

## **Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo.**

**Evaluation of academic satisfaction of the nursing student on the quality of the education service.**

**Rosa María Pecina Leyva**

Universidad Autonoma de San Luis Potosi, Mexico.

Facultad Enfermeria,

[rosypecina@yahoo.com.mx](mailto:rosypecina@yahoo.com.mx)

### **Resumen**

El propósito fue evaluar la satisfacción académica del estudiante de enfermería de octavo semestre respecto a la calidad del servicio educativo en una Universidad pública en México. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal con 136 informantes de octavo semestre. Se utilizó un instrumento con alpha de cronbach de 0.96 conformado por dos instrumentos de Tumino MC. Et al (2013) Jiménez A. et al (2011). previo consentimiento informado. El análisis de los datos se realizó con los programas SPSS versión 20, Excel y Word Office 2013 utilizando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados fueron que el 38% de los estudiantes de enfermería estuvieron satisfechos académicamente, totalmente satisfechos 9% dando un resultado global de 47% de satisfacción; el 31% refirió indiferencia, 15% se mostraron insatisfechos y 7% totalmente insatisfechos obteniéndose un total de 53% de insatisfacción. Respecto a la calidad del servicio educativo estuvieron de acuerdo un 42%, totalmente de acuerdo 11% obteniendo un resultado global de 53%; el 32% refirió una respuesta neutral, 11% estuvo en desacuerdo y 4% en total desacuerdo con la calidad de los servicios educativos alcanzado un total de 47%. Finalmente se encontró correlación significativa y positiva (Pearson 0.769) entre las variables satisfacción académica y calidad del servicio educativo. Por lo que

se concluyó que existe un nivel medio de satisfacción académica del estudiante de octavo semestre respecto a la calidad educativa de la Licenciatura en Enfermería, dichos resultados confirman que la calidad tiene una relación directa al satisfacer las necesidades o expectativas del estudiante.

### **Palabras clave.**

Evaluación, Satisfacción académica, calidad del servicio educativo, estudiante en enfermería.

### **Summary**

The purpose was to evaluate the academic satisfaction of the nursing student's eighth semester regarding the quality of educational service at a public University in México. It was a quantitative, descriptive, cross-sectional study with 136 informants. It used an instrument with alpha of Cronbach of 0.965, conformed with the instrument of Tumino MC. Et al (2014) and Jiménez A. et al (2011) prior informed consent. The data analysis was performed with SPSS programs version 20, Excel and Word, Office 2013 using descriptive and inferential statistics. The results were that 38% of nursing students were satisfied, completely satisfied 9% giving an overall 47% satisfaction result; 31% referred indifference, 15% were dissatisfied and 7% completely dissatisfied obtained a total of 53% of dissatisfaction. With respect to the quality of the educational services they agreed a 42% agree 11% obtaining an overall result of 53%; 32% referred a neutral response, 11% was in disagreement and 4% in total disagreement with the quality of the educational services reached a total of 47%. Finally was found positive and significant correlation (Pearson 0.769) between the variables academic satisfaction and quality of the education service.

It was concluded that there is a mid-level academic satisfaction of the eighth semester student and with this study, the theoretical statements of various authors are validated in that quality is met by satisfying the needs or expectations of the student.

**Key words.** Evaluation, Academic satisfaction, Quality of educational service, Nursing Student.

**Fecha recepción:** Agosto 2018

**Fecha aceptación:** Diciembre 2018

---

## Introducción

La globalización ha fomentado reformas o políticas educativas orientadas a elevar la calidad del proceso enseñanza aprendizaje, con el propósito de desarrollar las competencias laborales que satisfagan las necesidades de una sociedad en constante transformación.

De tal forma que la satisfacción se ha conceptualizado de diversas formas, pero implica la percepción o expectativa que se tiene sobre un producto o servicio y el resultado obtenido. Por esto la satisfacción puede verse como una evaluación susceptible de ser cambiada según el resultado percibido.

Con esa misma visión la “UNESCO confirmo que los países están en “la búsqueda de la calidad educativa a través de nuevos modos de entender los servicios académicos para mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje”. orientándolos a cubrir las necesidades productivas de una sociedad con tendencia hacia la internacionalización del trabajo.

