



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
RESPECTO A LA FORMACIÓN Y LOS SERVICIOS QUE
OFRECE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA
UNAM.2018.

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

C I R U J A N A D E N T I S T A

P R E S E N T A:

ANERIS RUBÍ JAIMES VILLANUEVA

TUTORA: C.D MARÍA CONCEPCIÓN RAMÍREZ SOBERÓN



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Conceptos de satisfacción.....	7
2.2 Satisfacción estudiantil	8
2.3 El contexto de la calidad universitaria	10
2.4 Evaluación de la satisfacción estudiantil	15
2.5 Factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes	16
2.6 Estrategias para elevar la Satisfacción estudiantil Universitaria.....	17
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
4. JUSTIFICACIÓN	19
5. OBJETIVOS	20
5.1 Objetivo general	20
5.2 Objetivos específicos	20
6. METODOLOGÍA	21
6.1 Material y método.....	21
6.2 Tipo de estudio.....	21
6.3 Población de estudio	21
6.4 Muestra	21
6.5 Criterios de inclusión	22
6.6 Variables de estudio	22
6.7 Variable independiente y variable dependiente	24
6.8 Operacionalización de las variables	25
6.9 Análisis de la información.....	28
7. RESULTADOS	32
8. CONCLUSIONES	66
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXO 1	74

A MIS PADRES:

Con todo mi corazón y amor, les doy gracias por su esfuerzo, su ejemplo y por ser la principal fuente de mis motivaciones. No fue fácil llegar hasta aquí, pero con su comprensión y apoyo nos encontramos a un paso de llegar a la meta. Sus esfuerzos son impresionantes y su amor para mí es invaluable.

A MIS NEECHAN´S:

Por ser la razón de mi vida. A quienes deseo siempre éxito y felicidad. Gracias por su apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento. Por tantos animes y openings para sobrellevar las dificultades de este proceso, de la carrera universitaria y de la vida.

PEDRITO, CAS Y SERCH:

Su afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad. Por tantas sonrisas que han creado en mí a lo largo de 7 años y todos los momentos que hemos compartido hasta ahora. Son los mejores aún en la distancia.

DRA. MÓNICA BECERRA:

Gracias por hacer mis sueños realidad. Por darme la gran oportunidad de mi vida al abrirme las puertas de su consultorio y brindarme el apoyo para que éste y otros proyectos fueran posibles. Sin su confianza nada de esto hubiera sido posible. Gracias Doctora Moni por ser mi ejemplo e inspiración. Mi más grande admiración, agradecimiento y cariño a usted y su familia.

DR. SERGIO HERNÁNDEZ:

Mi admiración y respeto para el mejor Maestro y Ser Humano. Gracias por convertir los momentos amargos de la vida en algo dulce. Por su paciencia, por compartir sus conocimientos, vivencias y por supuesto, sus enseñanzas. Agradezco la oportunidad de formar parte no sólo de su equipo, también de su familia.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO:

Por darme la oportunidad de ser parte de ella. Me dio la bienvenida y las oportunidades para estudiar el bachillerato y mi carrera. Gracias por abrirme las puertas del conocimiento, por la gran experiencia y orgullo de pertenecer a la Máxima Casa de Estudios.

DRA. CONCHITA Y DRA. ARCELIA MELÉNDEZ:

Quiénes me apoyaron y me brindaron su atenta colaboración en todo el proceso de elaboración de este proyecto y sus acertadas correcciones.

Al Seminario de Epidemiología y Salud Pública por aceptarme y ser parte de la culminación de mi formación profesional dentro de la UNAM.

1. INTRODUCCIÓN

La Facultad de Odontología de la UNAM, es una institución universitaria reconocida a nivel nacional e internacional como una entidad educativa de calidad en la formación de profesionistas capacitados para generar y difundir el conocimiento necesario para la superación del país.

En la actualidad, la falta de presupuesto universitario es una limitante para el funcionamiento de las instituciones educativas; sin embargo, el esfuerzo humano que se genera dentro de la UNAM ha superado tales dificultades para mantenerse en la búsqueda de la excelencia académica. Basándose en lo anterior, se puede decir que a pesar de la calidad que posee, aún faltan medidas y políticas que ayuden a mejorar los servicios prestados por la UNAM.

Una facultad en la que sus estudiantes se encuentren insatisfechos influye en el rendimiento profesional, genera baja productividad y presenta la disminución del bienestar subjetivo, la satisfacción y la felicidad. De ahí que, la evaluación que los estudiantes realicen sobre su propia experiencia durante su estancia en la Facultad de Odontología, será de interés para comprender algunas necesidades. Los resultados que aquí se presentan pueden ayudar a conocer mejor el perfil de los estudiantes y su experiencia universitaria.

Se examinará qué aspectos de la experiencia educativa de un alumno son más importantes para influir en el grado de satisfacción. Los resultados muestran que "la organización académica", "la infraestructura y los servicios universitarios" y la "enseñanza que brindan los profesores" tienen un fuerte impacto en la satisfacción de un alumno con su experiencia educativa general. Los resultados también sugieren que se requiere enfatizar diferentes aspectos de la experiencia educativa de un estudiante.

2. MARCO TEÓRICO

Las universidades son instituciones de vital importancia, ya que es en ellas donde ocurre el proceso de formación de los estudiantes que participan en la adquisición de sus conocimientos, con la finalidad de obtener una formación profesional que les ayude a desenvolverse tanto en el mercado laboral de su preferencia como en sus relaciones cotidianas. Según la UNESCO (1998: 10), “la calidad de las universidades es el referente más importante para juzgar el desarrollo de estas instituciones”.¹

Las universidades poseen una larga historia de compromiso con el mundo y la sociedad. Las instituciones de educación superior son centros de formación, investigación y transmisión de conocimiento que además suponen un motor estratégico en el escenario productivo y económico de cualquier nación (Estudio GUNI, 2013). Las universidades deben satisfacer a sus distintos públicos debido a la gran influencia que ejercen en la sociedad y su potencial para contribuir al desarrollo humano y social (figura 1).²

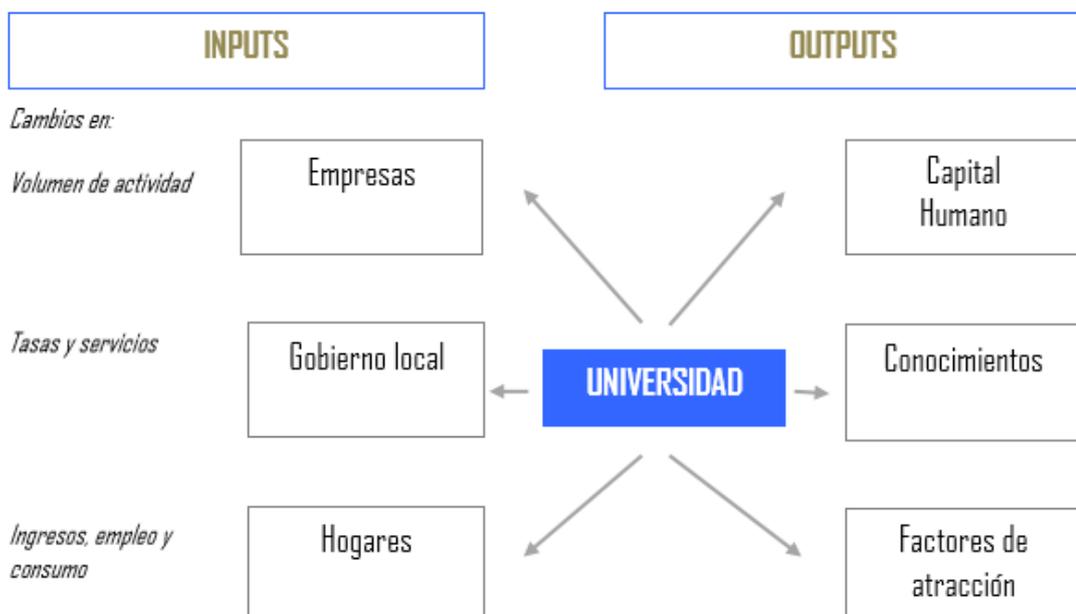


Figura 1. Impacto de la universidad en el entorno económico y social.

2.1 Conceptos de satisfacción

Según Gento y Vivas (2003) la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación.³

La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, basándose en su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o actitud, este es el factor que se debe determinar como un indicador de la calidad de una institución educativa.³

Para Domínguez (2006), satisfacción se define conceptualmente como “el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto”.

Satisfacción tiene como sinónimos alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento, entre muchas otras. Y como antónimos, desagrado, disgusto, descontento o tristeza, y desde luego, insatisfacción.³

La satisfacción no es un proceso, se percibe como un fin; en cambio las experiencias y expectativas se viven como proceso reflexivo. La satisfacción es un indicador que encuentra su unidad en un segundo orden, en la ponderación de los diversos ámbitos de la experiencia. Está relacionada con la evaluación en distintos ámbitos de diversa naturaleza (ingreso, redes sociales, estados afectivos, etc.).⁴

La “satisfacción” es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción y de sus intereses, a pesar de presentar limitaciones en su investigación.⁵

La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.⁶

2.2 Satisfacción estudiantil

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y qué falta para llegar a cumplir con las expectativas de unos y de otros.⁶

Esto da paso a la definición sobre la satisfacción estudiantil, como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.⁷

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos; por ello es importante que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, las interacciones con sus profesores y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado, ya que está enfocada más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades.⁵ Figura 2.



Figura 2. Modelo teórico general del comportamiento del estudiante universitario.²

Kotler y Fox (1995) sugieren que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con sus programas académicos, pero están menos satisfechos con los servicios de apoyo tales como asesoramiento académico y orientación profesional.⁸

El grado de satisfacción de los estudiantes se relaciona con la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas e intereses; así, se define Satisfacción Estudiantil como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.⁹

2.3 El contexto de la calidad universitaria

Las universidades desempeñan un papel fundamental como motor de la sociedad debido a la importancia e impacto en distintas esferas como la formación, la innovación, el desarrollo, el empleo o el bienestar social. Las instituciones de educación superior tienen un lugar destacado dentro de la sociedad basada en el conocimiento y goza de reconocimiento por parte de sus integrantes como pilar fundamental de generación de capital humano (figura 3).²

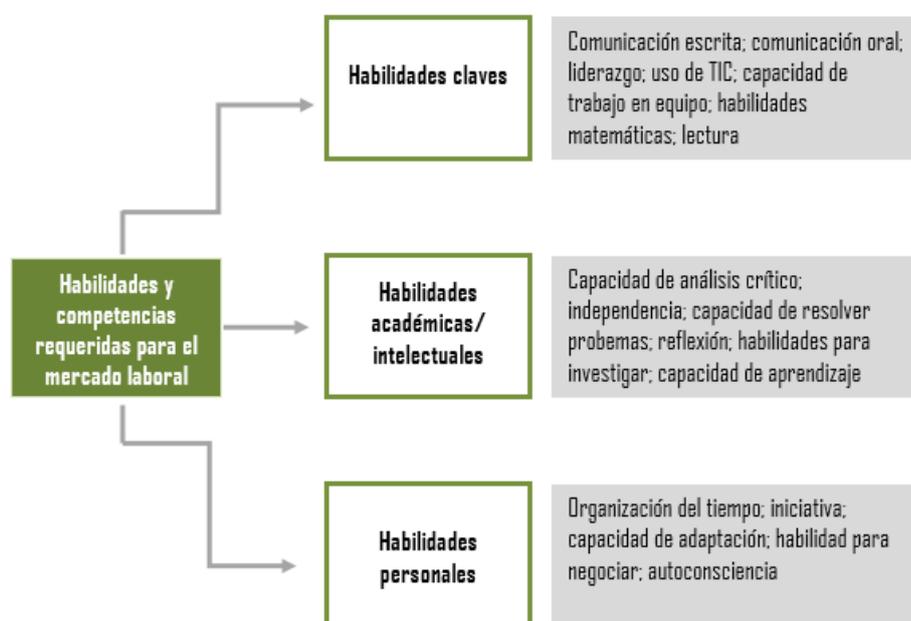


Figura 3. Habilidades y competencias requeridas para el futuro laboral.

Si se considera a la universidad como una empresa, la cual ofrece productos terminados a la sociedad, se supone que con las características que la misma demanda, la sociedad sería “el cliente”, y la calidad podría ser medida a través de sus egresados o los empleadores de los mismos. Los empleadores y la sociedad serían un cliente externo para la universidad, los cuales abren espacios para el empleo de los futuros egresados, quienes poseen conocimientos adecuados a nuevas realidades, esta situación le da permanencia a la universidad y prestigio que le permiten demostrar que este círculo productivo funciona con la eficacia y eficiencia correspondientes.³

Si la universidad quiere formar profesionistas de calidad tiene que medir la calidad en el proceso; cuando estos son estudiantes, pues de nada serviría tratar de evaluar la calidad de la educación una vez que se ha enfrentado con la realidad del empleo y no ha podido desempeñar las tareas que le son inherentes a su formación, de aquí suceden dos cosas, la empresa lo capacita o se regresa a la universidad lo que resultaría penoso.³

La universidad se plantea como empresa, del tipo ‘empresa de servicios’, aparte de las ventajas relativas al autofinanciamiento, proyección social y demás, se pueden suponer riesgos importantes, sobre todo cuando la calidad de la formación académica parece ocupar un segundo plano.¹⁰

Puesta la universidad al servicio de la sociedad de consumo queda sujeta a las leyes del mercado y, entonces, la universidad pasa a cubrir, las demandas del mercado y de ofrecer ‘servicios’, gestionarlos, administrarlos y venderlos.¹⁰

La calidad ha sido definida como el grado de excelencia del producto en relación con las normas objetivas, mientras que la satisfacción del

consumidor aparece después del consumo, expresado como el grado de cumplimiento de las expectativas previas (cuadro 1).⁸

Cuadro 1. Dimensiones de calidad percibida de servicio en la educación superior.			
Bigné, Moliner, Vallet y Sánchez [32]	<ul style="list-style-type: none"> •Tangibilidad •Fiabilidad •Seguridad •Empatía •Capacidad de respuesta 	Owlia y Aspinwall [22]	<ul style="list-style-type: none"> •Actitud •Contenido •Recursos académicos •Competencia
Casanueva, Peribañez y Rufino [28]	<ul style="list-style-type: none"> •Actitudes personales •Competencia expositiva •Aspectos objetivos de preparación y evaluación •Formalidad •Demandas de esfuerzo 	Camisión, Gil y Roca [38]	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de servicios •Dimensión funcional del profesorado •Dimensión técnica del profesorado •Accesibilidad y estructura docente •Tangibilidad • Apariencia física de los proveedores de servicio • Otros servicios
Joseph y Joseph [29]	<ul style="list-style-type: none"> • Programa •Reputación académica •Aspectos físicos/Coste •Oportunidades de carrera •Localización • Tiempo • Otros 	Kwan y Ng [31]	<ul style="list-style-type: none"> • Contenido del curso • Instalaciones • Evaluación •Servicio de asesoramiento •Comunicación con la universidad • Preocupación de los profesores por los estudiantes •Actividades sociales
LeBlanc y Nguyen [30]	<ul style="list-style-type: none"> •Contacto personal con el profesorado •Reputación • Evidencia física •Contacto personal con el personal 	Oldfield y Baron [60]	<ul style="list-style-type: none"> •Elementos esenciales (requisitos) •Elementos deseables (aceptables) •Elementos funcionales

	administrativo •Currículum •Capacidad de respuesta •Facilidad de acceso		
Li y Kaye [34]	• Tangibilidad • Fiabilidad • Seguridad • Empatía • Capacidad de respuesta	Capelleras y Veciana [35]	• Actitudes y comportamiento del profesorado • Competencia del profesorado • Contenidos del plan de estudios de la titulación • Instalaciones y equipamientos • Organización de la enseñanza

A menudo los conceptos de calidad en el servicio y satisfacción se confunden. En el ámbito de los servicios de salud Woodside et al., (1989) plantearon la satisfacción del estudiante como una forma de actitud, ya que es el reflejo de lo mucho que a un estudiante le gusta o le disgusta el servicio después de haber tenido la experiencia en la universidad. Ellos identificaron que la satisfacción se da en función de la calidad percibida del servicio. No obstante, calidad del servicio y la satisfacción se comprenden como constructos diferentes.¹¹

Álvarez-González (2008) señala que uno de los elementos clave de la calidad en la universidad es “adoptar un compromiso firme con la evaluación para mejorar aquellos aspectos que son susceptibles de mejora”. Evidentemente, el único medio de evaluación no es la opinión de los estudiantes, pero ésta debe tenerse en cuenta también, puesto que ellos son el objeto de la institución y no sólo en relación a unos determinados elementos o aspectos de la vida universitaria, sino a todos aquellos que incidan directa o indirectamente en su calidad educativa, por lo que la evaluación de la satisfacción del estudiante en relación a la

orientación y la tutoría universitaria se convierte en una necesidad para la mejora de la Educación Superior.¹²

Los estudios de satisfacción de los estudiantes universitarios son importantes porque influyen directamente en la disminución de las tasas de fracaso y abandono, además de proporcionar información importante para la mejora de la actividad docente (Howell y Buck, 2012).¹²

Las universidades públicas, además de los diferentes problemas que forman parte de la sociedad actual; por ejemplo, el crecimiento en el número de estudiantes, envejecimiento del perfil docente, desplazamiento de los docentes, cuestionamientos sociales sobre el rol del Estado en su sostenibilidad, validez del conocimiento, han experimentado en los últimos años restricciones financieras, lo cual les ha limitado su campo de acción, incidiendo tal situación en su quehacer y proyección. Desde esta perspectiva, llama la atención el aspecto financiero, pues la universidad pública, por su propia naturaleza, tiene la obligación de retribuirle a la sociedad la inversión hecha; esto debe reflejarse en el proyecto social, de manera que la población obtenga, por intermedio de estas instituciones, las transformaciones sociales necesarias para la inserción laboral y educativa más inclusiva.¹²

El ámbito de la administración se considera prioritario para que las universidades enfrenten los retos de la posmodernidad. En este sentido, se requiere de respuestas rápidas y pertinentes ante los cambios del entorno.¹²

2.4 Evaluación de la satisfacción estudiantil

Hasta ahora la evaluación de la satisfacción por parte de los estudiantes se refería principalmente a la evaluación del docente de cada materia, dejando de lado la evaluación de otros elementos que están directamente relacionados con la calidad educativa, tales como los recursos a disposición de los estudiantes y los procesos de apoyo y orientación, exceptuando algunos estudios y evaluaciones de proyectos específicos, como los de Marchena et al. (2010) o Tobajas y De Armas (2010), entre otros.¹³

Las instituciones de educación superior, como cualquier otra organización de servicio, ha de estar orientada a mantener y mejorar continuamente la satisfacción de los servicios a los clientes, contribuyendo a la mejora de los sistemas educativos, a la evolución de la universidad en sus procesos y, en general, para hacer posible su progreso.⁹ Figura 4.

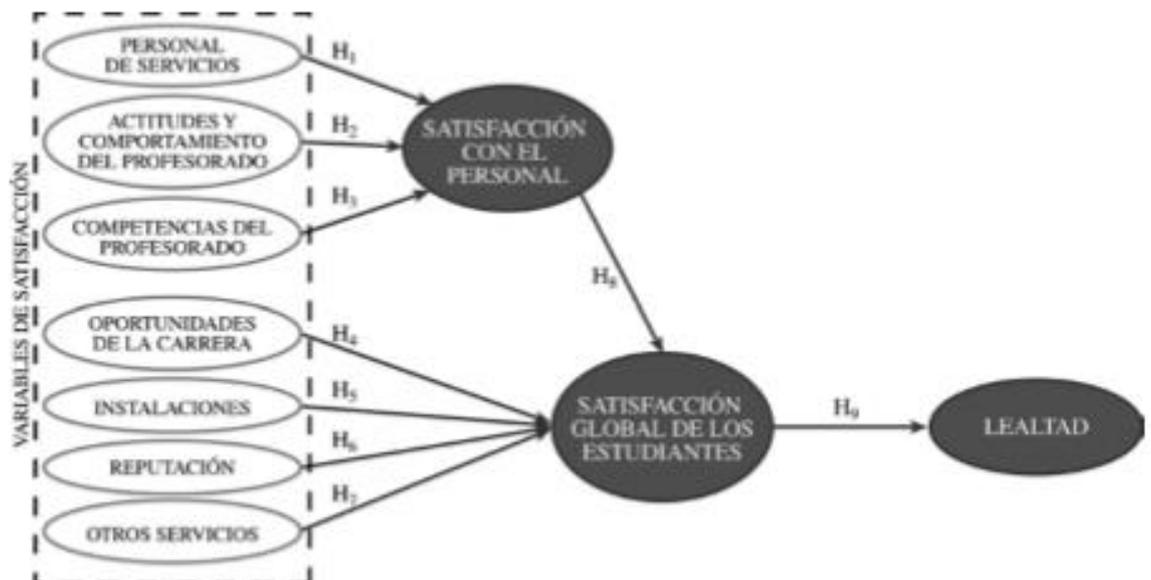


Figura 4. Modelo de relaciones.⁸

Los cuestionarios de opinión aplicados a los estudiantes, son el medio más empleado en muchas universidades del mundo, a pesar de sus limitaciones. El motivo principal de la actividad docente es el aprendizaje de los estudiantes, por lo cual la valoración que éstos lleven a cabo del desempeño docente, es de gran utilidad para el diseño de programas de intervención, que busquen impactar en el mejoramiento de su calidad.¹⁴

2.5 Factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes

Los Factores reales se refieren a los docentes y alumnos, la calidad de educación se realiza a través de la enseñanza-aprendizaje, sin alumnos y docentes, no se puede hablar siquiera de la calidad de educación.¹⁵

Los Factores básicos, se pueden entender como la cualidad de los docentes y de los alumnos. Se definen como factor básico porque es la base sobre la cual otros factores podrán generar influencia, es un factor relativamente más independiente. Las cualidades de docentes y de alumnos incluyen cualidades físicas, psicológicas, ideológicas, profesionales, cualidades de capacidad, de competencia, de conocimientos y etc.¹⁵

Los factores fluidos se refieren a los factores que afectan la calidad de educación de una manera fluida, es decir, esos factores tienen más posibilidad de variarse. Principalmente se refieren al currículo, contenido de enseñanza, métodos de enseñanza y etc.¹⁵

Los Factores sólidos se refieren principalmente a las instalaciones (hardware) de enseñanza, que ofrecen una base material para la abaja del límite básico, este factor se convierte en un factor decisivo para la educación (Figura 5).¹⁵

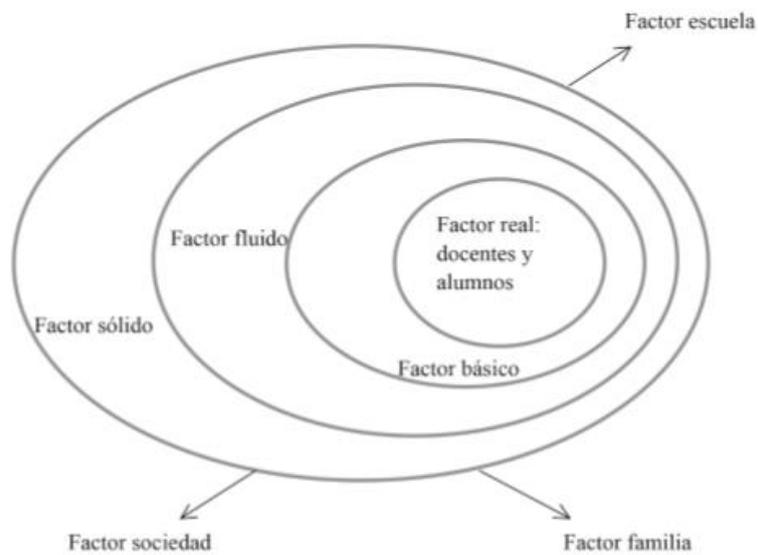


Figura 5. Capas de los factores.

