

CESE: Instrumento para medir la satisfacción en la formación profesional del alumnado de enfermería

María Damián-Alejo, Heradia Pascual-Cornelio, Alejandro Alpuche-Palma, Armando Miranda-de la Cruz, Edy Pérez-Vera y Jorge Mendiola-Campuzano*
División Académica Multidisciplinaria de los Ríos
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Tenosique de Pino Suárez, Tab.; México
*Autor de correspondencia: jorge.mendiola@ujat.mx

Abstract— An instrument was constructed and validated to measure satisfaction with professional training among to 358 Nursing students. The results showed a Cronbach's alpha of 0.967, indicating high reliability, while a Kolmogorov-Smirnov normality test revealed a normal distribution among the dimensions, with significant results. A Spearman correlation also showed significant positive relationships between the instrument's dimensions. According to the data, most students were satisfied (75.05%) or satisfied (22.24%) with the services provided by the institution in their professional training; however, 2.71% expressed dissatisfaction, especially with financial support, recognition, and humanistic development.

Keyword— *Perception, Quality, Educational, Training, Professional.*

Resumen— Se elaboró y validó un instrumento para medir la satisfacción en su formación profesional a 358 estudiantes de la Licenciatura en Enfermería. Los resultados mostraron un Alfa de Cronbach de 0.967, lo que indica una alta fiabilidad, mientras que una prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, reveló una distribución normal entre las dimensiones con resultados significativos. Al aplicar una correlación de Spearman, se evidenciaron relaciones significativas positivas entre las dimensiones del instrumento. De acuerdo con los datos, la mayoría de los alumnos están satisfechos (75.05%) o conformes (22.24%), en relación con los servicios brindados por la institución en su formación profesional; no obstante, el 2.71% manifestaron estar insatisfechos sobre todo con los apoyos económicos, reconocimiento y desarrollo humanístico.

Palabras claves— *Percepción, Calidad, Educativa, Formación, Profesional.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, debido a los avances científicos y las constantes innovaciones que se desarrollan a nivel mundial, países como México, enfrentan nuevos retos, por lo que es indispensable realizar cambios significativos en los sectores económicos, sociales, culturales y políticos, además de mejorar todos los niveles educativos de la nación [1], ya que si bien se ha incrementado la cantidad de instituciones educativas de nivel superior, existe un mayor número de matriculados, así como una notable amplitud de la oferta educativa, es indudable mejorar la calidad educativa para formar profesionales que sean más competitivos y respondan a diversas problemáticas que demanda un contexto globalizado [2].

Ante ello, la satisfacción estudiantil en los entornos educativos de nivel superior son un componente esencial para evaluar la calidad académica, administrativa y formativa de las instituciones universitarias, siendo esto en los últimos años, un concepto de gran transcendencia, pues representa un criterio para la acreditación de los programas educativos, así como de una mejora continua, y con ello, se vincula la retención estudiantil, el desempeño académico y la proyección profesional [3, 4]. En el ámbito de las ciencias de la salud, y particularmente en los programas de Licenciatura en Enfermería, la satisfacción de los estudiantes cobra especial relevancia, ya que estos programas combinan una sólida base teórica con una formación práctica rigurosa en escenarios clínicos reales.

La formación en enfermería implica una carga académica significativa, la adquisición de competencias técnicas y humanas, así como la adaptación a contextos de alta exigencia emocional y

física; en este marco contextual, diversos factores pueden influir positiva o negativamente en la percepción de la satisfacción de los estudiantes, tales como la calidad de la enseñanza, el acceso a recursos educativos, las condiciones de las prácticas clínicas, la disponibilidad del personal docente, y el acompañamiento institucional [5, 6]; aunado a lo anterior, el desarrollo de habilidades interpersonales, el clima organizacional dentro de las instituciones educativas y la percepción del prestigio profesional, también forman parte de los elementos que inciden en dicha satisfacción [7, 8].

En el contexto internacional, se han realizado estudios que han demostrado que la satisfacción estudiantil se relaciona con las expectativas previas, experiencias vividas y el grado de alineación entre ambas [9, 10, 11]. En Latinoamérica, investigaciones realizadas en países como México, Chile y Colombia han evidenciado que los estudiantes de enfermería tienden a mostrar altos niveles de insatisfacción cuando las condiciones de las prácticas clínicas son desfavorables o el acompañamiento docente es insuficiente [12, 13, 14, 15]; particularmente, en México, se han desarrollado instrumentos específicos para medir la satisfacción estudiantil en enfermería, los cuales consideran dimensiones como la calidad docente, el ambiente institucional y el desarrollo personal y profesional [16, 17, 18, 19, 20].

No obstante, pese a los avances en la medición de la satisfacción estudiantil, aún existen áreas poco exploradas, especialmente en contextos regionales o institucionales específicos. Muchas universidades, particularmente las públicas, enfrentan desafíos estructurales y presupuestarios que impactan directamente en la experiencia formativa del estudiante; por ello, es fundamental que las instituciones educativas desarrollen este tipo de estudios, con el propósito de identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad dentro de los programas educativos de enfermería, con el fin de implementar estrategias de mejora que respondan a las necesidades reales del estudiantado [21, 22].

Para poder medir, analizar y comprender la satisfacción de los estudiantes en su formación profesional, es conveniente el estudio de los modelos de satisfacción al cliente, ya que el alumnado representa el cliente principal de las instituciones educativas. Por tanto, si se parte de éstos modelos, se puede comprender el comportamiento dinámico de los clientes, quienes además presentan una gran diversidad de intereses, preferencias, expectativas y poder adquisitivo, lo cual se refleja en los perfiles de demanda, siendo estos modelos sustentados por sistemas integrados que determinan la causa y efecto, ya que estos modelos cuentan con un conjunto de variables de las cuales se obtiene información relacionada con las expectativas, percepción de los clientes y calidad de los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones [23, 24, 25].

Por tanto, la satisfacción del cliente para cualquier organización pública o privada, se consigue mediante la aplicabilidad de los conceptos de calidad, deseos del cliente, así como la cobertura de sus necesidades y expectativas, siendo éstos, la base teórica de la elección del consumidor, la cual señala que los clientes consideran a la hora de elegir un producto o servicio, diversos aspectos como el precio, lo atractivo del producto y/o servicio, así como su calidad, por lo que éstos aspectos deben ser considerados prioritarios para desarrollar el modelo adecuado que conlleve a la satisfacción plena del cliente y con ello, asegurar su preferencia y lealtad [26].

No obstante, para cualquier organización que tenga como finalidad mejorar la satisfacción de sus clientes, tiene que iniciar por conocer el proceso de formación de la satisfacción al cliente, con el propósito de desarrollar normas y procedimientos más optimizados, y con ello, lograr elevar la calidad en los servicios y/o productos que ofrece a sus clientes [27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34]; por ello, para comprender aún más la conceptualización de la satisfacción del cliente, se hace mención de algunas teorías que permiten comprender lo que requieren las organizaciones para consolidar este constructo.

Es importante resaltar que en un modelo descriptivo que explique el logro de la satisfacción del cliente, debe privilegiar la experiencia acumulada del cliente, con respecto a un producto o servicio, pues la percepción de satisfacción no es estática, por lo que la organización debe conocer la experiencia

de satisfacción del cliente, en base a la compra y uso de un determinado producto y/o servicio en cada momento, ya que el cliente experimenta diferentes procesos de satisfacción-insatisfacción, conforme al tiempo. De este modo, este modelo originó el instrumento del *Índice de la Satisfacción del Cliente Americano* (American Customer Satisfaction Index; ACSI, por sus siglas en inglés), el cual se fundamenta en las relaciones existentes entre las características percibidas por parte del cliente como: calidad, valor, tolerancia con respecto al precio, posibilidad de recompra y recomendación del servicio y/o producto a otros clientes [35]. Este modelo se ha tropicalizado para la medición de la satisfacción del cliente, en países europeos (Alemania y Suecia, de manera particular), generando el Índice European Customer Satisfaction Index, Germany Customer Satisfaction Index, así como el Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente [36].

Otra propuesta teórica sobre el constructo de la satisfacción del cliente, se enfoca en tres factores: el higiénico, el cual establece lo esperado por el cliente y un fallo en su prestación, causará insatisfacción; el de crecimiento, referente a la prestación que otorga la organización y proporcionará satisfacción en el cliente, en donde un fallo en su prestación, no causará necesariamente insatisfacción; los de doble umbral, son los esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción y cuya prestación por encima de cierto nivel, origina satisfacción en el cliente; de esta forma, al ser analizados estos factores en su conjunto en diversos sectores y segmentos de mercado, inciden en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión [37].

