

# SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON SU EDUCACIÓN E ÍNDICE DE RETENCIÓN EN UICUI

Aymara Maricela Mancilla Martínez  
Juan Carlos Ángeles De Jesús  
Patricia Orosco Plat  
Universidad de Ixtlahuaca C.U.I, A.C  
Escuela Profesional de Psicología  
Ixtlahuaca, Estado de México

## Resumen

Los alumnos como principales usuarios de las universidades son quienes mejor pueden evaluar la satisfacción con los servicios educativos que se les ofertan. Se aplicó un instrumento confiable (0.93) denominado *SEUE* (*Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación*) a estudiantes de la Universidad de Ixtlahuaca, CUI. Como resultado se comunica que la subdimensión donde los alumnos de la UICUI se sienten **Bastante satisfechos** es en la denominada **Satisfacción por el Sistema de trabajo**, es decir, perciben adecuados el contenido de los programas, la organización del tiempo, los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución; la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. En cambio, la subdimensión **Satisfacción por la seguridad económica** obtuvo el nivel de **Satisfecho** porque los alumnos tienen la seguridad de que su condición socioeconómica es tomada en consideración, aun cuando para ellos constituye un obstáculo.

**Palabras clave:** Satisfacción, Educación, Retención.

## Abstract

*The students as the main users of the Universities are those who can best evaluate the satisfaction with the educational services offered to them. A reliable instrument (0.93) called SEUE (Questionnaire to estimate the satisfaction of university students with education) was applied to students of the University of Ixtlahuaca, CUI. As a result, it is reported that the sub-dimension where the UICUI students feel Satisfied is in the so-called Satisfaction for the Work System, that is, they perceive the content of the programs, the organization of time, the printed materials and audiovisual media as adequate. available in the classroom and in the institution; the preparation, updating and pedagogical conditions of the teachers. On the other hand, the sub-dimension Satisfaction for economic security obtained the level of Satisfied because students are sure that their socioeconomic status is taken into consideration, even though for them it constitutes an obstacle.*

**Keywords:** Satisfaction, Education, Retention.

## Introducción

El objetivo de la investigación fue correlacionar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI (UICUI). Se aplicó el cuestionario para medir la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE) a la muestra seleccionada de la UICUI, A.C.

Botello, Chaparro y Reyes (2014) comentan que hoy en día y debido al desarrollo constante en las innovaciones y el progreso científico, países de América Latina y en particular México, se enfrentan a un enorme reto donde deben plantearse cambios no solo en aspectos económicos, sociales y políticos, sino también en todos los niveles del sistema educativo.

Para la Universidad de Ixtlahuaca la satisfacción del estudiante es prioridad y como lo refiere Zas (2002) es un elemento clave en la valoración 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. La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos; y resulta importante saber que ellos manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, asimismo con las instalaciones y equipamiento.

Como lo dicen Jiménez, Terriquez y Robles (2011) 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 desarrollo de los programas académicos.

## Fundamento teórico

La satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios, –según Gento y Vivas (2003, p.7)– “son los alumnos y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atiende las expectativas, intereses y necesidades de este grupo en particular”. Por tanto se considera que la calidad de la educación se vincula con la satisfacción de las necesidades que el estudiante hace petición.

Dentro de la satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes es importante tomar en cuenta que la calidad educativa se entiende como una ayuda que se presta a quienes se benefician de ella. La misma que lleva implícita dos conceptos básicos, la eficacia y la eficiencia. El ámbito universitario demanda el establecimiento de prestaciones para cubrir necesidades de los estudiantes, pues existen aspectos ligados con el servicio percibido como lo es la calidad para que el estudiante sienta satisfacción, por ello se toma en cuenta el concepto de calidad “considerando la administración de la calidad total, que se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades” (Álvarez , Chaparro & Reyes, 2014, p. 7).

Por ser la “satisfacción” un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses, se considera como 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 de un proceso

valorativo. Por ello se establece que 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.

Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. “Los estudiantes al ser los principales usuarios de las universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos” (Álvarez, Chaparro & Reyes, 2014, p.5). Es por brindar un valor primordial a la satisfacción que sienten los estudiantes con los servicios ofrecidos por parte de las universidades, pues esto es un factor importante para que los alumnos se sientan cómodos y satisfechos en su estancia educativa.