2.6 Estrategias para elevar la Satisfacción estudiantil Universitaria

1. Consolidar nuevos modelos educativos y metodologías de enseñanza que impulsen la excelencia y la calidad para refrendar las certificaciones.
2. Dar seguimiento a programas de mejoramiento del profesorado, a efecto de que la institución cuente con una plantilla mejor preparada y con perfil deseable, que realice estudios de posgrado y de actualización.
4. Analizar y actualizar los criterios de evaluación y los indicadores de monitoreo de la función docencia, a efecto de cumplir con los estándares establecidos y que sean susceptibles de ser comparados con los referentes internacionales.
5. Cuidar las modernas instalaciones con que se cuenta y facilitar la estancia estudiantil en ellas y su uso. ¹⁶

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

No se conoce el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la formación y los servicios que ofrece la Facultad de Odontología de la UNAM.

No existen estudios recientes del grado de satisfacción de los estudiantes; por lo que la pregunta de justificación es:

¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la formación y los servicios que ofrece la Facultad de Odontología de la UNAM?

4. JUSTIFICACIÓN

En la revisión de la literatura de investigación académica no se encontraron estudios del grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la UNAM. De esta forma, el presente estudio podría constituir una primera visión, a este nivel de publicación, de lo que es la calidad del servicio en esta institución.

Examinará el impacto que diversos factores de una experiencia educativa universitaria tienen en la satisfacción general de los estudiantes; mediante la elaboración, aplicación y validación de un cuestionario de evaluación del grado de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Odontología de la UNAM, para lo que se utilizará un modelo de ecuaciones estructurales, para identificar y analizar los principales factores de satisfacción en la enseñanza superior. Por tanto, este estudio permitirá conocer aquellos factores que determinan la satisfacción de los estudiantes, para posteriormente proponer un modelo de medición que explique estos determinantes y las consecuencias de ésta en los alumnos de la Facultad de Odontología de la UNAM.

Las evaluaciones realizadas por los estudiantes son una fuente de información útil sobre el desempeño de sus docentes, las habilidades básicas que le han proporcionado, la organización de actividades formativas y la frecuencia con la que utilizan la infraestructura y los servicios que brinda la Facultad. Se deben considerar estos factores cuando a partir de cuestionarios de estudiantes, contestados de manera anónima, se desea tomar decisiones buscando incidir en el mejoramiento de la calidad educativa e institucional.

Dado que este estudio se centra en analizar el proceso de enseñanza-aprendizaje y experiencia escolar universitaria, el estudiante es el principal referente de la educación dada por la Universidad Nacional Autónoma de México.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción que los estudiantes tienen respecto a la formación y los servicios que ofrece la Facultad de Odontología de la UNAM.

5.2 Objetivos específicos

Determinar el grado de satisfacción de los alumnos con los contenidos teóricos de las materias, la relación entre lo visto en clase y la aplicación en la práctica, organización de cursos complementarios, programas de tutoría, claridad del reglamento, atención de los directivos y atención del personal administrativo.

Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes con la organización de actividades formativas: culturales y deportivas.

Determinar el grado de satisfacción y con qué frecuencia los estudiantes utilizan la infraestructura y los servicios que ofrece la Facultad de Odontología de la UNAM.

6. METODOLOGÍA

6.1 Material y método

Se evaluaron 67 alumnos de la Facultad de Odontología de la UNAM, inscritos en el 61° Seminario de Titulación, mediante un cuestionario de satisfacción respecto a la formación y los servicios que ofrece la institución.

Se diseñó un cuestionario que consta de seis secciones: 1) datos generales del alumno, 2) grado de satisfacción con la enseñanza, 3) grado de satisfacción con las habilidades de aprendizaje, 4) grado de satisfacción con la organización académica, 5) grado de satisfacción con la infraestructura y servicio universitario y 6) evaluación final.

6.2 Tipo de estudio

Descriptivo. Transversal

6.3 Población de estudio

Alumnos inscritos en el 61° Seminario de Titulación de la Facultad de Odontología de la UNAM en el período comprendido entre el 30 de julio y 26 de octubre del 2018.

6.4 Muestra

67 alumnos encuestados

6.5 Criterios de inclusión

Todos los alumnos que acuden al 61° Seminario de Titulación de la Facultad de Odontología de la UNAM en el período comprendido entre el 30 de julio y 26 de octubre del 2018.

6.6 Variables de estudio:

- Satisfacción
- Enseñanza
- Organización académica
- Actividades culturales y deportivas
- Infraestructura
- Servicio universitario
- Sexo
- Edad
- Promedio
- Trabajo
- Tiempo de trabajo
- Grado máximo de estudios deseado
- Grado máximo de estudios de padres

Tabla 1. Variables de estudio

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VID	Númérico	2	0	Identificación	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
2	VSEXO	Númérico	1	0	Sexo	{1, Femenin...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
3	V3PROM	Númérico	3	2	Promedio de Li...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
4	VTA	Númérico	2	0	Trabaja actual...	{0, No}...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
5	VTT	Númérico	2	0	Tiempo emple...	{1, Medio ti...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
6	VGM	Númérico	1	0	Grado máximo ...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
7	VEP	Númérico	2	0	Grado máximo ...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
8	VEM	Númérico	2	0	Grado máximo ...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
9	VE1	Númérico	1	0	El dominio que ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VE2	Númérico	1	0	Las estrategias...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VE3	Númérico	1	0	Los recursos di...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VE4	Númérico	1	0	Las estrategias...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VE5	Númérico	1	0	La asesoría ac...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VHA1	Númérico	1	0	Escritura	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VHA2	Númérico	1	0	Lectura	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VHA3	Númérico	1	0	Comunicación ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VHA4	Númérico	1	0	Comunicación ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VHA5	Númérico	1	0	Habilidades de...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VHA6	Númérico	1	0	Organización d...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VHA7	Númérico	1	0	Trabajo individ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VHA8	Númérico	1	0	Trabajo en equ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VHA9	Númérico	1	0	Tolerancia	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VOA1	Númérico	1	0	Los contenidos...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VOA2	Númérico	1	0	La relación ent...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VOA3	Númérico	1	0	Organización d...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VOA4	Númérico	1	0	Programas de t...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VOA5	Númérico	1	0	La claridad del ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VOA6	Númérico	1	0	Atención de lo...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
29	VOA7	Númérico	1	0	Atención del p...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
30	VADC1	Númérico	1	0	Diversidad de ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
31	VADC2	Númérico	1	0	Diversidad de ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
32	VACD3	Númérico	1	0	Espacios para r...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
33	VADC4	Númérico	1	0	Equipamiento y...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
34	VISU1A	Númérico	1	0	Aulas (Satisfac...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
35	VISU2A	Númérico	1	0	Clínicas (Satisf...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
36	VISU3A	Númérico	1	0	Centro de cóm...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
37	VISU4A	Númérico	2	0	Laboratorios (S...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
38	VISU5A	Númérico	1	0	Baños (Satisfac...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
39	VISU6A	Númérico	1	0	Biblioteca (Sati...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
40	VISU7A	Númérico	1	0	Auditorio (Satis...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
41	VISU8A	Númérico	1	0	Sala 3D (Satisf...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
42	VISU9A	Númérico	1	0	Áreas verdes (S...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
43	VISU10A	Númérico	1	0	Cafetería (Sati...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
44	VISU11A	Númérico	1	0	Áreas deportiv...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
45	VISU12A	Númérico	1	0	Programa de b...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
46	VISU13A	Númérico	1	0	Seguridad en ...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
47	VISU1B	Númérico	1	0	Aulas (Frecuen...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
48	VISU2B	Númérico	1	0	Clínicas (Frecu...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
49	VISU3B	Númérico	1	0	Centro de Cóm...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
50	VISU4B	Númérico	1	0	Laboratorios (F...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada

51	VISU5B	Numérico	1	0	Baños (Frecuen...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
52	VISU6B	Numérico	1	0	Biblioteca (Frec...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
53	VISU7B	Numérico	1	0	Auditorio (Frec...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
54	VISU8B	Numérico	1	0	Sala 3D (Frecue...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
55	VISU9B	Numérico	1	0	Áreas verdes (F...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
56	VISU10B	Numérico	1	0	Cafetería (Frec...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
57	VISU11B	Numérico	1	0	Áreas deportiv...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
58	VISU12B	Numérico	1	0	Programa de b...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
59	VISU13B	Numérico	1	0	Seguridad en e...	{1, Nunca}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
60	VBEF1	Numérico	1	0	Bachillerato el...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
61	VEF2	Numérico	1	0	Área	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
62	VEF3	Numérico	1	0	El campus	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
63	VEF4	Numérico	1	0	Mi experiencia...	{1, Muy insa...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
64	VP1	Numérico	1	0	Me inscribiría ...	{0, No}...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
65	VP2	Numérico	1	0	Recomendaría ...	{0, No}...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
66	VP3	Numérico	1	0	Me siento orgu...	{0, No}...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
67	VEdad	Numérico	2	0	Edad	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada

Fuente directa

6.7 Variable independiente y variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN

VARIABLES INDEPENDIENTES:

Institución: Enseñanza, organización académica, actividades culturales y deportivas, infraestructura y servicio universitario.

Alumnos: Edad, sexo, promedio, trabajo, tiempo de trabajo y habilidades de aprendizaje

Material: Cuestionario de satisfacción

6.8 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Indicadores
Variable Dependiente Satisfacción	Nivel del estado de ánimo de una persona sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas.	Resultado de la experiencia del alumno con respecto a su formación en la Facultad de Odontología de la UNAM.	Nominal	Formación y servicios que ofrece la Facultad de Odontología de la UNAM.
Variables independientes Enseñanza	Transmisión de conocimiento, experiencias y habilidades o hábitos a una persona que no los tiene.	Técnicas y evaluación impartidas por los docentes.	Ordinal	Profesores, estrategias de enseñanza, recursos didácticos, estrategias de evaluación, asesoría académica.
Infraestructura	Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios	Apariencia de las instalaciones, equipos y materiales necesarios para	Ordinal	Aulas, clínicas, centro de cómputo, laboratorios, baños, biblioteca,

	para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.	el desarrollo de la formación profesional.		auditorio, sala 3D, áreas verdes, cafetería, áreas deportivas.
Servicios universitarios	Conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de los universitarios.	Actividades que permiten la continuidad de la educación superior.	Ordinal	Programa de becas seguridad en el campus.
Habilidades de aprendizaje	Destrezas de las que dispone una persona para aprender.	Capacidad del alumno para aplicar las destrezas adquiridas y mejorar la práctica odontológica.	Ordinal	Escritura, lectura, comunicación verbal, comunicación asertiva, habilidades de investigación, organización de tiempo, trabajo individual, trabajo en equipo, tolerancia.
Organización académica	Proceso administrativo de una institución educativa.	Satisfacción de los estudiantes con respecto a los conocimientos y atención mostrados por	Ordinal	Contenidos teóricos, curso complementario, programa de tutorías, reglamento, atención de los

		el personal administrativo y docente.		directivos, atención administrativa.
Edad	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.	Período de vida en el que se encuentran los estudiantes inscritos en el 61° Seminario de Titulación.	Cuantitativa	Edad en años expresada por los estudiantes
Sexo	Características biológicas y fisiológicas que definen al hombre y la mujer.	Características físicas que diferencian a los estudiantes y permite clasificarlos como hombres y mujeres.	Nominal	Género expresado por los estudiantes.
Promedio	Valor característico de una serie de datos cuantitativos.	Factor que determina el rendimiento universitario.	Cuantitativo	Promedio de Licenciatura expresado por los estudiantes.
Trabajo	Todo tipo de acción realizada por el hombre.	Actividades que realizan los estudiantes para solventar sus necesidades primarias.	Nominal	El estudiante expresa si trabaja o no trabaja actualmente.
Tiempo de trabajo	Es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución de	Tiempo que los estudiantes dedican al trabajo.	Ordinal	El estudiante determina si trabaja medio tiempo o tiempo completo.

	un trabajo.			
Grado académico máximo	Distinción dada por una institución educativa al terminar exitosamente algún programa de estudios.	Máximo reconocimiento de la formación educativa que los estudiantes desean obtener.	Nominal	Licenciatura Diplomado Maestría Doctorado Postdoctorado Posgrado

6.9 Análisis de la información

Se aplicó el cuestionario de satisfacción de estudiantes a 67 alumnos inscritos en el 61° Seminario de Titulación de la Facultad de Odontología de la UNAM en la escala de Likert. A partir de los patrones de respuestas obtenidos a la opinión de los estudiantes con el grado de satisfacción respecto a la formación y los servicios que ofrece la Facultad de Odontología de la UNAM, tales como enseñanza, habilidades de aprendizaje, organización académica, infraestructura y servicio universitario; se realizó un análisis descriptivo de los ítems planteados al respecto.

Las diferentes categorías fueron representadas en forma ordenada, expresadas en términos de frecuencia y porcentaje válido por categorías. De esta forma, se obtuvo una distribución en la frecuencia a través de la cual se describieron los valores obtenidos por cada variable, además de presentar de forma general los diferentes tipos de respuestas otorgadas por los estudiantes respecto a su satisfacción estudiantil.

Se realizó un análisis estadístico con Office Excel 2010, basado en el análisis de tablas lo cual permitió calcular y analizar los valores.

Tabla 2. Variables universales.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Identificación	67	1	67	34.00	19.485
Sexo	67	1	2	1.25	.438
Promedio de Licenciatura	67	6.88	9.32	8.0955	.51689
Trabaja actualmente	66	0	2	.48	.533
Tiempo empleado en el trabajo	66	0	2	.53	.638
Grado máximo que deseas obtener	67	0	7	4.10	2.119
Grado máximo de estudios padre	67	0	11	4.58	2.075
Grado máximo de estudios madre	67	2	11	4.97	1.784

Fuente directa

En la Tabla 2 se muestran los valores mínimos y máximos de las variables universales y de las características generales de los estudiantes evaluados, así como la media de cada uno de ellos.

Como se observa en la tabla la media del promedio de licenciatura es de 8.0955. El promedio mínimo es 6.88 y el promedio máximo es 9.32.

En la categoría Trabaja actualmente y Tiempo empleado en el trabajo se codificó como: (1) Si trabaja y (2) No trabaja. Se eliminaron dos valores que no correspondían con los resultados.

El grado de estudios máximo deseado revela las oportunidades que brinda la UNAM sobre las oportunidades de Posgrado.

Para evaluar el grado máximo de estudios de los padres se siguió la siguiente codificación:

- 1 No estudió
- 2 Primaria
- 3 Secundaria
- 4 Preparatoria/Bachillerato
- 5 Carrera técnica
- 6 Licenciatura
- 7 Especialidad
- 8 Maestría
- 9 Doctorado
- 10 Postdoctorado
- 11 Posgrado

El grado máximo de estudios del padre el valor mínimo fue No estudió y el grado máximo corresponde a Posgrado.

El grado máximo de estudios de la madre el valor mínimo fue Primaria y el grado máximo corresponde a Posgrado.

En ambas categorías la media corresponde a la opción Preparatoria/Bachillerato.

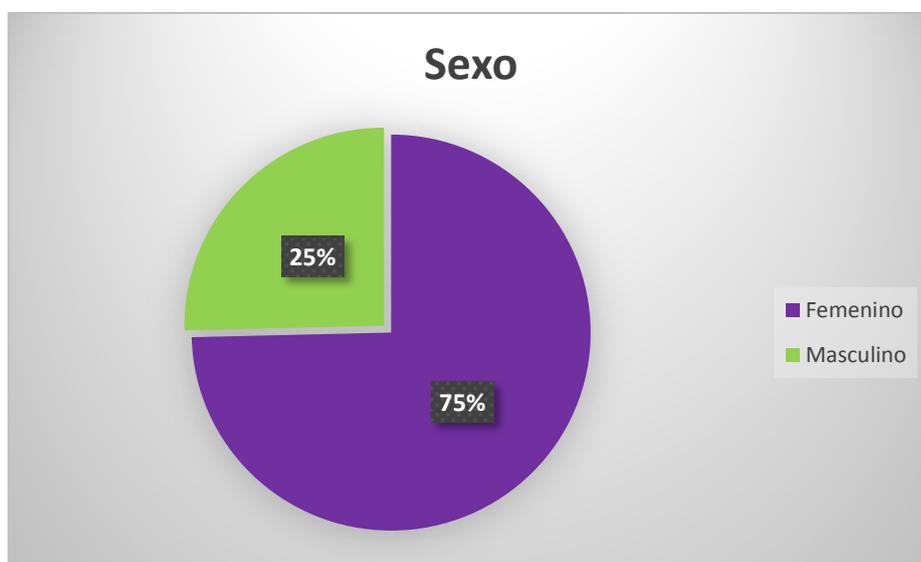
Cinco de los ítems que evalúan la satisfacción de la enseñanza se encuentran relacionados con el servicio brindado por los docentes, concretamente con el dominio sobre sus materias, las estrategias de enseñanza y evaluación, recursos didácticos y asesoría académica. Los resultados obtenidos señalan que los estudiantes se encuentran satisfechos con las competencias teóricas y prácticas del profesorado.

La satisfacción global también depende de la satisfacción con el personal administrativo; por lo que la disposición, competencia y trato son factores determinantes en la evaluación.

El factor infraestructura y servicios universitarios posee 13 preguntas ítems relacionadas con la comodidad de las instalaciones dentro y fuera de la Facultad, orden, limpieza, calidad del equipo y seguridad dentro del campus. Estas se dividen en la evaluación de la satisfacción y la evaluación de la frecuencia en cada una de las áreas y los servicios.

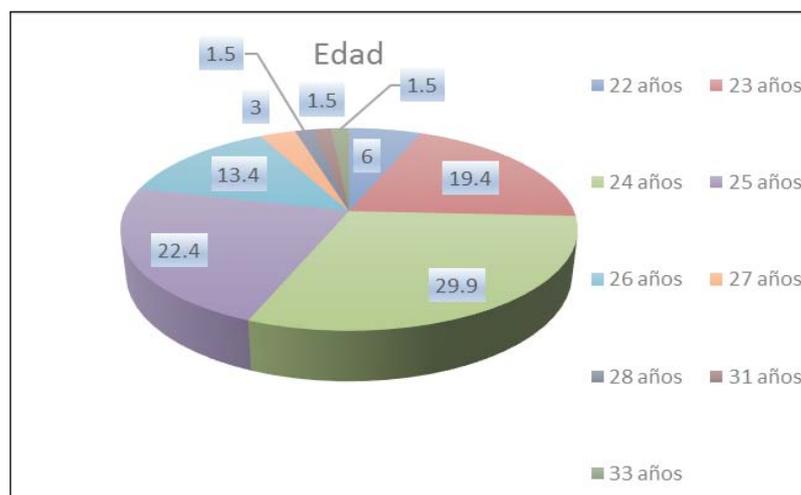
La evaluación final consta de siete ítems, con los que se evalúa el grado de satisfacción de acuerdo a la educación universitaria y la experiencia como estudiante en la UNAM.

7. RESULTADOS



Gráfica 1. 50 alumnos corresponden al sexo femenino y 17 al sexo masculino. Esto indica que el 75% son mujeres y el 25% son hombres.

