

SATISFACCIÓN POR LA DOCENCIA: UNA MIRADA DESDE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN FÍSICA.

¹Elze, L., ¹Rojas, N., ¹Sáez, M., ¹Castillo, M.A.(elze@ulagos.cl)

¹Departamento Ciencias de la Actividad Física, Universidad de Los Lagos, Osorno, Chile.

Recibido: octubre 2016; aceptado: diciembre, 2016

RESUMEN

Objetivo: Identificar la satisfacción de los estudiantes por la formación recibida en los módulos del primer semestre académico en 2015. Métodos: Participan estudiantes, damas y varones, que cursan 1º, 3º, 5º y 7º semestres en 2015. El instrumento que se utilizó es una encuesta escala tipo Likert. El ítem 1, hace referencia al Sistema de Aprendizaje con 22 preguntas; El 2, hace énfasis en las Competencias diseñadas en el sistema de aprendizaje con 7 preguntas; el ítem 3, se enfoca a los diferentes tipos de actividades que se utilizan en el módulo con 9 preguntas; El 4, se refiere al Grado de desarrollo de las habilidades y competencia con 9 preguntas, el ítem 5, consulta sobre el tiempo otorgado al módulo, contiene una pregunta y el 6 mide el nivel de satisfacción general. Resultados y Conclusiones: Los estudiantes otorgan un alto porcentaje de satisfacción (72%) por la formación recibida, dejando como evidencia la conformidad de ellos con el cumplimiento de los procesos académicos entregados por la Carrera y la Universidad. **PALABRAS CLAVES:** satisfacción, formación profesional, estudiantes.

ABSTRACT

Objective: to identify students' satisfaction for received education in academic modules of first semester 2015. Method: Male and females students from 1st, 3rd, 5th and 7th semesters in 2015 participate. Likert-type scale survey was used as instrument. Item 1 refers to Learning System with 22 questions. Item 2 emphasizes the designed competencies of the learning system with 7 questions. Item 3 focuses on different types of activities used in the module with 9 questions. Item 4 refers to development degree of skills and competencies with 9 questions, item 5 with one question requests for given time to the module and item 6 measures general satisfaction level. Results and conclusions: The students give a high satisfaction percentage (72%) to the received education by providing evidence of their satisfaction with the academic processes given by the Program and the University **KEY WORDS:** satisfaction, professional training, students.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge de la necesidad de indagar la satisfacción académica en la carrera de Pedagogía en Educación media, Mención Educación Física (EF) de la Universidad de Los Lagos, considerándola como una variable importante de la calidad de la Educación Superior. El objetivo es identificar la satisfacción que declaran los estudiantes por los Módulos que se imparten durante el primer semestre del año académico 2015 en relación con los diferentes aspectos del plan de estudio.

Para Pichardo (2007), los estudios que se realizan en esta temática, son de dos tipos: el relacionado con saber qué espera el estudiante de su universidad en general y las que estudian las expectativas de estos acerca del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Desde la literatura se observan distintas miradas sobre la satisfacción con la formación recibida, es así como la organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (1992), Marchesi & Martín (1989) Gaziel, Warnet & Cantón (2000) la búsqueda de la calidad relacionada con la necesidad de proporcionar a los estudiantes una formación integral.

Según Nadeau (1994), una institución de Educación Superior de calidad es aquella que tiene un sistema de evaluación y retroalimentación de información sobre la formación del estudiante. Ello permite hacer los ajustes adecuados en los programas cuando se plantea la necesidad de un cambio o mejoramiento.

Ardouin, Bustos, Gayó & Jarpa (2000) plantean que la “Satisfacción” es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr restablecimiento del equilibrio entre la necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

Zas (2002) sustenta que la satisfacción del estudiante es clave en la valoración de la calidad de la educación, es uno de los indicadores más importantes para medir calidad y tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo.

Para Alves & Raposo (2004). La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito. En este sentido, es importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

Según Donald & Denison (1996:18) uno de los indicadores más importante dentro de los que denomina amplios es el indicador de satisfacción de los estudiantes.

Uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad en la enseñanza es el grado de satisfacción de las personas que están relacionadas al proceso educativo (Marchesi & Martín, 1998).

Por su parte Lapeña & González (1996) señala que el grado de satisfacción de un participante representa su opinión sobre la formación recibida, quiere decir, si le ha gustado, qué opinión tiene de su formación para su futuro desempeño en su trabajo.

La perspectiva de los estudiantes sobre sus procesos de formación es de interés por la importancia de sus opiniones para el mejoramiento de los procesos y por la interrelación entre la formación inicial, el ejercicio docente y la construcción de la identidad profesional (Sotomayor, Coloma-Tirapegui, Parodi-

Sweis, Ibáñez-Orellana, Cavada-Hrepich, & Gysling-Caselli, 2013). Como plantea Shulman (1987) durante la formación, no sólo se entrega un conjunto de conocimiento y creencias sobre la enseñanza y el aprendizaje que constituye su saber profesional si no se construye un sentimiento de confianza sobre las propias competencias para desarrollarse en la docencia, en el que incide la percepción sobre la formación recibida.

La presente investigación describe un estudio realizado con el objetivo de identificar la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Pedagogía en EF por la formación recibida de los módulos que se imparten durante el primer semestre lectivo del año 2015. En el año 1973 se crea la carrera de EF que ha ido cambiando su plan de estudio de acuerdo a los requerimientos de la sociedad. Desde el año 2006 la carrera ha sido evaluada obteniendo su última acreditación por un tiempo de cuatro años que se cumplen en enero del año 2018.

Los estudios relacionados con la evaluación de la calidad docente del profesorado universitario al aplicar encuestas a los estudiantes se inician a mediados de la década de los 20 en Estados Unidos.

Diversos estudios realizados en Europa para conocer la satisfacción del estudiante por la formación recibida, fueron realizados por autores tales como: Apodaka, 2002; Cohen, 1980; Feldman, 1996; Fernández, 1992; Marsh, 1987; Pérez & Alfaro, 1997; Tejedor, 2002; Villa, 1993; Alves & Raposo 2004; Pichardo, 2007, destacan que la evaluación sobre la satisfacción académica de los estudiantes es una variable importante que establece la eficacia de las instituciones de educación superior, el éxito de sus estudiantes, la calidad del servicio educativo, el control de la calidad, y la opinión de los estudiantes es valiosa como una manera de mejorar la calidad en la educación superior.

Jiménez, Terriquez & Robles (2011) estudia la evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura con respecto del plan de estudios en el que participan, llegando a las siguientes conclusiones: el promedio general de satisfacción de los estudiantes fue de un 58%, el aspecto de desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado (68%), le sigue el desempeño de los profesores (64%), unidad de aprendizaje (62%), metodología (53%) e infraestructura (41%).

En otro estudio realizado por Hernández, Lara, Ortega, Martínez & Rubio, (2010) cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción e insatisfacción académica de los estudiantes de la Licenciatura en Didáctica del Francés en la Universidad de Guadalajara, para ello se utilizó el cuestionario de satisfacción utilizado por Conesa en el año 1990. Los resultados indican que los sujetos presentan altos niveles de satisfacción con su trayectoria académica en la Universidad con los aspectos: proceso académico, docencia, el desarrollo personal y profesional, la implicancia con la carrera, los altos niveles de insatisfacción se relaciona con la organización administrativa.

De La Fuente, Marzo & Reyes (2010) analizan la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca con respecto a la calidad de servicio percibido y satisfacción, y como esta se ve reflejada en comportamientos de los mismos. Los resultados señalan que la satisfacción global de los estudiantes se encuentra relacionada con cuatro variables exógenas: oportunidad de la carrera, instalaciones, reputación y otros servicios, y se relaciona con una variable endógena que es la satisfacción de contar con buena información de las oportunidades laborales de la carrera.