En la teoría de los dos factores [38] se señala que en la medición de la satisfacción o insatisfacción se deben originar dimensiones distintas en los productos y/o servicios, ya que no sería lo mismo minimizar la insatisfacción al cliente, que incrementar su satisfacción, por lo que las organizaciones deben definir cuáles son las dimensiones que se relacionan con dicha insatisfacción y cuales se relacionan con la satisfacción.

Por otra parte, se ha comentado que el propósito de toda organización (pública o privada), se basa en enfocarse en el cliente; es decir, lo primordial estiba en cubrir sus necesidades o expectativas con respecto al producto y/o servicio ofrecido al cliente, lo cual es aplicativo en las instituciones educativas [39, 40].

Es de suma importancia destacar que, en un contexto mundial globalizado, el campo laboral demanda mayores competencias; por lo tanto, las Instituciones de Educación Superior (IES) y sus estudiantados, deben redefinir su rol, ya que en la actualidad, la sociedad demanda la capacitación continua en la formación del capital humano e intelectual, el cual debe estar mayor capacitado, tener conocimientos sólidos, desarrollar habilidades, así como el ser competitivos, a fin de resolver problemáticas reales [41, 42, 43, 44, 45, 46].

Debido a lo anterior, es importante que tanto el alumnado y las instituciones educativas de nivel superior, visualicen las acciones primordiales para la capacitación continua en la formación profesional; de igual forma, es de suma importancia que las organizaciones no solamente culpen a las universidades en referencia a que los egresados no cumplen con el perfil profesional que les permita realizar las labores encomendadas o que sus conocimientos sean obsoletos, ya que las empresas también deben involucrarse en la formación de los profesionales, a través de manifestar las habilidades, capacidades, actitudes y competencias que requieren los profesionistas y con ello, retroalimentar a las instituciones educativas, las cuales realicen los cambios pertinentes para que sus egresados cumplan con el perfil deseable para su desempeño profesional óptimo [47, 48].

Se ha indicado que la satisfacción del alumnado universitario es un elemento esencial para las instituciones educativas, ya que de este factor depende su continuidad y con ello, se logra la calidad educativa, la retención y permanencia de los estudiantes dentro de la institución, pero sobretodo, el prestigio; por tanto, es primordial encontrar formas fiables de evaluación, mismas que permitan la

medición de la satisfacción del alumno en su proceso de formación universitaria. Así, las Instituciones de Educación Superior pueden observar y analizar su realidad, a fin de poder comparar sus resultados con la de otras instituciones y redireccionar la mejora en las áreas de oportunidad para conseguir un crecimiento continuo a lo largo del tiempo [49, 50, 51].

Es importante destacar que para las instituciones educativas, es necesario conocer la satisfacción de sus estudiantes en lo referente a su formación profesional, ya que ésta representa el elemento principal que potencializa la calidad educativa; sin embargo, pese a que la calidad educativa puede ser evaluada con diversos indicadores o criterios, es más eficaz conocer directamente la percepción de cada estudiante, ya que es quien recibe la educación y consecuentemente la calidad de la misma [52].

Cabe recordar que las Instituciones de Educación Superior son visualizadas como sistemas complejos totalmente abiertos, cuya operatividad depende de las condiciones del contexto específico de la sociedad a la que pertenecen, la interacción de los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, vinculación y gestión que se realizan dentro de la institución, dan como resultado un producto y un servicio, los cuales representan bienes intangibles, por lo que existen dos grandes dimensiones en la calidad educativa superior, siendo estas las características internas de las instituciones y las condiciones de relación de éstas con su entorno y compromiso social, en donde se enfatiza la satisfacción de sus estudiantes en su vida universitaria [53, 54, 55].

Además, la interacción entre los profesores y el estudiantado es el elemento clave que se brinda en los servicios educativos, siendo un indicador preponderante para la calidad y por tanto, de satisfacción; aunado a lo anterior, el capital humano e intelectual (trabajadores, docentes y administrativos), la infraestructura, así como los servicios que ofrece la institución educativa a su comunidad estudiantil, son los elementos vitales que crean ciertas expectativas de la organización; es decir, el alumnado y en consecuencia, el prestigio de la institución [56, 57, 58, 59, 60].

Así mismo, la satisfacción del alumnado es un elemento clave cuando se valora la calidad educativa, ya que representa la eficiencia de los servicios académicos y administrativos en cuanto a su satisfacción con cada una de las unidades de aprendizaje, las interacciones e interrelaciones con sus profesores y compañeros de clase, así como las instalaciones y equipamiento ofrecidos por la institución; con ello, el estudiantado tendrá una visión sustentada en sus percepciones, expectativas y necesidades, mismas que servirán como indicadores para el mejoramiento y desarrollo del programa educativo, tanto en sus gestiones, como en su operatividad [61, 62, 63, 64, 65].

Particularmente, existen mayores exigencias en todos los sectores e instituciones de salud, así como más demandas de los pacientes actuales, por lo que las Instituciones de Educación Superior se ven obligadas a mejorar la formación profesional de los estudiantes en enfermería; para ello, se requiere de una mayor infraestructura, tecnología, equipamiento, así como de capital humano e intelectual capacitado para atender y satisfacer las necesidades del alumnado dentro de las instituciones formadoras de profesionales en este campo [66, 67]. Cabe destacar que la profesión de enfermería a lo largo de la historia ha evolucionado, mismo que la ha conllevado a someterse en procesos de cambios y transformaciones; por ello, en la actualidad, las funciones de las enfermeras y enfermeros son muy complejas, razón por la cual el estudiantado dentro de su formación profesional, no solo requieren conocimientos de diversas ciencias, teorías y prácticas, sino que además, deben adquirir y consolidar valores y normas que permitan que cada alumno adquiera ese sentido de humanidad y empatía por los demás; es decir, una formación integral [68, 69].

Hay que recordar que debido a los progresos científicos y tecnológicos a los que se enfrenta en su vida cotidiana el ser humano, sobretodo en el ámbito de la salud, aunado a una mayor información por parte de los usuarios, se requiere cubrir una mayor demanda en la calidad asistencial, por parte del personal de salud, por lo cual debe existir una estrecha relación entre las instituciones de nivel superior,

sociedad y mercado laboral, con el propósito de contribuir a una adecuada planificación de los planes y programas de estudio, para identificar las insuficiencias que se puedan presentar en la formación académica de los Licenciados en Enfermería, y de esta forma, reestructurar de forma adecuada los conocimientos, habilidades, actitudes y competencias que impacten en el desarrollo social, económico y cultural, y sobre todo para atender las necesidades de los pacientes.

De esta manera, las instituciones educativas de nivel superior deben considerar que los planes de estudio de enfermería representan una entidad establecida para el servicio de la sociedad, por lo que le corresponde dar respuesta a las demandas de sus estudiantados, mediante el desarrollo de servicios que aseguren su posicionamiento en el contexto nacional e internacional, ya que en un entorno globalizado, representa una exigencia de la sociedad; no obstante, muchas instituciones no cuentan con una evaluación sistemática enfocada a la mejora continua en los servicios que ofrece al alumnado, por lo que al analizar esta cuestión, se puede identificar y fortalecer la satisfacción del matriculado con los servicios brindados por las instituciones educativas para su formación profesional [70, 71, 72, 73].

Cuando se relaciona la educación superior con las demandas de la sociedad, algunas de las dimensiones más significativas están asociadas al grado de satisfacción del egresado en su puesto de trabajo, ya que se debe recordar que en toda organización pública o privada es de suma importancia que sus colaboradores cuenten con un elevado grado de satisfacción en su formación, pues ésta repercute en la eficiencia del profesional y las labores a desempeñar; por ello, es vital que toda institución educativa determine el grado de satisfacción de sus alumnos, a fin de conocer la percepción y su sentir en lo que respecta a su formación profesional y humanística [74, 75, 76], no estando exenta la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, ya que si bien es cierto que en la actualidad se ha venido reconociendo su calidad educativa, es importante continuar a la vanguardia e innovar el entorno universitario, en beneficio de toda la comunidad universitaria y de la propia sociedad.

Por tal motivo, las instituciones educativas deben considerar al estudiante como su cliente principal, por lo que deben determinar las expectativas y necesidades del alumnado; ya que las Instituciones de Educación Superior al ser organizaciones de servicio, deben orientarse a mantener y mejorar continuamente la satisfacción de los servicios a los estudiantes, con la finalidad de aportar mayor calidad en los sistemas educativos, mismo que debe repercutir en la evolución de la propia institución en sus procesos y evolución [77, 78].