Fuente directa



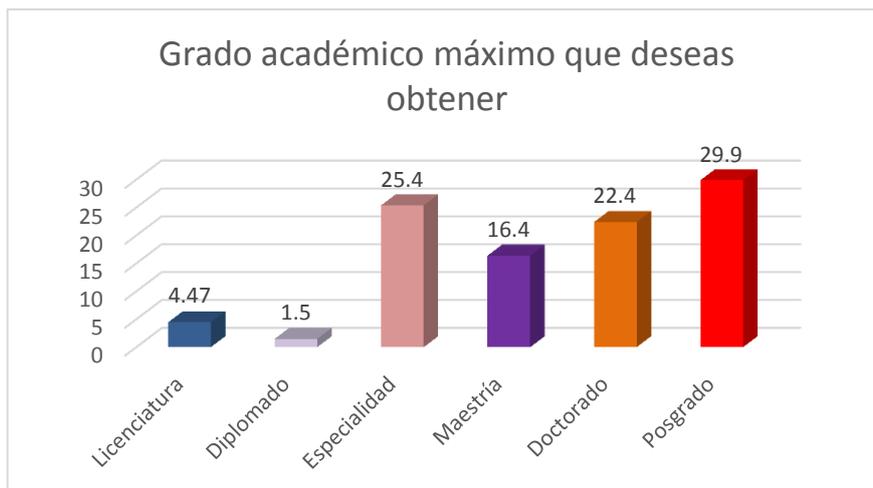
Gráfica 2. 4 estudiantes tienen 22 años (6%), 13 tienen 23 años (19.4%), 20 tienen 24 años (29.9%), 15 tienen 25 años (22.4%), 9 tienen 26 años (13.4%), 2 tienen 27 años (3%), 1 tiene 28 años (1.5%), 1 tiene 31 años (1.5%) y 1 tiene 33 años (1.55%). Fuente directa



Gráfica 3. 37 estudiantes no trabajan (55%) y 30 si trabajan actualmente (45%). Fuente directa



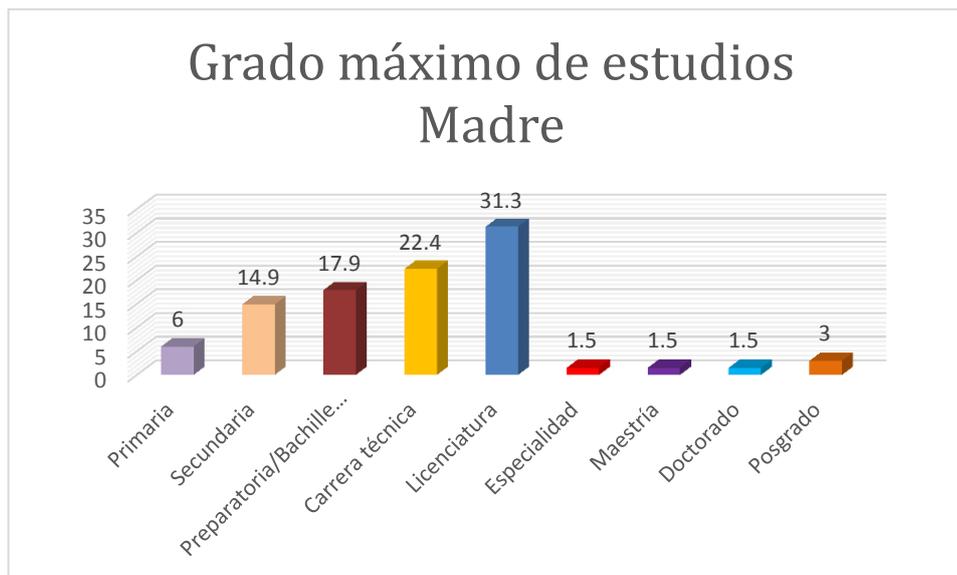
Gráfica 4. De los 30 estudiantes que trabajan, 25 trabajan medio tiempo (83%) y 5 trabajan tiempo completo (17%). Fuente directa



Gráfica 5. 3 estudiantes desean obtener Licenciatura como grado máximo (4.47%), 1 alumno desea Diplomado (1.5%), 17 desean Especialidad (25.4%), 11 estudiantes Maestría (16.4%), 15 estudiantes Doctorado (22.4%) y 20 lo definen como Posgrado (29.9%). Fuente directa



Gráfica 6. De los 67 estudiantes, 4 no respondieron el ítem (6%), 5 de los padres tienen la Primaria como grado máximo (7.5%), 12 la Secundaria (17.9%), 10 la Preparatoria/Bachillerato (14.9%), 24 Licenciatura (35.8%), 2 padres tienen Especialidad (3%), 1 Maestría (1.5%), 1 padre tiene Doctorado (1.5%) y 1 Posgrado (1.5%). Fuente directa

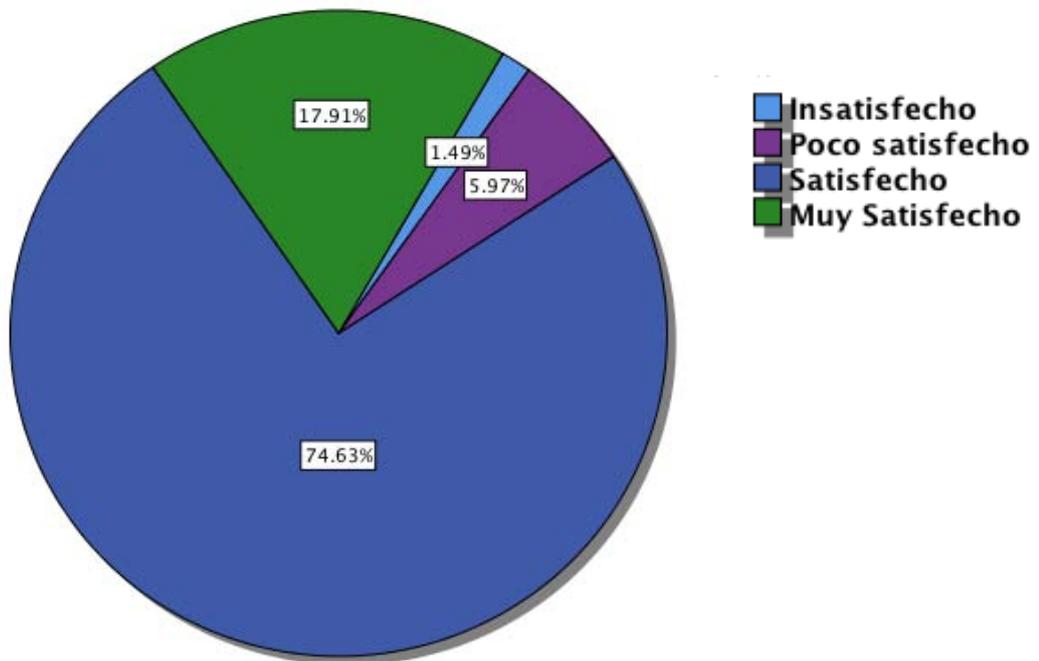


Gráfica 7. 4 madres tienen la Primaria como grado máximo de estudios (6%), 10 la Secundaria (14.9%), 12 la Preparatoria/Bachillerato (17.9%), 15 madres tienen Carrera técnica (22.4%), 21 Licenciatura (31.3%), 1 Especialidad (1.5%), 1 madre estudió Maestría (1.5%), 1 Doctorado (1.5%) y 2 Posgrado (3%). Fuente directa

Enseñanza

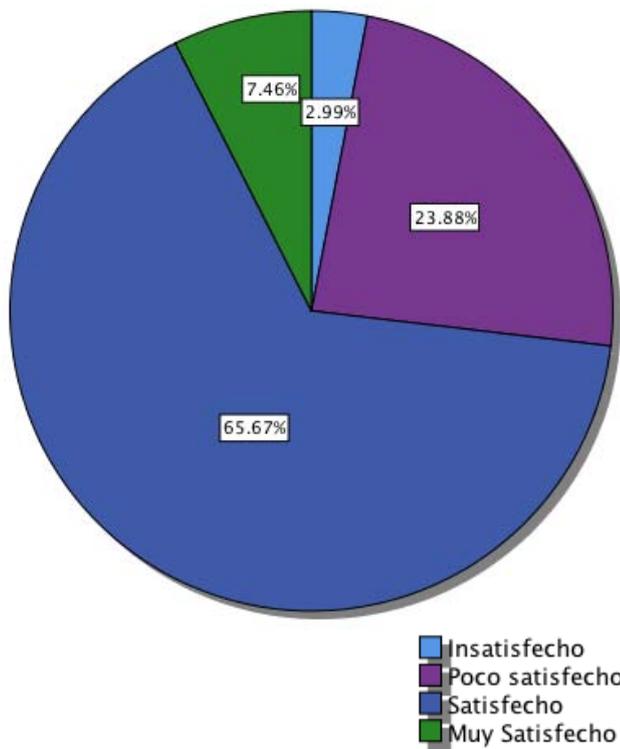
¿Qué tan satisfecho estás con la enseñanza que te han brindado tus profesores de acuerdo con los siguientes aspectos?

El dominio que tienen los profesores sobre su materia



Gráfica 8. El 74.63% de los estudiantes se encuentran satisfechos con el dominio que tienen los profesores sobre su materia, el 17.91% están muy satisfechos, el 5.97% se encuentran poco satisfechos y el 1.49% insatisfecho. Fuente directa

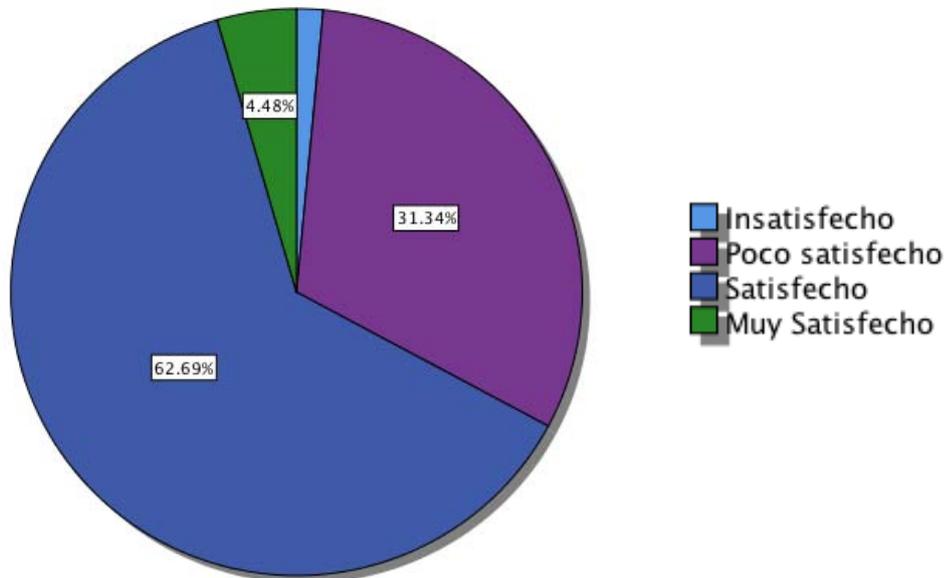
Las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases



Gráfica 9. Con respecto a las estrategias de enseñanza utilizadas en clase, 44 alumnos se encuentran satisfechos (65.67%), 16 dicen estar poco satisfechos (23.88%), 5 muy satisfechos (7.46%) y 2 se encuentran insatisfechos (2.99%).

Fuente directa

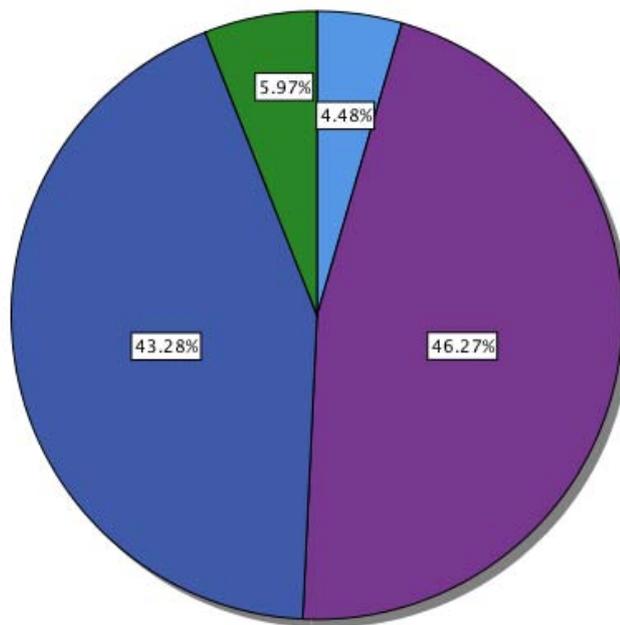
Los recursos didácticos que se utilizan en las clases



Gráfica 10. 42 estudiantes están satisfechos con los recursos didácticos que se utilizan en las clases (62.69%), 21 se encuentran poco satisfechos (31.34%), 3 estudiantes muy satisfechos (4.48%) y 1 insatisfecho (1.5%).

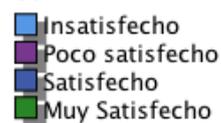
Fuente directa

Las estrategias de evaluación que utilizan los profesores

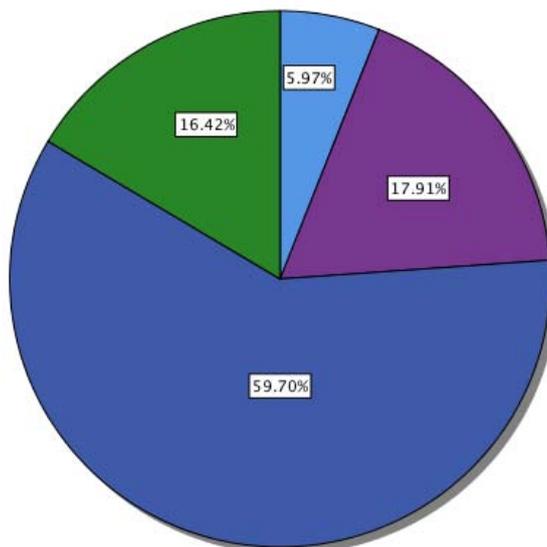


Gráfica 11. 31 alumnos se encuentran poco satisfechos con las estrategias de evaluación que utilizan los profesores (46.27%) y 29 satisfechos (43.28%). 4 estudiantes muy satisfechos (5.97%) y 3 insatisfechos (4.48%).

Fuente directa

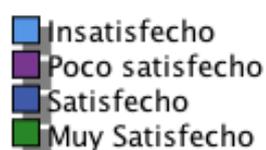


La asesoría académica que he recibido de mis profesores



Gráfica 12. Con respecto a la asesoría académica, 40 alumnos se encuentran satisfechos (59.70%), 12 están poco satisfechos (17.91%), 11 muy satisfechos (16.42%) y 4 poco satisfechos (5.97%).

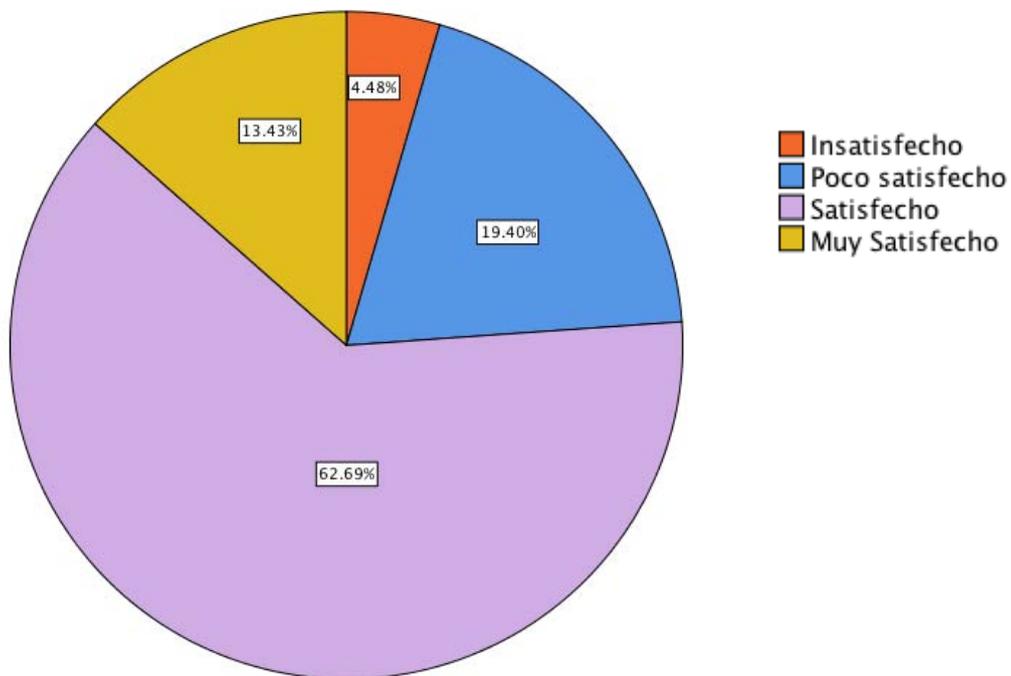
Fuente directa



Habilidades de aprendizaje

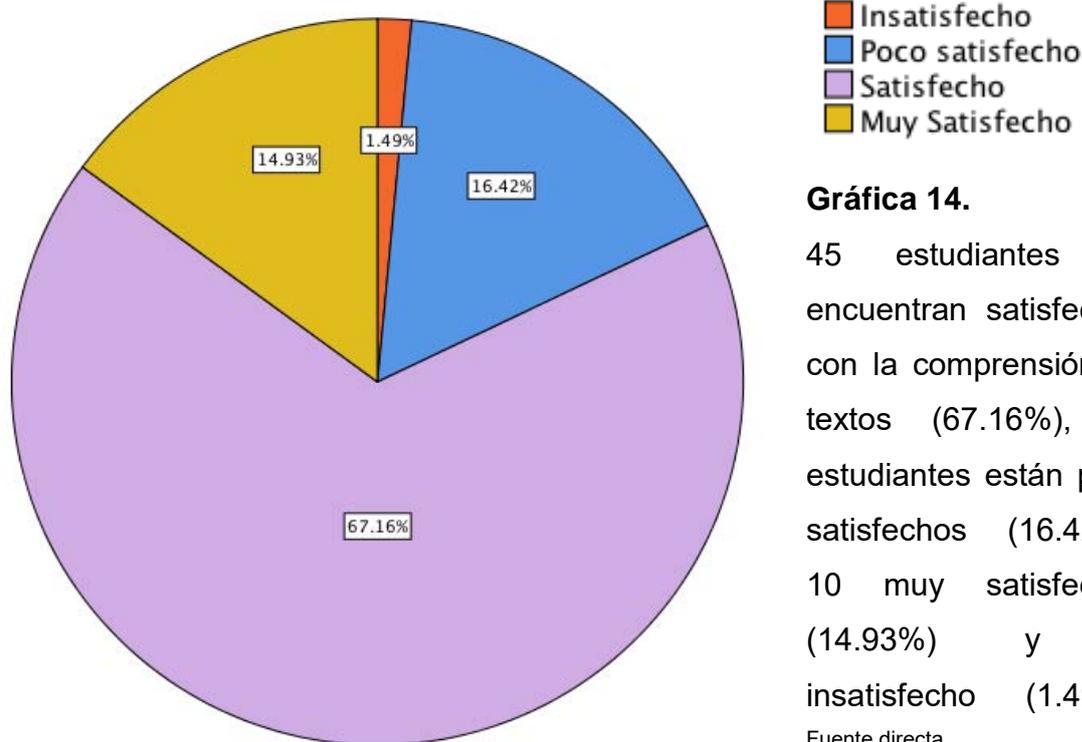
¿Qué tan satisfecho estás con las habilidades básicas de aprendizaje que se te han proporcionado al estudiar en la Facultad de Odontología UNAM?

Escritura

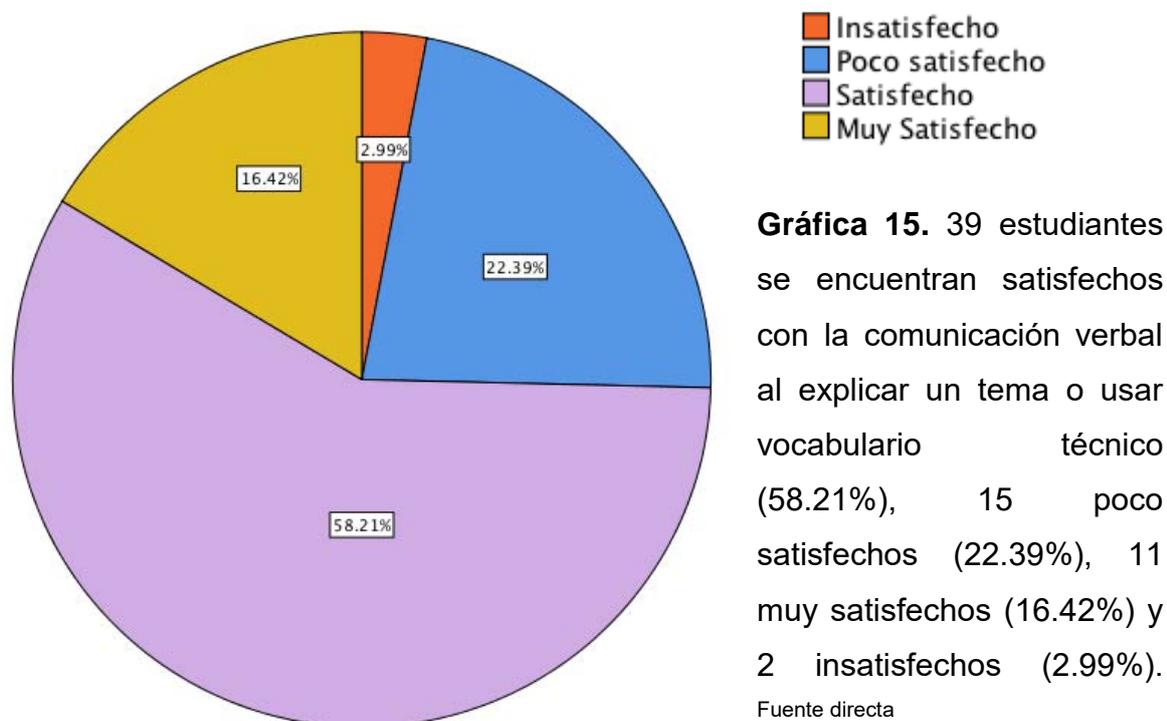


Gráfica 13. El 62.69% de los estudiantes están satisfechos con su buena ortografía y redacción, el 19.40% poco satisfechos, el 13.43% se encuentran muy satisfechos y el 4.48% insatisfechos. Fuente directa