De igual forma en el Plan Nacional de Desarrollo en México 2013 -2018” se pretende desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad” y para lograrlo se realizó una reforma donde se propuso que “la educación de calidad debe impulsar las competencias”, para fomentar el desarrollo integral de los estudiantes.

Para Balderas (2012), alcanzar la calidad educativa es importante en el sistema educativo porque permite que gestores educativos tomen decisiones informadas y desarrollen estrategias académicas hacia el logro de los objetivos educativos, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y cumplir o satisfacer las expectativas de los estudiantes. De igual forma para Salinas

(2007) es necesario medir la satisfacción del alumno en la enseñanza educativa, en el entorno escolar porque permitirá conocer la realidad educativa para establecer un proceso de mejora continua.

La calidad en la educación se centra en gran medida en la satisfacción del estudiante, aunque se reconoce que la percepción de satisfacción sobre la calidad educativa es variable, ya que puede cambiar repentinamente dependiendo de las necesidades del individuo en formación.

Al respecto Lepiani (2013) señala que la identificación de necesidades y expectativas de los estudiantes es fundamental para alcanzar su satisfacción, que se considera como una manera de evaluación, siendo una herramienta fundamental para cualquier institución educativa, porque permite regular y retroalimentar el proceso enseñanza aprendizaje.

Así mismo, se reconoce que la calidad educativa es relevante porque fomenta la aplicación de diversos métodos y medios de control cualitativos - cuantitativos para detectar oportunamente desviaciones en el plan curricular y aplicar medidas correctivas oportunas con el fin de asegurar la eficacia académica.

Sin embargo el sistema educativo Mexicano tiene como antecedente que a lo largo de los años, no se han logrado los resultados esperados en ninguna de las reformas educativas previas, porque subsisten los indicadores nacionales de analfabetismo, deserción, rezago escolar, etc.

Históricamente el sistema académico mexicano se ha desarrollado con una estructura organizativa rígida; no existe una política específica de capacitación y profesionalización del supervisor educativo lo que limita su función de corregir desviaciones y asegurar la excelencia en los procesos educativos.

En México las reformas educativas que se realizan tienen limitaciones en cuanto a la capacitación del recurso humano, inician un cambio educativo con una infraestructura limitada, o pueden generar cambios rápidos en la implementación de la reforma, pero con resultados negativos, imperceptibles o poco efectivos.

Lo que se confirma con un estudio de investigación realizado por Hernández G.(2009) que determinó que “no existe un sólo caso documentado de una Institución Educativa que haya podido cambiar la trayectoria de los logros de sus estudiantes sin contar con un liderazgo participativo fuerte para cumplirlo, con un financiamiento saludable, donde respetar la naturaleza del currículo/plan de estudios es fundamental, ya que de lo contrario cualquier cambio en los objetivos institucionales, tendrá poco impacto sobre los resultados educativos”.

Ante esa perspectiva, una Universidad Pública en México, a través de la Facultad de Enfermería ha reflexionado sobre su responsabilidad social y ha buscado a través del tiempo estrategias idóneas para elevar la calidad de la educación de la enfermería universitaria.

Además, la enfermería ha evolucionado para responder a las políticas educativas y de salud que exigen profesionales con pensamiento crítico y creativo, con una visión amplia para incursionar en diversos ámbitos de salud, con competencias profesionales o laborales eficaces para obtener un alto grado de satisfacción del usuario.

Y para lograrlo la formación de los profesionales de Enfermería, ha experimentado una variedad de cambios en enfoques educativos, contenidos y metodologías en sus planes de estudio, por lo que los profesores continuamente están adaptándose a los cambios curriculares o nuevas reformas educativas.