No se debe olvidar que el grado de satisfacción de los estudiantes es el promotor principal en el quehacer de las IES, cuya función sustantiva es la de formar recursos humanos altamente capacitados para responder a las necesidades que demanda la sociedad; por tanto, es un objetivo primordial que las instituciones consideren para mejorar la calidad educativa. De igual modo, el contexto universitario involucra el proceso enseñanza-aprendizaje, así como la calidad en los servicios de aulas, biblioteca, cafetería, áreas verdes, centro de cómputo, gestiones administrativas, instalaciones deportivas y culturales, etc., las cuales son indispensables para que el proceso de formación profesional sea de manera eficiente y adecuada [79, 80, 81, 82, 83].

Por todo lo anteriormente expuesto, este trabajo de investigación tuvo el propósito de elaborar un instrumento que pudiese evaluar la satisfacción en la formación profesional de los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, considerando sus características y contextualización; para ello, el cuestionario se fundamentó en correlacionar aspectos de motivación, infraestructura y equipamiento, relaciones interpersonales, servicios ofrecidos y rendimiento académico [84] para posteriormente validar el instrumento a través de métodos estadísticos que permita confirmar la medición de la percepción de satisfacción de los estudiantes de enfermería de la institución en cuestión, siendo un instrumento adaptado a su contexto interno y externo, lo cual hace posible que la propia institución determine la calidad educativa que oferta en esta licenciatura y con ello, definir las

estrategias de mejora que se vean reflejadas en la formación profesional de los estudiantes de enfermería.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación se desarrolló en la División Académica Multidisciplinaria de los Ríos (DAMR) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), ubicada en la ciudad de Tenosique de Pino Suárez, Tabasco; México. El instrumento fue aplicado para su validación a una muestra de la población estudiantil de la Licenciatura en Enfermería en la División Académica de Ciencias de la Salud (DACS) de la UJAT, localizada en la ciudad de Villahermosa, Tabasco; México.

El instrumento elaborado se basó en la teoría de los dos factores, la cual se fundamenta en la medición de la satisfacción o insatisfacción mediante diferentes dimensiones en los productos y/o servicios que otorga una organización, a fin de no minimizar la insatisfacción al cliente, ni incrementar su satisfacción, por lo que es necesario definir las dimensiones que se relacionan con la insatisfacción y cuales se relacionan con la satisfacción [85].

El diseño fue de tipo no experimental, ya que no se manipularon variables, sino que la muestra encuestada brindó mediante sus respuestas, sus distintos grados de satisfacción en cada una de las dimensiones evaluadas del constructo, en base a sus experiencias dentro de la institución; además, este estudio fue cuantitativo-descriptivo, puntualizando la percepción de la satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería de la DACS-UJAT, con respecto a los diversos servicios ofrecidos por la institución en su formación profesional, durante el tiempo en que éstos realizan sus estudios de licenciatura, siendo de carácter correlacional de corte transversal, debido a que el alcance del estudio se hizo con variables medidas mediante una escala numérica tipo Likert de cinco puntos (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.), con el propósito de conocer la relación que tiene cada dimensión con el constructo de satisfacción, mismos que fueron medidos en una sola ocasión a través de un cohorte en el tiempo.

La población de estudio fueron los alumnos matriculados de la Licenciatura en Enfermería en los ciclos escolares de quinto al octavo grado de la DACS-UJAT, siendo la muestra conformada por 358 estudiantes: 142 cursando el quinto ciclo, 22 pertenecientes al sexto ciclo, 160 inscritos en séptimo ciclo y 34 cursando el octavo ciclo. Para la selección de los participantes, se realizó un muestreo no probabilístico accidental de sujetos voluntarios de ambos sexos, sin límites de edad, para la aplicación del instrumento, siendo no probabilístico, ya que la aplicación dependió de la aceptación de los profesores a cargo de los diferentes horarios, además de ser accidental debido a que se evaluaron solo alumnos que se encontraron al momento de la aplicación del instrumento.

En este corte, se excluyeron a los alumnos que estuviesen cursando primero, segundo, tercero y cuarto ciclo escolar, debido a la posibilidad de que esta población al momento del estudio, no estén interiorizados completamente con la División Académica o desconozcan los parámetros a medir incluidos en el instrumento; así mismo, fueron eliminados aquellos alumnos que manifestaron el deseo de no responder dicho cuestionario, así como aquellos cuestionarios que no fueron respondidos correctamente o quedaron inconclusos.

El instrumento elaborado fue denominado *Cuestionario para la Evaluación de la Satisfacción del Estudiante* (CESE), mismo que consta de una portada para la presentación del cuestionario, una sección para la obtención de datos sociodemográficos de los encuestados, referente a su edad, sexo, ciclo escolar, licenciatura y turno, con la finalidad de obtener información sobre algunas características de la población de estudio; posteriormente, se presenta la sección con los 108 ítems que lo conforman, mismos que están distribuidos en siete dimensiones, cada una definida y puntualizando sus indicadores (Tabla 1).

Tabla I. Dimensiones y sus definiciones del constructo de satisfacción de los estudiantes en su formación profesional.

Dimensión	Definición	Indicadores	Escala de medición
1. Servicio recibidos	Entorno institucional que otorga condiciones apropiada para la formación profesional, así como el funcionamiento óptimo de los servicios estudiantiles.	Evalúa las necesidades básicas de instalaciones, infraestructura, servicio y seguridad. Consta de 41 ítems.	
2. Apoyos económicos	Constituye la seguridad para que su condición socioeconómica sea considerada y no represente un obstáculo en su proceso formativo.	Evalúa la satisfacción económica y se conforma de 8 ítems.	
3. Identidad y pertinencia	Es lo concerniente a sentirse parte de la institución y tener la aceptación por el hecho de ser alumno, así como de contar con las oportunidades de participar en la vida institucional.	Evalúa la satisfacción emocional y la conforman 13 ítems.	Tipo Likert con una escala de medición de cinco puntos:
4. Relación docente-alumno	Aborda el plan y programas de estudio, la organización del trabajo colectivo e individual, así como la interacción entre docentes y alumnos para lograr un aprendizaje significativo y la apropiación de conocimiento.	Evalúa la relación que hay entre el docente y el alumno, consta de 24 ítems.	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.
5. Superación académica	Definida como la propia autorrealización y crecimiento de cada estudiante en su formación académica intra y extramuros.	Comprende el crecimiento académico y se conforma de 7 ítems.	
6. Desarrollo humanístico	Potencialización de su capacidad de resiliencia para enfrentar retos en su vida personal y profesional con actitudes y aptitudes apropiadas durante su vida universitaria.	Crecimiento humanístico, el cual comprende 9 ítems.	
7. Reconocimientos	Satisfacción del alumno por ser reconocido por la institución por los logros alcanzados en su contexto universitario.	Se reconoce su esfuerzo en sus estudios y consta de 6 ítems.	

Una vez elaborado el instrumento se sometió a una validación por expertos, quienes puntualizaron de acuerdo con su perfil profesional, observaciones en cada enunciado, los cuales fueron analizados para ser corregidos. También, se solicitó la revisión el cuestionario por parte del Comité de Investigación de la DAMR-UJAT, quienes al evaluarlo, procedieron a su aprobación para su aplicación; consecuentemente, se hizo la petición formal a la DACS-UJAT para realizar la aplicación del instrumento en la población estudiantil de interés para esta investigación; posteriormente, de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron los grupos participantes (quinto, sexto, séptimo y octavo ciclo escolar).

No se consideró un tiempo límite para responder el CESE; no obstante, durante su aplicación se estimó un promedio de tiempo entre 30 a 40 minutos, haciendo hincapié con los participantes de responder cada uno de los ítems; ya que la omisión de alguno alteraría los resultados y se tendría que contar con un valor para datos perdidos (0).

El número que se obtuvo fue interpretado a partir de la escala presentada a continuación en la que mediante la valoración de acuerdo con los ítems que conforman cada dimensión, se utilizó una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos, la cual fue desde *Totalmente en desacuerdo* (1) a *Totalmente de acuerdo* (5). Cabe recordar que la escala de Likert permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado, siendo útil en situaciones en las que se pretende que el encuestado matice su opinión; en este sentido, las categorías de respuesta sirvieron para capturar la intensidad del sentir del encuestado hacia dicha afirmación. Para este proceso, se sumó la valoración de cada uno de los ítems que conforman las dimensiones, luego se interpretaron los resultados a partir de la escala de valoración (Tabla 2).

Tabla II. Escala de valoración del cuestionario CESE.