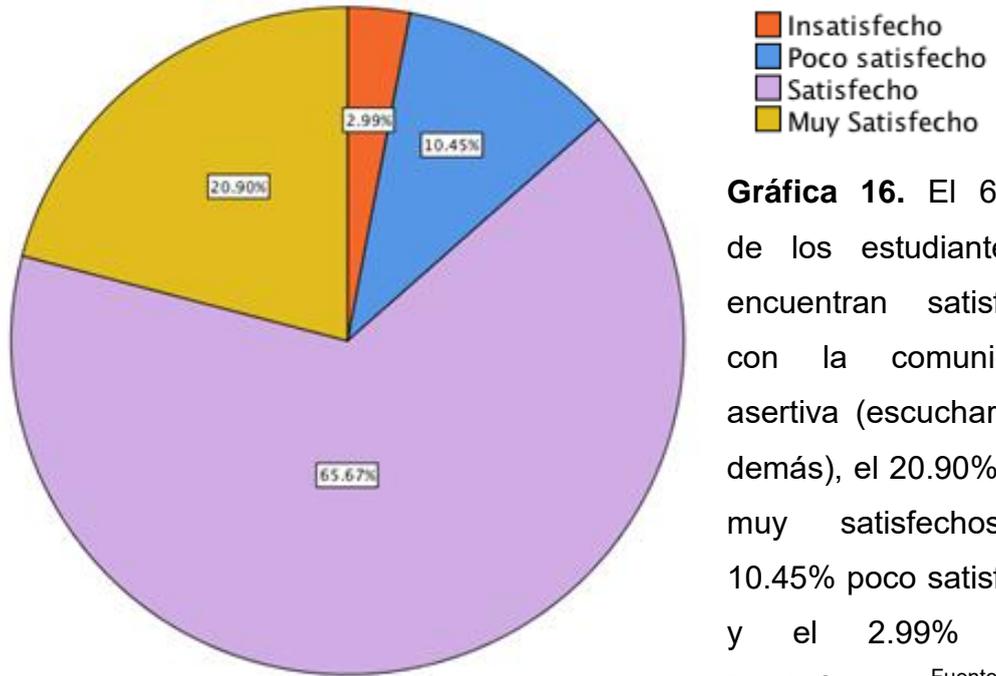
Lectura



Comunicación verbal

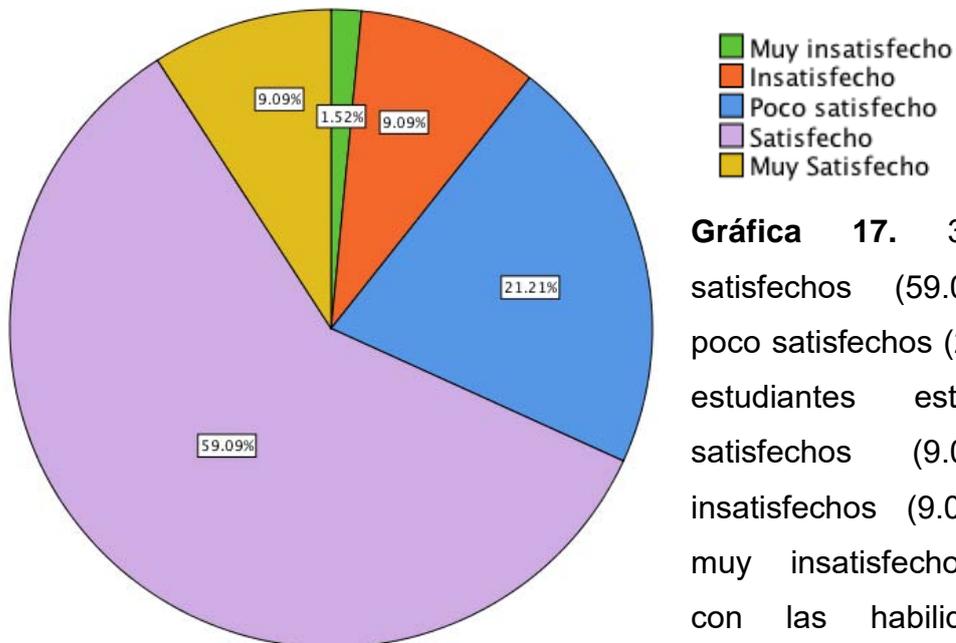


Comunicación asertiva



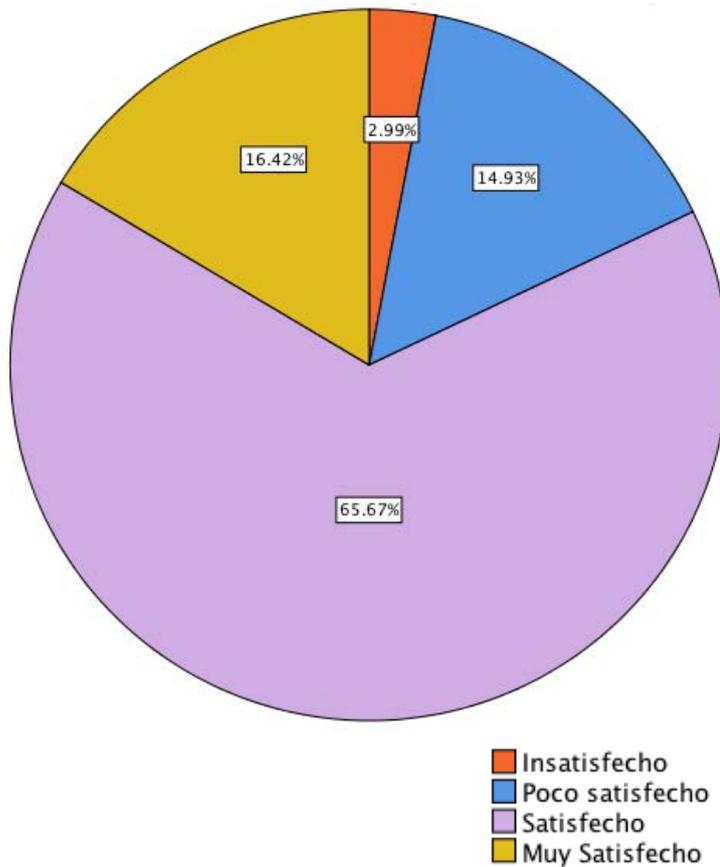
Gráfica 16. El 65.67% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la comunicación asertiva (escuchar a los demás), el 20.90% están muy satisfechos, el 10.45% poco satisfechos y el 2.99% están insatisfechos. Fuente directa

Habilidades de investigación



Gráfica 17. 39 están satisfechos (59.09%), 14 poco satisfechos (21.21%), 6 estudiantes están muy satisfechos (9.09%), 6 insatisfechos (9.09%) y 1 muy insatisfecho (1.52%) con las habilidades de investigación. Fuente directa

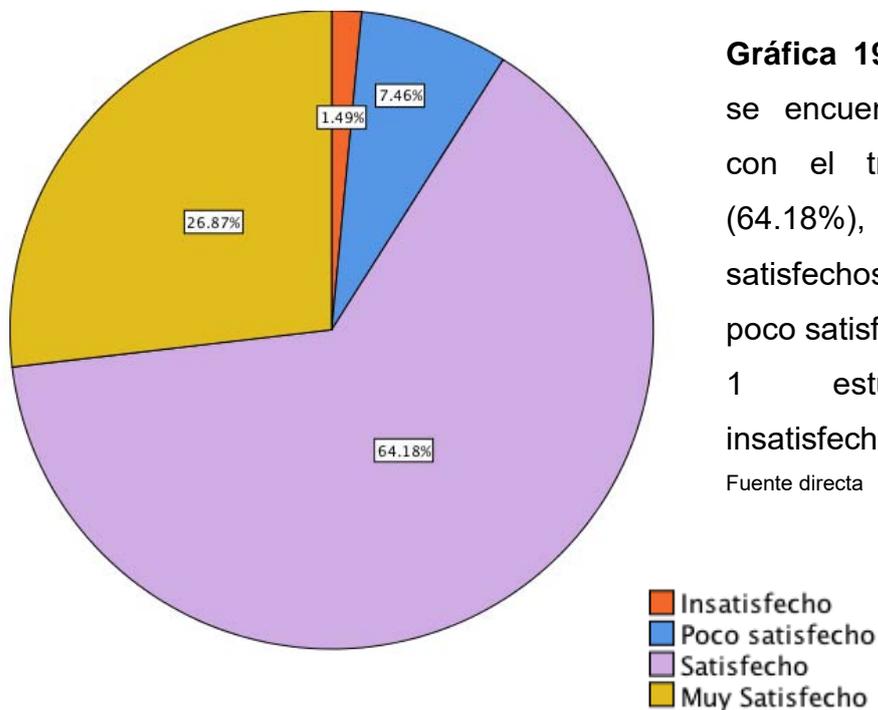
Organización de tiempo



Gráfica 18. El 65.67% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización de tiempo, esto corresponde a 14 alumnos, 11 muy satisfechos (16.42%), 10 poco satisfechos (14.93%) y 2 estudiantes están insatisfechos (2.99%).

Fuente directa

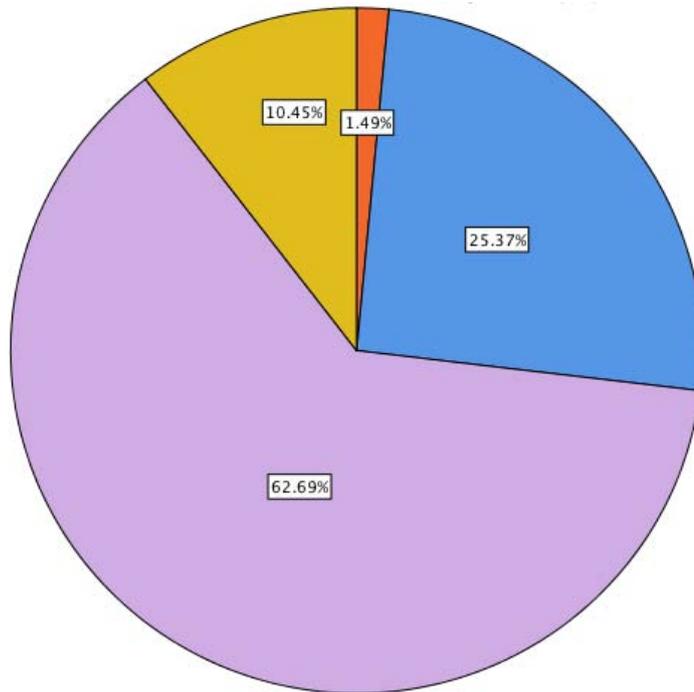
Trabajo individual



Gráfica 19. 43 estudiantes se encuentran satisfechos con el trabajo individual (64.18%), 18 muy satisfechos (26.87%), 5 poco satisfechos (7.46%) y 1 estudiante está insatisfecho (1.49%).

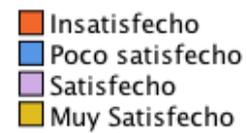
Fuente directa

Trabajo en equipo

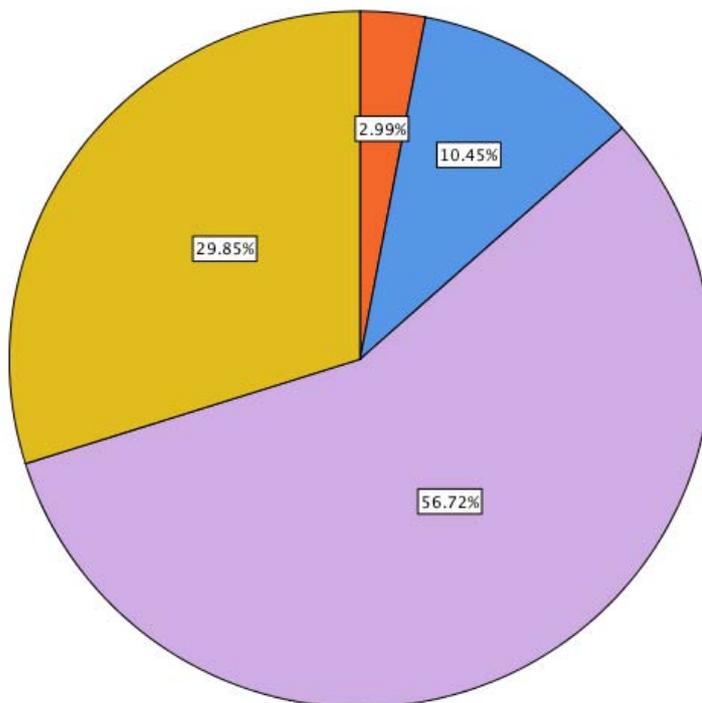


Gráfica 20. 62.69% de los estudiantes están satisfechos con el trabajo en equipo, el 25.37% poco satisfechos, el 10.45% de los estudiantes están muy satisfechos y el 1.49% insatisfecho.

Fuente directa

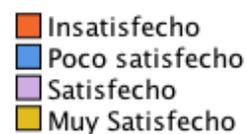


Tolerancia



Gráfica 21. 38 estudiantes indicaron que se encuentran satisfechos con la tolerancia (56.72%), 20 están muy satisfechos (29.85%), 7 poco satisfechos (10.45%) y 2 insatisfechos (2.99%).

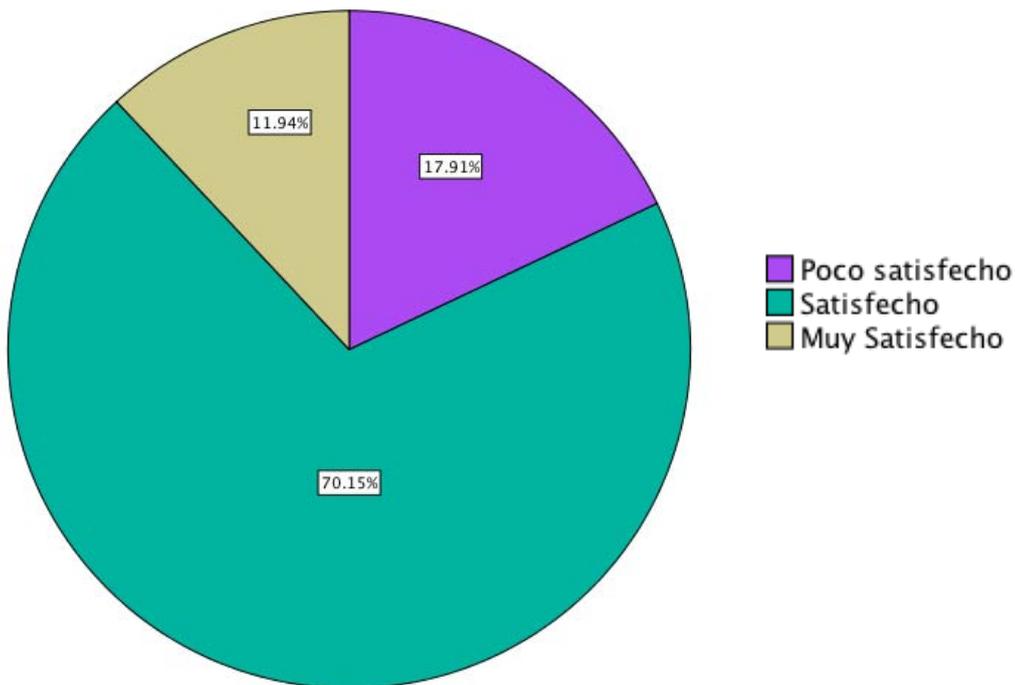
Fuente directa



Organización académica

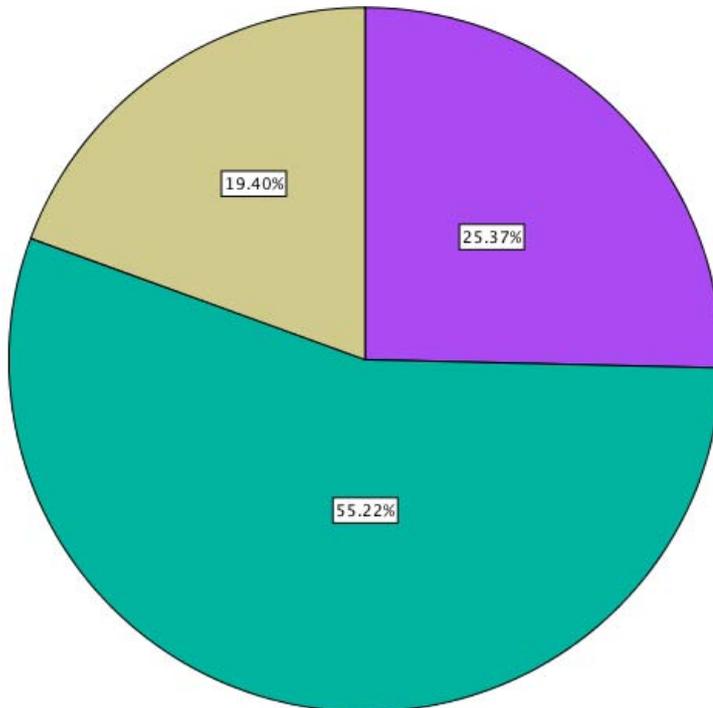
¿Qué tan satisfecho estás con los siguientes aspectos que te ofrece?

Los contenidos teóricos de las materias



Gráfica 22. El 70.15% de los estudiantes se encuentran satisfechos, el 17.91% poco satisfechos y el 11.94% muy satisfechos con los contenidos teóricos de las materias. ^{Fuente directa}

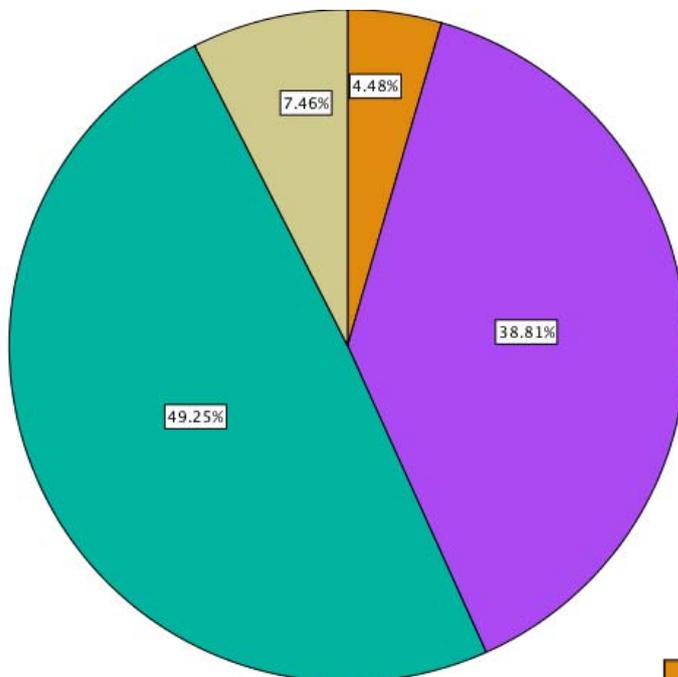
La relación entre lo visto en clase y su aplicación a la práctica



■ Poco satisfecho
■ Satisfecho
■ Muy Satisfecho

Gráfica 23. 37 estudiantes están satisfechos (55.22%), 17 poco satisfechos (25.37%) y 17 muy satisfechos (19.40%) con la relación entre lo visto en clase y su aplicación a la práctica. Fuente directa

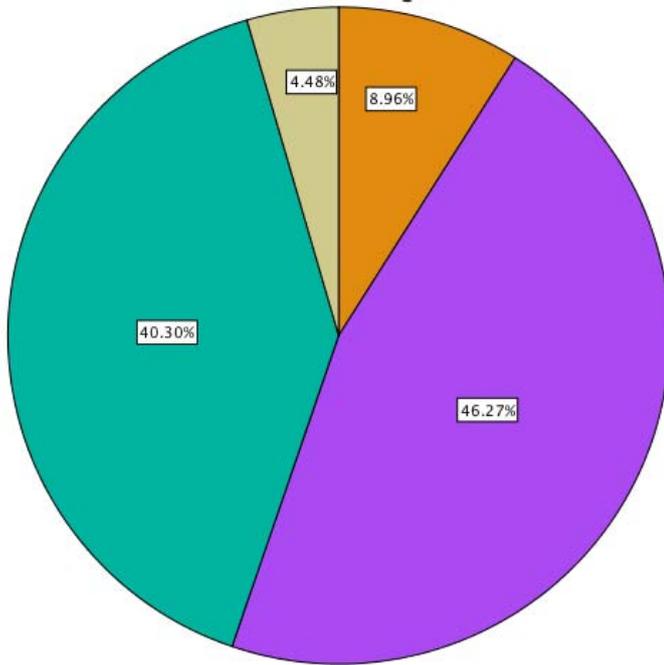
Organización de cursos complementarios



■ Insatisfecho
■ Poco satisfecho
■ Satisfecho
■ Muy Satisfecho

Gráfica 24. De los 67 estudiantes, 33 están satisfechos con la organización de cursos complementarios (49.25%), 26 poco satisfechos (38.81%), 5 muy satisfechos (7.46%) y 3 insatisfechos (4.48%). Fuente directa

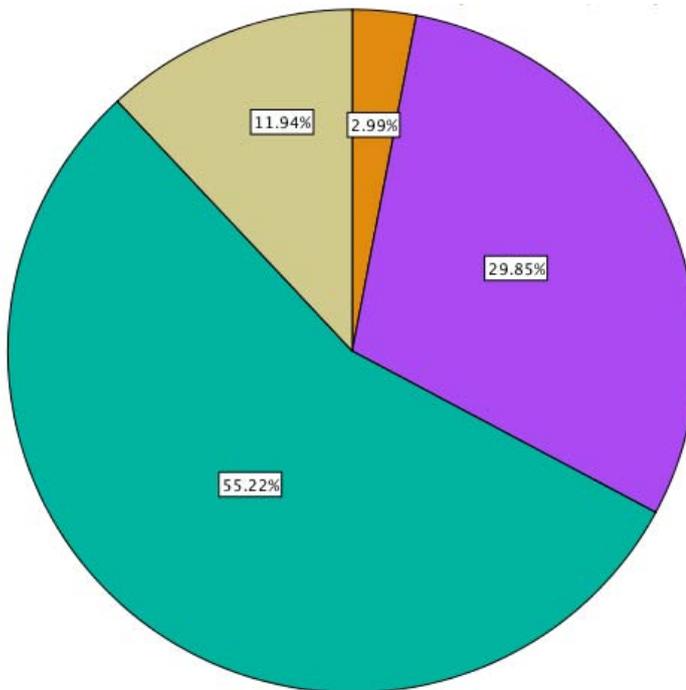
Programas de tutoría



Gráfica 25. 31 estudiantes están poco satisfechos con los programas de tutorías (46.27%), 27 satisfechos (40.30%), 6 insatisfechos (8.96%) y 3 muy satisfechos (4.48%).
Fuente directa

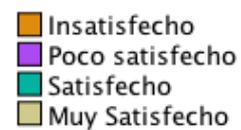


La claridad del reglamento que rige la vida

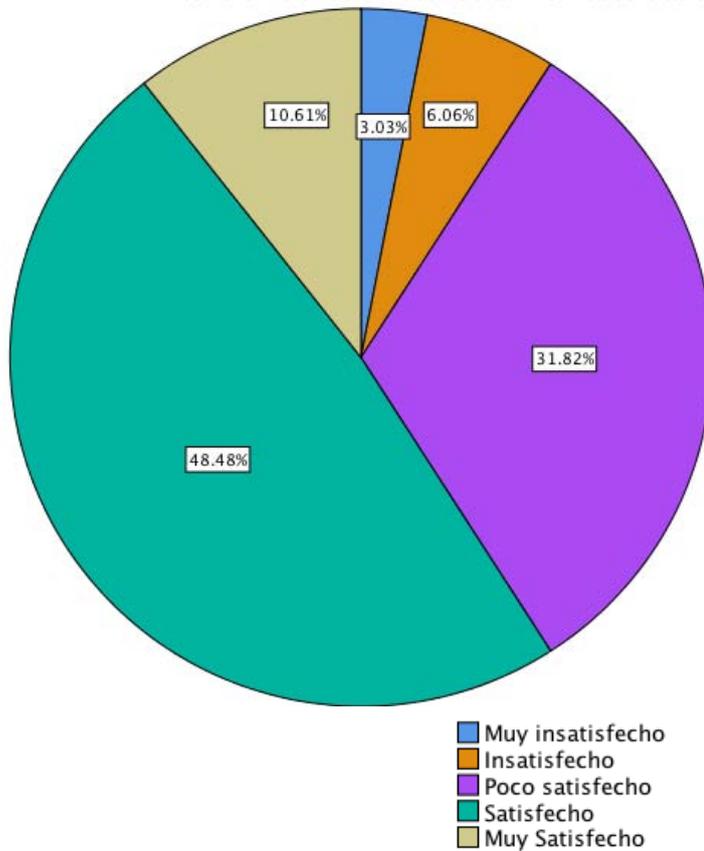


Gráfica 26. El 55.22% de los estudiantes, el 29.85% poco satisfechos, el 11.94% muy satisfechos y el 2.99% insatisfechos con la claridad del reglamento que rige la vida universitaria.

