

ACOTACIONES

Estrategia de mejora continua, en programas educativos, mediante el estudio del grado de satisfacción de estudiantes en la División Académica de Ciencias Agropecuarias

José Isabel López Naranjo*
Eloisa López Hernández*

(Recibido: mayo de 2012, Aceptado octubre de 2012)

INTRODUCCIÓN

Hasta hace pocos años, la investigación y el desarrollo tecnológico, se atribuían a las universidades, institutos y centros de investigación, soportados con fondos gubernamentales; sin embargo, actualmente éste ámbito ya no es exclusivo de dichas instituciones, sino que, ha pasado a ser territorio de competencia abierta obligándolas a redefinir su papel y el de la educación superior.

De igual manera, la globalización ha traído consigo, la competencia académica entre instituciones nacionales e internacionales, este hecho ha provocado un gran impacto con el surgimiento de organismos acreditadores, ya que parte de sus funciones son las de validar la calidad de la enseñanza que actualmente se ofrece.

Bajo esta perspectiva, en los escenarios del nuevo milenio, los centros educativos están obligados a enfrentar exitosamente, los nuevos retos que demanda la sociedad actual, es tiempo de grandes desafíos, por lo que habrán de proponerse acciones que las lleven a redefinir y plantear metas que den soluciones acordes a los adelantos de la civilización actual.

De ahí que los estudiantes que se forman actualmente en las instituciones de enseñanza superior, deben estar capacitados para ejercer sus conocimientos y ser competentes en todos los niveles, por lo que el currículum debe estar enfocado hacia estas vertientes. En esta era, los profesionistas, compiten con colegas de todas partes del mundo, por lo que la calidad de los programas educativos cobra mayor importancia (Salinas y Martínez, 2007).

La tendencia actual converge en la evaluación de la calidad educativa y, como es de esperar, las instituciones con mejores resultados, obtienen mayores recursos económicos, de tal manera que en nuestro país, las

universidades e institutos, concursan por los apoyos financieros, a través de los Programas de Fortalecimiento institucional (PIFI), o bien del PROMEP, cátedras patrimoniales, CONACYT, SEP, entre las principales, etc.

Los mejores indicadores, para la obtención de mayores recursos, se logran a través de ofertar un número creciente de programas educativos acreditados, incremento de la matrícula, elevación de los índices de titulación así como baja en el rezago y rendimiento escolar, profesores con posgrado y perfil Promep grado preferente, cuerpos académicos consolidados y número de profesores que pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores; de ahí que la satisfacción de los estudiantes en su entorno estudiantil, toma un papel importante en la calidad educativa.

Por otra parte, en Europa y Norteamérica, la evaluación de los docentes en su práctica y productividad, es una forma generalizada, la cual se ha empezado a dar, en el ámbito de la educación superior, en nuestro país, a través de las evaluaciones que realiza la Secretaría de Educación Pública, vía PROMEP, para ofrecer becas de estímulo al desempeño docente y apoyos a la investigación, entre otros (Folgueiras *et al* 2011; Jiménez *et al* 2011; Salazar, 2010).

Por otro lado, la satisfacción del alumno en el entorno universitario ha cobrado importancia para las instituciones de enseñanza superior, ya que de los buenos resultados depende su supervivencia, pues con la satisfacción de los estudiantes se pueden alcanzar mejores resultados en el aprovechamiento escolar, evitar reprobación, rezago y deserción y tener mayor credibilidad y aceptación por la sociedad en general (Zully *et al*, 2009; Fernández *et al*, 2007; Wiers-Jenssen *et al*, 2002).

* División Académica de Ciencias Agropecuarias, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. E mail: naranjo56@hotmail.com, eloisa73@hotmail.com

Blanco y Blanco (2007) señalan, que la medición del grado de satisfacción de los estudiantes-clientes es uno de los indicadores utilizados para medir la calidad de los servicios, retener a los alumnos y desarrollar un ambiente académico equilibrado. Además, se utiliza como fuente de información para el rediseño organizacional y cumplir con indicadores para la acreditación ante los organismos correspondientes. La medición del grado o nivel de satisfacción de los estudiantes sirve, además, para estimular el rediseño continuo de las instituciones y la mejora continua de los procesos educativos.