Dimensión	Ítems	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1. Servicios recibidos	1-41	41	42-82	83-123	124-164	164-205
2. Apoyos económicos	42-49	8	9-16	17-24	25-32	33-40
3. Identidad y pertinencia	50-62	13	14-26	27-39	40-52	53-65
4. Relación docente- alumno	63-86	24	25-48	49-72	73-96	97-120
5. Superación académica	87-93	7	8-14	15-21	22-28	29-36
6. Desarrollo humanístico	94-102	9	10-18	19-27	28-36	37-45
7. Reconocimiento	103-108	6	7-12	13-18	19-24	25-30
Satisfacción Total	1 al 108	108	109-2016	217-324	325-432	432-540

De igual forma, se agruparon según la escala Likert, en los valores de cada dimensión y opción de respuesta, de tal forma que se categorizó en: Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo=Insatisfacción; ni de acuerdo ni en desacuerdo=Conforme y De acuerdo y Totalmente de acuerdo= Satisfecho, con sus respectivas valoraciones de acuerdo con cada una de las dimensiones y al valor estimado en la sumatoria (Tabla 3).

Posteriormente, se llevó a cabo la aplicación del instrumento, con la finalidad de recabar la información de interés para el presente estudio y con ello, valorar la fiabilidad del instrumento, medir la satisfacción de los estudiantes encuestados y observar si se presentan relaciones entre las dimensiones que conforman al constructo. Con las respuestas obtenidas, se procedió a realizar los métodos estadísticos pertinentes para las pruebas cuantitativas, utilizando para ello el paquete estadístico SPSS versión 23, procesando los datos sobre el grado de relevancia de los ítems, referente a los indicadores de cada dimensión.

Tabla III. Categorías de la Escala de valoración CESE.

Dimensiones	Insatisfacción	Conforme	Satisfecho
1. Servicios Recibidos	41-82	83-123	124-205
2. Apoyos económicos	8-16	17-24	25-40
3. Identidad y pertinencia	13-26	27-39	40-65
4. Relación Docente-Alumno	24-48	49-72	73-120
5. Superación Académica	7-14	15-21	22-63
6. Desarrollo Humanístico	9-18	19-27	28-45
7. Reconocimiento	6-12	13-18	19-30
Satisfacción Total	108-216	217-324	325-540

Así, se procedió mediante la prueba de Alfa de Cronbach, determinar el coeficiente de fiabilidad del instrumento, mismo que se corroboró mediante una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov; además, se estimó el coeficiente de correlación de Spearman para observar si se presentaban relaciones estadísticas significativas entre las dimensiones. Por otra parte, las variables cualitativas fueron descritas en base a los resultados obtenidos.

Esta investigación se apegó a las consideraciones éticas y legales basadas en el principio del respeto y dignidad de las personas, el derecho a la autodeterminación y manteniendo la confidencialidad, de acuerdo con la Asociación Médica Mundial [86], quien promulgó la Declaración de Helsinki como una propuesta de principios éticos en la que menciona que toda investigación médica en seres humanos debe fundamentarse con los principios científicos aceptados y debe sustentarse con un profundo conocimiento de referencias científicas; de esta forma, cada proyecto de estudio debe describir claramente y ser justificado en un protocolo de investigación, mismo que debe ser enviado para consideración, comentarios, consejo y aprobación del comité de ética de investigación pertinente antes de comenzar el estudio. Así mismo, se resguarda la intimidad de la persona que participe en la investigación y la confidencialidad de su información personal; para ello, se hizo un escrito informativo de consentimiento para garantizar que la información obtenida es protegida, y se obtiene de manera voluntaria.

De igual forma, el Código de Ética para Enfermeras y Enfermeros en México [87], en su Capítulo II, Artículo III; el cual establece mantener una relación estrictamente profesional, en un ambiente de respeto mutuo y reconocimiento de su dignidad, valores, costumbres y creencias. También es considerado lo expuesto en el Capítulo III, Artículo X [88], donde se señala que deben ser aplicados los conocimientos científicos, técnicos y humanísticos; de igual forma, en el Artículo XI en este mismo Capítulo, se menciona que se debe ser imparcial, objetivo y ajustarse a las circunstancias en la que se dan los hechos.

De forma análoga, se consideraron los principios éticos y legales que derivan de la Ley General de Salud en Materia de Investigación [89], donde se enfatiza el criterio al respeto a la dignidad, protección de los derechos y bienestar de cada uno de los participantes, de acuerdo con lo establecido en su Artículo 13 y se dio cumplimiento al Artículo 14, pues el proceso de recolección de datos fue avalados y autorizados el Comité de Investigación de la DAMR-UJAT y de la institución receptora (DACS-UJAT), conforme a los Artículos 21 y 22, se contó con el consentimiento de los participantes fundamentados en un documento escrito; aunado a lo anterior, el instrumento de recolección de datos fue protegido para dar fe a la privacidad de cada uno de los participantes, ya que no se registraron sus nombres como lo indica el Artículo 16; conforme a lo descrito en el Artículo 17, esta investigación se considera sin riesgo, ya que no se emplearon técnicas y métodos de investigación en los que fuera necesario alguna intervención o modificación intencionada.

Además, se consideró la NOM-012-SSA3-2012 [90], donde se establecen los criterios normativos de caracteres administrativos, éticos y metodológicos, que corresponden a la Ley General de Salud y al

Reglamento en Materia de Investigación, siendo obligatorios para solicitar la autorización de proyectos o protocolos con fines de investigación para el empleo de seres humanos, en la cual se indica que toda investigación debe contener su autorización para su desarrollo, una carta de consentimiento informado por parte del Comité, el cual deberá estar integrado por profesionales en materia de investigación de salud, evidencia científica suficiente, informes técnicos, la institución o establecimiento donde se lleve a cabo la investigación, sujeto de investigación, además de ciertos lineamientos contenidos en el proyecto o protocolo de investigación para su aprobación.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con el análisis desarrollado de cada una de las respuestas brindadas por la población estudiantil de la Licenciatura en Enfermería de la DACS-UJAT, se obtuvieron resultados que permiten la descripción de las características sociodemográficas de los encuestados, la fiabilidad del instrumento, las relaciones existentes entre las dimensiones, así como el grado de satisfacción con respecto a la formación profesional de los estudiantes de enfermería.

De acuerdo con los datos sociodemográficos obtenidos, de los 358 encuestados, 80.5% (288 participantes) son del sexo femenino y 19.5% (70 alumnos) pertenecen al sexo masculino, lo cual pone de manifiesto que en este tipo de licenciaturas prevalece una mayor población femenina realizando este tipo de estudios universitarios. Por otra parte, el 39% (139) cursan el quinto ciclo escolar, 7% (26) están en sexto ciclo, 45% (161) se encuentran inscritos en séptimo ciclo y 9% (32) cursan el octavo ciclo. De la población encuestada, el 71% (219) estudian en el turno matutino y el 39% (139) estudian en el turno vespertino, siendo la edad promedio de 20.93 ± 2.181 , con un valor mínimo de 17 años y un máximo de 37 años. Al realizar el análisis de fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, se obtuvieron valores estadísticamente significativos en cada una de las dimensiones, así como el total del constructo de satisfacción (Tabla 4), por lo que se pudo constatar que el instrumento responde de forma confiable a las diversas variables plasmadas en cada ítems y dimensión.

Tabla IV. Estimaciones de los coeficientes Alfa de Cronbach por dimensión/Constructo.

Dimensión	Número de ítems	Alfa de Cronbach
1. Servicios recibidos	41	0.919
2. Apoyos económicos	8	0.824
3. Identidad y pertinencia	13	0.892
4. Relación docente-alumno	24	0.948
5. Superación académica	7	0.826
6. Desarrollo humanístico	9	0.858
7. Reconocimientos	6	.812
Satisfacción Total	108	0.967

Para comprobar la fiabilidad, se aplicó una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, donde se observó que todas las dimensiones tuvieron una distribución normal con un resultado de $p=.200$ (Tabla 5).

Tabla V. Resultados obtenidos en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en el presente estudio.

Hipótesis nula	Sig.	Decisión
La distribución de satisfacción total es normal con media 375.60 y desviación estándar 47.790.	.200 ^{1,2}	Conserve la hipótesis nula
1. La distribución de servicios recibidos es normal con media 133.36 y desviación estándar 20.086.	.200 ^{1,2}	
2. La distribución de apoyos económicos es normal con media 24.56 y desviación estándar 5.855.	.200 ^{1,2}	
3. La distribución de identidad y pertinencia es normal con media 46.33 y desviación estándar 7.525.	.200 ^{1,2}	Rechace hipótesis nula
4. La distribución de relación docente-alumno es normal con media 92.07 y desviación estándar 13.759.	.200 ^{1,2}	
5. La distribución de superación académica es normal con media 27.42 y desviación estándar 3.475	.200 ^{1,2}	
6. La distribución de desarrollo humanístico es normal con media 32.76 y desviación estándar 5.159.	.200 ^{1,2}	
7. La distribución de reconocimiento es normal con media 19.09 y desviación estándar 4.502.	.200 ^{1,2}	

*Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es 0.05; ¹Lilliefors corregido. ²Este es un límite inferior de la verdadera significación.