Fuente directa



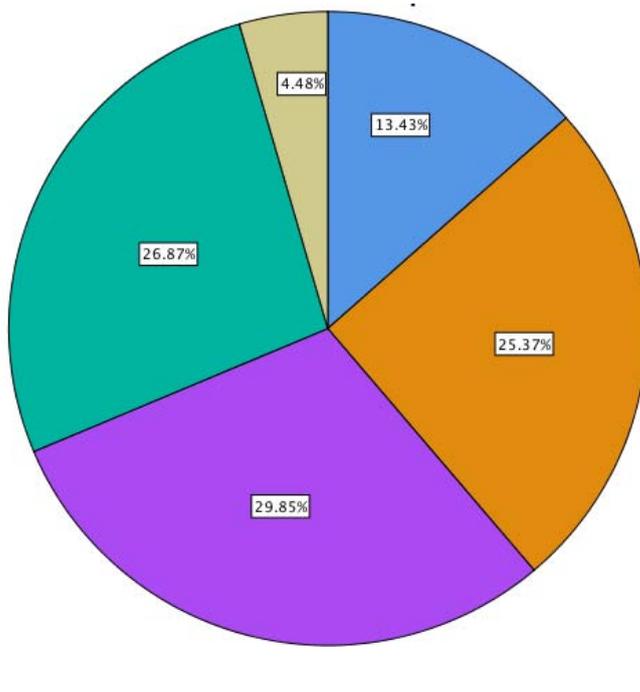
Atención de los directivos a mis necesidades académicas



Gráfica 27. 32 estudiantes se encuentran satisfechos con la atención de los directivos a sus necesidades académicas (48.8%), 21 poco satisfechos (31.82%), 7 muy satisfechos (10.61%), 4 insatisfechos (6.06%) y muy 2 insatisfechos (3.03%).

Fuente directa

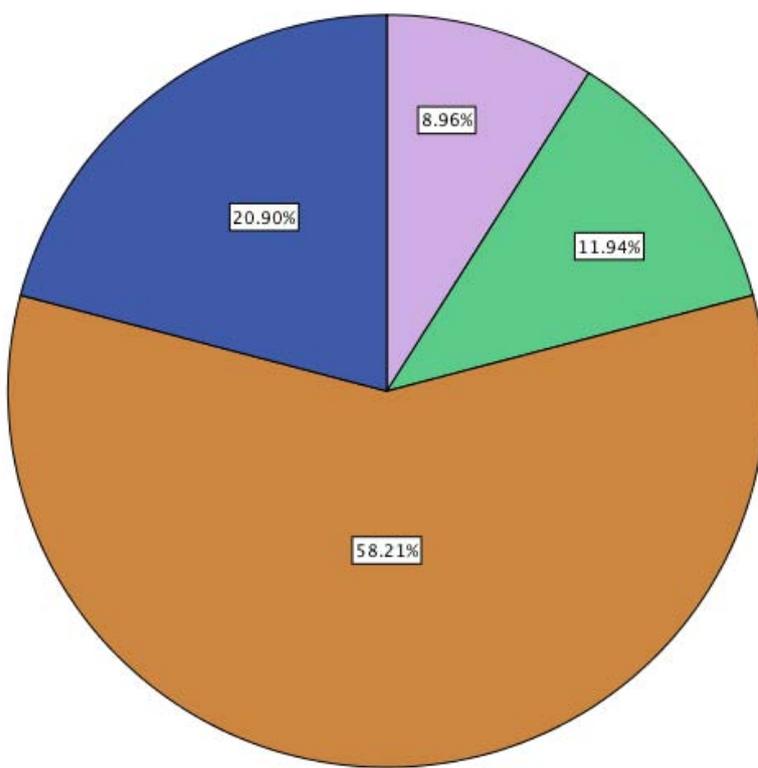
Atención del personal administrativo



Gráfica 28. 20 estudiantes se encuentran poco satisfechos con la atención del personal administrativo (29.85%), 18 satisfechos (26.87%), 17 insatisfechos (25.37%), 3 muy satisfechos (4.48%) y 9 muy insatisfechos (13.43%).

Fuente directa

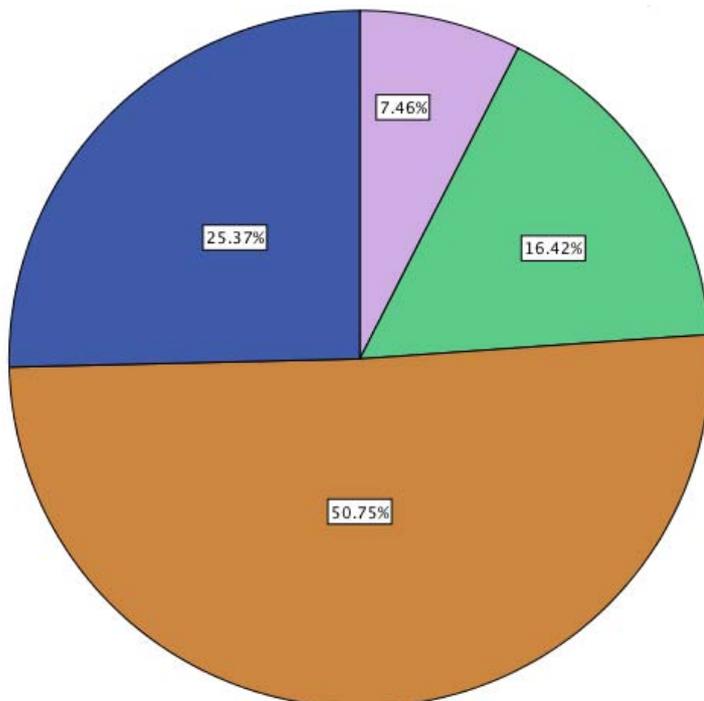
Diversidad de actividades culturales



- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

Gráfica 29. El 58.21% de los estudiantes se encuentran satisfechos, el 20.90% muy satisfechos, 11.94% poco satisfechos y 8.96% insatisfechos con la diversidad de actividades. Fuente directa

Diversidad de actividades deportivas

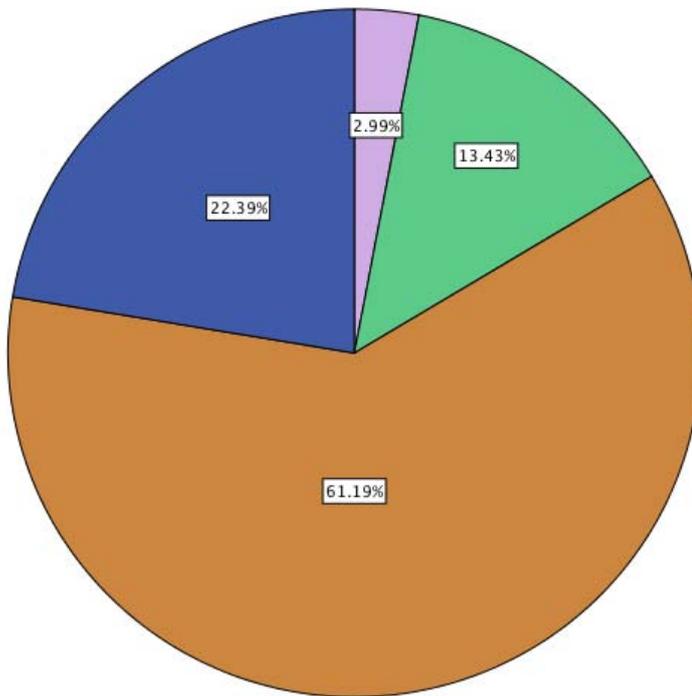


Gráfica 30. De los 67 estudiantes, 39 se encuentran satisfechos (50.75%), 14 muy satisfechos (25.37%), 8 poco satisfechos (16.42%) y 6 insatisfechos (7.46%) con la diversidad de actividades deportivas.

Fuente directa

- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

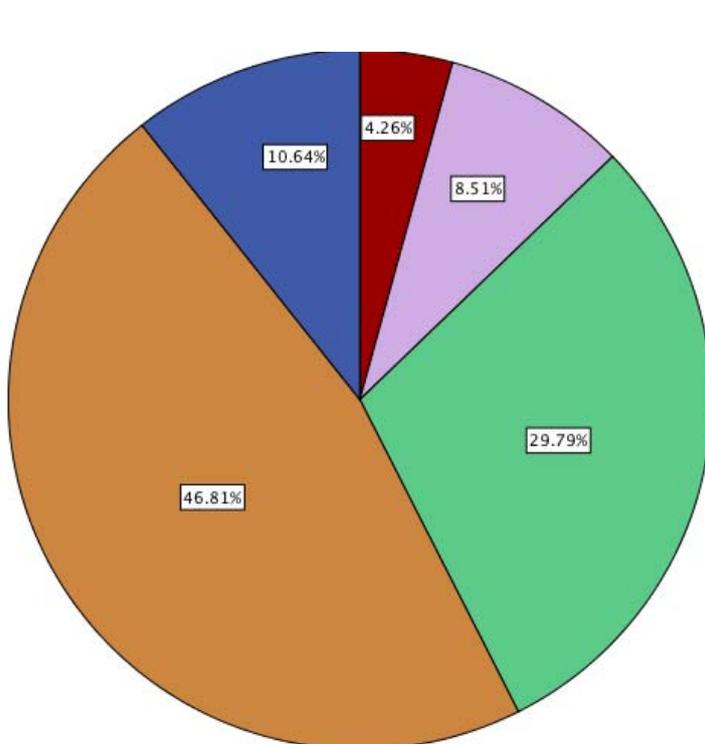
Espacios para realizar deportes



- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

Gráfica 31. El 61.19% de los estudiantes están satisfechos con los espacios para realizar deporte, el 22.39% están muy satisfechos, el 13.43% poco satisfechos y 2.99% insatisfechos. Fuente directa

Equipamiento y facilidades para el deporte



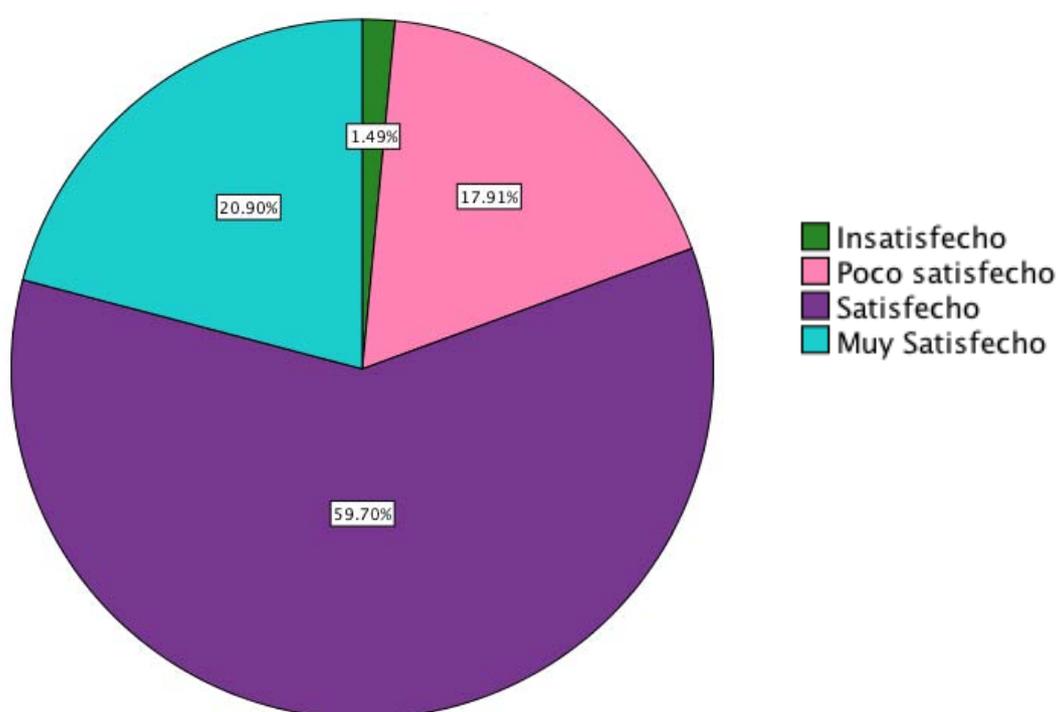
- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

Gráfica 32. 22 estudiantes se encuentran satisfechos (46.81%), 14 están poco satisfechos (29.79%), 5 muy satisfechos (10.64%), 4 insatisfechos (8.51%) y 2 muy insatisfechos (4.26%). Fuente directa

Infraestructura y servicio universitario

¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas la infraestructura y los servicios que te ofrece la Facultad?

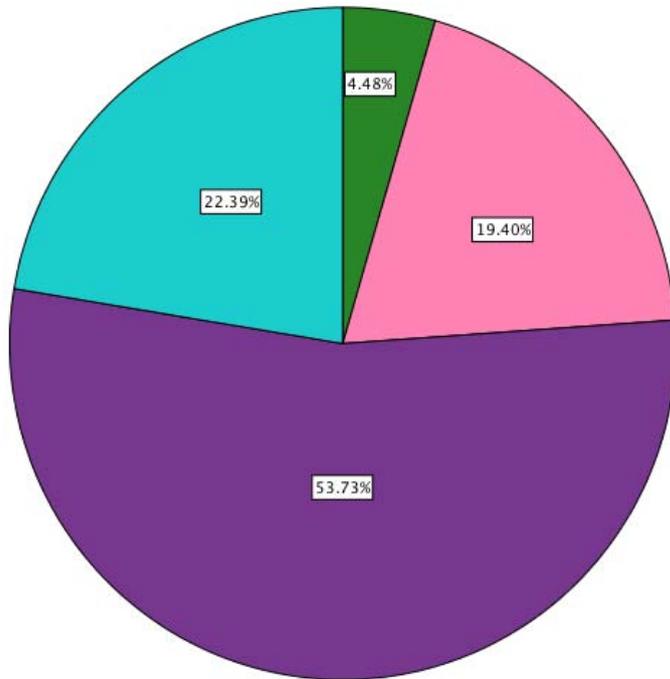
Aulas (Satisfacción)



Gráfica 33. El 59.70% se encuentran satisfechos con las aulas (59.70%), esto corresponde a 40 estudiantes, 14 alumnos están muy satisfechos (20.90%), 12 poco satisfechos (17.91%) y 1 insatisfecho (1.49%).

Fuente directa

Clínicas (Satisfacción)

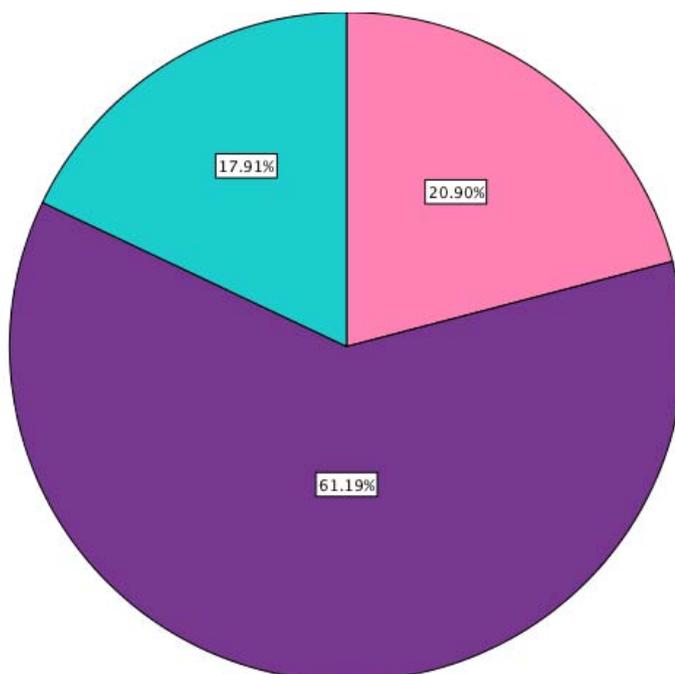


- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

Gráfica 34. Con respecto a las clínicas, el 53.73% se encuentran satisfechos, el 22.39% están muy satisfechos, el 19.40% poco satisfechos (19.40%) y el 4.48% insatisfechos.

Fuente directa

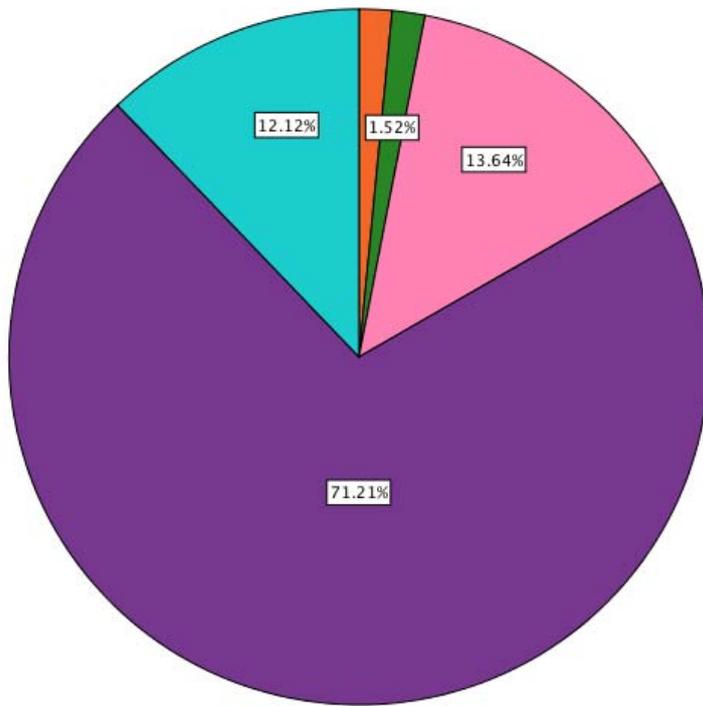
Centro de cómputo (Satisfacción)



- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

Gráfica 35. 41 alumnos están satisfechos (61.19%), 14 poco satisfechos (20.90%) y 12 muy satisfechos (17.91%) con el centro de cómputo. Fuente directa

Laboratorios (Satisfacción)

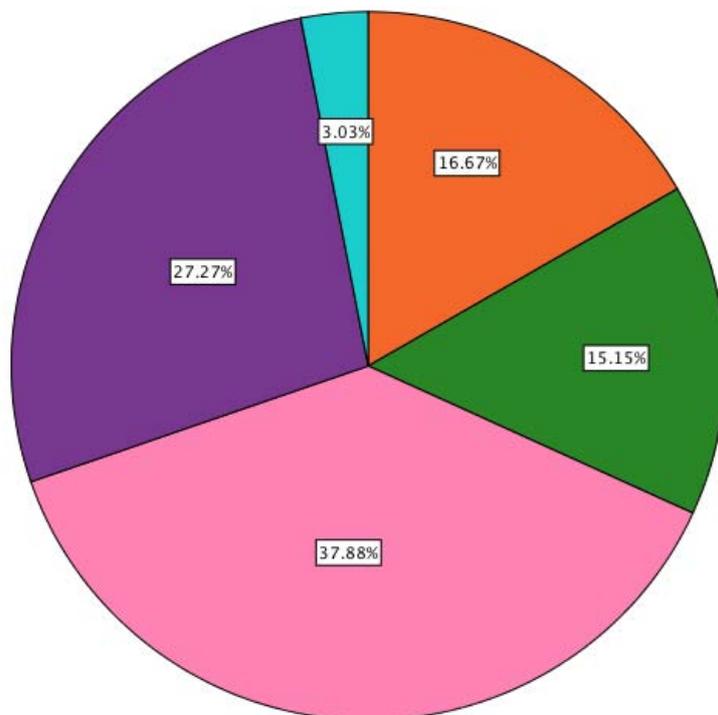


Gráfica 36. El 71.21% se encuentran satisfechos con los laboratorios, esto corresponde a 48 estudiantes, 9 poco satisfechos (13.64%), 8 muy satisfechos (12.12%), 1 insatisfecho (1.52%) y 1 muy insatisfecho (1.52%).