Lograr un enfoque de calidad del servicio educativo requiere de tiempo, dinero, capacitación del recurso humano, se necesita aplicar evaluaciones sistemáticas, cada vez más ajustadas a las características y realidades de los destinatarios del sistema escolar, para hacer modificaciones consensadas en el desarrollo organizacional del centro escolar, en el curriculum, en los procesos de trabajo académico, en la infraestructura y en los materiales educativos. Y se confirma con un diagnóstico educativo realizado en la Facultad de Enfermería estudiada en el 2013, donde se detectaron áreas de oportunidad, porque se identificó...” que existe un exceso de contenidos con...abordaje superficial...existe falta de verticalidad con las unidades de

enfermería...”. También se encontró que el 83% de los estudiantes refieren satisfacción, sin embargo durante la implementación del actual programa curricular la eficiencia terminal ha sido en promedio de 45.7%, debido a que el 21.7 % presentan rezago académico y el 32.6 % desertan.

Aspectos que coinciden con otros estudios de investigación realizados por Rojas (2002) y Sharif D (2005) donde las experiencias relatadas por los estudiantes de enfermería en una entrevista informal donde refirieron que “...existen frecuentes inasistencias de los profesores, lo que generan limitantes para el desarrollo de competencias profesionales, reducen la posibilidad de integrar conocimientos teórico-práctico... además “si el profesor se ausenta los estudiantes perdemos práctica académica y la oportunidad de aprender...”

Añadiéndose diversos comentarios que evidencian que “los recursos materiales de la institución son insuficientes para realizar los talleres de habilitación práctica, debido a que en la facultad existe una gran cantidad de alumnos...” agregando que “en la Facultad de enfermería, los tiempos administrativos de las materias son cortos por lo que no se les da la profundidad necesaria a los contenidos...y algunas clases son aburridas”...

Para Marriner (2010) identificar “las experiencias anteriores que ha tenido el sujeto de estudio y su sistema de valores que afectan a la percepción”, relacionados con la calidad del servicio educativo, es decir la satisfacción percibida puede ser determinada por otros aspectos que no están relacionados con la calidad, donde influye la experiencia personal, las emociones, la edad, el género, etc.

Conocer la calidad de los servicios educativos permite medir los resultados de la planeación estratégica a nivel académico con propósito de que las instituciones de enseñanza conozcan su realidad y la comparen con el nivel académico de otros competidores.

El presente estudio será útil para que directivos y docentes tomen decisiones informadas en vista a mejorar la calidad del servicio educativo y establezcan planes de mejora continua en la organización educativa.

El aporte teórico de la investigación será generar conocimiento para maximizar la eficacia de la gestión escolar, para establecer iniciativas educativas que se pueden replicar en otros ámbitos pedagógicos, previamente adecuándose al contexto donde se pretendan implementar.

Así mismo, Ortega (2006), señala que “se puede verificar si las actividades planeadas se ven reflejadas en la satisfacción académica del alumno, a través de intervenciones oportunas y eficientes “ o si puede ser afectada por diversos factores relacionados con la calidad del servicio educativo, como la infraestructura, el trato recibido, el nivel de aprendizaje, las estrategias didácticas que utiliza el profesor, la relación docente alumno, etc.

La investigación tiene el propósito de evaluar la satisfacción de los estudiantes de octavo semestre respecto a la calidad de los servicios educativos en la Licenciatura en Enfermería de la Universidad Pública, en México, para identificar oportunidades de mejora, con el fin de hacer propuestas para lograr los objetivos institucionales y nacionales en materia educativa, así como las intenciones académicas de la Facultad de Enfermería.

## **METODOLOGIA**

El instrumento final se denominó encuesta de satisfacción del estudiante sobre la calidad del servicio educativo y se conformó con 2 instrumentos, uno de ellos utilizado para medir la satisfacción del estudiante y el otro para medir la calidad educativa. El instrumento de Jiménez Terriquez (alpha de cronbach de 0.83) para medir la satisfacción del estudiante.

El citado cuestionario está compuesto por 35 preguntas, cinco para ver el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la licenciatura que están cursando.

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

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

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

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

El segundo instrumento utilizado fue elaborado por Tumino MC. (2014) con alpha de cronbach de 0.938, basado en el modelo SERVQUAL, permite medir la calidad educativa, y concentra ítems que atienden aspectos del servicio universitario.