Una vez obtenidos los resultados anteriores, se procedió a desarrollar el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman, el cual evidenció relaciones positivas significativas entre las dimensiones del instrumento, por lo que se puede deducir que el instrumento en general presenta relaciones positivas significativas con cada una de las dimensiones que lo conforman (Tabla 6).

Tabla VI. Matriz de correlación Spearman referente a cada dimensión y el constructo de satisfacción.

Constructo/Dimensión	ST	SR	AE	IP	RD-A	SA	DH	R
ST	1.000							
SR	.907**	1.000						
AE	.724**	.658**	1.000					
IP	.771**	.619**	.547**	1.000				
RD-A	.789**	.566**	.433**	.574**	1.000			
SA	.585**	.400**	.402**	.450**	.600**	1.000		
DH	.689**	.536**	.470**	.526**	.506**	.468**	1.000	
R	.609**	.543**	.398**	.459**	.391**	.269**	.485**	1.000

*SR: Servicios Recibidos, AE: Apoyos Económicos, IP: Identidad y Pertinencia, RD-A: Relación Docente-Alumno, SA: Superación Académica, DH: Desarrollo Humanístico, R: Reconocimiento, ST: Satisfacción Total.

** La correlación es significativa a nivel 0.01

Por último, se realizó un análisis de frecuencia en la que se obtuvo el porcentaje de cada una de las dimensiones. Al realizar el análisis general sobre la percepción de satisfacción en todo el instrumento, se observó que el 75.05% de los encuestados manifestaron estar satisfechos, 22.24% se sienten conformes y solo el 2.71% están insatisfechos con los servicios que les brinda la institución educativa (Tabla 7).

Tabla VII. Percepción de la satisfacción por cada una de las dimensiones y del constructo.

DIMENSIÓN	INSATISFACCIÓN	CONFORME	SATISFECHO
1. Servicios Recibidos	0.0%	30.8%	69.2%
2. Apoyos Económicos	8.9%	38.5%	52.7%
3. Identidad y pertinencia	0.6%	17.8%	81.7%
4. Relación Docente-Alumno	0.6%	09.5%	89.9%
5. Superación Académica	0.0%	07.1%	92.9%
6. Desarrollo humanístico	1.8%	13.0%	85.2%
7. Reconocimiento	7.1%	39.1%	53.8%
Percepción de Satisfacción	2.71%	22.24%	75.05%

En base a los resultados obtenidos, se puede discutir que:

El instrumento CESE elaborado para medir el grado de satisfacción de 358 estudiantes de la Licenciatura en Enfermería, obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.967, el cual sugiere una alta fiabilidad para responder al constructo, mientras que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, presentó una distribución normal entre las dimensiones, con resultados significativos ($p=0.05$); por su parte, el análisis de correlación de Spearman, evidenció relaciones positivas significativas entre las dimensiones del instrumento ($p=0.01$). De acuerdo con la escala de satisfacción, el 75.05% de los alumnos se sienten satisfechos y el 22.24% conformes, en relación con los servicios recibidos, superación académica, identidad y pertinencia, relación docente-alumno, desarrollo humanístico; no obstante, el 2.71% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos, sobre todo en lo referente con los apoyos económicos, reconocimiento y desarrollo humanístico.

De acuerdo con los datos obtenidos en esta investigación con respecto a la fiabilidad estimada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach y la prueba de normalidad, los resultados concuerdan con diversos estudios realizados; por ejemplo, en España se hizo un instrumento compuesto de siete dimensiones con 32 ítems y un índice de respuesta con escala Likert de cinco puntos, con la finalidad de medir la satisfacción en los estudiantes de enfermería en su proceso formativo, mediante un diseño exploratorio con 80 alumnos. La prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, mostró un comportamiento normal con un nivel de significancia adecuado ($p<0.05$), mientras que el Alfa de Cronbach tuvo un valor de 0.769, el cual es adecuado para su validación, por lo que concluyeron que el instrumento es apropiado para medir en el alumnado el grado de satisfacción en su formación profesional; de hecho, los encuestados manifestaron sentirse satisfechos en lo referente a la formación recibida y atención, destacando la calidad docente y su accesibilidad: sin embargo, señalaron que la infraestructura, el servicio de reprografía y biblioteca, son servicios insatisfechos [91].

De igual forma, se puede afirmar que se obtuvo una alta consistencia de fiabilidad del CESE (Alfa de Cronbach de 0.967), en comparación con otros instrumentos elaborados para el mismo fin; por ejemplo, Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en Educación Superior, basándose en modelos universitarios de México, Puerto Rico, Perú y Venezuela; para ello, aplicaron en una muestra de estudiantes (60) de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo, mediante la adecuación muestral (Determinante=1,633E-05; KMO=0,702), analizando los datos mediante un análisis de factores. Con ello, identificaron seis dimensiones subyacentes a la satisfacción estudiantil: atención del personal, aspectos académicos, empatía, oferta académica, gestión docente y aspectos complementarios, las cuales explican el 67% de la varianza total. Con los resultados obtenidos, concluyeron que la escala de Alfa de Cronbach es fiable (>0.800) y válida, en base a la significancia obtenida en las pruebas estadísticas (5%) para medir la satisfacción estudiantil [92].

En otra investigación desarrollada para determinar la satisfacción de los alumnos en una Institución de Educación Superior en México, mediante el empleo de un instrumento de satisfacción del cliente a nivel universitario (SEU), a través de un estudio exploratorio con un muestreo no probabilístico,

recolectando 163 datos de alumnos de la Ingeniería Industrial, previa demostración de la adecuación muestral ($Determinante=1.01E-10$) y el estadístico KMO (0.909), realizaron un análisis de factores, mediante una rotación Varimax, con lo que identificaron seis dimensiones: aspectos académicos, aspectos administrativos, aspectos complementarios, oferta académica, entorno y empatía, las cuales explican un 67.57% de la varianza total y las pruebas estadísticas mostraron significancia al 5% y el Alfa de Cronbach (>0.70), evidencian la validez y fiabilidad de la escala del instrumento [93].

En otra investigación, se desarrolló la medición del grado de satisfacción del alumnado con respecto a su formación educativa en una universidad pública de Chile, para lo cual se diseñó un cuestionario de satisfacción de estudiantes, basado en los factores que afectan la percepción del servicio educativo. El cuestionario fue aplicado a una muestra de 2,086 alumnos. De acuerdo con los resultados, el Alfa de Cronbach fue de 0.890 y se evidenció una alta satisfacción en general, en base a la percepción de la reputación de la universidad, así como un alto involucramiento de los alumnos en su proceso de aprendizaje. Además, se identificaron niveles de insatisfacción en la calidad del servicio administrativo y el equipamiento e infraestructura, así como en algunas variables del servicio docente, por lo que se concluyó que estas variables miden significativamente el grado de satisfacción de estudiantes en un entorno universitario público, y con ello, se hace posible mejorar la prestación educativa [94].

Mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada a los encuestados, la satisfacción total (media de 375.60 ± 47.790) es significativa ($p=0.05$), por lo que las pruebas realizadas en esta investigación, confirman que el instrumento CESE es idóneos para medir el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios en su formación profesional, ya que tiene alta fiabilidad, en base a los criterios generales y su clasificación que se deben considerar en la elaboración de instrumentos que puedan medir un constructo en particular, el valor de 0.900 es considerado excelente [95].

De acuerdo con las pruebas realizadas, se observó que los alumnos inscritos en la Licenciatura en Enfermería de la DACS, en su mayoría, están satisfechos (75.05%), observándose mayor grado de satisfacción en las dimensiones de superación académica, relación docente-alumno, desarrollo humanístico e identidad y pertinencia, lo cual coincide con un trabajo realizado para 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, con una muestra compuesta por estudiantes de los últimos dos semestres, así como las tres generaciones de reciente egreso. Los resultados mostraron que los sujetos tienen altos niveles de satisfacción con su trayectoria académica en la Universidad en los aspectos relacionados al proceso académico, la docencia, el desarrollo personal y profesional, la implicación con la carrera, así como altos niveles de insatisfacción en lo referente con la organización administrativa [96].