Uno de los factores encargados de la deserción escolar es la retención ya que esta cumple con una labor primordial durante la estancia en la licenciatura, generando así soluciones creadas por las instituciones para buscar la posible permanencia a lo largo de su formación profesional “es conocida como la capacidad que tiene el sujeto para impedir que algo salga, se mueva, se elimine o desaparezca”. La Real Academia Española (RAE).

Centrar la atención en el contexto social e institucional resulta fundamental para comprender la retención, ya que permite comprender dicho fenómeno como el resultado de la interacción entre un estudiante y el medio en el cual se desenvuelve. Es decir, la permanencia de los estudiantes no puede ser entendida como una capacidad individual de determinados estudiantes, sino como el resultado de la interacción entre ellos y su contexto. Así que se atribuye el conocer el factor desencadenante que impulsa a los jóvenes a la retención en instituciones universitarias, así como el grado de satisfacción que ellos encuentran para mantenerse en la licenciatura.

Los pilares de la retención que se trabajan en las instituciones son múltiples, en primer lugar se habla de la **comunicación**, como factor importante, ya que cuando se mantenga una mejor comunicación en los centros universitarios donde se formarán los estudiantes, la retención irá en incremento, generando beneficios tanto para el espacio profesional para con los alumnos, de acuerdo a las investigaciones recientes la comunicación es considerada como “un factor de mayor relevancia en la vida social” es también considerada para la “promoción personal y profesional por lo que nos coloca a seguir sus objetivos para desarrollar esta habilidad” (Hofstadt, 2005 p.15). La **investigación** como segundo factor con alto impacto en el desarrollo de la permanencia en instituciones universitarias derivado de que es fundamental indagar la satisfacción en los estudiantes acerca de todos los servicios que puede ofrecer una institución. Aunado a ello la investigación es considerada como “aquella que permite la recopilación de información para una evaluación de alternativas y hacer la conversión sobre la base para una toma de decisiones dentro de una organización” (Namakforoosh, 2005, p.27). La **colaboración** como tercer pilar, estructura la retención, resalta el termino cooperar para un mejor nivel educativo y una disminución en el declinaje de los alumnos con estudios superiores. Entonces podemos describir a que la colaboración surge gracias a la interacción que se tiene de manera cercana con los estudiantes que compone un centro universitario para que se atiendan de manera inmediata las deficiencias que se puedan presentar en cuanto a los servicios o la calidad educativa. Aunado a esto, la **interacción** en su posición de cuarto pilar enfatiza que la comunidad universitaria debe mantener una adecuada interacción con la comunidad estudiantil que la compone, habrá la posibilidad de evaluar la calidad que ofrece una facultad de acuerdo a su cercanía con los universitarios mediante este factor que compone la retención, a continuación se dará

una breve definición en lo que consiste una interacción y el papel importante que cubre en el estudio de la retención.

El quinto pilar denominado **capacitación** argumenta que para que una institución brinde un servicio de calidad deberá estar en constante actualización y esto lleva con ello la capacitación de su personal en la institución centrándose principalmente en los maestros, ya que fungen un papel muy importante en el desarrollo del aprendizaje de sus discípulos generando en sí una enseñanza acorde al nivel educativo que ejercen o llevan a la acción en el ámbito educativo (educación superior), esto llevara a que los alumnos puedan retenerse en la institución por medio de la evaluación de sus docentes en cuanto al nivel de profesionalismo que tienen, si es adecuado o bien carece de algunos puntos para ejercer su profesión de manera adecuada. Por ende, se relaciona con el siguiente pilar donde se habla de los **maestros**, ya que una manera de retener a los alumnos en las instituciones, es hacer que esta se someta a constante actualización al igual que todo su personal para que el servicio brindado sea de calidad y esto genere en los alumnos una satisfacción con el grado de estudios y preparación de sus docentes para impartirles el conocimiento, y de esta manera habrá un incremento en la incorporación de nuevas generaciones y así se logrará un alza en la matrícula.