El cuestionario incluyó 42 ítems, en la primera parte incorpora las siguientes variables demográficas: facultad, carrera, año de cursado, género, condición de estudiantes (interno o externo) y edad. Las dimensiones que incluyó el cuestionario se describen a continuación: Factor uno relacionado con la competencia del cuerpo docente, factor dos con la de la enseñanza o de la carrera, factor tres, con la comunicación y clima organizacional, factor cuatro con las actitudes y comportamientos del cuerpo docente, factor cinco con las instalaciones y equipamientos, factor seis con las evaluaciones, factor siete con las asignaturas optativas y factor ocho con la efectividad de los procesos administrativos.



Para medir los ítems se utilizó una escala tipo Likert de 5 puntos que oscila entre 1 (en desacuerdo) y 5 (de acuerdo). De esta forma, puntuaciones altas en la escala reflejan una mejor percepción de la calidad de los servicios, en tanto que, puntuaciones bajas en la escala reflejan una percepción pobre de la calidad de los servicios.

Una vez revisados los dos instrumentos señalados arriba se construyó el cuestionario final de este trabajo para la evaluación de la satisfacción del estudiante con la calidad educativa, que tuvo un alpha de cronbach de 0.965, incluye 87 ítems y consta de tres partes: En la primera sección del instrumento se solicitaron los datos socio-demográficos (turno, grupo, género, condición laboral, edad, promedio general). La segunda parte evalúa la calidad educativa, la tercera parte evalúa la importancia de los servicios y la cuarta parte evalúa la satisfacción del estudiante.

Los criterios de Inclusión fueron ser estudiantes de octavo semestre de la Licenciatura de Enfermería, que acepten participar voluntariamente y que firmen el consentimiento informado. Los criterios de eliminación eran estudiantes que no respondan el 20% del instrumento. Se excluyeron estudiantes de octavo que no cursen la materia de enfermería y que se encuentren ausentes el día de la recolección de datos, así como todos aquellos alumnos que se negaron a participar en el estudio.

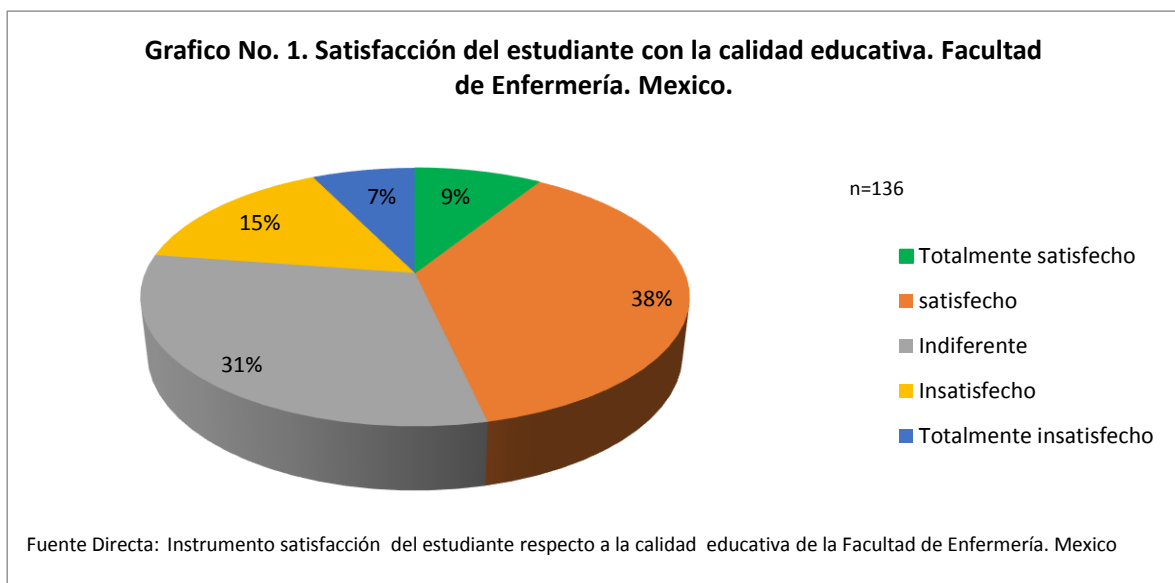
Se realizó la prueba piloto con 30 estudiantes de quinto semestre de Licenciatura en Enfermería. La información obtenida se procesó en SPSS versión 20 y se realizaron las modificaciones requeridas para generar el instrumento final.