Fuente directa

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

Baños (Satisfacción)

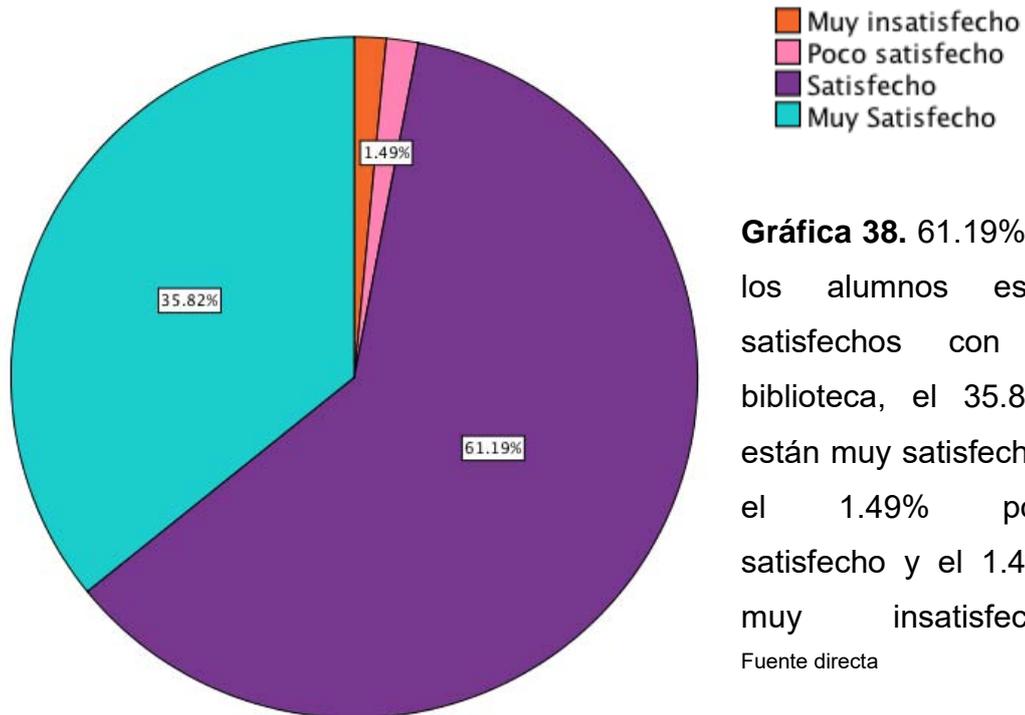


Gráfica 37. 25 estudiantes están poco satisfechos con los baños (37.88%), 18 satisfechos (27.27%), 11 muy insatisfechos (16.67%), 10 insatisfechos (15.15%), 3 muy satisfechos (3.03%).

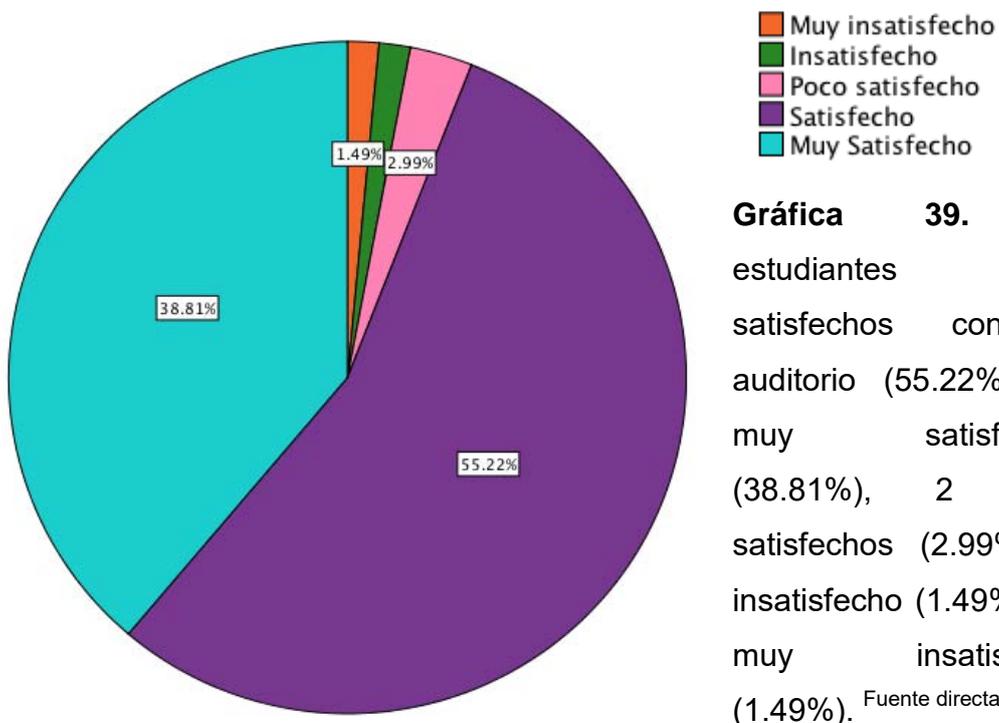
Fuente directa

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho

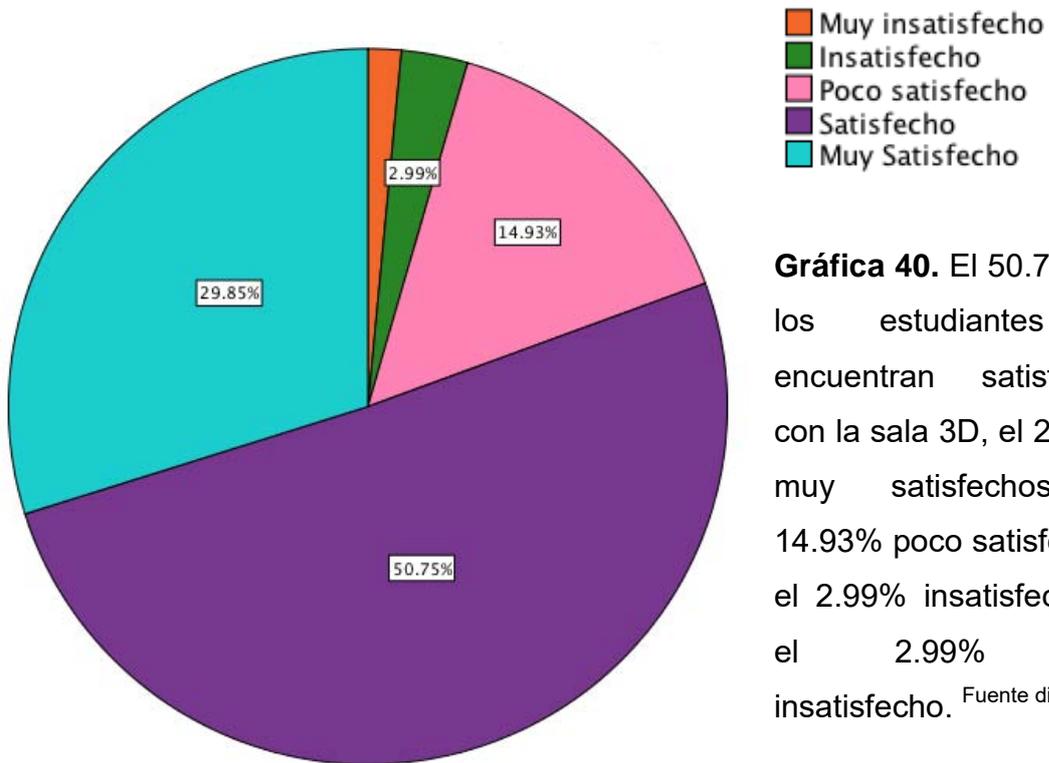
Biblioteca (Satisfacción)



Auditorio (Satisfacción)

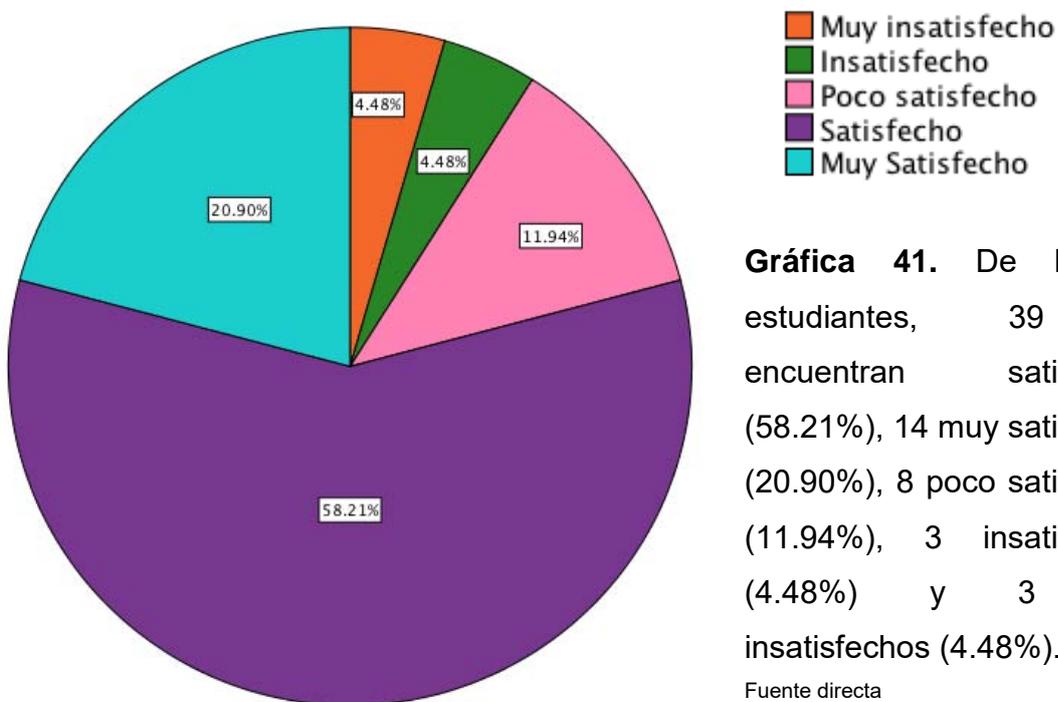


Sala 3D (Satisfacción)



Gráfica 40. El 50.75% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la sala 3D, el 29.85% muy satisfechos, el 14.93% poco satisfechos, el 2.99% insatisfechos y el 2.99% muy insatisfecho. Fuente directa

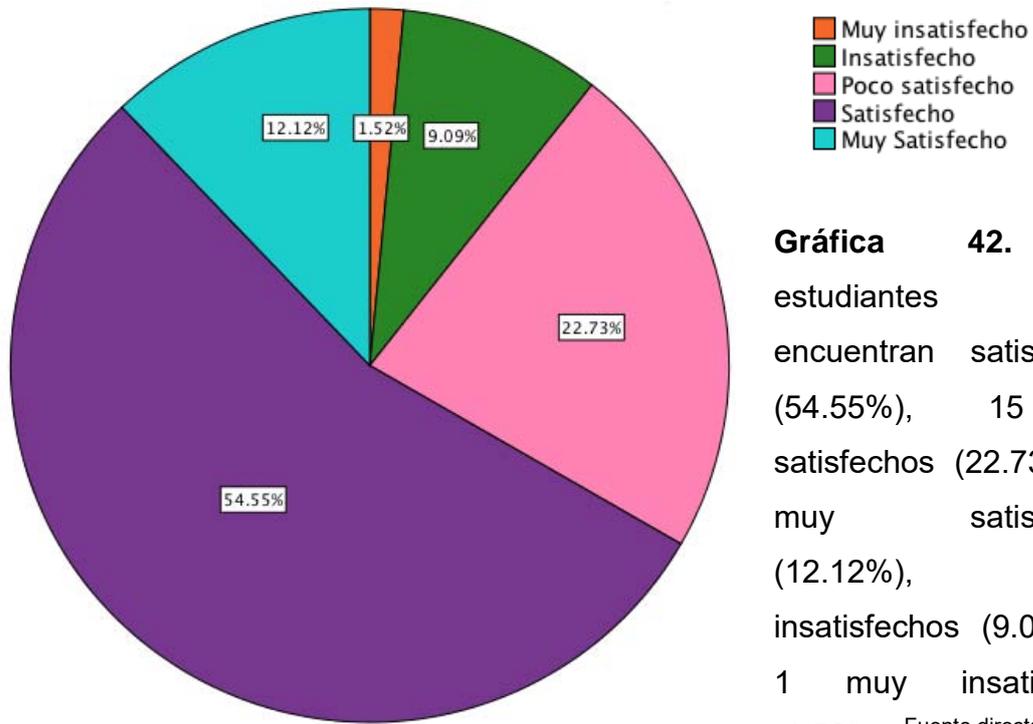
Áreas verdes (Satisfacción)



Gráfica 41. De los 67 estudiantes, 39 se encuentran satisfechos (58.21%), 14 muy satisfechos (20.90%), 8 poco satisfechos (11.94%), 3 insatisfechos (4.48%) y 3 muy insatisfechos (4.48%).

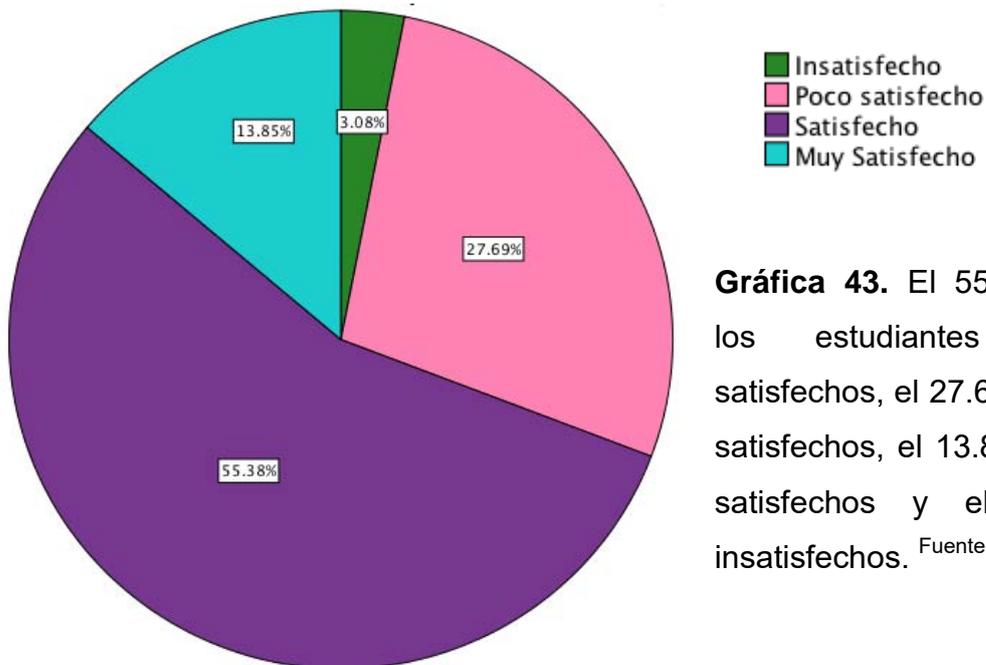
Fuente directa

Cafetería (Satisfacción)



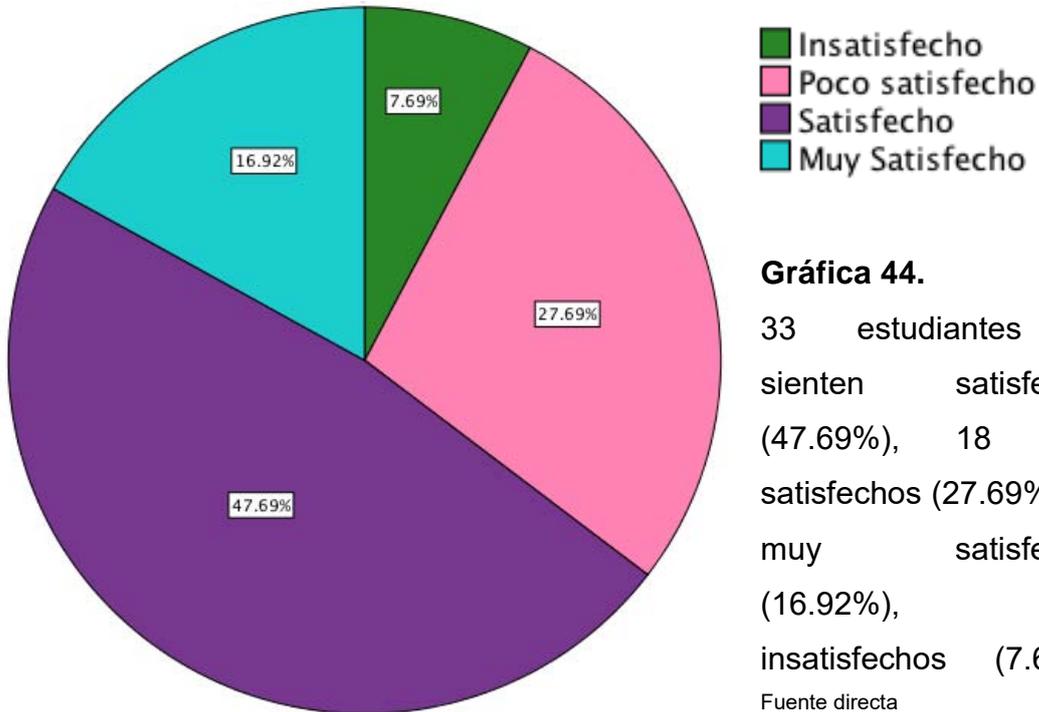
Gráfica 42. 36 estudiantes se encuentran satisfechos (54.55%), 15 poco satisfechos (22.73%), 8 muy satisfechos (12.12%), 6 insatisfechos (9.09%) y 1 muy insatisfecho (1.52%). Fuente directa

Áreas deportivas (Satisfacción)



Gráfica 43. El 55.38% de los estudiantes están satisfechos, el 27.69% poco satisfechos, el 13.85% muy satisfechos y el 3.08% insatisfechos. Fuente directa

Programa de becas (Satisfacción)

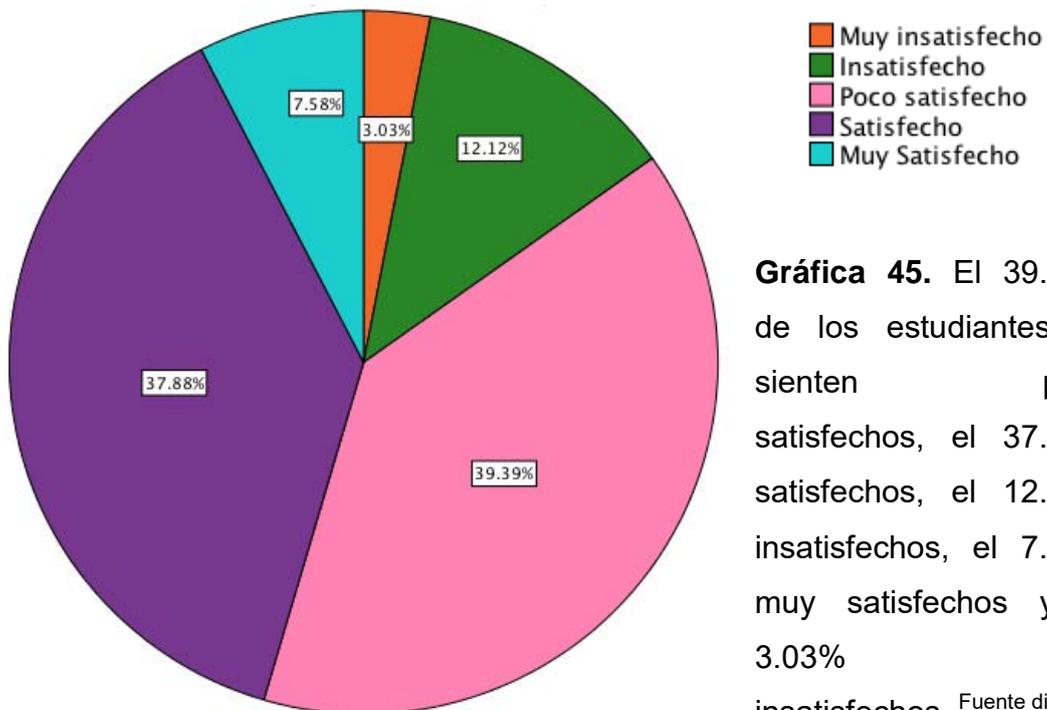


Gráfica 44.

33 estudiantes se sienten satisfechos (47.69%), 18 poco satisfechos (27.69%), 11 muy satisfechos (16.92%), 5 insatisfechos (7.69%).