La deserción escolar en el nivel superior causa inquietud de parte de maestros y directivos de las facultades, debido a que es un tema muy delicado puesto que se encuentra que es aquí cuando los estudiantes abandonan y truncan sus estudios por diversas cuestiones personales, esto lleva a que el número de matrícula disminuya de manera sorprendente y la retención de los estudiantes no se efectúe en el nivel que se espera se mantenga fijo. El incumplimiento de las expectativas de las instituciones conlleva a que se realicen diversas investigaciones para indagar los problemas más comunes por lo que los alumnos truncan sus estudios y su permanencia en la institución decline, a continuación se dará un panorama de los posibles factores que hace que un estudiante no se mantenga a lo largo de su estancia en la licenciatura.

Por otro lado los principales factores influyentes en la deserción escolar son economía, clima escolar, recursos de la escuela, identificación de los grupos de población en riesgo, factores de demanda y de oferta.

En estudios de la Universidad Nacional de Colombia, se llegó a la conclusión de que factores preponderantes en el fenómeno de deserción académica son entre otros, la falta de preparación, por no contar con los conocimientos básicos que se requieren para edificar todo el proceso de formación sobre bases firmes en lo que tiene que ver con la cultura.

El mismo estudio reveló detalles como, la hora de programación de las asignaturas incide en el aprovechamiento, o la preparación de los docentes, no solo en el conocimiento de la materia, sino también en cuanto a las herramientas pedagógicas utilizadas y su formación profesional como tal son determinantes entre los factores de riesgo.

Como resultado la permanencia en las instituciones universitarias ofrece una mejor calidad del servicio educativo, claro está tomando en consideración los problemas que se pueden presentar de acuerdo a lo ya planteado anteriormente, es de suma importancia crear estrategias que puedan ayudar a los estudiantes a no truncan sus estudios superiores y permanecer en la licenciatura a lo largo de su estancia profesional.

Asimismo se pueden considerar diversos aspectos importantes que integran la permanencia estudiantil, una de ellas es la matrícula que se define como el “acto por el cual el aspirante admitido a la universidad, en forma voluntaria adquiere la calidad de estudiante y se compromete mediante su firma, a cumplir los reglamentos de la misma”. (Meléndez, 2007, p.12) una segunda variable es el bajo rendimiento académico el cual “se refiere al hecho de que el estudiante no cumple con los estándares mínimos de rendimiento dentro del programa académico al cual se matriculó, según lo establecido por la Institución a la cual pertenece” (Meléndez, 2007, p.13).

## **Método**

### Objetivo General

Correlacionar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI.

### Objetivos Específicos

- Descripción de aspectos claves de satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación.
- Identificar el índice de retención de la generación 2013-2018 en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI.

### Pregunta de investigación:

¿El índice de retención en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI tiene correlación con la satisfacción de los estudiantes con su educación?

### Hipótesis

Hipótesis Hi: Existe diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación y el índice de retención en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI.

Hipótesis Ho: No existe diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación y el índice de retención en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI.

### Tipo de estudio

El tipo de estudio es cuantitativo-correlacional, ya que el investigador está atendiendo una situación institucional y no manipula variables independientes. Ya que como lo argumenta Kerlinger (1988) son investigaciones científicas no experimentales que buscan descubrir las relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales.

### Universo de estudio

El universo de estudio está integrado por 6 949 alumnos inscritos en el período 2016 B, que forman parte de la generación 2013-2018.

La muestra fue aleatoria y se calculó por licenciatura, quedando conformadas de la siguiente manera (Cuadro 1).

Licenciatura	Matricula	Muestra calculada
Derecho	1074	413
Contaduría	197	40
Administración	273	68
Psicología	682	170
Ingeniería en Computación	155	39
Preparatoria	699	167
Diseño Gráfico	266	66
Comunicación	322	80
Gastronomía	302	75
Nutrición	286	71
Químico Farmacéutico Biólogo	430	107
Lenguas	230	57
Criminología	548	62
Arquitectura	307	77
Cirujano Dentista	626	156
Mercadotecnia	48	12
Logística y Negocios Internacionales	199	50
Ingeniería en Telecomunicaciones, Sistemas y Electrónica	83	21
Médico Cirujano	222	55
Educación	18	16
Entrenamiento deportivo y Cultura Física	146	47
Diseño de Modas	31	31
<b>TOTAL</b>	<b>7194</b>	<b>1880</b>

**Cuadro 1.** Distribución muestral

### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue de corte transeccional. Los diseños transeccionales correlacionales/causales buscan describir correlaciones entre variables o relaciones causales entre variables, en uno o más grupos de personas u objetos o indicadores y en un momento determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

#### **Instrumento**

Se utilizó el instrumento SEUE para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. La fiabilidad del instrumento se calculó utilizando el método estadístico de Alfa de Cronbach utilizando el paquete estadístico SPSS obteniendo un valor de 0,93. Por lo que se considera altamente confiable.