El análisis de los datos se realizó con los programas SPSS versión 20, Excel y Word Office 2013 utilizando estadística (media, mediana, moda) e inferencial donde se utilizó correlación Pearson entre las variables satisfacción académica y calidad educativa.

## RESULTADOS

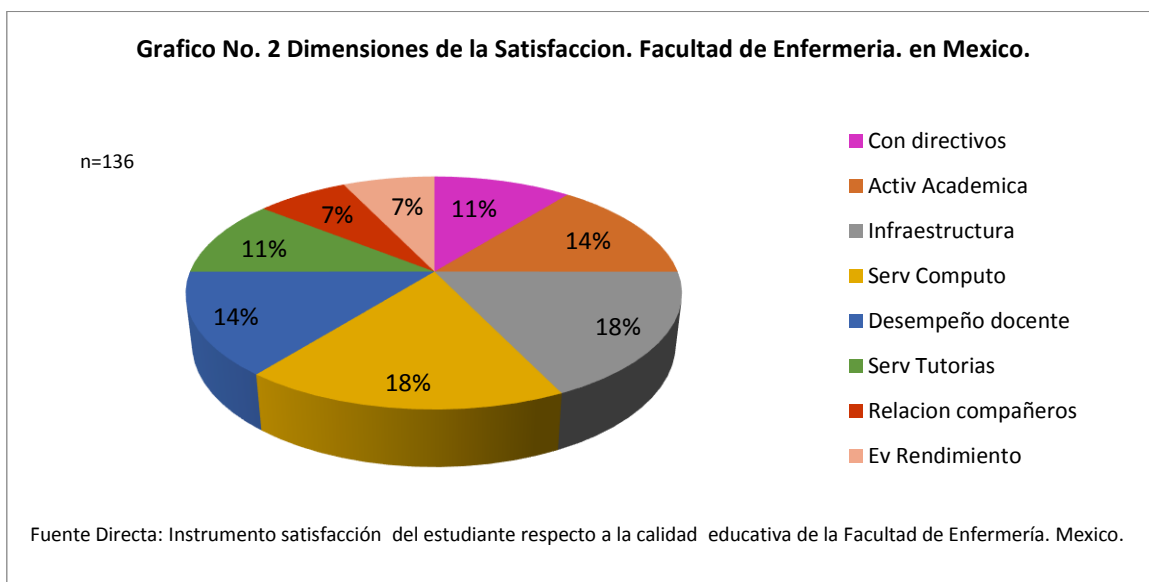
En relación con las características de los estudiantes se encontró que el grupo de investigación estuvo conformado por 136 alumnos de octavo semestre encuestados de los cuales el 78 % fueron estudiantes del sexo femenino y el 22 % del sexo masculino, la media de edad fue de 22 años, el 57 % de los informantes del estudio no trabajan y el 43% realizan actividades laborales diversas.

Los resultados obtenidos en relación al objetivo de conocer la satisfacción académica de los estudiantes de enfermería nos muestran que existe satisfacción en los alumnos observándose con un 38 %. Por otro lado, el 15 % se encuentra insatisfecho y tan solo el 9 % está totalmente satisfecho con los servicios proporcionados por la institución, en cambio, el segundo lugar de los porcentajes fue la indiferencia de un 31% de los alumnos. (Grafico 1).



En el gráfico anterior se presentan las dimensiones más sobresalientes de la satisfacción, en el cual se muestra en primer lugar que los alumnos se encuentran satisfechos con los servicios de infraestructura de la misma manera con el servicio de informática con un 18%, en segundo