De igual forma, en un estudio diagnóstico-comprensivo hecho con 39 estudiantes, donde mediante un modelo de satisfacción diseñado con cuatro dimensiones: conocimiento e intencionalidad atribuida, valoración de la utilidad atribuida, valoración del proceso y proyección social, las cuales consideran los elementos clave en el aprendizaje y servicio (aprendizajes ciudadanos, aprendizajes personales, aprendizajes curriculares, procesos de reflexión, etc.). El análisis de la información fue mediante una técnica triangulada (cuestionario, entrevista y grupos de discusión), así como por los informantes (estudiantes, profesorado, coordinadores y miembros de entidades). Los resultados mostraron un alto grado de satisfacción del alumnado, siendo la dimensión valoración de la utilidad atribuida la que más ha influido en el resultado, por lo que se puede señalar que los resultados están condicionados por la relación generada entre profesorado, entidades y estudiantes, así como por la posibilidad de vincular la teoría con la práctica [97].

Así, esta investigación responde al cuestionamiento original planteado al inicio y que de acuerdo con los hallazgos encontrados, el instrumento elaborado y validado (CESE) mide y responde de manera

confiable, el grado de satisfacción de los estudiantes, en este caso particular, el matriculado en la Licenciatura en Enfermería de la DACS-UJAT, debido al análisis estadístico, ya que evidencian una alta fiabilidad y muestra las relaciones que pueden presentarse entre las dimensiones; además, se puede obtener la satisfacción en general de los estudiantes con respecto a su formación profesional que brinda la institución educativa, con el propósito de formar capital humano competitivo y mejorar la calidad de los servicios de manera continua.

IV. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos, se pudo concluir que el instrumento CESE (Cuestionario para la Evaluación de la Satisfacción del Estudiante), alcanzó un alto grado de validez superior al noventa por ciento; por lo tanto, se afirma que mide de manera confiable el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que brinda la institución para su formación profesional. Esto se pudo constatar con las pruebas estadísticas realizadas, mismas que confirman que el CESE presenta validez de criterio, tanto concurrente como predictivo; así mismo, se observa una distribución normal significativo ($p=0.05$); de igual forma, se evidenciaron relaciones positivas significativas ($p=0.01$), entre las dimensiones del instrumento.

La importancia de este tipo de investigaciones está vinculada con la necesidad que tienen las organizaciones para generar y contar con información permanente y pertinente sobre su funcionamiento, calidad, desempeño y resultados; lo que permite al sistema universitario, incrementar su propia capacidad de aprendizaje, entender lo que está ocurriendo en su entorno, para innovar y crear estrategias de mejora, así como adquirir una cultura de evaluación sistémica, basada en resultados.

Además, el instrumento aplicado se puede emplear en otros contextos universitarios a nivel nacional e internacional. Cabe señalar que la medición de la satisfacción en la formación profesional basado en los servicios ofrecidos en el ambiente universitario representa una oportunidad para identificar aquellos servicios que no se satisfacen de forma correcta o en su totalidad y con ello, la institución educativa puede desarrollar las acciones pertinentes para la mejora continua de la calidad educativa y así, elevar el prestigio de la institución y estar a la vanguardia.

REFERENCIAS

- [1] Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E.M. y Reyes Pérez, D.E. (2015), Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca, *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*, 13(2), 5-26. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- [2] Alanis Gómez, L., Buentello Martínez, C.P. y Valdez Nisino, I.V. (2022), Análisis de la satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Administración, Contaduría y Derecho en Piedras Negras, Coahuila. *Revista Vincula Tégica EFAN*, 8(5), 164-176. <https://doi.org/10.29105/vtga8.6-374>
- [3] Harvey, L. (2003). Student feedback. *Quality in Higher Education Journal*, 9(1), 3-20. <https://doi.org/10.1080/13538320308164>
- [4] Cledes, M.D., Gan, C.E., Kao, T.H., & Choong, M. (2008). An empirical analysis of customer satisfaction in international air travel. *Innovative Marketing Journal*, 4(2), 49-62. https://www.businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/2229/IM_en_2008_2_Cledes.pdf
- [5] Al-Kandari, N. & Vidal, V.L. (2007). Correlation of the perceived quality of nursing education and academic success with academic level and GPA in nursing students in Kuwait. *Nurse Education Today Journal*, 27(5), 507-514. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2006.08.006>

- [6] Espinoza Venegas, M., Sanhueza Alvarado, O., Ramírez Elizondo, N. y Sáez Carrillo, K. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de enfermería: Análisis de factores personales, académicos e institucionales. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, 34(1), 94-103. <https://doi.org/10.17533/udea.ice.v34n1a11>
- [7] Martínez Linares, J.M., Álvarez Serrano, M.A., Parra Anguita, L. y Romero Sánchez, J.M. (2020). Satisfacción del alumnado con los estudios de grado en enfermería: Estudio descriptivo. *Revista Española de Educación Médica*, 23(2), 55-62. <https://doi.org/10.6018/edumed.448241>
- [8] Lorente Gallego, A.M., García Sánchez, C., López Arroyo, M.J., Echevarría Pérez, P. y Morales Moreno, I. (2009). Satisfacción de los alumnos de enfermería de la Universidad Católica San Antonio (UCAM) sobre su formación práctica: Seminarios en salas de demostraciones y prácticas clínicas. *Revista Enfermería Global*, (17), 1-11. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/n17/17c02.pdf>
- [9] Morales Suárez I, Borroto Cruz R, Fernández Oliva B. (2005). Políticas y estrategias para la transformación de la educación en América Latina y el Caribe. *Revista Educación Media Superior*, 19(1), 1-14. <http://bit.ly/2FnfjzD>
- [10] Douglas, J., Douglas, A. & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education Journal*, 14(3), 251-267. <https://doi.org/10.1108/09684880610678568>
- [11] Agrazal García, J. y Ortega, B. (2018). Satisfacción de estudiantes de enfermería con su formación teórico-práctica. Universidad de Panamá, Sede Azuero. *Revista Enfermería Universitaria*, 15(3), 265-273. <https://www.redalyc.org/journal/3587/358758588005/html/>
- [12] Fonseca da Silva, G., Marinho Chrizostimo, M., y Machado Tinoco Feitosa Rosas, A.M. (2010). El significado de la formación profesional para el graduando de enfermería de la UFF frente a su futuro profesional. *Revista Enfermería Global*, (18), 1-12. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100010
- [13] Duque Oliva, E.J. y Diosa Gómez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Revista Suma de Negocios*, 5(12), 180-191. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70040-0)
- [14] González Chordá, V.M., Maciá Soler, L. y Cervera Gasch, Á. (2014). Satisfacción académica en estudiantes de enfermería de primer año: Influencia de factores socioeducativos. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(4), 641-647. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3401.2467>
- [15] Martínez Gallegos, M., Flores, D. y Méndez Rivero, E. (2017). Satisfacción de los estudiantes de enfermería en sus prácticas clínicas. *Revista de Educación y Desarrollo*, 40, 35-42.
- [16] Gento Palacios, S. y Vivas Gracia, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/17108>.
- [17] Salinas Gutiérrez, A. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39-55. <https://www.calameo.com/read/00524517803986dc2a22d>
- [18] Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- [19] Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E.M. y ReyesPérez, D.E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Electrónica Iberoamerica de Calidad y Eficiencia en el Cambio Educativo*, 13(2), 5-26. <http://bit.ly/2cQQN9p>