Los indicadores que abarca son los siguientes:

- I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas.
- II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes.
- III. Satisfacción por su seguridad vital.
- IV. Satisfacción por la seguridad socio-económica.
- V. Satisfacción por la seguridad emocional.
- VI. Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos.

- VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.
- VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal.
- IX. Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal.
- X. Satisfacción por la autorrealización personal.

### **Resultados**

Los resultados han sido obtenidos a través de un proceso que involucra Estadística descriptiva e inferencial. De ahí que lo primero que se describe son resultados de medidas de tendencia central, particularmente haciendo uso de la media aritmética ( $\bar{x}$ ) en función de cada una de las dimensiones de satisfacción evaluadas; entre las que se denominan; Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas, satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes, satisfacción por su seguridad vital, satisfacción por la seguridad socio-económica, satisfacción por la seguridad emocional, satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos, satisfacción por el sistema de trabajo, satisfacción por el progreso o éxito personal, satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal y satisfacción por la autorrealización personal. Asimismo, se muestra la media general de satisfacción de cada una de las licenciaturas.

Otro dato de sumo interés para la investigación es el índice de retención de matrícula en la Universidad de Ixtlahuaca en la oferta educativa que esta tiene, se podrá identificar que se presentan datos relevantes de acuerdo al número de estudiantes inscritos al comenzar la generación y hasta el período 2018-A, así como el índice que cada una de las licenciaturas muestra en retención. En definitiva, se presentan los datos descritos anteriormente donde se retoma el procedimiento de Spearman para la correlación de las variables a través de sus rangos, donde se asocian las variables de satisfacción y retención estudiantil. Asimismo, se muestra la regla de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) que se propuso para la investigación.

Se evaluaron con el cuestionario SEUE 22 programas académicos, teniendo como resultado en la media total 314.19 puntos, lo que significa que la Universidad de Ixtlahuaca de acuerdo a la escala de valoración del cuestionario cubre las necesidades de los alumnos en un nivel denominado bastante satisfecho, las necesidades cubiertas tiene que ver con la infraestructura, servicios ofrecidos, condiciones de seguridad, consideraciones a situación económica, seguridad emocional, sentido de pertenencia a la institución, sistema de trabajo, progreso o éxito personales, reconocimiento de logro personal y autorrealización. Todas las subdimensiones del Cuestionario SEUE recaen en la valoración bastante satisfecha, excepto la subdimensión seguridad socioeconómica cuya valoración es satisfecho.