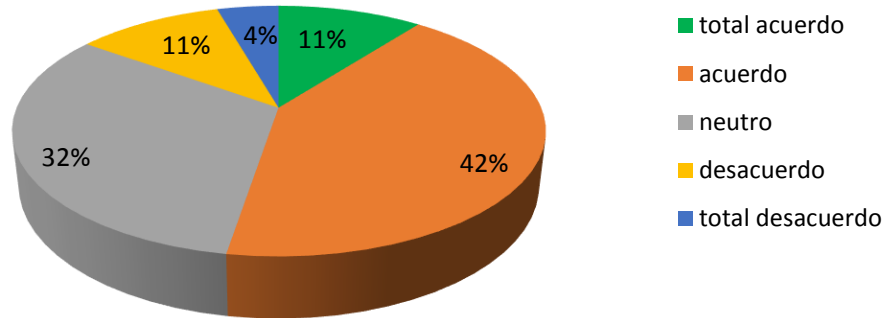
lugar con un mismo porcentaje, se encuentran las dimensiones de desempeño docente y las actividades académicas con un 14%, finalmente lo que menos los mantiene satisfechos (7%) es la evaluación del rendimiento académico y las relaciones entre compañeros.(Grafico 2)



En relación al objetivo sobre conocer calidad educativa de los estudiantes de enfermería la mayor proporción de respuestas se encontró que el 42 % estuvieron de acuerdo, totalmente de acuerdo el 11% mientras que el resto de los informantes se mostraron en termino neutral 32% y en desacuerdo un 11 % como se puede observar en el gráfico 3.

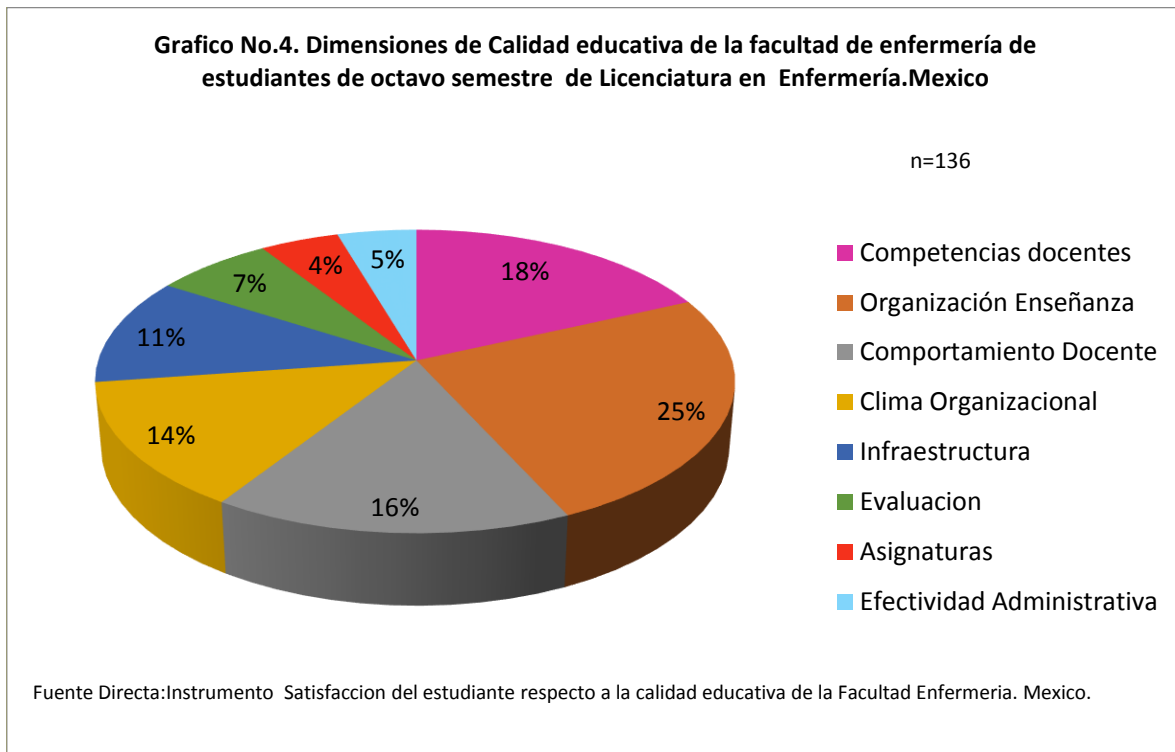
**Grafico No. 3 Calidad del servicio educativo de la Facultad de Enfermería, Mexico.**

n=136



Fuente Directa: Instrumento Satisfacción del estudiante respecto a la calidad educativa de la Facultad Enfermería. Mexico.