- [20] Pérez Herrera, L.C., Aguilar Mora, A.A. y Zavala Luján, L.I. (2019). Validación de un cuestionario para medir la satisfacción académica en estudiantes de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 27(1), 21-27.
- [21] Marcelino Ramos, A., Tomaszewski Barlem, J.G., Lerch Lunardi, V., Devos Barlem, E.L., Silva da Silvera, R. & Saraiva Bordingnon, S. (2015). Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. *Revista Texto e Contexto em Enfermaria*, 24(1), 187-95. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072015002870013>
- [22] Papastavrou, E., Dimitriadou, M., Tsangari, H. & Andreou, Ch. (2016). Nursing student's satisfaction of the clinical learning environment: A research study. *BMC Nursing Journal*, 15(44), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12912-016-0164-4>
- [23] Joji, O. (2010). Building customer satisfaction model by JCSI. *Marketing Journal*, 30(1), e028. <https://doi.org/doi.org/10.7222/marketing.2010.028>
- [24] Mukherjee, S.P. (2019). Measurement of customer satisfaction. In Quality. Mukherjee S.P. (Editor), [2019th Edition, pp. 157-178]. Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-981-13-1271-7_8
- [25] Zea, M., Morán Chiquito, D., Vergara Romero, A. y Jimber del Río, J.A. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes. *Res Non Verba: Revista Científica*, 12(2), 146-178. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>
- [26] Mankiw, G.N. (2012), La teoría de la elección del consumidor. En principios de economía [6^{ta} Edición, pp. 439-465]. McGraw Hill. https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/1613/Economia_Principios_de_6taedicion_Gregory_M.pdf
- [27] Marzo, J.C., Martínez Tur, V., Ramos, J. y Peiró, J.M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: Respuesta a algunos interrogantes. *Revista Psicothema*, 14(4), 765-770. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72714412.pdf>
- [28] Duque Oliva, E.J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- [29] González Bolea, L., Carmona Calvo, M.A. y Rivas Zapata, M.A. (2008). ¿Por qué hay que medir la satisfacción del cliente? En Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. [1^{ra} Edición, pp. 1-13]. EGONDI Artes Gráficas, S.A. <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
- [30] Srivastava, M. & Rai, A.K. (2013). Investigating the mediating effect of customer satisfaction in the service quality-customer loyalty relationship. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction & Complaining Behavior*, 26(3), 95-109. <https://jcsdcb.com/index.php/JCSDCB/article/view/141/0>
- [31] Guesalaga, R. & Pitta, D. (2014). The importance and formalization of service quality dimensions: a comparison of Chile and the USA. *Journal of Consumer Marketing*, 31(2), 145-151. <https://doi.org/10.1108/JCM-08-2013-0660>
- [32] Azman, I. & Yusrizal, S. (2016). Service quality as a predictor of satisfaction and customer loyalty. *Scientific Journal of Logistics*, 12(4), 269-283. DOI: 10.17270/J.LOG.2016.4.7
- [33] Lizano Flores, E. y Villegas Huamani, A.R. (2019). La satisfacción del cliente como indicador de calidad. [Trabajo de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú]. Repositorio UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3
- [34] Silva Treviño, J.G., Macías Hernández, B.A., Tello Leal, E. y Delgado Rivas, J.G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- [35] Johnson, M.D. & Fornell, C., (1991), A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 12, 267-286.

- [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(91\)90016-M](https://doi.org/10.1016/0167-4870(91)90016-M)
- [36] Pärassuraman, A.P., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1991), Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48.
https://www.researchgate.net/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service?enrichId=rgreq-6609d9b6a4a481a8dcad71388f35aaff-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzIyNTA4NDE0MztBUzoxMjEzNzU2NzUxMjk4NTZAMTQwNTk0OTYyNDk0MQ%3D%3D&el=1_x_2&_esc=publicationCoverPdf
- [37] Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: Satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service, Industry Management*, 6(5), 53-71.
<https://sci-hub.se/downloads/2019-01-19//d9/johnston1995.pdf>
- [38] Carmona Lavado, A. y Leal Millán, A.G. (1998), La teoría de los dos factores en la satisfacción al cliente. *Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4, 53-80.
<https://idus.us.es/server/api/core/bitstreams/fafbf8b6-18ff-4020-a976-1bb20a4a3d6e/content>
- [39] Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejía, A. y Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*, 5 (9), 261 -274.
- [40] Chuyma Huilca, A., Berrocal Villega, S., Mendoza Hidalgo, M.L. y Romero Díaz, A.D. (2021). Evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, Perú. Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, 8(No. Especial), 8-18.
<https://revistainclusiones.org/pdf2/20%20Chuyma%20et%20al%20VOL%208%20NUM%20ESPECIAL%20ENERO%20MARZO%202021%20REVINC.pdf>
- [41] Universidad de Deusto. (2007). Competencias específicas y enfoques de enseñanza, aprendizaje y evaluación. En reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina. P. Beneitone, C. Esquetini, J. González, M. Marty Maletá, G. Siufi y R. Wagenaar (Editores). [1^{ra}. Edición, pp. 71-290]. Publicaciones de la Universidad de Deusto.
https://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/TuningLAIII_Final-Report_SP.pdf
- [42] Vallaes, F. (2014). La responsabilidad social universitaria: Un nuevo modelo universitario contra la mercantilización. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, V(12), 105-117.
<https://www.redalyc.org/pdf/2991/299129977006.pdf>
- [43] Araque Jaramillo, W. (2018). La responsabilidad social universitaria como organización. *Revista Educación Superior y Sociedad*, 29, 17-42. <https://www.redalyc.org/journal/2150/215067134003/html/>
- [44] Kerrigan Richard, G. (2020). La formación técnico profesional y sus desafíos. En Cambio tecnológico: Desarrollo y demanda de habilidades digitales y ajustes en la oferta de educación y formación en Chile. [1^{ra}. Edición, pp. 23-32]. Organización de las Naciones Unidas (ONU).
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ffcb9174-f2d0-45f5-9bca-9a3b6e25677a/content>
- [45] Morante Ríos, E.A. (2022). La Responsabilidad Social Universitaria: Retos y perspectivas en el siglo XXI. RCS: *Revista de Ciencias Sociales*, III(177), 107-122.
<https://www.redalyc.org/journal/153/15374228008/html/>
- [46] Araya Castillo, L. y Gorrochategui, N.L. (2024). El rol de las universidades en un nuevo contexto de la educación superior. *Revista Interciencia*, 49(11), 629.
https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2024/11/0B-EDITORIAL_v49n11-es.pdf
- [47] Andrade Paco, J., Nava Ortega, M.J. y Valverde Núñez, J. (2009). La educación continua como proceso de formación académica en los alumnos egresados de las instituciones de educación superior en el estado de Sonora (México). *Revista Contabilidad y Negocios*, 4(8), 57-62.
<https://www.redalyc.org/pdf/2816/281621776008.pdf>
- [48] Cuevas Jiménez, Adrián (2016). La educación superior ante los desafíos sociales. *Revista Alteridad*, 11(1), 101-109. <https://www.redalyc.org/journal/4677/467746763008/html/>

- [49] Rodríguez Pérez, I. (2018). Formación profesional de los egresados y su inserción en el mercado laboral. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7), 1-16 epub. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/download/626/658/2475&ved=2ahUKewiNzYqXitONaxW6DEQIH WY4LtoQFnoECBwQAQ&usg=AOvVaw3yswapYQ9LPjTdwchx-Qru>
- [50] Hernández García, O.E. y Padilla González, L.E. (2019). Expectativas de los estudiantes hacia la educación superior: Influencia de variables familiares, personales y escolares. *Revista Sociológica*, 34(98), 221-251. <https://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v34n98/2007-8358-soc-34-98-221.pdf>
- [51] García Ancira, Claudia, & Treviño Cubero, Arnulfo. (2020). Las competencias universitarias y el perfil de egreso. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(1), 1-15 epub. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v8n1/2308-0132-reds-8-01-3.pdf>
- [52] Barata Raposo, M.L. y Baptista Alves, H.M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y no Lucrativo*, 1(1), 73-88. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1418918>
- [53] Collado Ruano, J., Madroñero Morillo, M. y Álvarez Gonzalez, F. (2018). Educación transdisciplinar: Formando en competencias para el buen vivir. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 26(100), 619-644. <https://doi.org/10.1590/s0104-40362018002601487>
- [54] Tejedor Tejedor, F. (2018). La evaluación del profesorado como estrategia de mejora de la calidad de la enseñanza universitaria. *Revista de Educación y Derecho*, 17, 1-19. <https://goo.gl/eoKdhv>
- [55] Estrada García, A. (2020). Los principios de la complejidad y su aporte al proceso de enseñanza. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 28(109), 1012-1032. <https://www.redalyc.org/journal/3995/399565425012/html/>
- [56] González López, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial. *RELIEVE: Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1), 83-96. <https://www.redalyc.org/pdf/916/91690105.pdf>
- [57] Medrano, A., Fernández, M. & Pérez, E. (2014). Computerized assessment system for academic satisfaction (ASAS) for first-year university student. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 12, 541-562. <https://doi.org/10.14204/ejrep.33.13131>
- [58] Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E.M. y Reyes Pérez, D.E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- [59] Surdez Pérez, E.G., Sandoval Caraveo, M.C. y Lamoyi Bocanegra, C.L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- [60] Mancilla Martínez, A.M., Ángeles de Jesús, J.C. y Orosco Plat, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Revista Integración Académica en Psicología*, 7(21), 71-81. <https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Satisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>
- [61] Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Revista Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704
- [62] Arriaga, M. (2015). El diagnóstico educativo, una importante herramienta para elevar la calidad de la educación en manos de los docentes. *Revista Atenas*, 3(31) 63-74. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047207007>