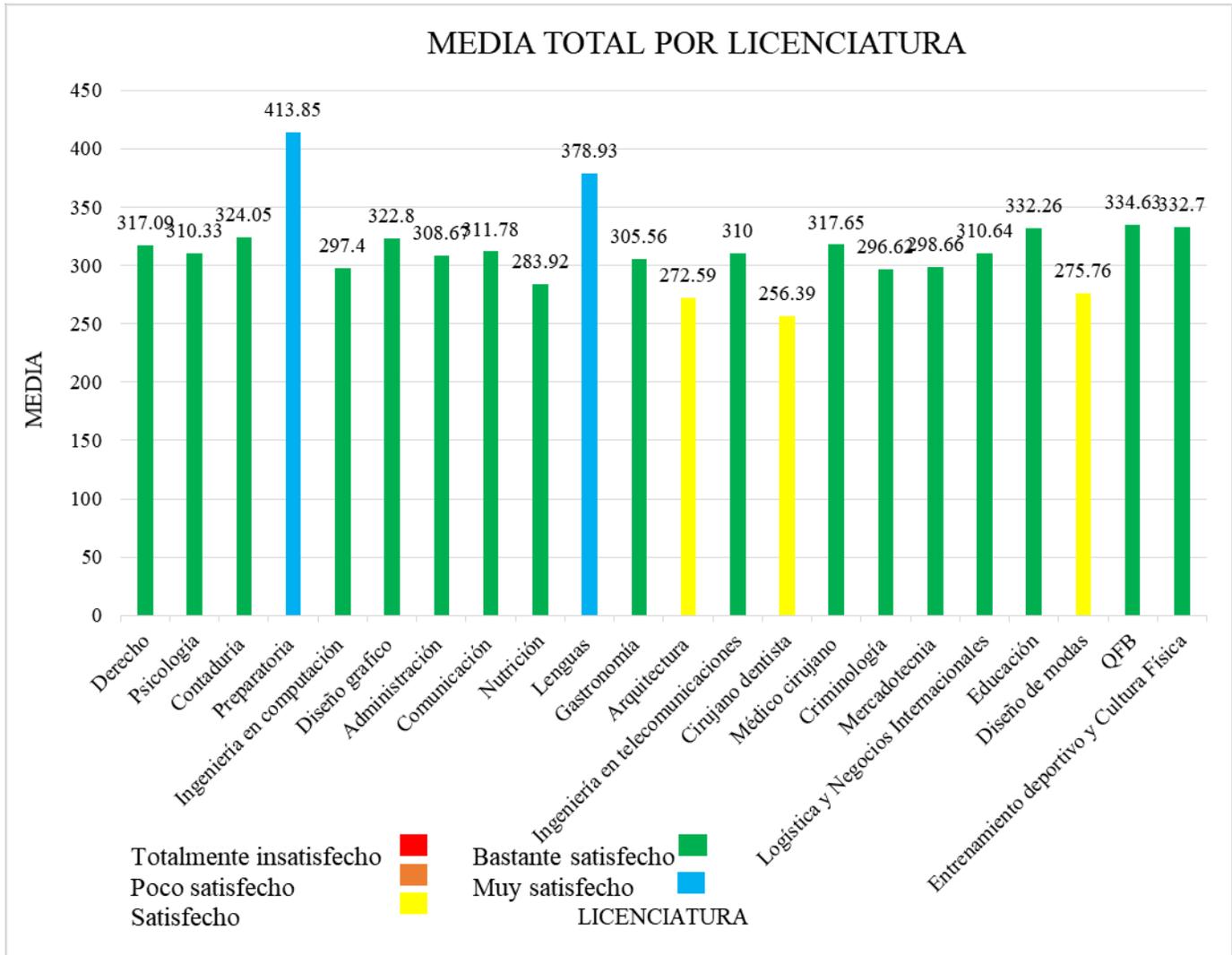


Figura 1. Gráfica de Resultados de la satisfacción media total por licenciatura del cuestionario SEUE.

De 22 licenciaturas evaluadas, la licenciatura en Lenguas y la Escuela Preparatoria perteneciente a la UICUI, son dos de las licenciaturas que se sienten totalmente satisfechas, es decir, los alumnos experimentan satisfacción total dentro de los servicios que ofrece la institución y dentro de los logros y expectativas que estos se forman de sí mismos y de su entorno escolar. Por otro lado, es Cirujano Dentista, Diseño de Modas y Arquitectura las licenciaturas que se sienten satisfechos, sin embargo, la satisfacción de sus necesidades internas y de la institución no son lo suficiente para experimentar una adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios.

La satisfacción de los estudiantes de la UICU (Figura 2), manifiestan una mayor satisfacción en relación a los procesos de enseñanza-aprendizaje, es decir, que estos experimentan una satisfacción plena por la manera en que se organizan el trabajo y los recursos de los que supone la institución. Mientras que en el resto de las dimensiones se encuentran bastantes satisfechos cumpliendo con las expectativas de estos, sin embargo, es en la satisfacción por la seguridad económica donde los

alumnos muestran tener una satisfacción promedio en relación a la consideración de su situación económica, que, si bien no supone un obstáculo para su proceso formativo, si es una de las dimensiones con menor valoración y cumplimiento de expectativas por los estudiantes.