En cuanto a las dimensiones que incluyen la variable de calidad educativa, las que obtuvieron mayor relevancia para el estudiante de enfermería fueron la organización de la enseñanza con un 25%, las competencias docentes obteniendo un 18%, el comportamiento docente con un 16%, el clima organizacional con un porcentaje de 14%, la infraestructura con un 11% como se muestra en el siguiente gráfico 4.



Por lo que se concluye que el desafío para las universidades es ofrecer una educación de calidad que considere las variables implicadas en el proceso todas de enseñanza-aprendizaje, para lo cual resulta importante la identificación de facilitadores y obstaculizadores tanto de adaptación como de permanencia de los alumnos en el centro escolar.

Estos porcentajes dan respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción del estudiante respecto a la calidad educativa basada en competencias profesionales en la Licenciatura en Enfermería? Ya que en forma global el 47% de los alumnos se encuentran satisfechos y el 53% insatisfechos.

En cuanto al objetivo de identificar la asociación entre la satisfacción académica del estudiante y calidad educativa se encontró que existe una fuerte correlación. ( $p = .769$ ).

## DISCUSIÓN

En relación con el objetivo sobre conocer calidad educativa del centro escolar, se encontró que los estudiantes de enfermería (53%) estuvieron de acuerdo y con respuesta neutral (32%) respecto al nivel de calidad académica de la institución.

Lo que coincide con Salas I. (2013) quien señala que la calidad educativa es reducida al cumplimiento de indicadores y metas.

Por lo que se infiere que la Facultad de Enfermería estudiada tiene áreas de oportunidad para impulsar la mejora continua en sus procesos académicos y responder a las necesidades de los estudiantes, ya que según Barraza G (2012) “en la medida en que el alumno no recibe más de lo que espera, su lealtad estará condicionada por la oferta de la competencia”.

En cuanto a las dimensiones valoradas para la variable de calidad educativa, con mayor relevancia fueron la organización de la enseñanza con un 25%, las competencias docentes obteniendo un 18%, el comportamiento docente con un 16%, el clima organizacional con un porcentaje de 14% y la infraestructura con un 11%.

A diferencia de una investigación desarrollada por Barraza G. (2012) cuyos resultados mostraron niveles buenos y muy buenos de calidad educativa (90,4%), pero refrieron un nivel de calidad bajo en las dimensiones relacionadas con el apoyo docente y la flexibilidad curricular (ambos con 35,9%). Mientras que en la presente investigación se obtuvo un nivel bajo en todas las dimensiones sobre la calidad académica.

A diferencia de un estudio realizado por Pedro Palominos (2016) y Lepiani I. donde encontraron niveles de insatisfacción tanto en la calidad del servicio administrativo y de equipamiento e infraestructura así como en el servicio docente.

En relación con el objetivo relacionado con la satisfacción académica de los estudiantes de enfermería en forma global fue de 50%, mostrándose satisfechos un 41.5% y totalmente satisfechos (9.0%).

Lo que difiere con Garduño A. & cols (2004) donde los estudiantes presentaron altos niveles de satisfacción en su proceso formativo como en la práctica docente.

Respecto a las dimensiones más sobresalientes de la variable satisfacción, se muestra en primer lugar que los alumnos se encuentran satisfechos con los servicios de infraestructura de la misma manera con el servicio de computo con un 18% en ambos rubros, en segundo lugar se encuentran satisfechos con las dimensiones de desempeño docente y las actividades académicas con un 14% en ambas, finalmente lo que menos los mantiene satisfechos a los estudiantes, con un 7% fue el proceso de docencia y la evaluación del rendimiento académico así como las relaciones entre compañeros. Lo que coincide con lo que señala Alvarado E.(2015) y Urrutia I. (2014) quienes señalan que los estudiantes valoran la calidad de la enseñanza de los docentes así como la infraestructura disponible, instalaciones y el equipo tecnológico con que cuentan las universidades.