Elzel, Cárdenas, Casanova, Pérez & Tapia (2014), estudia la satisfacción con la docencia recibida en los diferentes módulos que se imparten en el 4º y 6º semestre del año lectivo 2015 en la carrera de EF

en la Universidad de Los Lagos, Campus Osorno. Los resultados arrojan que el 70% de los estudiantes están satisfechos con la formación recibida. Las dimensiones mejor evaluadas por los estudiantes son el Sistema de Aprendizaje y las Competencias Diseñadas en el mismo con un 72.2% y un 71% respectivamente.

MATERIAL Y MÉTODO

Sujetos

La población está conformada por estudiantes de la carrera de Pedagogía en Educación Media, Mención EF, que cursaban el 1º, 3º, 5º y 7º semestre. La cantidad de sujetos encuestada estuvo condicionada de acuerdo a las inscripciones en cada módulo y a la asistencia a clase cuando se aplicó la encuesta.

Instrumento

La técnica de recolección de datos utilizada fue una Encuesta denominada “Cuestionario de satisfacción de la formación recibida”, diseñada y validada por José Antonio Pérez Gil de la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla, España en el año 2010. La Encuesta es una escala tipo Likert que presenta seis ítems: el primero hace referencia a Sistema de Aprendizaje; el segundo a las Competencias diseñadas en dicho sistema; el tercero hace énfasis a los diferentes tipos de actividades que se utilizan en el módulo; el cuarto se enfoca al grado de desarrollo de las habilidades y competencias; el quinto consulta sobre el tiempo otorgado al módulo; el sexto mide el nivel de satisfacción general.

Recolección de los datos

Los cuestionarios fueron aplicados a los estudiantes de manera grupal en las salas de clases. Una vez tabulados los resultados, se utilizó estadística descriptiva para el análisis de los datos. Para el procesamiento y análisis de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS 20.0.

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados siguiendo la organización del instrumento.

Ítems N° 1. Satisfacción por el sistema de aprendizaje.

En este apartado se consideran los siguientes indicadores: el programa docente de la asignatura se ha cumplido adecuadamente; el programa docente facilita una información adecuada sobre la materia (PAM); la materia de esta asignatura resulta clara (MRC); los objetivos o metas propuestos en esta asignatura están claros (OPC); la metodología docente seguida en la asignatura resulta adecuada (MDRA); los materiales didácticos propuestos son adecuados para la comprensión de las temáticas (MDA); la coordinación de los profesores garantiza la concordancia del desarrollo del programa con los objetivos de formación (CP); se utilizan de forma adecuada los contenidos de otras materias que se están cursando o ya cursadas (OM); los conocimientos adquiridos en la asignatura serán útiles en la vida profesional futura (CA); los conocimientos adquiridos en esta asignatura son realistas y prácticos para la formación profesional (CARP); el profesor se comunica de una forma clara y fácil de entender (PC); el profesor domina la materia (PDM); las dudas y preguntas sobre aspectos de la asignatura, han sido atendidas adecuadamente por el profesor (DPA); las calificaciones dadas en la asignatura reflejan

adecuadamente el nivel de conocimientos que se ha adquirido (CCA); esta asignatura ha contribuido a desarrollar estrategias de autoaprendizaje en los alumnos (EA); el sistema de evaluación seguido en esta asignatura es adecuado (SE); el sistema seguido en esta asignatura ha aumentado el interés en la materia (SA); el tiempo dedicado al estudio de esta asignatura es adecuado (TD); las salas de estudio están adecuadamente acondicionadas (SE).

En general, los niveles de satisfacción de estar De Acuerdo y Muy de Acuerdo con estos ítems fueron altos. Nueve indicadores MDA, EA, PD, PDA, DPA, OPC, PDM, CARP y CA registraron altos porcentaje de satisfacción desde un 80.55% hasta un 88.89%. El indicador con el porcentaje más alto de satisfacción alcanzando un 90.15% relacionado con *“los conocimientos adquiridos en esta asignatura serán útiles en la vida profesional futura”*. En cambio, en el caso de los indicadores MDRA, CP, OM, SE, TDE y SE, se obtuvo un nivel Indiferente de un 15.91% a un 20.20% siendo el más alto relacionado con el indicador *“el tiempo de dedicado al estudio de la asignatura es adecuado”*.