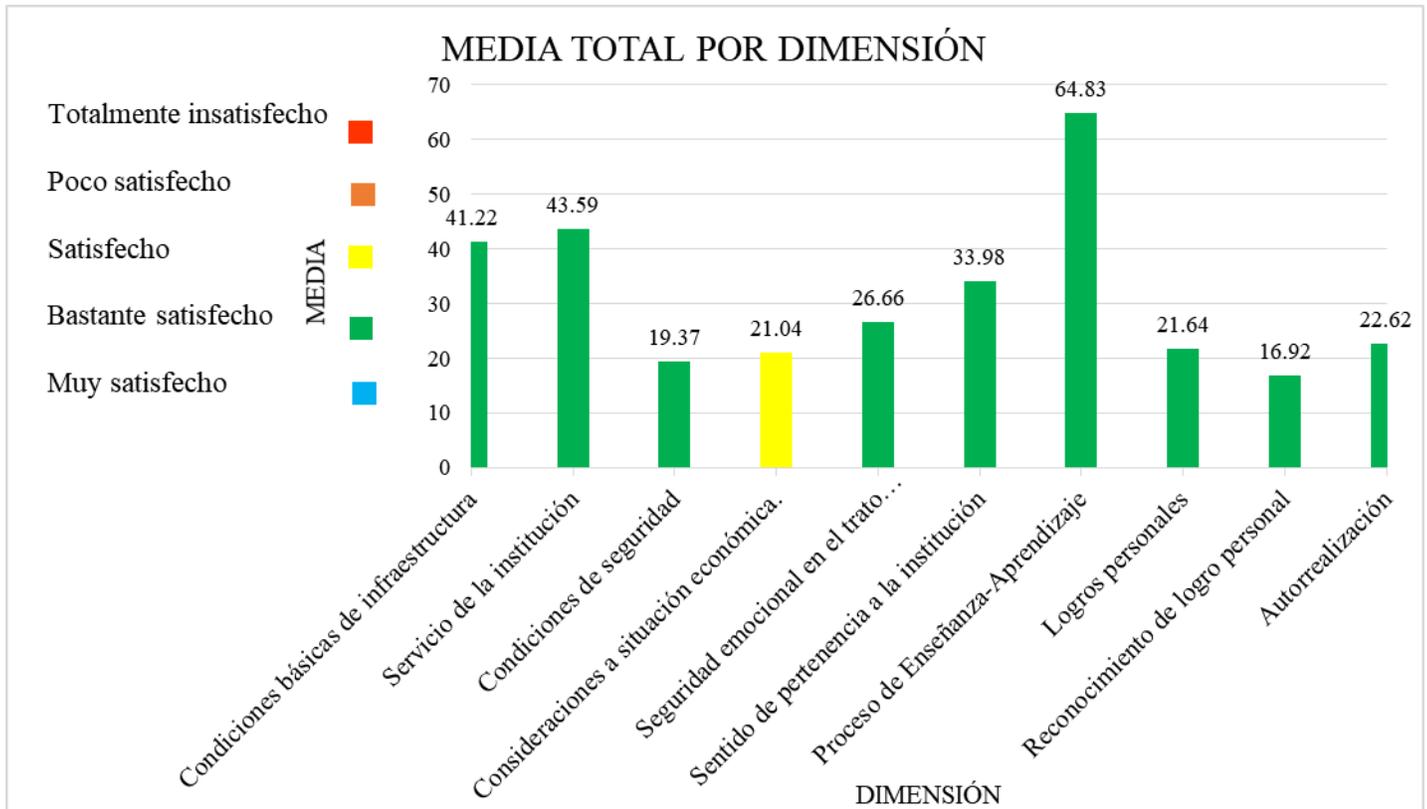


Figura 2. Gráfica de Resultados de la satisfacción total obtenida por dimensión.

Dado el número total de ítems correspondientes a cada dimensión, la media se presenta variable, sin embargo los parámetros que se retoman para identificar el nivel de satisfacción, se valora de acuerdo al total por cada dimensión, es decir, para entender tal circunstancia, basta retomar la dimensión “logros personales” quien presenta una media de 21.64 posicionándola en un nivel bastante satisfecho; y la dimensión “consideraciones a situación económica”, con puntuación de 21.04 correspondiendo ésta al nivel satisfecho.