A diferencia de lo que encontraron Garduño A. & cols (2004), Lepiani (2013) donde los estudiantes presentaron altos niveles de satisfacción en los indicadores de calidad de enseñanza impartida y competencia del profesorado tuvieron alta significación para los alumnos al ser percibidos como aspectos asociados a la satisfacción. Entonces de acuerdo con Carmona (2014) “resulta importante la identificación de facilitadores y obstaculizadores tanto de adaptación como de permanencia de los alumnos en el centro escolar para realizar planes de mejora continua”.

Finalmente, la calidad educativa global tuvo una correlación significativa en relación a la satisfacción académica global, debido a que tuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.769.

## CONCLUSIONES

Con el presente estudio se confirma que la calidad educativa tuvo una correlación significativa en relación a la satisfacción académica, debido a que tiene un coeficiente de correlación de Pearson de .769.

Por lo que a través de los resultados obtenidos en el presente estudio se validan lo que diversos autores mencionan sobre que la calidad se cumple al satisfacer las necesidades o expectativas del estudiante.

Y se concluye que el desafío para las universidades es ofrecer una educación de calidad que considere todas las variables implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje y crear una cultura de sensibilidad ante el estudiante.

## Referencias Bibliograficas

Alvarado-Lagunas E. (2015) Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. Rev. Iberoamericana de Educación. (Internet) Recuperado 1 de junio de 2016. Disponible en: <https://ries.universia.net/rt/printerFriendly/1088/1644>

Balderas M. (2012). Administración de los servicios de enfermería. México: Mc GrawHill:

Barraza G. (2012) Factores relacionados a la calidad de vida y satisfacción en estudiantes de enfermería. Cienc. enferm. vol.18 no. 3; Concepción:p . 111-119

Garduño L., Flores A., Leal S. Méndez E. (2004). Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla. Centro de Estudios sobre Calidad de Vida y Desarrollo Social. Recuperado el 26 de junio 2009 disponible en <http://web.upaep.mx/Temporales/CONGRESOPSICOLOGIA>.



Hernández G.(2009);Cómo hicieron los sistemas educativos con un mejor desempeño del mundo para alcanzar los objetivos. Rev. Académica. disponible en: [www.wumed.net/.../educativo](http://www.wumed.net/.../educativo). Htm

Jiménez A.G; Terriquez C; Robles Z.F; ( 2011) Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit. Recuperado 1 de febrero de 2015. Disponible en: Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la ...fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2018. PND.gob.mx

Palominos-Belmar P, Quesada-Llanca L., Osorio-Rubio C. (2016) Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. Ciencia y Enfermería. Recuperado (1 de junio de 2016.).disponible en <https://ries.universia.net/article/view/1132/1775>

Rojas.G. *Calidad académica vista por los estudiantes*. Recuperado 1 de febrero de 2002.Obtenido de Rev.Educ.Superior (Internet):<http://publicaciones.anuies.mx/revista/122/1/.../la-calidad-academica-vista...>

Ortega M.(2005) *Manual de evaluación de calidad en enfermería*. México. Panamericana

Tumino M. Poitevin E. (2013).Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*. 12.(2) 63-84.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí. El escenario de partida: un diagnóstico de la universidad autónoma de San Luis Potosí. Fortalezas y debilidades. Recuperado 1 de febrero de 2015. Disponible en: [http://www.uaslp.mx/pide2013-2023/conts/02\\_diagnostico\\_02\\_oferta.html](http://www.uaslp.mx/pide2013-2023/conts/02_diagnostico_02_oferta.html)

Urure N.Campos R.Ventura C. et.al. (2014) 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, Rev. enferm. vanguard. (Internet) Recuperado 1 de junio de 2016. Disponible en: <http://www.unica.edu.pe/alavanguardia/index.php/revan/article/view/45>

Salinas A , Martínez P, (2007) Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT (Redalyc) vol. XVII, núm. 1, enero-junio, , pp. 163-192.

Sharif F., & Mausomi S., ( 2005 ). *A qualitative study of nursing student experiences of clinical practice.* . Recuperado el 1 de febrero de 2015, de BMC.Nursing (Internet) . Disponible en <http://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6955-4-6>

Salas I. La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: El caso de una institución del sector no universitario en México. Calidad en la educación. ( 2013). Recuperado el 8 de junio de 2015, disponible en <http://scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532012000300011>