Derivado de lo anterior, se tiene un gran interés por conocer las perspectivas que tienen los estudiantes de nivel superior sobre las condiciones de la institución para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas en este contexto, 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 refleja en gran medida, la eficiencia de los servicios académicos y administrativos que reciben, durante su enseñanza, de tal manera que los estudiantes manifiestan su satisfacción y lo relacionan con sus planes de estudio, organización de la enseñanza, sus interacciones con el profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. (Tejedor et al, 1999).

De igual forma, en los programas educativos de calidad, es necesario implementar de manera continua en las universidades, este tipo de estudios, tendientes a evaluar el impacto de la satisfacción de los estudiantes en cuanto a su entorno, proceso de enseñanza-aprendizaje, infraestructura y seguimiento al proceso de atención integral al estudiante. (Sanjuán et al, 2011).

Con el fin de definir programas continuos de mejoramiento en los servicios, el objetivo de la presente investigación, fue describir y conocer el grado de satisfacción de los servicios que ofrece la División a los estudiantes que cursan programas acreditados y no acreditados.

METODOLOGÍA

La División Académica de Ciencias Agropecuarias de la UJAT, ofrece cuatro programas educativos: Medicina Veterinaria y Zootecnia, Ingeniería en Acuicultura, Ingeniería en Agronomía e Ingeniería en Alimentos, en un modelo flexible, de los cuales los dos primeros se encuentran en el nivel I de los CIEES (Comités interinstitucionales para la evaluación de la educación superior), el cual es el nivel más alto que otorga este comité; sin embargo, el nombramiento mencionado, no es considerado como acreditación; en lo que respecta a Ingeniería en Agronomía e Ingeniería en Alimentos, ambos sustentan la acreditación a través del Comité Mexicano para la Acreditación de la Educación Agronómica (COMEEA) desde el año 2008. Para el presente estudio, se aplicó un cuestionario de 42 preguntas, comprendidas en cinco categorías que fueron, a saber: Organización de la enseñanza, Plan de estudios, Proceso de enseñanza aprendizaje, Instalaciones e infraestructura y Atención integral al estudiante, las cuales fueron medidas en una escala de Likert con cinco opciones de respuesta (Levine et al, 2006; Jiménez y Terríquez, 2011).

La población bajo estudio de los cuatro programas educativos fue de 882 estudiantes: 669 para Medicina Veterinaria y Zootecnia, 32 para Ingeniería en Acuicultura, 95 para Ingeniería en Alimentos y 86 para Ingeniería en Agronomía, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria estratificada, proporcional al tamaño de la población de estudiantes en cada programa. Se determinó aplicar el cuestionario a estudiantes del 4to al 10mo ciclo escolar, ya que se consideró que estos alumnos tienen un panorama completo de las categorías seleccionadas para poder evaluarlas. El tamaño de muestra fue de 121 como se muestra en el Cuadro 1, distribuidos de acuerdo a la proporción de la matrícula que representa cada programa en el periodo escolar Febrero-Julio de 2011 (Montgomery y Runger, 2005).

Cuadro 1.

Distribución del tamaño de muestra en las 4 licenciaturas de la DACA

Programa educativo	Medicina Veterinaria y Zootecnia	Ingeniería en Acuicultura	Ingeniería en Alimentos	Ingeniería en Agronomía	Total
Tamaño de muestra	64	7	31	19	121

Como se mencionó anteriormente el cuestionario se integró en cinco categorías sumando 42 preguntas; seis para la organización de la enseñanza, siete para el plan de estudios, ocho para el proceso de enseñanza aprendizaje, once para las instalaciones e infraestructura y diez para la atención integral del estudiante. Las preguntas fueron medidas de acuerdo a la escala de Likert con valores entre 1 y 4. Los valores de 1 y 2 representaron la satisfacción de los estudiantes los valores de 3 y 4 a la insatisfacción y desacuerdo con los reactivos usados. El valor de cero representó la falta de capacidad del estudiante para opinar con certeza y seguridad, estableciendo una respuesta clara y definitiva de lo que le ofrece la institución (Ryan, 2007).