Ítems N°2. Satisfacción por las competencias diseñadas en el sistema de aprendizaje.

La componen los siguientes indicadores: para cursar esta materia ya dispongo de los conocimientos, habilidades o competencias cubiertos en otras asignaturas (CHC); se puede identificar correctamente en cada actividad la competencia que se pretende desarrollar (CD); el sistema de aprendizaje por competencia fomenta el uso de recursos didácticos y fuente de información (SA); las actividades que se plantean en la asignatura son adecuadas para el desarrollo de las competencias (DC); la combinación de diversos tipos de actividades es positiva para el aprendizaje basado en competencia (CDA); el sistema de aprendizaje basado en competencia me será útil en mi futura vida profesional (FVF); el sistema de competencia favorece el aprendizaje personal del estudiante (SCA).

Los siete indicadores de este ítems, obtienen porcentajes muy altos de satisfacción de (estar De Acuerdo y Muy de Acuerdo) que van desde un 78.57% a un 86.47% que tiene relación con el indicador *“el sistema de aprendizaje basado en competencias me será útil en mi futura vida profesional”*.

El nivel de Indiferencia que se observa en las respuestas de los estudiantes para estos ítems va desde un 12.24% a un 14.03% que se relacionan con los indicadores CHC, CD, SA y DC.

Ítems N° 3. Satisfacción por los diferentes tipos de actividades que se han utilizado en el módulo.

Se consideraron los siguientes indicadores: autoevaluaciones (A); evaluaciones (E); casos prácticos (CP); búsqueda de información en internet (BI); exposiciones en clases (EC); redacción de informes (RI); elaboración de esquemas y cuadros comparativos (EE); entrega de tareas sobre contenidos de la asignatura (ET).

Los indicadores de tipos de actividades de evaluaciones y entrega de tareas sobre contenidos de la asignatura registraron el más alto nivel de satisfacción con un 71.17% y un 71.19% respectivamente. En cambio, los indicadores *exposiciones en clases, casos prácticos y búsqueda de información en internet* presentaron 64.79%, 67.86% y 68.14% de satisfacción, respectivamente. Los indicadores de *autoevaluaciones y elaboración de esquemas y cuadros comparativos* registraron el nivel más bajo de satisfacción con un 45.92% y 48.4%.

En cuanto al porcentaje de insatisfacción con estar (Muy en Desacuerdo y En Desacuerdo), los indicadores Autoevaluaciones registro el nivel más alto con 39.79% seguido de elaboración de esquemas y cuadros comparativos con 36.23% y redacción de informes con un 22.19%.

En general, este ítem relacionado con los “*diferentes tipos de actividades que se han utilizado en los módulos*” alcanza un nivel de respuesta Indiferente en todos los indicadores que lo integran con porcentajes que van desde un 14.29% a 18.88% siendo el porcentaje más alto el indicador redacción de informes.

Ítems N°4. Satisfacción por el grado de desarrollo alcanzado.

Se consideraron los siguientes indicadores: capacidad de análisis y síntesis ; capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica; resolución de problemas; trabajo autónomo; comunicación escrita; capacidad crítica; comparación y análisis de datos; habilidades básicas de utilización de internet; búsqueda documental y de fuentes de información.

En general, este ítem presenta porcentajes altos de satisfacción en todos los indicadores. Se destacan los indicadores de “*trabajo autónomo*” registra el más alto nivel de satisfacción con un 82.91%, seguido de “*capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica*” 81.3% y las “*habilidades básicas de utilización de internet*” 80.61%. Los demás indicadores presentan porcentajes de satisfacción que van desde el 78.8% al 71.94%.

Tres indicadores presentan el nivel de Indiferencia más alto alcanzado en estos ítems, un 18.88% para la *capacidad de análisis y síntesis*, seguido de la *capacidad crítica* con un 17.60% y *comparación y análisis* de datos un 16.84%.

Ítems N°5. En comparación con otros módulos ¿dedicas a cada actividad más tiempo, el mismo tiempo o menos tiempo?.