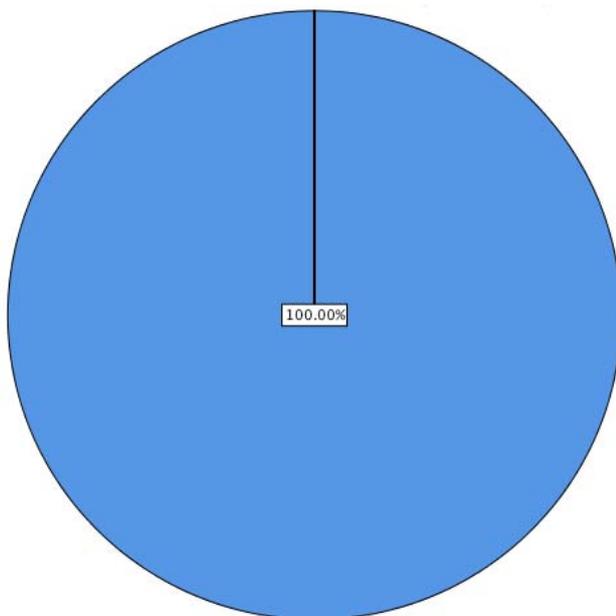
Fuente directa

Seguridad en el campus (Satisfacción)



Gráfica 45. El 39.39% de los estudiantes se sienten poco satisfechos, el 37.88% satisfechos, el 12.12% insatisfechos, el 7.58% muy satisfechos y el 3.03% muy insatisfechos. Fuente directa

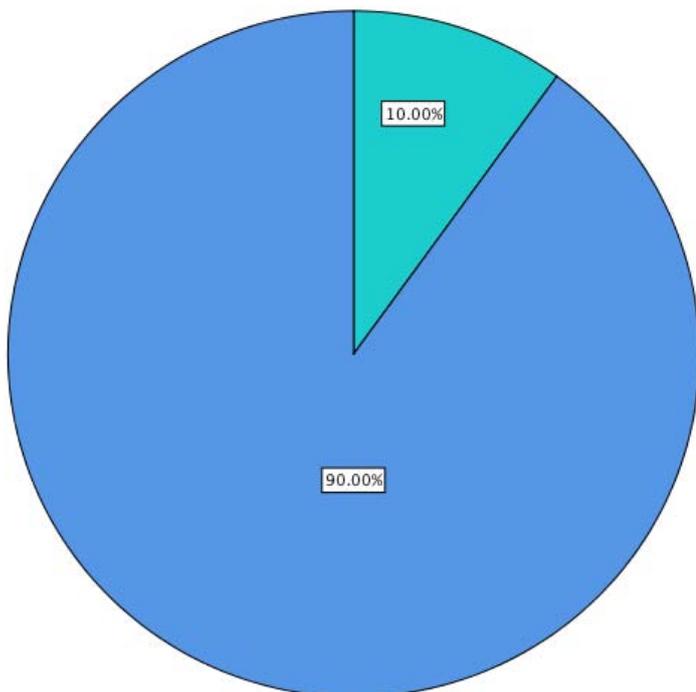
Aulas (Frecuencia)



Gráfica 46. El 100% de los estudiantes encuestados frecuentó las aulas. Fuente directa

■ Frecuentemente

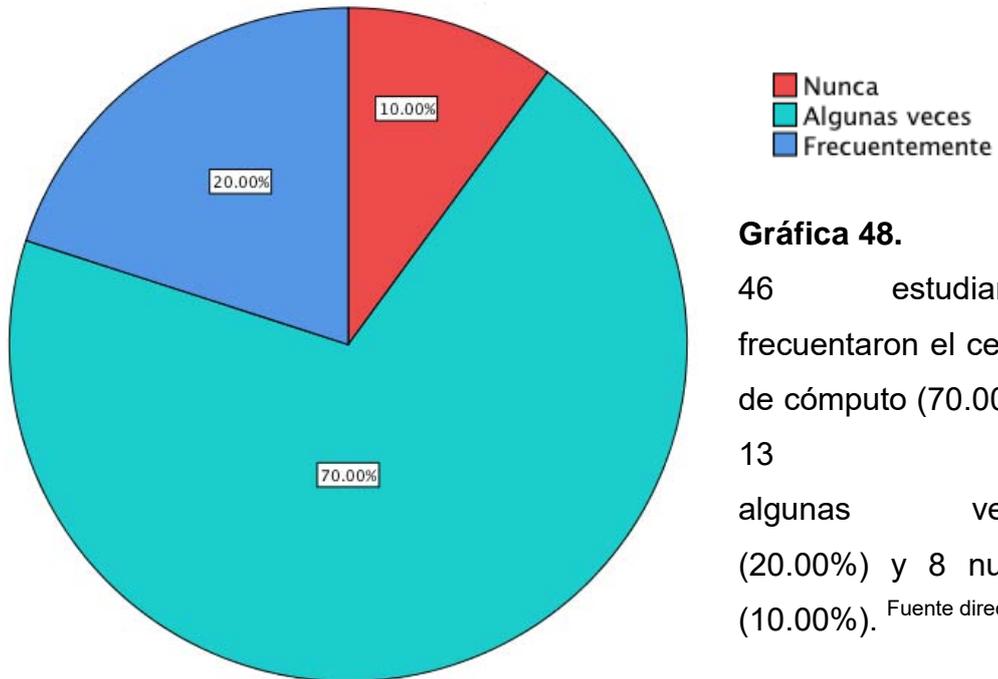
Clínicas (Frecuencia)



Gráfica 47. El 90% frecuentó las clínicas y el 10% asistió algunas veces. Fuente directa

■ Algunas veces
■ Frecuentemente

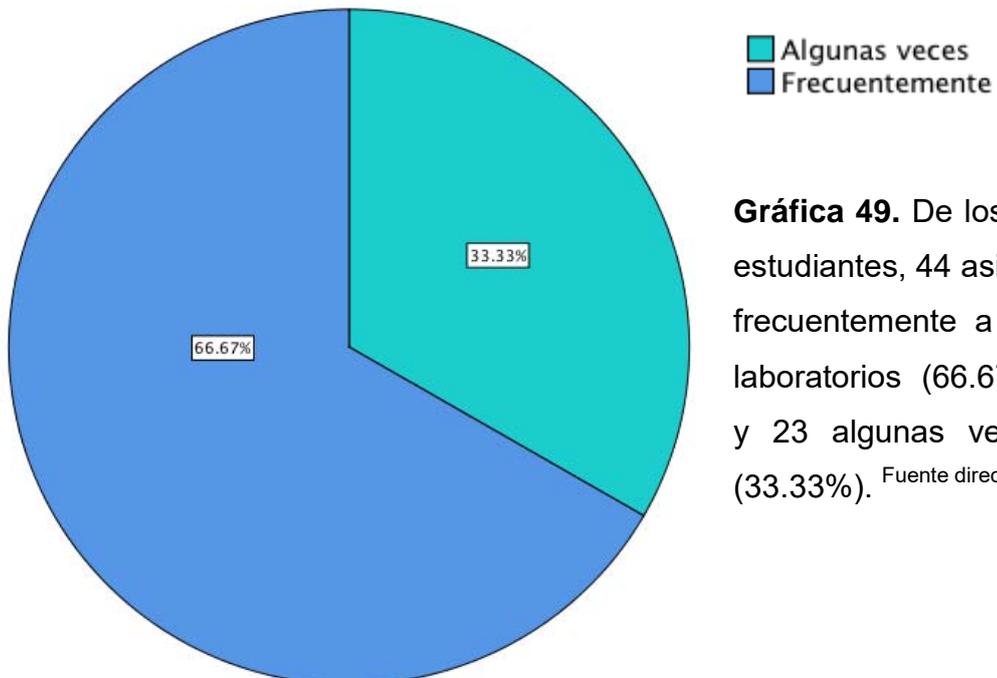
Centro de Cómputo (Frecuencia)



Gráfica 48.

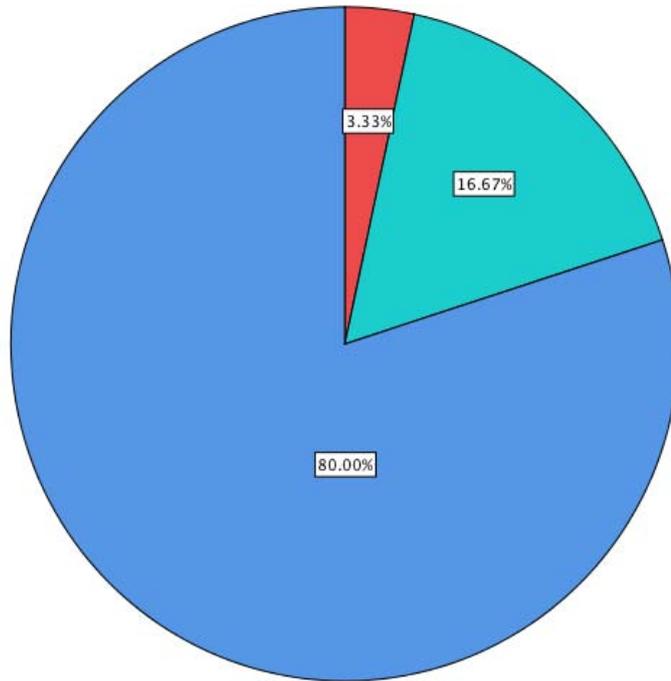
46 estudiantes frecuentaron el centro de cómputo (70.00%), 13 algunas veces (20.00%) y 8 nunca (10.00%). Fuente directa

Laboratorios (Frecuencia)



Gráfica 49. De los 67 estudiantes, 44 asistió frecuentemente a los laboratorios (66.67%) y 23 algunas veces (33.33%). Fuente directa

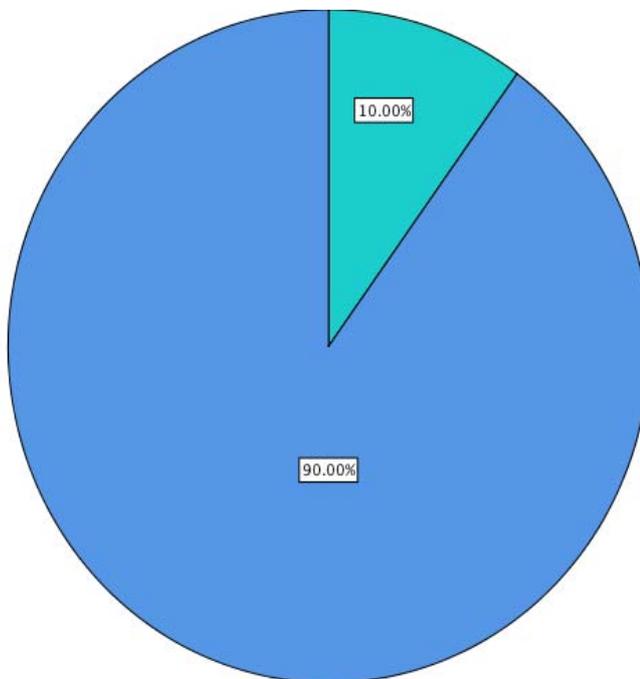
Baños (Frecuencia)



■ Nunca
■ Algunas veces
■ Frecuentemente

Gráfica 50. El 80.00% de los estudiantes frecuentaron los baños (53), 11 algunas veces (16.67%) y 3 nunca (3.33%). Fuente directa

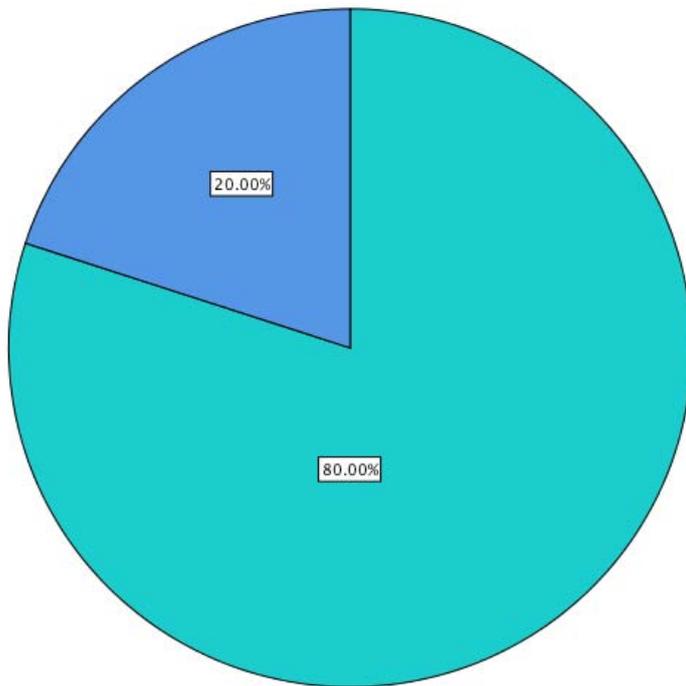
Biblioteca (Frecuencia)



■ Algunas veces
■ Frecuentemente

Gráfica 51. 60 alumnos asistieron a la biblioteca frecuentemente (90.00%) y 7 algunas veces (10.00%). Fuente directa

Auditorio (Frecuencia)

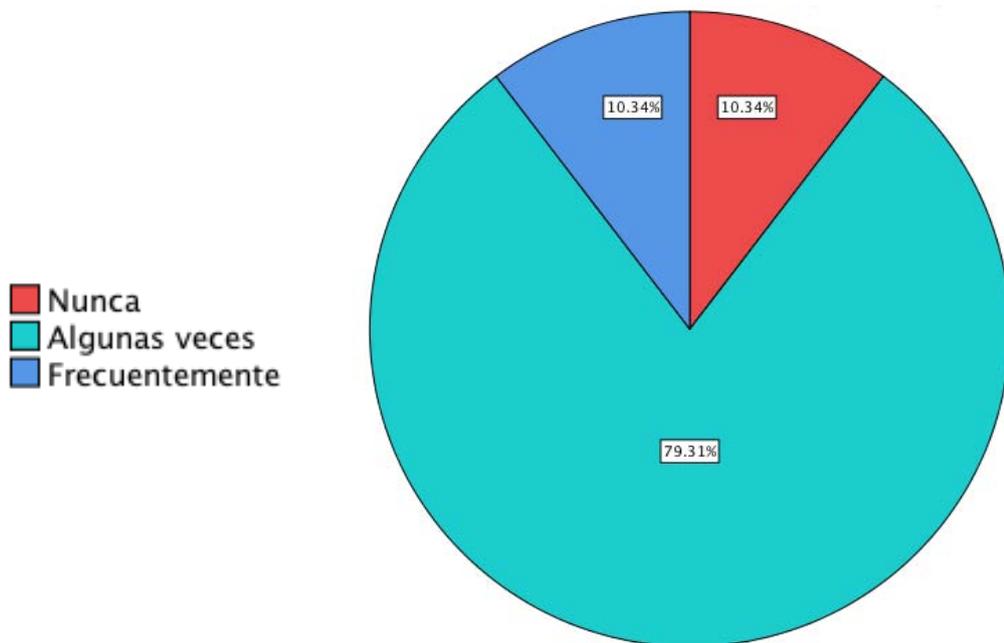


Gráfica 52. El 80.00% de los estudiantes visitaron algunas veces el auditorio y el 20.00% frecuentemente.

Fuente directa

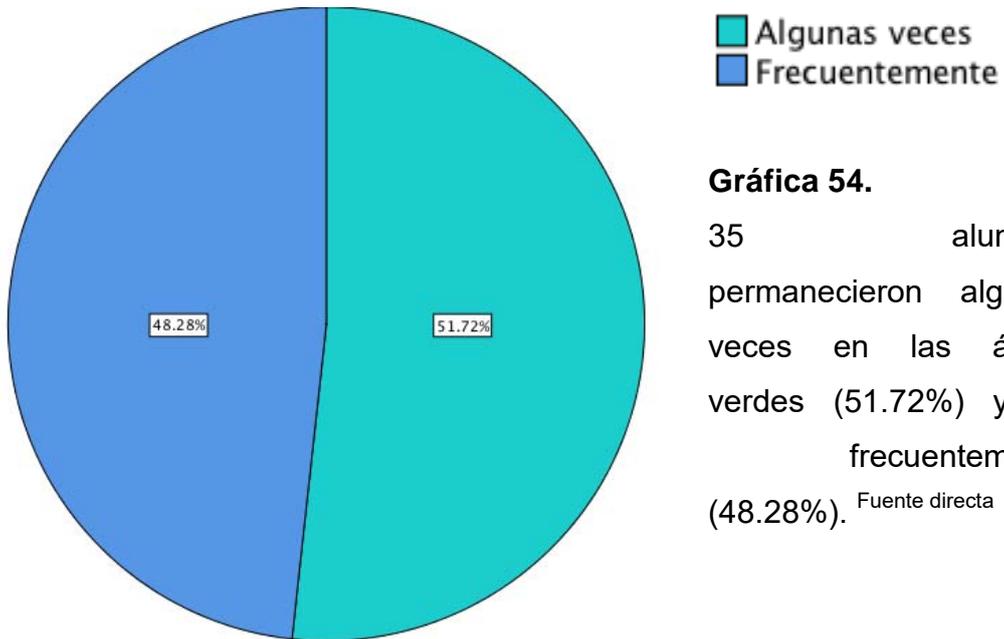
- Algunas veces
- Frecuentemente

Sala 3D (Frecuencia)

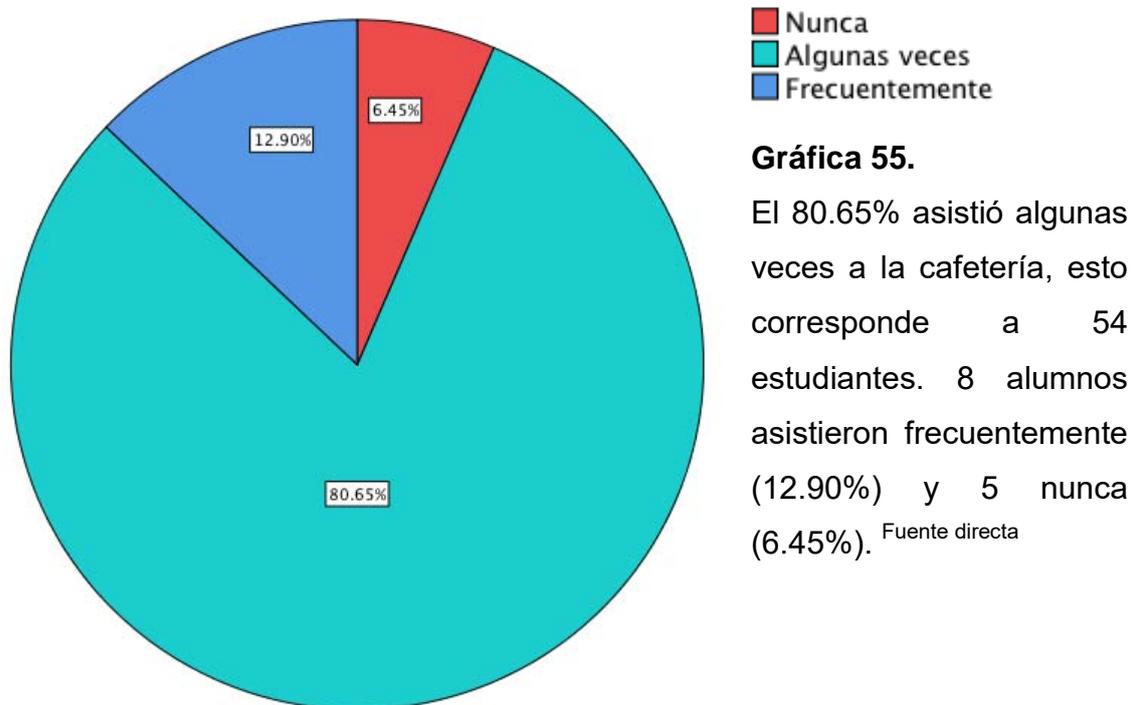


Gráfica 53. De los 67 estudiantes, 53 asistieron algunas veces a la sala 3D (79.31%), 7 frecuentemente (10.34%) y 7 nunca (10.34%). Fuente directa

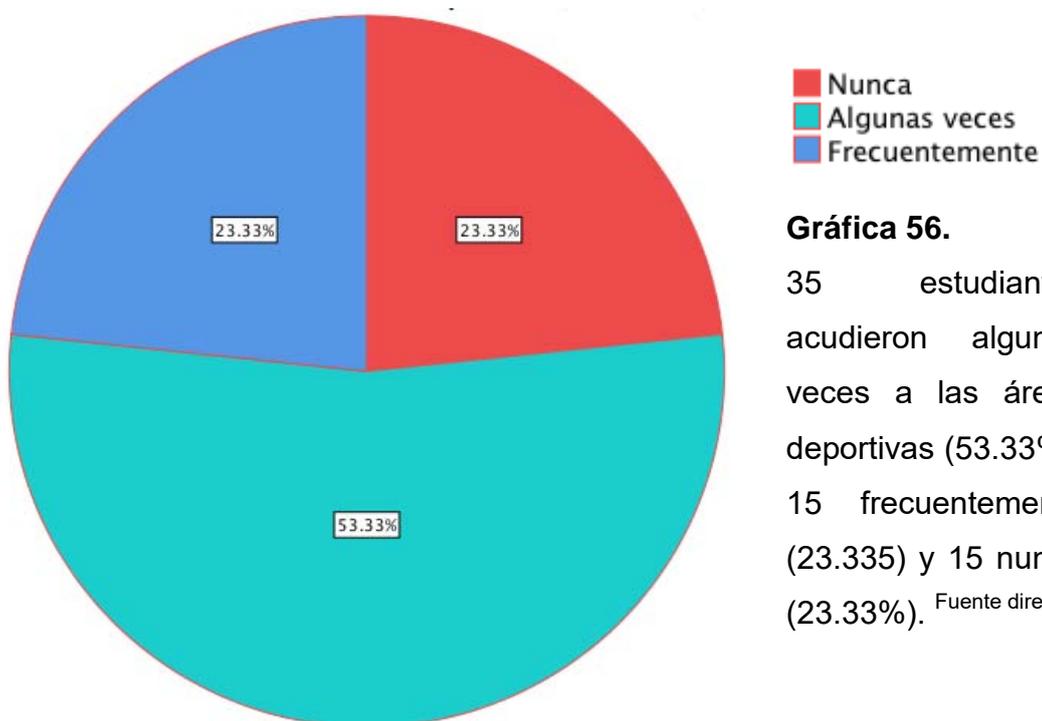
Áreas verdes (Frecuencia)



Cafetería (Frecuencia)



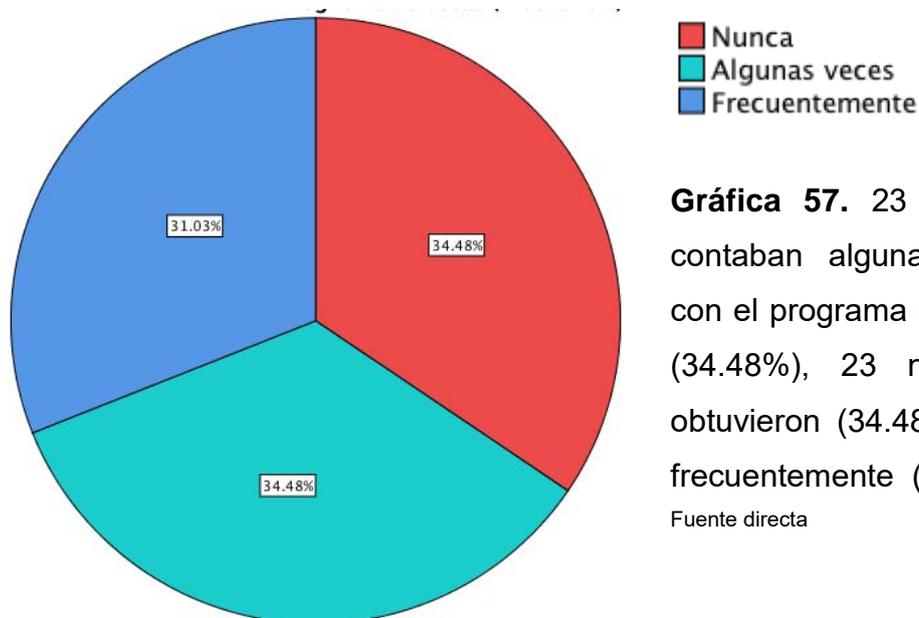
Áreas deportivas (Frecuencia)



Gráfica 56.