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Programas Acreditados

Ingeniería en Alimentos e Ingeniería en Agronomía.

De acuerdo al estudio realizado, en lo que respecta a la organización de la enseñanza se observó que el 69.7% de los estudiantes de alimentos y el 73.7% de los de agronomía se encuentran satisfechos con esta categoría (Cuadro 2). El 26.6% de los estudiantes de ambos programas se manifestaron insatisfechos con la duración de las clases (tienen asignaturas que requieren más de una o dos horas por clase y no están así programadas en los horarios). El 40% de los alumnos de alimentos y el 20% de los de agronomía están insatisfechos por la forma de programación de las clases y las actividades prácticas,

además mencionaron que existe pérdida de tiempo y clases de otras asignaturas. De igual manera el 26.6% de los alumnos de agronomía, están insatisfechos por la deficiente coordinación entre los profesores de cada ciclo escolar para impartir sus clases.

Por otro lado en lo que respecta a la categoría del Plan de Estudios el 69% de los alumnos de alimentos y el 63.5% de los de agronomía mencionaron estar satisfechos. Sin embargo el 32.14% de los estudiantes de alimentos y el 37% de los de agronomía están insatisfechos con la escasa y deficiente calidad de prácticas externas. Además el 18.7% de los estudiantes de agronomía están insatisfechos por la escasa oferta de asignaturas por ciclo escolar.

En lo relacionado con el proceso de enseñanza aprendizaje se encontró que el 60% de los estudiantes de alimentos y el 66.5% de los agrónomos, refieren estar satisfechos con su desarrollo en esta categoría. Sin embargo el 35.5% de los de alimentos y el 31.6% de los de agronomía, mencionaron que están insatisfechos, porque no se utiliza equipo moderno en las aulas ni en los laboratorios de la división. El 22% de los alumnos de alimentos mencionaron que no se realiza una buena y efectiva difusión de los programas de movilidad y solo el 21% de los de agronomía indicaron que la relación tutor-tutorado no es la adecuada.

En el rubro de instalaciones e infraestructura el 42.6% de los encuestados de alimentos y el 50.5% de los de agronomía mencionaron estar satisfechos con lo

Cuadro 2.

Número y porcentaje de estudiantes de Ingeniería en Alimentos e Ingeniería en Agronomía que están satisfechos con los servicios que les ofrece la división.

Categoría	Ing. en Alimentos				Ing. en Agronomía			
	Satisfechos		Insatisfechos		Satisfechos		Insatisfechos	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
I. Organización de la enseñanza	21.6	69.7	3.50	11.3	14.00	73.7	2.67	14
II. Plan de estudios	21.4	69	4.00	12.9	12.00	63.5	3.15	16.6
III. Proceso E-A	18.6	60	4.70	15.16	12.60	66.3	2.37	12.5
IV. Instalaciones e infraestructura	13.2	42.6	7.90	25.5	9.60	50.5	5.40	28.42
V. Atención integral al estudiante	16.1	51.9	5.10	16.95	11.50	60.52	3.30	17.4
Promedio	18.2	58.7	5.04	16.3	11.94	62.9	3.38	17.8

que posee la división en este indicador (Cuadro 2). Sin embargo el 54.8% de los de alimentos y el 47.4% de los agrónomos indicaron estar insatisfechos por las condiciones de las aulas donde reciben las clases. De igual manera refiere el 54.8% de los de alimentos y el 68.4% de los agrónomos su insatisfacción con las condiciones de los laboratorios y talleres y afirmaron que las prácticas son insuficientes. El 48.4% de los de alimentos y el 52.6% de los de agronomía están insatisfechos con el centro de cómputo y los servicios que presta. Los equipos están obsoletos y son insuficientes para cubrir la demanda. Por otro lado el 77.5% de los de alimentos y el 52.6% de los alumnos de agronomía indicaron que los baños y los servicios de la cafetería son de muy mala calidad e insuficientes para la demanda de la comunidad. Solo el 35.5% de los estudiantes de alimentos mencionaron que las instalaciones de la división no son apropiadas para la carrera.