Los estudiantes declaran en un 61.77% que *dedican el mismo tiempo*, mientras que otro grupo de ellos manifiestan en un 17.72% que *dedican más tiempo* a otros módulos y un 20.51% expresan que *dedican menos tiempo*.

Ítems N°6. Satisfacción general con el módulo.

Este ítems se relaciona con una valoración global de la satisfacción de los estudiantes con los módulos que se impartieron en el 1°, 3, 5° y 7° semestre, el 72.4% de los estudiantes manifiestan estar satisfechos, otro grupo de ellos están Indiferentes en un 17.22% y un 10.38% no están satisfechos.

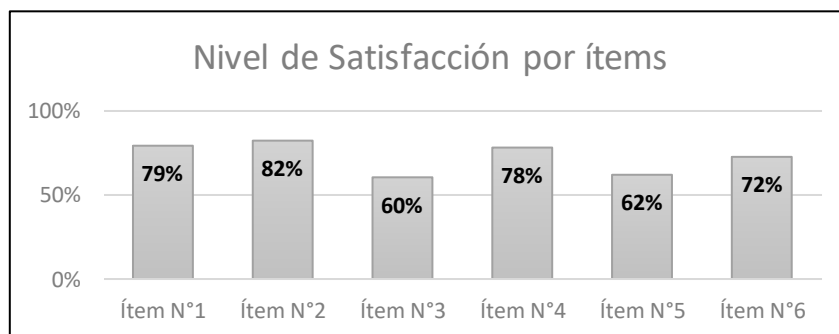


Figura N°1. Promedio general de la carrera de EF, Diciembre 2015.

El resultado del estudio indica que el promedio general de satisfacción de los estudiantes de la carrera de EF de la Universidad de Los Lagos, Campus Osorno alcanza a un 72%, se observa que el mejor evaluado corresponde al ítem N°2 “*competencias diseñadas en el sistema de aprendizaje*” con un 82%, le sigue el ítem N°2 “*sistema de aprendizaje*” 79%, le sigue el ítem N°4 “*grado desarrollo alcanzado en el módulo*” con un 78%, el ítem N°5 “*dedica el mismo tiempo a cada actividad*” y con un 62% el ítem N°3 “*diferentes tipos de actividades que se realizan en el módulo*” con un 60%.

CONCLUSIÓN

Si bien es cierto, que los resultados del presente estudio demuestran una positiva satisfacción por parte de sus estudiantes hacia la docencia recibida en todos los módulos, se hace necesario señalar que la evaluación de la satisfacción de los estudiantes supone un carácter y medición subjetiva de estos, la cual no precisamente coincide con los objetivos planteados por la carrera:

“En esto modelos educativos, la responsabilidad no depende sólo del profesor, sino de un conjunto de agentes que condicionan sus procesos de enseñanza, como son las instalaciones, la organización académica, los recursos, programas, métodos....etc. Que son compartidos por los alumnos y que condicionan su rendimiento y su nivel de satisfacción” (Pascual Gómez, Isabel 2007).

La satisfacción general de este estudio coincide con un estudio realizado por De La Fuente et al (2010) en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca, se analizan los elementos que determinan la satisfacción y la relación entre la satisfacción experimentada y su lealtad a la institución, los resultados señalan que en los cinco factores identificados como potenciales determinante de la satisfacción global de los estudiantes llega a un 70.8%.

En un estudio realizado por Fernández, Fernández, Álvarez, & Martínez (2007) quienes analizan la relación existente entre los resultados académicos y la satisfacción de los estudiantes con la enseñanza recibida en todo su proceso, en el ítem 14 de “*satisfacción general con las condiciones físicas en las que se desarrolla la docencia*” el porcentaje de varianza total explicada supera el 72%, expresa en sus resultados que son coincidente.

Por otra lado, en un estudio realizado por Jiménez et al (2011) en un estudio para evaluar la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, de acuerdo a los resultados estos no coinciden, la satisfacción de los estudiantes es del 58% muy por debajo del resultado del presente estudio que llegó a un 72%.