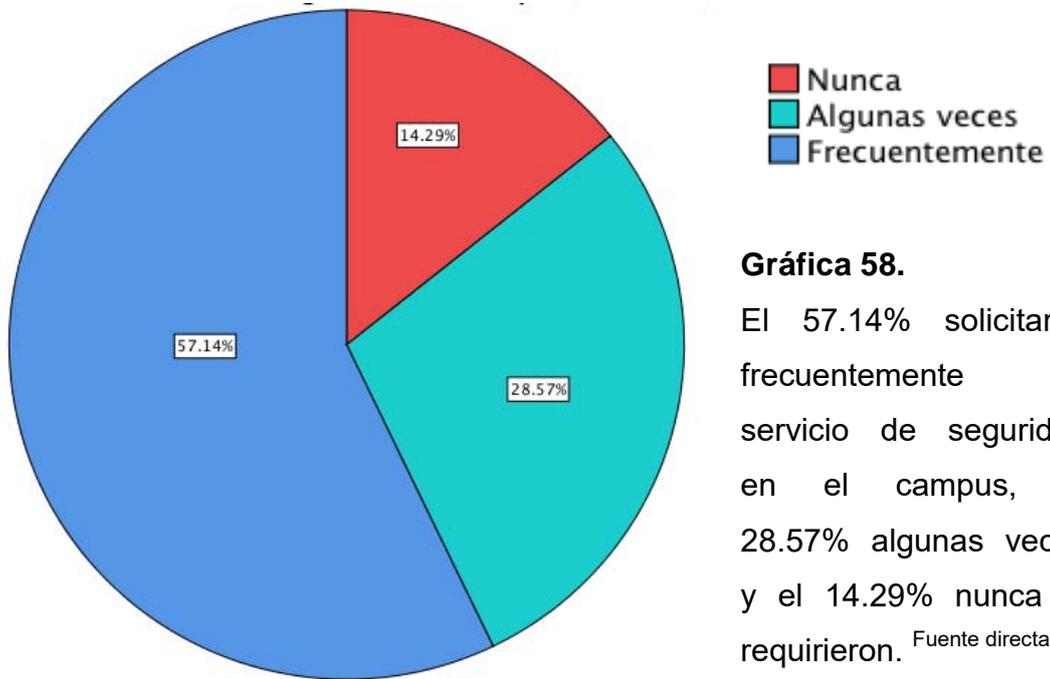
35 estudiantes acudieron algunas veces a las áreas deportivas (53.33%), 15 frecuentemente (23.33%) y 15 nunca (23.33%). Fuente directa

Programa de becas (Frecuencia)



Gráfica 57. 23 alumnos contaban algunas veces con el programa de becas (34.48%), 23 nunca lo obtuvieron (34.48%) y 21 frecuentemente (31.03%). Fuente directa

Seguridad en el campus (Frecuencia)



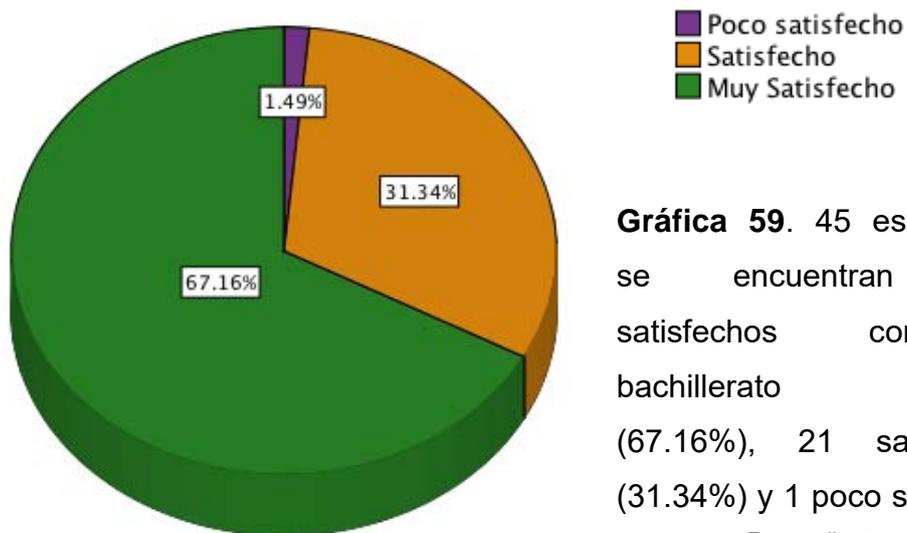
Gráfica 58.

El 57.14% solicitaron frecuentemente el servicio de seguridad en el campus, el 28.57% algunas veces y el 14.29% nunca lo requirieron. Fuente directa

Evaluación final

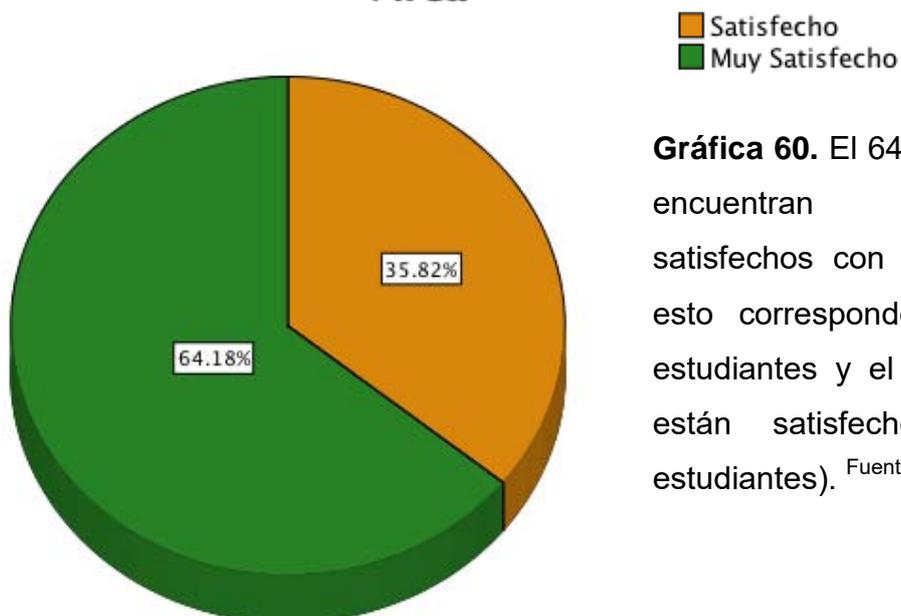
Grado de satisfacción que tienes de acuerdo a los siguientes aspectos de tu educación universitaria.

Bachillerato elegido



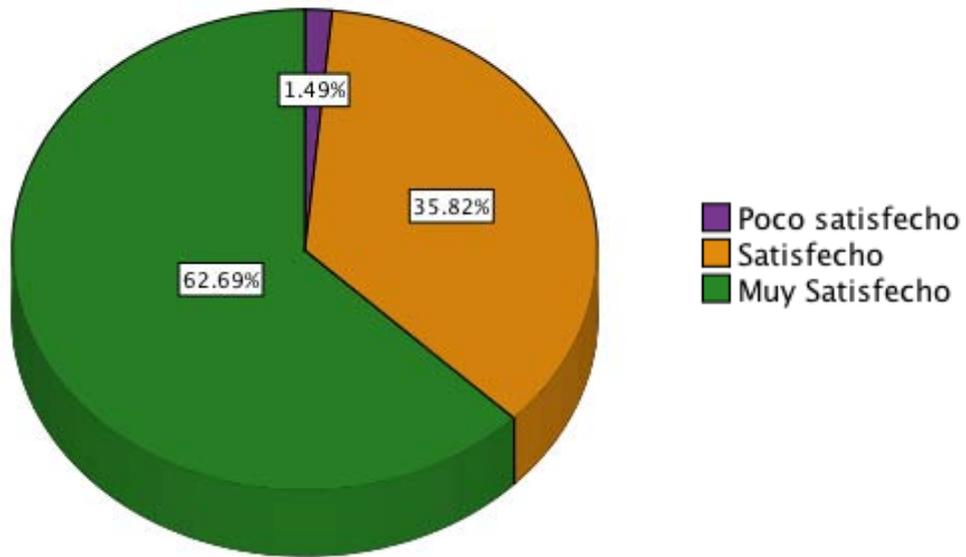
Gráfica 59. 45 estudiantes se encuentran muy satisfechos con el bachillerato elegido (67.16%), 21 satisfechos (31.34%) y 1 poco satisfecho (1.49%). Fuente directa

Área



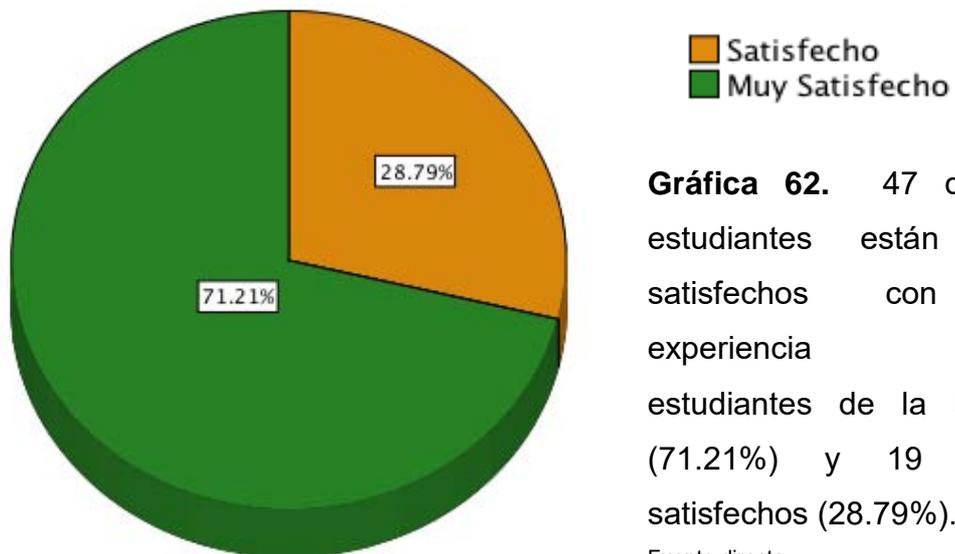
Gráfica 60. El 64.18% se encuentran muy satisfechos con el área, esto corresponde a 43 estudiantes y el 35.82% están satisfechos (24 estudiantes). Fuente directa

El campus



Gráfica 61. Con respecto al campus, 42 se encuentran muy satisfechos (62.69%), 24 satisfechos (35.82%) y 1 poco satisfecho (1.49%). Fuente directa

Mi experiencia como estudiante de la UNAM



Gráfica 62. 47 de los estudiantes están muy satisfechos con su experiencia como estudiantes de la UNAM (71.21%) y 19 están satisfechos (28.79%).

Fuente directa

8. CONCLUSIONES

Las altas expectativas de la sociedad, el aumento de la demanda de alumnos que desean ingresar a la UNAM y el incremento en la competencia en el sector de enseñanza a nivel superior, generan un efecto sumamente importante para analizar la calidad de los servicios que ofrece la Facultad de Odontología de la UNAM. La calidad de la enseñanza, investigación y todos los servicios que la Facultad proporciona, son un determinante en el grado de satisfacción de los estudiantes.

En la investigación realizada, se identificaron los aspectos que influyen en la satisfacción global de los estudiantes para organizar y adaptar nuevos métodos para el mejoramiento de la formación educativa, las competencias del profesorado, las instalaciones y la reputación de la Universidad.

Buenas competencias del profesorado influyen positivamente en la satisfacción de los estudiantes; esto incluye el dominio sobre su materia, las estrategias de enseñanza y los recursos didácticos; así como las estrategias de evaluación y la asesoría académica. Los resultados demuestran que es necesario modificar las estrategias de evaluación ya que el 46.27% de los estudiantes se encuentran poco satisfechos.

Este factor es de los más relevantes. Es vital que los profesores posean mejores estrategias para la evaluación y tengan mayor disposición para orientar a los alumnos.

Más del 55% de los estudiantes se encuentran satisfechos con las habilidades de aprendizaje adquiridas durante su estancia en la Facultad; estas habilidades influyen positivamente en la satisfacción personal y profesional de los alumnos que egresan de la Universidad.

El grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la organización académica es positiva, excepto en la atención del personal administrativo. El 29.85% de los alumnos se encuentra poco satisfecho, el 26.87% insatisfecho y el 13.43 % muy insatisfecho con el servicio del personal administrativo. Considerando que esto corresponde a 55 estudiantes insatisfechos, se deben tomar medidas para mejorar el servicio. El personal debe prestar atención personalizada, debe proveer información precisa de manera ágil y rápida. De esta forma, el personal inspira confianza y genera mayor nivel de satisfacción en los estudiantes.

El factor infraestructura y servicios universitarios también influyen significativamente en la satisfacción de los estudiantes.

El cuestionario para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes se ha enfocado en el servicio prestado por la Universidad, y la mayoría de las calificaciones derivadas tienden a ser muy altas. Realizar cuestionarios, metodológicamente tratados con recursos estadísticos, que abordan detalles específicos del proceso y los eventos ocurridos en el curso de la carrera universitaria, es una estrategia valiosa, como se mostró en este estudio.

La evaluación realizada ha mostrado que existen pocos pero notables elementos controlables por la Facultad que afectan a los niveles de satisfacción; sin embargo, las oportunidades de la carrera y la reputación de la Universidad Nacional Autónoma de México son los factores más sobresalientes y capaces de incrementar el grado de satisfacción de los estudiantes.

Para mejorar la satisfacción estudiantil se propone analizar y actualizar los criterios de evaluación para impulsar el conocimiento, sobre todo en el área clínica.

Promover la orientación vocacional y de apoyo económico (programa de becas) para evitar la deserción universitaria.

Tener en cuenta que el personal administrativo posea buena actitud de servicio.

Cuidar las instalaciones y mejorar el servicio sanitario, ya que los resultados muestran que el servicio de los baños es deficiente. Mantener la limpieza y el orden para brindar mayor satisfacción.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez Valduciel, I, Pereyra G., EE. SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL: UN INDICADOR DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA CELULAR, UCV. Revista de Pedagogía [Internet]. 2015; 36(99):69-89. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65945575008>
2. Doña Toledo, L. Marketing y universidad: análisis desde la perspectiva del egresado. Editorial de la Universidad de Granada [Internet]. 2014; 3-14. Recuperado de: <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/3748>
3. Salinas Gutiérrez, A, Martínez Cambor, P. Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM [Internet]. 2007;XVII(1):163-192. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>
4. Hamui Sutton, L, Fuentes García, R, Aguirre Hernández, R, Ramírez de la Roche, O F. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad Universitaria, México, Distrito Federal [Internet]; 2013. Recuperado de: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
5. Jiménez González, A, Terriquez Carrillo, B, Robles Zepeda, F J. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la

Universidad Autónoma de Nayarit. Revista Fuente [Internet] 2011, Año 3 No. 6; Pp. 46 y 49. Recuperado de:

<http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

6. Massip Pérez Coralia, Ortiz Reyes Rosa María, Llantá Abreu María del Carmen, Peña Fortes Madai, Infante Ochoa Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Dic [citado 2018 Sep 22] ; 34(4):Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es
7. Candelas Zamorano, C O, Gurruchaga Rodríguez, M E. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA: UN ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN MEXICANA. Revista Iberoamerican Journal of Industrial Engineering [Internet] Florianópolis, SC, Brasil, v. 5, n. 9, p. 261, 2013. 274. P. 2. Recuperado de:
[http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20\(2013\).pdf](http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20(2013).pdf)
8. De la Fuente Mella, H, Marzo Navarro, M, Reyes Riquelme, M J. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA. Revista chilena de ingeniería [Internet] vol. 18 N° 3, 2010, pp. 350-363. Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009
9. , A, Martínez, D. Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Docencia

Universitaria [Internet] Vol. X, N° 2, Año 2009 SADPRO - UCV Universidad Central de Venezuela. Recuperado de:

http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/doce ncia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf

10. CADAVID G., T E. Sobre la universidad-empresa. Revista Iberoamericana de Educación [Internet] ISSN: 1681-5653 n.º 50/7. Colombia; 2009. Recuperado de:

<https://rieoei.org/historico/jano/3162Cadavid.pdf>

11. Vera, J, Trujillo, A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Contaduría y Administración, Accounting & Management [Internet] 63 (2). México; 2018, 1-22. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>

12. Garbanzo Vargas, GM. Calidad y equidad de la Educación Superior Pública. Aspectos por considerar en su interpretación. Revista Educación [Internet]. 2007; 31(2): 11-27. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44031202>

13. Pérez Cusó, Fco. Javier; Martínez Clares, Pilar; Martínez Juárez, Mirian. Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. ESTUDIOS SOBRE EDUCACIÓN [Internet] / VOL. 29 / 2015 / 81-101. Recuperado de:

<https://www.unav.edu/publicaciones/revistas/index.../estudios-sobre-educacion/...320...>

14. Martínez González, A, Martínez-Stack, J, Buquet-Corneto, A, Díaz-Bravo, P, Sánchez-Mendiola, M. Satisfacción de los estudiantes de medicina con el desempeño de sus docentes: género y situaciones

de enseñanza. Revista Investigación en Educación Médica [Internet] México; 2012; 1(2):64-74. Recuperado de:

<http://scielo.unam.mx/pdf/iem/v1n2/v1n2a4.pdf>

15. Yao, F. Los factores que influyen en la calidad de la educación. Revista Itinerario Educativo [Internet] No. 67. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia; 2016. pp. 217-225. Recuperado de:

<https://revistas.usb.edu.co/index.php/Itinerario/article/download/2898/2492>

16. Cadena-Badilla, M, Mejías Acosta, A, Vega-Robles, A, Vásquez Quiroga, J. La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. Industrial Data [Internet]. 2015;18(1):9-18. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>

Figura 1. Impacto de la universidad en el entorno económico y social. Doña Toledo, L. Marketing y universidad: análisis desde la perspectiva del egresado. Editorial de la Universidad de Granada [Internet]. 2014. Recuperado de:

<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/3748>

Figura 2. Modelo teórico general del comportamiento del estudiante universitario. Doña Toledo, L. Marketing y universidad: análisis desde la perspectiva del egresado. Editorial de la Universidad de Granada [Internet]. 2014. Recuperado de:

<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/3748>

Figura 3. Habilidades y competencias requeridas para el futuro laboral. Doña Toledo, L. Marketing y universidad: análisis desde la perspectiva del egresado. Editorial de la Universidad de Granada [Internet]. 2014. Recuperado de:

<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/3748>

Figura 4. Modelo de relaciones. De la Fuente Mella, H, Marzo Navarro, M, Reyes Riquelme, M J. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA. Revista chilena de ingeniería [Internet] vol. 18 N° 3, 2010, pp. 350-363. Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009

Figura 5. Capas de los factores. Cadena-Badilla, M, Mejías Acosta, A, Vega-Robles, A, Vásquez Quiroga, J. La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. Industrial Data [Internet]. 2015;18(1):9-18. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>

Cuadro 1. Dimensiones de calidad percibida de servicio en la educación superior. De la Fuente Mella, H, Marzo Navarro, M, Reyes Riquelme, M J. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA. Revista chilena de ingeniería [Internet] vol. 18 N° 3, 2010, pp. 350-363. Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE

IMPORTANTE: Por favor lee lo siguiente antes de contestar el cuestionario

ESTUDIANTES

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu grado de satisfacción con la formación y con los servicios que la Facultad de Odontología UNAM te ofrece, a fin de tomar las decisiones pertinentes para mejorarlos. En este año has sido seleccionado para contestar este cuestionario, por lo que tu opinión es muy importante y será tomada en cuenta. Los resultados se manejarán con estricta confidencialidad y tu opinión se mantendrá anónima. Los datos generales que solicitamos al inicio del cuestionario son sólo para el análisis más completo de los resultados.

Responde las preguntas basándote en tu experiencia como estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de México, enfocándote en lo que sucede en tu Facultad.

INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente cada uno de los apartados y responde a los enunciados señalando la opción que mejor refleja tu grado de satisfacción. Tienes 5 opciones de respuesta y sólo puedes marcar una por cada opción.

Sexo	F	M	Edad			Promedio de la licenciatura		Trabajas	No	Si	Medio tiempo	Tiempo completo
------	---	---	------	--	--	-----------------------------	--	----------	----	----	--------------	-----------------

Grado académico máximo que deseas obtener:		Grado máximo de tu papá		Grado máximo de mamá				
ENSEÑANZA								
¿Qué tan satisfecho estás con la enseñanza que te han brindado tus profesores de acuerdo con los siguientes aspectos?				Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
El dominio que tienen los profesores sobre su materia								
Las estrategias de enseñanza utilizadas en las clases (exposiciones, investigaciones)								
Los recursos didácticos que se utilizan en las clases (diapositivas, lecturas)								
Las estrategias de evaluación que utilizan los profesores (trabajos, ensayos, exámenes)								
La asesoría académica que he recibido de mis profesores cuando lo he solicitado								
HABILIDADES DE APRENDIZAJE								
¿Qué tan satisfecho estás con las habilidades básicas de aprendizaje que se te han proporcionado al estudiar en la Facultad de Odontología UNAM				Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Escritura (buena ortografía y redacción)								
Lectura (comprensión de textos)								
Comunicación verbal (explicar un tema, usar vocabulario técnico de tu disciplina)								
Comunicación asertiva (escuchar a los demás)								

Habilidades de investigación					
Organización de tiempo (puntualidad, responsabilidad en la entrega de trabajos)					
Trabajo individual					
Trabajo en equipo					
Tolerancia (respetar diferentes filosofías y culturas)					
ORGANIZACIÓN ACADÉMICA:					
¿Qué tan satisfecho estás con los siguientes aspectos que te ofrece?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Los contenidos teóricos de las materias					
La relación entre lo visto en clase y su aplicación en la práctica					
Organización de cursos complementarios					
Programa de Tutoría					
La claridad del reglamento que rige la vida académica					
Atención de los directivos a mis necesidades académicas (información, propuestas)					
Atención de personal administrativo (trámites de inscripción, solicitud de documentos, quejas)					

ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho			
¿Qué tan satisfecho estás con la organización de actividades formativas?								
Diversidad de actividades culturales								
Diversidad de actividades deportivas								
Espacios para realizar deporte								
Equipamiento y facilidades para el deporte (material, horarios, instructores)								
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO UNIVERSITARIO	SATISFACCIÓN				FRECUENCIA			
¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas la infraestructura y los servicios que te ofrece la Facultad?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Frecuente	Algunas veces	Nunca
Aulas								
Clínicas								

Centro de cómputo								
Laboratorios								
Baños								
Biblioteca								
Auditorio								
Sala 3D								
Áreas verdes								
Cafetería								
Áreas deportivas								
Programa de becas								
Seguridad en el campus								
<i>EVALUACIÓN FINAL</i> Grado de satisfacción que tienes de acuerdo a los siguientes aspectos de tu educación universitaria				Muy insatisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Bachillerato elegido								
Área								
El campus								
Mi experiencia como estudiante en la UNAM								

Contesta sí o no a los siguientes planteamientos	Sí	No
Me inscribiría de nuevo en esta institución		
Recomendaría la institución a mis amigos, familiares y conocidos		
Me siento orgulloso de la Facultad de Odontología UNAM		

¡Gracias por tu participación!