En relación a la atención integral del estudiante el cual es el centro del modelo educativo flexible, se encontró que el 52% de los encuestados de alimentos y el 60.5% de los de agronomía están satisfechos con esta categoría. Sin embargo el 25.8% de los de alimentos y el 31.6% de los de agronomía mencionaron que están insatisfechos porque no se cuenta con canales de comunicación eficientes y suficientes en la división para realizar quejas y sugerencias. El 31.6% de los alumnos de agronomía no están satisfechos con los

servicios que se ofrecen y con el nivel de su formación profesional. El 22.6% de los estudiantes de alimentos y el 21% de los de agronomía están insatisfechos con las actividades de integración que se realizan en cada periodo escolar con estudiantes de nuevo ingreso. El 21% de los entrevistados de agronomía mencionaron que están insatisfechos con los servicios que ofrece la caja donde pagan sus trámites escolares y el 22.6% de los de alimentos mencionan que los trámites en servicios escolares son de mala calidad y deficientes.

Es importante observar que en promedio el 21.4% de los estudiantes entrevistados de los dos programas educativos no tiene una opinión clara sobre la calidad de los servicios que le ofrece la institución (Cuadro 3) ya que comentaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Programas no acreditados

Medicina Veterinaria y Zootecnia e Ingeniería en Acuicultura.

Como se ha mencionado, estos programas educativos se encuentran en el nivel I de los CIEES, y los profesores adscritos se encuentran preparando la auto-evaluación, y la documentación necesaria para sustentar el proceso de acreditación, en los próximos meses.

En el cuadro 4, se observa el número y porcentaje de estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia e Ing. en Acuicultura, que se encuentran satisfechos con los servicios que les ofrece su institución para su formación profesional.

Cuadro 3.

Número y porcentaje de estudiantes de Ingeniería en Alimentos e Ingeniería en Agronomía que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los servicios que ofrece la división.

Categoría	Ni de acuerdo ni en desacuerdo			
	Ing. en Alimentos		Ing. en Agronomía	
	No.	%	No.	%
I. Organización de la enseñanza	6.7	21.61	2.33	12.94
II. Plan de estudios	5.6	18.96	3.86	21.1
III. Proceso de enseñanza aprendizaje	7.7	24.8	3.03	16.80
IV. Instalaciones e infraestructura	9.9	32.0	3.0	16.6
V. Atención integral al estudiante	9.8	31.6	3.2	17.8
Promedio	7.94	25.6	3.10	17.13

Cuadro 4.

Número y porcentaje de estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia e Ingeniería en Acuicultura que están satisfechos con los servicios que ofrece la división.

Categoría	Medicina Veterinaria y Zootecnia				Ing. en Acuicultura			
	Satisfechos		Insatisfechos		Satisfechos		Insatisfechos	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
I. Organización de la enseñanza	44.6	69.7	6.8	10.6	4.6	63.4	1.2	14.7
II. Plan de estudios	37.5	58.6	11.2	17.5	4.0	57.1	1.0	15.3
III. Proceso E-A	42.5	66.4	9	14.1	4.9	68.9	1.0	15.3
IV. Instalaciones e infraestructura	33.3	51.1	17.6	27.5	2.72	39.0	3.3	47.7
V. Atención integral al estudiante	32.7	52.3	12.7	20.0	1.9	27.2	2.2	33.2
Promedio	38.2	59.7	11.5	18.0	3.6	51.4	1.8	25.7

En lo que respecta a la organización de la enseñanza se observó que el 69.7% de los encuestados de Medicina Veterinaria y Zootecnia el 63.4% de los de Ingeniería en Acuicultura están satisfechos con esta categoría y solo 26.6% de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia así como el 28.6% de Ingeniería en Acuicultura mencionó no estar satisfecho con la programación de las clases y sus prácticas. Por otro lado el 28.6% de los estudiantes de Ingeniería en Acuicultura mencionaron que la coordinación entre los profesores no es la deseada y el 14.3% de estos estudiantes refirieron que la preparación de las clases por los maestros no es la apropiada (incluso piensan que no preparan clases).

En relación al plan de estudios el 58.7% de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia encuestados refirieron estar satisfechos, con los contenidos de las asignaturas, con la coherencia lógica del conocimiento, y que el plan de estudios responde a la problemática del área pecuaria (Cuadro 4). El 65.7% de Medicina Veterinaria y Zootecnia y el 32.3% de Acuicultura, mencionó que no tienen una programación suficiente de prácticas externas con productores o asociaciones de productores. De igual manera el 23.4% mencionó que los profesores no imparten los contenidos de las asignaturas completamente y el 15.6% mencionó que no se tiene una aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

Los estudiantes de Ingeniería en Acuicultura mencionaron estar satisfechos con el plan de estudios en un 55.1% ya que el 86.7% refirió que los conocimientos adquiridos tienen una aplicación práctica en el área de

la Acuicultura. Sin embargo se observó que el 42.9% mencionó que por lo general no se estudiaron todos los contenidos de las asignaturas, lo que es importante atender y reflexionar con los profesores del plan de estudios.

En lo relacionado a la categoría del proceso de enseñanza aprendizaje se observó que el 66.4% de los entrevistados de Medicina Veterinaria y Zootecnia se mostraron satisfechos, encontrándose que el 84.4% refirieron que los profesores utilizan métodos modernos para la enseñanza y el 37.5% no estuvo satisfecho con el equipo que se utiliza en las aulas de clases. Por lo anterior se observa que el 14.1% de los entrevistados de Medicina Veterinaria y Zootecnia no estuvieron satisfechos con el proceso de enseñanza aprendizaje y solo el 21.9% no estuvo satisfecho o de acuerdo con la difusión que se realiza de los programas de movilidad, mencionaron que no se percibe una buena difusión de los eventos académicos de la división. De igual manera el 12.6% de los entrevistados mencionaron que no lograron una buena relación con los profesores para las consultas (asesorías) y solo el 15.6% de los estudiantes mencionaron que las postas de producción se utilizan eficientemente para el aprendizaje y los aspectos prácticos (Cuadro 4).

En esta misma categoría el 42.8% de los estudiantes de Acuicultura mencionaron que los profesores no utilizan métodos modernos para la enseñanza y un 14.3% mencionaron que están insatisfechos con: los horarios de tutorías, la relación tutor-tutorado, la accesibilidad con

los profesores para consultas extraclases y un 28.6% porque no se utiliza equipo moderno para la enseñanza en el aula ni en los laboratorios.

Uno de los elementos para el desarrollo de estos dos planes de estudio es la infraestructura en donde los estudiantes ponen en práctica sus conocimientos adquiridos en el aula, sin embargo, solo el 51.2% de los entrevistados de Medicina Veterinaria y Zootecnia mencionaron que están satisfechos con esta categoría y el 27.4% está insatisfecho (Cuadro 4) de igual manera un 43.8% manifestó estar insatisfecho con el servicio de los laboratorios y talleres para las prácticas, un 32.8% refirieron insatisfacción con el servicio del centro de cómputo y un 53.1% con los servicios sanitarios y la cafetería, ya que no son suficientes ni de calidad. Un 28.1% refirió que las postas de producción no son adecuadas para realizar las prácticas, un 28.1% está insatisfecho con las instalaciones para la carrera, un 22% de los entrevistados mencionó su insatisfacción porque el material de la biblioteca es insuficiente para el estudio y el 31.3% refirió que el servicio de cómputo no es eficiente ni de calidad.

En el plan de estudios de Ingeniería en Acuicultura, el 39% refirió cierto grado de satisfacción en cuanto a esta categoría, el 47.7% mencionó insatisfacción (Cuadro 4). Es importante recalcar que el 57.2% mencionó que los laboratorios y talleres son insuficientes para las prácticas, que las postas de producción y la infraestructura de Acuicultura es insuficiente e inadecuada para la carrera, que el centro de cómputo no es suficiente ni adecuado; los equipos son obsoletos y que por lo tanto el servicio no es

de calidad ni suficiente, que es insuficiente el espacio y la accesibilidad al centro de cómputo, el 28.6% mencionó que las instalaciones en general no son suficientes ni apropiadas para la carrera y el 57.2% dice que los servicios de baños y de la cafetería son insuficientes y de mala calidad.

Uno de los fundamentos del plan de estudios flexible que se oferta a los alumnos es que todos los esfuerzos, estrategias y acciones están encaminados a la atención integral del estudiante, esto es, el estudiante es el centro en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En este sentido, se pudo observar que el 40% de los entrevistados refirieron estar satisfechos con esta categoría que incluye las actividades del consultorio psicopedagógico, las actividades deportivas y culturales, los canales de comunicación con el personal administrativo de la división, los trámites en servicios escolares, la difusión de los eventos académicos para los estudiantes entre otros. Observándose que solo el 26.6% mencionó estar insatisfecho con esta categoría (Cuadro 4). Sin embargo se observó que el 29.8% mostró desacuerdo con los canales de comunicación con el personal administrativo de la división, el 28.1% está en desacuerdo con la atención de los servicios escolares y el 28.2% con los servicios que ofrece la división y con el nivel de su formación profesional.

Los estudiantes de ingeniería en Acuicultura mencionaron que en esta categoría el 33.2% están en desacuerdo (insatisfechos) ya que no perciben con claridad la atención integral de que se habla, solo el 27.2% está

Cuadro 5.

Número y porcentaje de estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia e Ingeniería en Acuicultura que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los servicios que ofrece la división.

Categoría	Ni de acuerdo ni en desacuerdo			
	Medicina Veterinaria y zootecnia		Ing. en Acuicultura	
	No.	%	No.	%
I. Organización de la enseñanza	11.8	18.5	2.0	28.6
II. Plan de estudios	15.6	24.3	2.14	30.6
III. Proceso de enseñanza aprendizaje	12.5	19.5	1.5	212.4
IV. Instalaciones e infraestructura	13.2	20.7	1.4	19.3
V. Atención integral al estudiante	19.7	38.8	2.8	40.0
Promedio	14.6	22.8	1.97	28.11

satisfecho, cifra que es muy baja para este programa. De igual manera el 40% no tiene claro el significado de lo relacionado a la atención integral y no están de acuerdo ni en desacuerdo (Cuadro 5). Es importante observar que el 57.1% está en desacuerdo con las actividades deportivas, culturales y sociales que se realizan en la división y el 42.9% con los canales de comunicación, los trámites con servicios escolares y con las actividades de integración que se realizan. De igual manera el 42.9% de los entrevistados refieren que están insatisfechos con las formas de difusión de los eventos académicos de la división (no les llega la información de forma eficiente y expedita).

Asimismo se observó que en promedio el 25.4% de los entrevistados no tiene una opinión clara de la calidad con que se ofrecen los servicios en la división (Cuadro 5).

Fernández *et al* (2007), realizaron un estudio de valoración sobre la satisfacción de los estudiantes, encontrando como primer factor importante el trabajo que realizan los profesores y un segundo factor las condiciones físicas en las que se desarrolla la docencia, lo cual entre estas dos dan un 72% de varianza total, con ello se pone de manifiesto la importancia que tiene el docente en el proceso de enseñanza y el recibir las clases en ambientes agradables y confortables.