- [63] Díaz, J. (2015). Re-significación y re-conceptualización de la categoría calidad educativa: una nueva mirada, una nueva perspectiva. *Revista Colombiana de Educación*, (68) 173-194.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413638648008>
- [64] Palominos Belmar, P.I., Quezada Llanca, L.E., Osorio Rubio, C.A., Torres Ortega, J.A. y Lippi Valenzuela, L.M. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *RIES: Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VII(18), epub.
<https://www.ries.universia.unam.mx/index.php/ries/article/view/180/715>
- [65] Peralta Mazariago, E.R. y Silva Payró, M.P. (2019). Análisis de la satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior de México. *Revista Atenas*, 4(48), 144-157.
<https://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/320/519>
- [66] Pico Benítez, S.A. (2018). Incidencia de la satisfacción de las necesidades en el rendimiento académico de los estudiantes de Enfermería. *ORBIS: Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 40(14), 5-16.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7148333>
- [67] Muñiz Granoble, G.J., García Martínez, M.A., Rodríguez Orozco, C.L., Sánchez Hernández, C.A., Sandra Toledo, L.B. y Rebolledo Malpica, D.M. (2019). Competencias del ser y hacer en enfermería: Revisión sistemática y análisis empírico. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(2), epub.
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3339/450>
- [68] Agrazal García, J. y Ortega, B. (2018). Satisfacción de estudiantes de enfermería con su formación teórico-práctica. Universidad de Panamá, Sede Azuero. *Revista Enfermería Universitaria*, 15(3), 265-273.
<https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/509>
- [69] Falcones Benalcázar, M.J. y Sosa Bone, M.P. (2022). La satisfacción de los estudiantes de enfermería: Un reto en la formación integral universitaria. *Revista Científica Hallazgos 21*, 7(3), 273-283.
<http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>
- [70] Lorente Gallego, A.M., García Sánchez, C., López Arroyo, M.J., Echevarría Pérez, P. y Morales Moreno, I. (2009). Satisfacción de los alumnos de enfermería de la Universidad Católica San Antonio (UCAM) sobre su formación práctica. Seminarios en salas de demostraciones y prácticas clínicas. *Revista Enfermería Global*, 17, 1-11 epub. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/n17/17c02.pdf>
- [71] Merchán, M.G., Buenaño Barrionuevo, I. y Robalino Izurieta, G. (2016). El seguimiento a graduados, instrumento auxiliar para la construcción del currículo. Experiencia en la carrera de enfermería de la Universidad de Cuenca. *UCUENCA: Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca*, 34 (1), 12-22.
<https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/medicina/article/view/965>
- [72] Montijo Arriola, A.L., Cortés Hernández, M., Quintana Zavala, M.O., García Puga, J.A., Figueroa Ibarra, C. y Valle Figueroa, M.C. (2020). Nivel de satisfacción de estudiantes de licenciatura en enfermería ante la simulación clínica. *Revista Sanus*, 5(13), e143.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n13/2448-6094-sanus-13-00002.pdf>
- [73] Puicón Chávez, E.R. (2021). Nivel de satisfacción y formación profesional en estudiantes de enfermería de la Universidad de Murcia. *Revista Científica Curae*, 4(1), epub. <https://doi.org/10.26495/curae.v4i1.1897>
- [74] Pecina Leyva, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7), 1-14 epub.
<https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/download/639/697/2553&ved=2ahUKewiau4XfwNWNAXVsJUQIHUu4MfMQFnoECDMQAQ&usq=AOvVaw0RcTM1QynRYJ64N15jIwND>
- [75] Fernández Izaguirre, W.E., Robles Mansilla, B.E. y Sajami Macalupu, D.A. (2019). Satisfacción de los estudiantes sobre la formación profesional en la Escuela Profesional de Enfermería Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao 2019. [Tesis de Licenciatura, Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, Lima Perú]. Repositorio UNAC. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5460>

- [76] Chávez Valencia, E.J. y Arévalo Marcos, R.A. (2023). Satisfacción de los estudiantes sobre la formación profesional en Enfermería de una Universidad Peruana. *LATAM: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4), 848–859. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1263>
- [77] Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Revista Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704
- [78] Moreno Tello, M., Prado Moncivails, E. N. y García Avendaño, D.J. (2013). Percepción de los estudiantes de enfermería sobre el ambiente de aprendizaje durante sus prácticas clínicas, *Revista Cuidarte*, 4(1), 444-449. <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/3/5>
- [79] Salinas Gutiérrez, A. y Martínez Camblor, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *SOCIOTAM: Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(1), 163-192.
<https://www.redalyc.org/pdf/654/65417108.pdf>
- [80] Bustos, G.J., Zapata, M. y Ramírez Valdivia, M.T. (2008). Más allá de la gestión estratégica en educación superior: Aplicación del cuadro de mando integral. *Revista OIKOS*, 12(26), 95-114.
<http://edicionesucsh.cl/oikos/>
- [81] Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J.A. y Martínez Camblor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis exploratorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39-55. <https://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- [82] Vergara Schmalbach, J.C. y Quesada Ibargüen, V.M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v13n1/v13n1a7.pdf>
- [83] Guadarrama Guadarrama, E., Álvarez Orozco, M.E., Jaimes Cortés, D., Gómez Martínez, V., Madin Juárez, B. y Arreola Acevedo, A.A. (2023). Satisfacción en la formación académica en licenciados en enfermería de una universidad pública. *Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 8122-8135.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8387
- [84] Elliot, K. & Shin, D. (2002), Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept, *Journal of Higher Policy and Management*, 24(2), 197-209.
<https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>
- [85] Carmona Lavado, A. y Leal Millán, A.G. (1998), La teoría de los dos factores en la satisfacción al cliente. *Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4, 53-80.
<https://idus.us.es/server/api/core/bitstreams/fafbf8b6-18ff-4020-a976-1bb20a4a3d6e/content>
- [86] Asociación Médica Mundial (1964), Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (AMM): Principios éticos para las investigaciones médicas con participantes humanos.
<https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- [87] Secretaría de Salud y Subsecretaría de Innovación y Calidad (2001). Capítulo II: De los deberes de las enfermeras para con las personas. Códigos de ética para las enfermeras y enfermeros de México. [1ra. Edición, pp. 15-16]. Secretaría de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. <https://amdeu.com.mx/images/codigo.pdf>
- [88] Secretaría de Salud y Subsecretaría de Innovación y Calidad (2001). Capítulo III: . De los deberes de las enfermeras como profesionistas. Códigos de ética para las enfermeras y enfermeros de México. [1^{ra}. Edición, 16 p.]. Secretaría de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. <https://amdeu.com.mx/images/codigo.pdf>

- [89] Secretaría de Gobierno. (1984). Ley General de Salud en Materia de Investigación. Diario Oficial de la Federación. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4652777&fecha=07/02/1984#gsc.tab=0
- [90] Norma Oficial Mexicana 012-SSA3-2012. Criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. Diario Oficial de la Federación.
https://salud.edomex.gob.mx/istem/docs/inv_salud/NOM-012-SSA3-2012.pdf
- [91] Lepiani Díaz, I.L., Dueñas Rodríguez, M., Medialdea Wandossell, M.J. y Bocchino, A. (2013). Satisfacción de estudiantes de enfermería con el proceso formativo adaptado al espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Enfermería Docente*, 101, 22-28. <https://www.index-f.com/edocente/101pdf/101-022.pdf>
- [92] Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en Educación Superior. *Revista Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- [93] Candelas Zamorano, C.O., Gurruchaga Rodríguez, M.E., Mejías Acosta, A. y Flores Ávila, L.C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 5(9), 261-274.
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/104566>
- [94] Palominos Belmar, P.I., Quezada Llanca, L.E., Osorio Rubio, C.A., Torres Ortega, J.A. y Lippi Valenzuela, L.M. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública de Chile, *RIES: Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130
- [95] George, D. & Mallery, P. (2016). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. [4th Edition, 232 p.]. Allyn & Bacon.
<https://knowledgezone.home.blog/wp-content/uploads/2019/05/wp-1558033893715.pdf>
- [96] Hernández Velázquez, C.A., Lara García, B., Ortega Medellín, M.P., Martínez González, M.G. y Avelino Rubio, I. (2010), Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*, 15, 35-46.
https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/15/015_Hernandez.pdf
- [97] Folgueiras Bertomeu, P., Luna González, E. y Puig Latorre, G. (2011), Aprendizaje y servicio: Estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios, *Revista de Educación*, 362, 1-17.
<https://www.zerbikas.es/wp-content/uploads/2015/09/0401FOLapr.pdf>