Una vez recabada la información necesaria a partir de la aplicación del cuestionario SEUE, y los datos correspondientes al índice de retención de la Universidad de Ixtlahuaca se presenta los resultados correspondientes a la media total de satisfacción de 314.19 mostrándose como una población universitaria “bastante satisfecha”. Mientras de estudiantes desertores en los últimos dos años se manifiestan en un 9% del total de la población.

Respecto a la correlación se puede decir que la correlación de Spearman a través de la calculadora estadística para las Ciencias Sociales (*Social Science Statistics*), donde se procesó la información correspondiente a la media total de satisfacción (variable X) y el índice de retención (variable Y), con

un nivel de confianza al 95% no se rechaza la hipótesis nula, ya que el valor de R es 0.25191 y el valor de dos colas de P es 0.25808. Según los estándares normales, la asociación entre las dos variables no se consideraría estadísticamente significativa.

### Conclusiones

Los resultados obtenidos permiten comentar que la media de la Satisfacción Total puntuó en 314.19, lo cual coloca a la muestra evaluada en Bastante satisfecho con la educación que recibe en la UICUI, es importante mencionar que este dato general es el resultado de un proceso valorativo, los alumnos emitieron un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación sustentado en la unidad de lo cognitivo y afectivo. En consecuencia, con lo anteriormente expuesto, se define la satisfacción de los alumnos como favorable a partir de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Los datos cuantitativos que fueron obtenidos a través de la aplicación del cuestionario SEUE, permitieron obtener información suficiente para realizar y reportar los hallazgos de investigación discutidos en las secciones anteriores, generando finalmente un diagnóstico que permitiera contestar la pregunta de investigación que se planteó en un inicio:

¿El índice de retención en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI tiene correlación con la satisfacción de los estudiantes con su educación?

Con un nivel de confianza al 95% no se rechaza la hipótesis nula, ya que el valor de R es 0.25191 y el valor de dos colas de P es 0.25808. Según los estándares normales, la asociación entre las dos variables satisfacción (variable X) y el índice de retención (Variable Y) no se consideraría estadísticamente significativa.

La satisfacción de los estudiantes de la UICUI, manifiestan una mayor satisfacción en relación a los procesos de enseñanza-aprendizaje, es decir, que estos experimentan una satisfacción plena por la manera en que se organizan el trabajo y los recursos de los que supone la institución. Mientras que en el resto de las dimensiones se encuentran bastantes satisfechos cumpliendo con las expectativas de estos.

Es en la satisfacción por la seguridad económica donde los alumnos muestran tener una satisfacción promedio en relación a la consideración de su situación económica, que, si bien no supone un obstáculo para su proceso formativo, si es una de las dimensiones con menor valoración y cumplimiento de expectativas por los estudiantes.

La evaluación de la satisfacción de los alumnos con la educación que reciben, cobra cada día mayor importancia para las reformas educativas de allí la relevancia del esfuerzo realizado.

### Referencias bibliográficas

Álvarez, J., Chaparro; E. M., & Reyes, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instrucciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación REICE*, 13(2), 5-26. Recuperado el 04 de 05 de 2017.

Integración Académica en Psicología  
Volumen 7. Número 21. 2019. ISSN: 2007-5588

- Botello, J.; Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Study of Student Satisfaction with the Educational Services to Universities of the Toluca Valley. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. UAEM.
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista El Aula: Práctica y Reflexión*. Disponible: [http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill.
- Hodstadf, Carlos, J. (2001). *Habilidades de comunicación*. Valencia: Promolibro.
- Jiménez, A.; Terriquez, B., & Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, año, 17(6). DOI: 2007-07-13.
- Kerlinger, F.N. (1988). **Investigación del comportamiento**. México: Interamericana.
- Meléndez, S. U. (2008). Estudio de Satisfacción Estudiantil. Recuperado el 04 de 05 de 2017, de SUAGM: [http://ut.suagm.edu/sites/default/files/uploads/Avaluo/Estudio\\_Satisfacci%C3%B3n\\_Estudiantil\\_2008.pdf](http://ut.suagm.edu/sites/default/files/uploads/Avaluo/Estudio_Satisfacci%C3%B3n_Estudiantil_2008.pdf)
- Namakforoosh, N. M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Real Academia Española (2010) *Nueva Gramática de la lengua española*. España.
- Zas, B. (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.