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado el 58.7% de los entrevistados de Ingeniería en Alimentos y el 62.9% de los de Ingeniería en Agronomía refieren estar satisfechos con las condiciones donde realizan sus estudios y en promedio el 17% de estudiantes de ambos programas refieren estar insatisfechos. Sin embargo el 25.6% de los entrevistados de ingeniería en alimentos y el 17.13% de los de agronomía respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (no pueden opinar si su formación es de calidad) lo que en promedio resulta que el 21.64% de la matrícula de estos dos programas no pudieron opinar sobre la calidad de su formación profesional.

Es importante destacar que el 59.7% de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia y el 51.4% de los estudiantes de Ingeniería en Acuicultura están satisfechos de las condiciones donde desarrollan sus actividades académicas y el 18.0% de los entrevistados

de Medicina Veterinaria y Zootecnia y el 25.2% de los de Acuicultura están insatisfechos con las condiciones de su formación profesional.

Finalmente, es importante destacar que el 22.8% de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia y el 28.11% de los de Acuicultura no están de acuerdo ni en desacuerdo por los servicios que se les ofrecen en la división, no saben si son o no de calidad, lo cual es algo preocupante de que más del 25% de la población estudiantil de estos programas no tengan una opinión clara en relación a los servicios que les ofrece la institución para su formación profesional.

SEMBLANZA DE LOS AUTORES

Profesores investigadores de la División Académica de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

REFERENCIAS

- Blanco G. R. J. y Blanco P. R. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria*. Cuaderno de Investigación en la Educación. Puerto Rico, 22 121-136.
- Fernández R., J. E.; Fernández F. S.; Álvarez S. A.; Martínez C. P. (2007). *Éxito académico y satisfacción de estudiantes con la enseñanza universitaria*. *Relieve* 13 (2). http://uv.es/RELIEVE/v13m2/RELIEVEv13n2_4.htm consultado el 25 de mayo 2012.
- Folgueiras B. P.; Luna G. E.; Puig L. G. (2011). *Aprendizaje y servicio* *Revista de Educación*, 362. Fecha de aceptación: 05-09-2011.
- Jiménez G. A.; Terríquez C. B. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. *Rev. Fuente. Univ. Aut. de Nayarit*. México 6:3 46-56.
- Levine, D. M; Krehbiel, T. C; y Berenson, Mark L. (2006). *Estadística para Administración*. PERSON Educación. México.
- Montgomery C. D. y Runger, C. G. (2005). *Probabilidad y estadística. Aplicadas a la Ingeniería*. México. Mc Graw Hill.
- Pichardo M., M. C.; García B., A. B.; 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 junio de 2011 en: <http://redie.uabc.mx/vol9no1>
- Ryan T. P. (2007). *Modern Experimental Design*. First Edition. Wiley. NY.
- Salazar A. J. (2010). Encuesta de satisfacción estudiantil versus cultura evaluativa de la docencia. 3:1 http://www.rinace.net/riee/numeros/vol3-num1_e/art9.pdf consultado el 25 de mayo 2012
- Salinas G., A. y Martínez C., P. (2007). "Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La unidad Académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas". *Revista internacional de ciencias sociales y humanidades*. SOCIOTAM. México. 17:1 163-192.

Sanjuán G., G.; Gómez M. M.; Píera R., O.; Arcia A., L.; Morales, I. C. (2011). "Resultados preliminares del grado de satisfacción con el empleo del aula virtual de la Facultad de Ciencias Médicas General Calixto García". *Revista habanera de ciencias médicas*. Cuba

Tejedor T. F. J., Martín Izard J. F.; García-Valcárcel A.; Ausín Zorrilla T. (1999). "La satisfacción de los alumnos universitarios respecto a sus estudios". *Revista de Investigación Educativa*. 17:2 407-412

Wiers-Jenssen, J.; Stensaker, B. y Grogaard, J. B. (2002). *Student satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept*. *Quality in Higher Education*, 8:2, 183-195. USA.

Zully A.; José S. F.; Vena L. (2009). "Nivel de agrado y confort de los estudiantes usando la calculadora gráfica en la clase de álgebra en secundaria". Venezuela. *Paradigma*. 30:2, 143-158. Maracay Venezuela.