Un estudio realizado por Hernández et al (2010), cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción académica y los aspectos que se asocian con la satisfacción e insatisfacción académica de los estudiantes de la Licenciatura en Didáctica del Francés de la Universidad de Guadalajara. En el aspecto nivel de satisfacción en el proceso académico (cantidad de conocimientos adquiridos; nivel de conocimiento adquiridos y logro de objetivo académicos ambos con un 88% y tiempo disponible para dedicarlos a la carrera con un 68%) los resultados coinciden con el presente estudio en el Ítems sistema de aprendizaje (los conocimientos adquiridos en las asignaturas son realistas y prácticos para la formación profesional con un 88.89%, y en relación con el tiempo disponible este alcanza un 70.9%).

Otro elemento que coinciden en ambas investigación se relaciona con las “*expectativas sobre las posibilidades de aplicación de los conocimientos en la vida profesional*” el nivel de satisfacción es de un 88% y en la presente investigación llega a un 90.15%.

Estos resultados podrían demostrar la positiva valoración que tienen los estudiantes por la congruencia en los contenidos de los módulos y en la organización que tiene la malla curricular, además del trabajo de los profesores y los estudiantes por mejorar la calidad en la formación profesional y como esta se proyecta al éxito de su futura vida laboral.

Esto se observa en los autores Gento & Vivas (2003) con la satisfacción estudiantil, como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencia asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Es importante destacar la opinión que tiene Candelas, Gurruchaga, Mejías & Flores (2013) dice: “que a pesar que existan diversos estudios sobre el área, no se observa una tendencia clara para unificar algún instrumento para medir la satisfacción universitaria”.

De acuerdo a los resultados presentados, el promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 72.4% respecto a su proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que favorece al modelo educativo basado en competencia que se instala a partir del año 2010.

En relación con los indicadores evaluados, se puede observar que los estudiantes que participaron del estudio relacionaron 18 de 47 indicadores con niveles altos de satisfacción por sobre el 80% y uno de ellos alcanza el 90.15% que corresponde a “los conocimientos adquiridos en esta asignatura serán útiles en la vida profesional futura”, nueve de ellos pertenecen al ítem N°1 sistema de aprendizaje. Además, se señala que 3 indicadores presentan una satisfacción bajo el 50% que corresponde al ítem N°3 “tipos de actividades que se han utilizado en los módulos”.

Por otro lado, se visualiza que 18 indicadores presentan respuestas Indiferente que va desde un 15% hasta un 21.72%, seis de ellos corresponde al ítem N°3 “diferentes tipos de actividades que se han realizado en los módulos, cuatro al Ítems N°4 “grado de desarrollo alcanzado en el módulo” y ocho al sistema de aprendizaje.

Finalmente, se observa a 7 indicadores que presentan resultados de insatisfacción, 5 de ellos corresponde al Ítems N°3 diferentes tipos de actividades que se han utilizado en los módulos cuyos porcentajes fluctúan entre los 22.19% a un 39.79%, y dos pertenecen al ítem N°1 sistema de aprendizaje sobre el 14%.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alves H., & Raposo M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad Da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y no Lucrativo*, 1(1), 1.
2. Apodaka, P. & Grad, H. (2002). Análisis dimensional de las opiniones de los alumnos universitarios sobre sus profesores: comparación entre técnicas paramétricas y no-paramétricas. *Revista de Investigación educativa*, 20 (pp2).
3. Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R., & Jarpa, M. (2000). Motivación y satisfacción laboral. <http://www.udec.cl>.

4. Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., & Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución Mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 5(9), 261-274.
3. Cohen P. A. (1980) Effectiveness of Student-Rating Feedback for Improving College Instruction: A Metaanalysis of Findings, *Research in Higher Education*, 13, 312-341.
4. Conesa, P. J. (1990). Locus de control y causas de satisfacción e insatisfacción en estudiantes universitarios, Madrid. Tesis Doctoral. Universidad Complutense. Obtenido el 10 de enero 2009, desde <http://dialnet.unirioja.es>
5. De La Fuente, H., Marzo, M., & Reyes, M. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la Universidad de Talca. *Revista Chilena de Ingeniería*, 18(3), 350-363.
6. Donald, J.G., & Denison, D. B. (1996). Evaluating undergraduate education: The use of broad indicators. *Assessment & Evaluación in Higher education*, 21(1), 23. Retrieved <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=9603043673&site=ehost-live>. 30 marzo 2015.
7. Elzei, L., Cárdenas, J., Casanova, R., Pérez, S., & Tapia, C. (2014). Satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida en los diferentes módulos del cuarto y sexto semestre de la carrera de Pedagogía en Educación Media, Mención EF. Seminario de Título. Universidad de Los Lagos, Campus Osorno (Chile).
8. Feldman, K. A. (1996). Identifying exemplary teaching: Using data from course and teacher evaluation. *New Directions for Teaching and Learning*, 65, 41-50.
9. Fernández Rico, J.E., Fernández Fernández, S., Álvarez Suárez, A. & Martínez Cambor, P. (2007). Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria. *Electrón. investig. eval. educ.*, 13(2), 203-214. http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2_4.htm
10. Fernández Sánchez, J., & Mateo, M. (1992). Student evaluation of university teaching quality: Analysis of questionnaire for a sample of university students in Spain. *Educational and Psychological Measurement*, 52, 675-684.
11. Gaziel, H., Warnet, M., & Cantón Mayo, I. (2000). La calidad de los centros docentes del siglo XXI. Propuestas y experiencias prácticas. Madrid: La Muralla.
12. Gento, S., & Vivas, M. (2003). Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
13. Hernández, C., Lara, B., Ortega, M., Martínez, M., & Rubio, I., (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*. México: Universidad de Guadalajara: Centro Universitario de Ciencias de la Salud.
14. Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 6. Universidad Autónoma de Nayarit ciudad de la cultura "Amado Nevor". México: Nayarit.

15. Marchesi, A., & Martín, E. (1999). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambios*. Madrid: Alianza.
16. Marsh, H. W. (1987) Students Evaluation of University Teaching: Research Findings, Methodological Issues, and Directions for Future. *Research International Journal of Educational Research*, 11(3), 253-388.
17. Nadeau, G. (1994). *Validación Internacional e Institucional del Proyecto Pan canadiense sobre criterios e indicadores de calidad en la Educación a nivel superior*. México: Mimeo.
18. Pascual, G. I. (2007). Análisis de la satisfacción del alumno con la docencia recibida: Un estudio con Modelos Jerárquicos Lineales. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 13(1), Universidad de Valencia (España).
19. Pérez Gil, J. A., Lozano, J.A., Gómez de Terreros, M., & Aguilera, A. (2010). Diseño de un instrumento para la evaluación de la satisfacción de la formación recibida de las diferentes asignaturas correspondientes al Plan de Estudios del grado en Psicología de la Universidad de Sevilla. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 36, 45-61.
20. Pichardo, M.C., García, A.B., De La Fuente, J. & 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).
21. Shulman L.S., (1987). Knowledge and Teaching: Foundations of the New Reform. *Harvard Educational Review*, Vol.57 (I), pp.1-22
22. Sotomayor Echeñique, C., Coloma-Tirapegui, C., Parodi-Sweis, G., Ibáñez-Orellana, R., Cavada-Hrepich, P., & Gysling-Caselli, J. (2013). Percepción de los estudiantes de pedagogía sobre su formación inicial. *Magis. Revista Internacional en Educación*, 5(11) 375-392.
23. Tejedor, F. J. (2002). La Complejidad Universitaria del Rendimiento y la Satisfacción. En L.M. Villar. *La Universidad. Evaluación Educativa e Innovación Curricular*. Sevilla: Kronos. pp 3-40.
24. Villa, A. & Morales, P. (1993) La evaluación del profesor. Una visión de los principales problemas y enfoques en diversos contextos (Vitoria, Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco).
25. Zas Ros, B. (2002). "La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud". *Revista Electrónica Psicología Científica* [Internet]. <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf>