

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD
ACADÉMICA DE LOS EGRESADOS DEL PROGRAMA
EN NUTRICIÓN: EL CASO DE LA UNIVERSIDAD
ANÁHUAC MÉXICO**

**PERCEPTION OF THE SATISFACTION AND ACADEMIC
QUALITY OF THE GRADUATES OF THE NUTRITION
PROGRAM: THE CASE OF THE ANAHUAC
MEXICO UNIVERSITY**

María Magdalena Urrutia-San Vicente

Universidad Anáhuac México
magdalena.urrutia@anahuac.mx
<https://orcid.org/0000-0002-8607-3977>

Patricia Inda Icaza

Universidad Anáhuac México
patricia.inda@anahuac.mx
<https://orcid.org/0000-0001-5697-2827>

Daniela Martínez Arámburu

Universidad Anáhuac México
daniela.martinezar@anahuac.mx
<https://orcid.org/0000-0002-0579-0561>

RESUMEN

La calidad de la educación superior constituye un elemento clave para el desarrollo del país. Reconocer que los alumnos tienen las competencias profesionales adquiridas en la universidad es un factor que permite identificar el grado de cumplimiento del perfil de egreso. Este estudio fue de tipo exploratorio, descriptivo y transversal. Se accedió a la información mediante un cuestionario de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que mide la percepción de los egresados sobre calidad y satisfacción del programa académico en el que estuvieron inscritos, así como de la institución educativa. El cuestionario se administró por vía electrónica. Los resultados mostraron que el 91% de los egresados están satisfechos con el plan de estudios, así como con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos. Respecto de la calidad del programa educativo, los egresados refirieron que la carrera les brindó los conocimientos especializados de la disciplina. Se detectaron varias áreas de oportunidad, tales como ampliar la preparación para trabajar en diversos sectores económicos, incrementar las prácticas profesionales y actualizar los contenidos. Se considera necesario aprovechar los hallazgos de esta

investigación para la elaboración y aplicación de estrategias que lleven a la mejora de la calidad académica.

Palabras clave: educación superior, calidad académica, programa educativo, satisfacción, egresados

ABSTRACT

The quality of higher education is a key element for the development of the country. Recognizing that students have the professional skills acquired at the university as a factor that makes it possible to identify the degree of compliance with the graduation profile. The design of this study was exploratory, descriptive and cross-sectional. The information was accessed through a questionnaire from the National Association of Universities and Institutions of Higher Education (ANUIES), that measures the perception of graduates about the quality and satisfaction of the academic program as well as the Educational Institution. The questionnaire was sent online. The results showed that 91% of the graduates are satisfied with the study plan, as well as with the implementation of the knowledge acquired. In relation to the quality of the educational program, the graduates reported that the degree provided them with specialized knowledge of the discipline. Several areas of opportunity were detected, such as expanding the preparation to work in various economic sectors, increasing professional practices, and updating the contents. It is considered necessary to take advantage of the findings of this research for the development and application of strategies to improve academic quality.

Keywords: higher education, academic quality, educational program, satisfaction, graduates

Introducción

Las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen el reto de formar egresados que sean capaces de dar solución a las necesidades de la sociedad. Debido a esto, un gran número de universidades han optado por certificarse a través de organismos nacionales, con el objetivo de tener un reconocimiento de la calidad de la enseñanza y de la institución educativa. Mediante una evaluación externa, se da a conocer si el programa y la institución están cumpliendo con estándares de referencia que den validez a la formación de egresados con preparación académica de calidad que respondan a las demandas de un sistema competitivo y cambiante.

El desarrollo de las competencias profesionales adquiridas durante los estudios universitarios para demostrar el desempeño laboral es un factor clave que permite identificar el grado de cumplimiento del perfil de egreso y observar si el egresado logra posicionarse con el liderazgo académico descrito en la misión institucional.

La diversidad de instituciones educativas a nivel nacional, así como el incremento en la oferta de programas académicos, diversos y variantes, puede ocasionar que el estudiante dude sobre cuál sería la mejor opción para estudiar. Uno de los diferenciadores que puede dar una respuesta es la calidad. Así, el posicionamiento de la institución educativa

y su reconocimiento a nivel nacional e internacional son parámetros que sirven de referencia para que el estudiante y sus padres opten por instituciones educativas reconocidas por su calidad académica. Por lo tanto, es importante asegurar la calidad, así como establecer una cultura de la calidad dentro de las IES, como parte de sus políticas institucionales.

La Universidad Anáhuac México se caracteriza por ser una institución de excelencia académica que contribuye a la formación de líderes, tal como se describe en una parte de su misión institucional: “participar en el proceso de la formación de líderes de acción positiva” (Universidad Anáhuac México, 2021). Siendo la excelencia académica uno de sus objetivos estratégicos, su medición es fundamental. El reconocimiento externo por parte de organismos acreditadores avala que tanto los programas educativos que oferta la universidad, como la Universidad en sí misma, cumplen con los indicadores de calidad que le otorgan reconocimiento nacional. Sin embargo, faltan estudios sistematizados y continuos sobre la medición de la calidad y la satisfacción que tienen los estudiantes durante su paso por la universidad.

Identificar el grado de satisfacción así como la calidad académica percibida de los egresados de la Licenciatura en Nutrición de la Universidad Anáhuac México fue el objetivo de la investigación aquí reportada, así como dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿cuál es el grado de satisfacción que tiene el egresado de la Licenciatura en Nutrición con su institución educativa? y ¿cuál es la percepción sobre la calidad del programa en el que estuvo inscrito? Son muchos los factores que intervienen y

dificultan el seguimiento de sus egresados, tales como la pérdida de contacto por tener otro número de teléfono o correo, la falta de actualización de la base de datos y el cambio de residencia sin un envío de nuevos datos, entre otros.

Sin embargo, a pesar de lo complejo que implica tener un seguimiento estrecho de los egresados, el contacto con ellos es de gran importancia, puesto que constituye una pieza clave que permite observar y analizar varios factores que intervinieron en el proceso formativo. De los egresados se puede obtener información sobre la percepción de la calidad del programa educativo al que estuvieron inscritos, así como de su institución educativa. La información obtenida del estudio permite conocer cuáles son los factores o dimensiones en los cuales los egresados perciben la calidad de la institución, así como del programa académico; es decir, cuáles son los aspectos que el egresado valora cuando analiza la calidad de su universidad.

Pereira Puga (2014) observó que el egresado universitario percibe un nivel único de calidad de la institución en donde se ha formado, entendido como calidad percibida global, y que esa evaluación resulta del conjunto de dimensiones constitutivas de calidad, de acuerdo con su percepción. También encontró una relación positiva y significativa entre la calidad percibida y la satisfacción global del egresado.

Considerando a la persona como el eje central del modelo educativo Anáhuac, cobra vital importancia realizar cualquier tipo de acción con la finalidad de obtener información sobre el desempeño que han tenido los estudiantes en el ámbito laboral y conocer si la universidad está aportando los elementos necesarios para que el futuro egresado

refleje la misión institucional y sea considerado líder en su área de formación.

Una de las prioridades de la Universidad Anáhuac México es mantener la excelencia académica de sus programas. Aunque la institución educativa ha sido reconocida a nivel nacional como una de las mejores, no se conoce la percepción que tiene el egresado de la calidad del programa que estudió ni el grado de satisfacción con haber estudiado en la universidad. Este estudio procuró ayudar a obtener información y brindar elementos que contribuyan a la toma de decisiones apropiadas para desarrollar acciones que conlleven a la mejora.

Existen varios indicadores para medir la calidad de la enseñanza en la educación superior. De acuerdo con Guzmán Silva et al. (2008), unos involucran el aprendizaje de los estudiantes, en donde ellos deben desarrollar un pensamiento crítico; otros se refieren a la función del docente, quien, además de conocer y ser experto en su tema, debe tener un conocimiento pedagógico y la flexibilidad necesaria para adaptarlo al contexto donde enseña. Por otra parte, una educación de calidad requiere motivar a los alumnos, fomentar sus deseos y ganas de aprender, otorgar retroalimentación continua, establecer metas y objetivos claros y lograr que el alumno sea autónomo. Ante los retos actuales, los docentes deben estar abiertos al cambio, al uso de nuevas tecnologías y a los entornos virtuales, sin perder de vista que la relación con el alumno es esencial para el logro del aprendizaje en cualquier modalidad. Por lo tanto, es tarea del docente generar un ambiente propicio y adecuado para el logro del aprendizaje.

Otros indicadores que se relacionan con la calidad se centran en la evaluación que realiza el estudiante sobre lo

que espera recibir y su percepción. Son muchas las variables que influyen sobre la percepción de la calidad universitaria y sobre la satisfacción estudiantil: la percepción de reto que tienen los alumnos al momento de evaluar sus conocimientos, los docentes, la actitud del profesor, la adecuada planeación de la asignatura, la revisión de exámenes y su retroalimentación y, por otra parte, la infraestructura con la que cuenta la IE, incluyendo las condiciones de las aulas y los laboratorios (Leaños, 2014; Salinas Gutiérrez et al., 2008). Por otra parte, Astete Candia (2018) refiere la relación existente entre la satisfacción estudiantil con el servicio administrativo que ofrece la IE. Para Martín et al. (2000), la satisfacción del alumno se comprende mejor cuando se incluyen los aspectos emocionales. Un elemento que contribuiría al logro de emociones positivas sería el empoderamiento de los empleados que otorgan los servicios, puesto que su trato se encuentra directamente relacionado con la creación de emociones positivas o negativas en los alumnos. Por tanto, si las organizaciones quieren cuidar la calidad, deben considerar dos aspectos: conocer las emociones de los estudiantes en relación a los servicios recibidos y sensibilizar en el trato que otorgan los prestadores de servicios.

Como se ha mencionado, el considerar la percepción del estudiante es un aspecto sustancial si se quiere conocer la calidad del programa y de la institución educativa. “El alumnado universitario como actor beneficiario de la formación académica constituye un indicador fundamental para el estudio de la calidad de las instituciones” (González-Peiteado et al., 2017, p. 244).

Es mediante la percepción del estudiante como se puede obtener información

sobre la calidad de los servicios que ofrece la institución educativa y la calidad académica del programa. Si una de las finalidades de las universidades es dar respuesta a las necesidades de la sociedad, se necesita conocer de parte del egresado que la institución de educación superior (IES) haya logrado desarrollar las competencias académicas y personales requeridas para su desempeño en el mundo laboral. Es necesario que las universidades estén en constante proceso de reflexión acerca de las características variantes del entorno, así como de su función y papel. Es necesario establecer el diálogo constante con la comunidad universitaria (docentes, personal administrativo, estudiantes, egresados) con el objetivo de conocer sus percepciones y expectativas y, de esa manera, formular planes de acción orientados hacia el aseguramiento de la calidad educativa (Garzón Castrillón, 2018).

Por otra parte, el concepto de satisfacción es un término utilizado en diversos ámbitos y contextos. Es común su empleo en el área de bienes y servicios cuando se quiere conocer la percepción del cliente o usuario acerca de las expectativas sobre el servicio recibido. La Norma ISO 9000 (2015) define la satisfacción del cliente como la “percepción del cliente del grado en que se han cumplido sus requisitos” (3.1.4). La Organización Internacional para la Normalización (ISO) afirma la importancia que significa para las empresas el conocer las necesidades de sus clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en cumplir sus expectativas. Así como las empresas tienen especial cuidado en la satisfacción de necesidades del cliente, las instituciones educativas deberían conocer y evaluar la satisfacción de los estudiantes (Cadena Badilla et al., 2015).

La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como “el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (Surdez Pérez et al., 2018, pp. 12-13).

Es relevante medir la satisfacción de los estudiantes por parte de las IES, ya que son los estudiantes el fin del quehacer educativo, los destinatarios de la educación. Por tanto, son los que mejor pueden valorarla y ser un referente a considerar por las autoridades de las IES para la realización de estrategias que contribuyan al logro de su satisfacción en su paso por la universidad. Ellos son los que mejor pueden evaluar las diversas áreas que comprende la universidad. Pueden emitir un juicio sobre los diversos elementos que contribuyeron a su formación académica y que los han ayudado tanto en las relaciones cotidianas como en su inserción al mundo laboral (Román Fuentes et al., 2015).

El conocer la satisfacción de los estudiantes con su universidad permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos para la realización de acciones de mejora, considerándose como un indicador mediante el cual se mide la calidad educativa que brindan las universidades.

Lograr la satisfacción de los estudiantes es considerado un factor para alcanzar el éxito escolar y lograr la permanencia dentro de la institución (Alves y Raposo, 2004). Se ha observado que cuando existe satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico y disminuyen la deserción y los cambios de carrera. Constituye un elemento importante para el éxito en el aprendizaje (Surdez-Pérez et al., 2018). Un estudiante satisfecho con la formación recibida

tiene mayor motivación, sentimiento de pertenencia y lealtad. Asimismo, promueve de manera positiva su universidad.

Sin embargo, el logro de la satisfacción estudiantil depende de varios factores, tales como el personal de servicios, las actitudes y el comportamiento del profesorado, las competencias del profesorado, las oportunidades de la carrera, las instalaciones y la reputación de la universidad, entre otros servicios (De la Fuente Mella et al., 2010).

Esta revisión bibliográfica permite concluir que la satisfacción del estudiante es de naturaleza multifactorial. En el caso de la presente investigación, se aplicó el instrumento de seguimiento a egresados realizado por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), instrumento con validez y reconocimiento a nivel nacional que incluye variables que permiten conocer tanto el grado de satisfacción como la calidad percibida por el egresado.

Método

El diseño de la investigación fue de corte evaluativo, enfocándose en conocer y evaluar las opiniones de los egresados del programa en nutrición en aspectos tales como calidad académica del programa educativo, satisfacción con el programa y satisfacción con la institución educativa. El estudio es descriptivo, pues describe la percepción que tiene el egresado de su programa académico, así como de la institución. Permite conocer también el grado de satisfacción que tiene el egresado con el servicio educativo brindado por la universidad, así como su satisfacción con la calidad académica del programa.

Es una investigación no experimental, porque el estudio se realizó sin llevar

a cabo manipulación alguna de las variables del estudio.

El diseño de investigación fue de carácter transversal, dado que se recolectaron los datos en un tiempo único, con el objetivo de describir las variables y analizar si existía correlación entre ellas.

Población y muestra

La población estuvo constituida por los 202 egresados de las generaciones 2011 a 2019. El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. Agrupa a los egresados que desearon participar de manera libre y voluntaria en el estudio, firmando la carta de consentimiento. La muestra quedó conformada por 66 egresados.

Instrumentos

Se aplicó el cuestionario de seguimiento a egresados de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en un solo momento y de manera electrónica (Hernández Sampieri et al., 2010). El instrumento tiene por objetivo conocer la opinión del egresado en diversas dimensiones, tales como elección de la institución educativa, elección de carrera, desempeño profesional, estudios de posgrados, trayectoria laboral y opinión sobre la formación recibida y sobre la organización institucional. Para la medición de la percepción de la calidad académica se consideraron dos aspectos: el plan de estudios y los docentes. La evaluación del plan de estudios abarca las preguntas relacionadas con los siguientes puntos: los contenidos de la formación, la orientación ocupacional y la orientación valorativa. Se consideran los comentarios sobre los planes de estudio sobre los conocimientos y habilidades aprendidos y las recomendaciones

para mejorar la formación profesional. Para la medición de la percepción de los docentes se consideraron los siguientes aspectos: claridad expositiva, pluralidad de enfoques teóricos y metodológicos, evaluación y rasgos personales, tales como motivar para aprender, respeto hacia los alumnos, asistencia y puntualidad. Para la medición de la satisfacción de los estudiantes, se tomaron en cuenta las preguntas relacionadas a comentarios generales sobre la institución y el programa académico de su elección y las razones para elegir institución y carrera. También se consideraron las gestiones académica y administrativa, así como la calidad de los servicios. De acuerdo con la ANUIES (2003), el instrumento permite a las IES conocer los resultados de la conexión entre los factores asociados con la calidad.

Procedimiento de recogida y análisis de datos

Para la obtención de la información, se solicitó autorización al director de la Facultad de Ciencias de la Salud y al área de egresados para la obtención de los correos electrónicos de los participantes, dando a conocer el objetivo del estudio y sus beneficios, su confidencialidad y el procedimiento para el manejo de los datos. El estudio se realizó mediante la aplicación de un instrumento previamente validado y aplicado a nivel nacional por la ANUIES, el cual se adaptó a las necesidades de la investigación. Se tomó como referencia a los 202 egresados de las generaciones de 2011 a 2019. La información se recabó en línea utilizando Google Forms. Se recolectaron los resultados para su análisis y discusión. El estudio no implicó riesgo alguno. Una vez que el egresado decidió participar, se le en-

vió por correo electrónico una carta de consentimiento en donde se le explicó el objetivo y la importancia de la investigación. En la carta se menciona que la información obtenida es confidencial y la participación en el estudio es completamente voluntaria.

Resultados

Para la calidad académica se consideraron dos aspectos del instrumento de la ANUIES: el plan de estudios y los docentes.

Con respecto al plan de estudios, los resultados obtenidos fueron los siguientes: en relación con la adquisición de los conocimientos especializados de la disciplina, un 91% respondió que los obtuvieron en el programa académico. El 89% de los egresados de la licenciatura consideró que el plan de estudios implicó mucha exigencia. Con respecto a la adquisición de habilidades blandas, tales como la habilidad para trabajar en equipo, la habilidad de dirección/coordinación y la habilidad administrativa, el 92, 88 y 79%, respectivamente, respondieron que implicaba mucha y moderada exigencia.

En relación con los contenidos que incluye el plan de estudios, el 71.2% de los encuestados respondió que el plan otorgaba mucho énfasis a la enseñanza teórica y el 51.5% a la enseñanza metodológica. El 65.2% contestó que la formación académica recibida los preparó mucho y el 40% en parte para poder trabajar en distintos sectores económicos. El 65.2% contestó que era muy importante ampliar los contenidos teóricos y el 51.5% los conceptos metodológicos. El 65.2% respondió que era importante ampliar las prácticas profesionales y el 62.1% la enseñanza de matemáticas y estadística (ver Tabla 1).

Tabla 1
Recomendaciones para mejorar el plan de estudios

Aspecto	Porcentaje	
	Ampliar	Mantener
Contenidos teóricos	65.2	34.8
Contenidos metodológicos	51.5	48.5
Contenidos técnicos	63.6	36.4
Prácticas profesionales	65.2	34.8
Enseñanza de matemática y estadística	62.1	37.9

En relación con la percepción que los participantes tienen de los docentes, se observó que el conocimiento sobre el tema, la claridad expositiva, la pluralidad de enfoques teóricos y metodológicos, la evaluación, así como rasgos personales tales como el motivar para aprender, el respeto hacia los alumnos, la asistencia y la puntualidad, son los aspectos que, con base en la percepción de los egresados, se relacionan directamente con el grado de satisfacción de los estudiantes y la calidad del programa educativo.

Cuando se les preguntó sobre el plan de estudios y su grado de satisfacción con el mismo, los resultados obtenidos muestran lo que aparece en la Tabla 2.

El 65.2% contestó que la formación académica recibida los preparó para poder trabajar en distintos sectores económicos, el 69.7% indicó que los preparó

para trabajar en un sector económico específico (mucho y en parte), 22.7% los preparó poco y el 7.6% respondió que le faltó más preparación.

En relación con la vinculación con alguna institución/empresa en particular, un 22.7% contestó que mucho, un 45.5% en parte, y un 23% respondió que poco.

Con continuar capacitándose y pensar creativamente, el 59.1% respondió que el programa los preparó mucho en ambos aspectos.

Con respecto a la preparación para desarrollarse de manera independiente, el 62.1% respondió que la licenciatura los preparó mucho, 22.7% en parte y un 12% poco. Este resultado muestra la importancia de fomentar el emprendimiento y darles las bases a los estudiantes, incorporándose como una asignatura en todos los planes de estudio de los programas

Tabla 2
Comentarios de los egresados sobre los planes de estudio

Aspecto	Porcentaje			
	Mucho	En parte	Poco	Nada
Optar por trabajos en distintos sectores económicos	27.3	37.9	22.7	12.1
Trabajar en un sector económico específico	27.3	42.4	22.7	7.6
Vincularse con alguna institución/empresa en particular	22.7	45.5	22.7	9.1
Continuar capacitándose	59.1	27.3	12.1	1.5
Pensar creativamente	59.1	25.8	13.6	1.5
Desarrollarse de manera independiente	62.1	22.7	12.1	3.0

SATISFACCIÓN Y CALIDAD ACADÉMICA

académicos ofertados.

Para conocer la opinión en relación con los servicios institucionales, se profundizó sobre aspectos de gestión académica, tales como la realización de cursos, seminarios, congresos, atención del

coordinador del programa, etc., así como los servicios que ofrece la universidad, tales como salas didácticas, biblioteca y servicios escolares. Se preguntó también sobre la limpieza de las instalaciones. Los resultados se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3

Calidad de los servicios institucionales

Aspecto	Porcentaje			
	Mucho	En parte	Poco	Nada
Realización de foros académicos de apoyo para los cursos y seminarios	22.7	43.9	24.2	13.6
Estímulo al trabajo de investigación conjunto entre profesores y alumnos	24.2	31.8	34.8	9.1
Orientación y conducción de los trabajos terminales o tesinas	21.2	36.4	34.8	7.6
Atención del responsable de la carrera a las necesidades académicas de los alumnos	36.4	33.3	24.2	6.1
Asignación de profesores al inicio del periodo electivo	37.9	45.5	15.2	1.5
Apoyo y orientación para la realización de servicio social	31.8	36.4	19.7	12.1
Entrega de los programas de las materias/seminarios a los alumnos	34.8	43.9	16.7	4.5
Atención a las solicitudes de documentación y registro de alumnos	28.8	47.0	19.7	4.5
Disponibilidad del material bibliográfico y hemerográfico	48.5	31.8	18.2	1.5
Atención del personal encargado del servicio de biblioteca y hemeroteca	45.5	39.4	13.6	1.5
Acceso a los servicios de cómputo	51.5	34.8	12.1	1.5
Disponibilidad de material didáctico	43.9	36.4	16.7	3.0
Equipamiento de aulas	39.4	36.4	21.2	3.0
Equipamiento de laboratorios, talleres	39.4	45.5	13.6	1.5
Existencia de espacios para desarrollar sus actividades de estudio	54.5	30.3	13.6	1.5
Limpieza de salones	56.1	31.8	9.1	3.0
Limpieza de sanitarios	36.4	40.9	15.2	7.6
Limpieza de laboratorios	54.5	33.3	9.1	3.0

En relación con la calidad de los servicios institucionales, que se relaciona con la satisfacción del estudiante, el 66.6% contestó que la realización de foros académicos de apoyo para los cursos y seminarios fue muy buena o buena; el 69.7% consideró entre muy buena y

buena la atención del responsable de la carrera a las necesidades académicas de los alumnos. El 86.4% consideró muy buena o buena la asignación de profesores al inicio del periodo. El 78.7% consideró muy buena o buena la entrega de los programas de las materias/seminarios

a los alumnos, factor que depende del docente y de la supervisión del coordinador.

En la parte de servicios escolares, el 75.8% consideró muy buena y buena la atención a las solicitudes de documentación y registro de alumnos.

Con respecto a la disponibilidad del material bibliográfico y hemerográfico, el 80.3% la consideró muy buena o buena. Respecto de la atención del personal encargado del servicio de biblioteca y hemeroteca, el 84.9% la consideró muy buena o buena.

En cuestiones de infraestructura, equipamiento de aulas, laboratorios y talleres, la percepción muy buena, con porcentajes del 75.8% y 84.9%, respectivamente.

El 84.8% consideró muy buena o buena la existencia de espacios para desarrollar sus actividades de estudio.

Cuando se preguntó sobre la limpieza de salones, sanitarios y laboratorios, los resultados fueron muy buenos y buenos,

con porcentajes del 87.9%, 77.3% y 87.8% respectivamente.

Con respecto al grado de satisfacción, en la Tabla 4 se presenta el grado de satisfacción del egresado en relación con varios aspectos del plan de estudios, tales como la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la carrera, la posibilidad de responder a problemas del trabajo y poder trabajar en equipo, entre otros.

En relación con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la licenciatura, el 50% se ubicó en las categorías de *muy satisfecho* o *totalmente satisfecho*, 41% satisfecho y un 9% poco satisfecho. Agrupando las categorías de satisfecho, muy satisfecho o totalmente satisfecho, el 91% de los egresados están satisfechos con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante la licenciatura.

Ante las preguntas por la posibilidad de realizar ideas propias, así como el reconocimiento profesional alcanzado,

Tabla 3
Calidad de los servicios institucionales

Aspecto	Porcentaje			
	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho
La puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la licenciatura	27.3	22.7	40.9	9.1
La posibilidad de realizar ideas propias	31.8	27.3	31.8	9.1
El reconocimiento profesional alcanzado	31.8	25.8	33.3	9.1
El trabajo en equipo	37.9	24.2	34.8	3.0
La posibilidad de responder a problemas del trabajo	50.0	25.8	19.7	4.5
El contenido del trabajo/actividad	45.5	28.8	19.7	6.1
El ambiente de trabajo	42.4	24.2	28.8	4.5
El salario (ingresos y prestaciones)	16.7	24.2	34.8	24.2
La posición jerárquica alcanzada	28.8	24.2	28.8	24.2
La posibilidad de responder a problemas de relevancia social	39.4	24.2	39.4	24.2

el 91% se encuentra en la categoría de *satisfecho*, *muy satisfecho* o *totalmente satisfecho*.

Respecto de su percepción de trabajar en equipo, así como de la posibilidad de coordinar un equipo de trabajo y responder a problemas del trabajo, más del 95% se encuentra en la categoría de satisfecho, muy satisfecho o totalmente satisfecho, con porcentajes del 97, 98 y 95 respectivamente.

Ante la pregunta a problemas de relevancia social, así como la posibilidad de hacer algo de provecho para la sociedad, el 95% contestó estar satisfecho.

Con respecto al grado de satisfacción que se tuvo sobre la formación académica recibida y la preparación para trabajar en diversos sectores económicos, el 64.1% de los encuestados consideraban que la licenciatura los preparó en parte o mucho para trabajar en diversas áreas.

Cuando se les preguntó sobre las modificaciones que realizarían al plan de estudios, enfocándose principalmente en los contenidos teóricos, el 64.1% respondió ampliar la parte teórica y un 35.9% contestó que se mantuviera como está.

En la Figura 1 se presenta el grado de satisfacción de los egresados con la institución educativa y la Licenciatura. Para conocer su grado de satisfacción, se consideran los comentarios generales sobre la institución y sobre el programa académico de su elección y las razones para elegir la institución y la carrera.

Respecto de la satisfacción del egresado con la institución educativa, 9 de 10 participantes optaría por estudiar nuevamente en la Anáhuac, lo cual demuestra un alto nivel de satisfacción del egresado con su institución educativa.

En lo que respecta al programa académico, 8 de 10 egresados elegiría nuevamente la Licenciatura en Nutrición,

porcentaje que también demuestra el alto grado de satisfacción del egresado con el programa académico estudiado.

Cuando se realizaron las asociaciones entre las variables del instrumento, se encontraron las siguientes asociaciones:

No existe asociación entre la percepción del egresado acerca del conocimiento que tiene el docente con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la carrera ($\chi^2 = 2.063, p = .151$); sin embargo, cuando se comparó con la claridad expositiva del profesor, sí hubo asociación ($\chi^2 = 6.30, p = .012$).

La motivación del docente para fomentar la participación estudiantil en clase tiene una asociación con la satisfacción de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la licenciatura ($\chi^2 = 5.34, p = .021$).

La percepción que tiene el egresado de aspectos del docente, como la puntualidad, no se asoció con la satisfacción de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la licenciatura ($\chi^2 = 0.56, p = .451$).

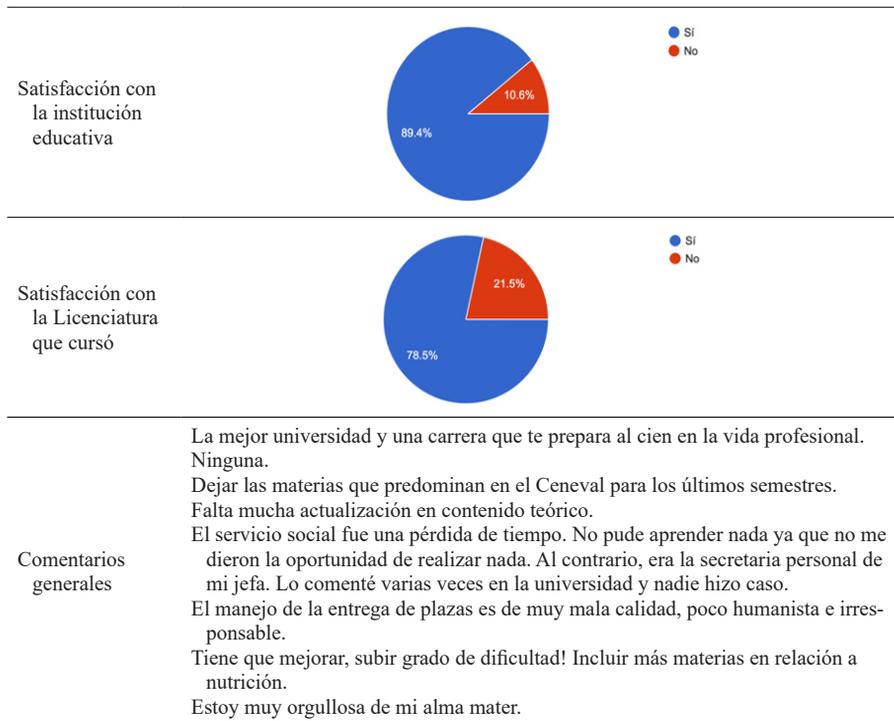
La realización de foros académicos (cursos y seminarios) se asoció con la percepción del estudiante en la contribución de la formación de la licenciatura para desarrollarse de manera independiente ($\chi^2 = 4.62, p = .032$).

Con respecto al labor del coordinador de la carrera en procesos de gestión, se encontró una asociación significativa ($\chi^2 = 4.99, p = .025$) entre la atención del responsable de la carrera a las necesidades académicas de los alumnos y la percepción de la contribución de la formación de la licenciatura para desarrollarse de manera independiente.

Por último, en relación con los procesos de gestión de la coordinación de la licenciatura, se encontró una asociación significativa ($\chi^2 = 4.62, p = .032$) entre

Figura 1

Representación gráfica del nivel de satisfacción con la institución educativa y con la carrera cursada



la asignación de profesores al inicio del periodo académico y la percepción en la contribución de la formación de la licenciatura para desarrollarse de manera independiente.

Discusión

La realización de estudios sobre calidad y satisfacción de los egresados con su programa académico, así como con la institución educativa tiene enormes beneficios tales como conocer si la Universidad está aportando los elementos necesarios para el desempeño profesional, el posicionamiento laboral de los egresados, su liderazgo, la opinión que tienen sobre los servicios institucionales

y con la gestión administrativa del programa académico, así como las áreas de oportunidad detectadas.

El seguimiento a egresados es considerado como un área de oportunidad para la mayoría de las IES. Aunque algunas cuentan con programas de seguimiento establecidos, la actualización de datos, el continuo cambio de correos y datos personales así como el cambio de residencia o de país han sido una constante que dificulta su seguimiento.

Los estándares de calidad descritos por los organismos acreditadores de las IES incluyen entre sus indicadores el evaluar el área de egresados cuestionando a las IES sobre cómo llevan a cabo su

seguimiento, las acciones realizadas para mantener actualizada la base de datos, la realización de actividades y si existe acercamiento con los empleadores.

Con base en los resultados obtenidos, se puede concluir que existe satisfacción del egresado con el plan de estudios cursado, así como con su calidad académica. Se puede afirmar que el programa académico les brindó los conocimientos especializados de la disciplina. Entre los factores asociados a la calidad se encuentran la satisfacción del egresado con el desarrollo de las habilidades para el manejo de paquetes computacionales, así como con habilidades digitales (búsqueda de información pertinente y actualizada, habilidades para procesar y utilizar información), aplicación del conocimiento (diagnóstico/ experimentación/ proyección/ planeación/ evaluación) y la toma de decisiones. Existe satisfacción con la realización de prácticas durante la carrera, ya sea en laboratorios, talleres o campos clínicos externos, así como con la vinculación de la universidad con empresas.

Los docentes son los principales actores que dan vida al plan de estudios. La percepción que tienen los egresados del conocimiento del tema que posee el docente, su claridad expositiva, la pluralidad de enfoques teóricos y metodológicos que maneja, sus estrategias de evaluación, así como rasgos personales, tales como el motivar para aprender, respeto hacia los alumnos, asistencia y puntualidad, son los aspectos que se relacionan directamente con el grado de satisfacción de participantes del estudio. Estos resultados coinciden por lo observado por De la Fuente Mella et al. (2010) y Blázquez Resino et al. (2013), quienes encontraron que el profesorado influye directamente sobre la satisfac-

ción del alumno.

Acerca del grado de satisfacción del estudiante con el plan de estudios, los resultados encontrados en esta investigación demuestran que existe una asociación del grado de satisfacción con los siguientes elementos del plan de estudios: (a) la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante la licenciatura, (b) la posibilidad de realizar ideas propias, así como el reconocimiento profesional alcanzado y (c) el desarrollo de las competencias blandas adquiridas durante su formación: el trabajar en equipo, la posibilidad de coordinar equipos de trabajo y responder a problemas de relevancia social son los elementos en los que se encontró mayor satisfacción del egresado.

Se puede afirmar que el egresado está satisfecho con el plan de estudios, sin embargo, se detectaron áreas de oportunidad que hay que considerar en la reestructura curricular, tales como la actualización y la ampliación de los contenidos tanto teóricos como metodológicos de las asignaturas. El profundizar en la enseñanza de matemática y estadística fue otra área de oportunidad detectada.

Con estos resultados, se puede afirmar la satisfacción del estudiante con la calidad del programa educativo. Cabe mencionar la importancia de considerar el punto de vista del egresado en la reestructuración del plan de estudios para la realización de acciones de mejora.

Los hallazgos encontrados corroboran la importancia que tiene la figura del coordinador del programa en el grado de satisfacción del estudiante. Además de realizar la gestión académico-administrativa, la labor del coordinador contribuye a la formación de alumnos. Estos resultados refuerzan lo descrito por De la Fuente Mella et al. (2010) y

Sirgy et al. (2010), quienes observaron que el personal de servicio, sus actitudes y comportamientos, así como las experiencias vividas en la universidad influyen directamente en la satisfacción del estudiante.

En relación con la satisfacción con la IE, se puede afirmar que existe un alto grado de satisfacción de los egresados con su institución educativa. La Universidad Anáhuac México fue considerada como la primera opción por los egresados para realizar sus estudios de pregrado, lo cual demuestra el posicionamiento

que tiene la IE en la sociedad.

Asegurar la calidad académica tanto del programa como de la IE representa un factor clave y determinante en este mundo competitivo. Gracias a la realización de esta investigación, se muestran varios aportes en el ámbito del liderazgo educativo, tales como conocer la opinión del egresado del programa de nutrición y tener información sobre su percepción de la calidad académica del programa con el objetivo de fortalecer las áreas de mejora detectadas y mantener las fortalezas.

Referencias

- Alves, H. y Raposo, 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. <https://doi.org/10.1007/BF02896618>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, (2003). *Esquema básico para estudios de egresados de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior*. ANUIES.
- Astete Candia, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blázquez Resino, J. J., Chamizo González, J., Cano Montero, E. I. y Gutiérrez Broncano, S. (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238>
- Cadena-Badilla, M., Mejías Acosta, A., Vega-Robles, A. y Vásquez Quiroga, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. <https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12062>
- De la Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M. y Reyes Riquelme, M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare it: Revista Chilena de Ingeniería*, 18(3), 350-363. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052010000300009>
- Garzón Castrillón, A. (2018). Modelo para el Seguimiento y Acompañamiento a graduados (SAG): una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior. *Educación*, 27(52), 201-218. <https://doi.org/10.18800/educacion.201801.011>
- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M. y Penado-Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. <https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Guzmán Silva, S., Febles Álvarez-Icaza, M. F., Corredera Marmolejo, A., Flores Machado, P., Tuyub España, A. y Rodríguez Reynaga, P. A. (2008). Estudio de seguimiento de egresados: recomendaciones para su desarrollo. *Innovación Educativa*, 8(42), 19-31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179421234003>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Leaños, S. (2014). *El liderazgo de los directores de unidad y su relación con la calidad académica en una institución de educación superior particular multicampi* [Tesis doctoral, Universidad Anáhuac]. <https://www.anahuac.mx/agenda2030/tesis>
- Lino Valverde, R. M. (2017). *Segmentación de mercados por estilos de vida: una mirada teórico práctica*.

SATISFACCIÓN Y CALIDAD ACADÉMICA

UTEPSA.

- Martín, P., Martínez-Tur, V., Torres, M. J. y Marzo Campos, J. C. (2000). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes: un estudio en establecimientos turísticos. *Estudios sobre Consumo*, 55, 29-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=100539>
- Organización Internacional para la Normalización. (2015). ISO 9000:2005(es) *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Pereira Puga, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. [Tesis doctoral, Universidade da Coruña]. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga_Manuel_TD_2014.pdf
- Román Fuentes, J., Franco Gurria, R. T. y E. Gordillo Martínez, A. (2015). Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la universidad: percepción de egresados. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(3), 103-112. <http://ssrn.com/abstract=2660440>
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A. y Martínez Cambor, 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>
- Sirgy, M. J., Lee, D. J., Grzeskowiak, S., Yu, B., Webb, D., El-Hasan, K., García Vega, J., Ekici, A., Johar, J. S., Krishen, A., Kangal, A., Swoboda, B., Claiborne, C. B. Maggino, F., Rahtz, D., Canton, A. y Kuruzum, A. (2010). Quality of College Life (QCL) of students: Further validation of a measure of well-being. *Social Indicators Research*, 99, 375-390. <https://doi.org/10.1007/s11205-010-9587-6>
- Surdez-Pérez, E. G., Sandoval-Caraveo, M. C. y Lamoyi-Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Universidad Anáhuac México. (2021). *Misión*. <https://www.anahuac.mx/mexico/mision>



Recibido: 1 de noviembre de 2022

Revisado: 6 de marzo de 2023

Aceptado: 27 de marzo de 2023