esp.pdf)

UNESCO. 201). Informe de seguimiento de la EPT en el mundo. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura. <http://es.unesco.org/gemreport/report/2014/ense%C3%B1anza-y-aprendizaje-lograr-la-calidad-para-todos#sthash.8V9qujsL.dpbs>

**\* Artículo recibido el día 09 de junio de 2015 y aceptado para su publicación el día 06 de marzo de 2016**



## **UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**

### **MISION**

En la búsqueda de la excelencia educativa el Centro busca brindar a la comunidad educativa upetecista y regional asesoría integral en las áreas psicopedagógica, psicoafectiva y de rehabilitación social desde la prevención e intervención, con el propósito de fortalecer el ejercicio de la libertad, la autonomía, la autoestima, el autoaprendizaje, y los valores fundamentales que propicien el equilibrio personal y favorezcan el desarrollo de las potencialidades en beneficio de una mejor calidad de vida.

### **VISION**

En el desarrollo de su misión y objetivos el Centro de Atención Psicopedagógica espera constituirse, en el próximo quinquenio, en el principal centro universitario de asesoría psicopedagógica que contribuya a la formación integral de los estudiantes, para lo cual formulará proyectos de investigación y programas de desarrollo social y comunitario y así apoyar los procesos académicos-institucionales para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.