

Satisfacción sobre el servicio educativo de la UPN Saltillo

*María Esther Cabello González
Francisco Gabriel González Victoria*

Satisfacción sobre el Servicio Educativo de la UPN Saltillo
María Esther Cabello González
Francisco Gabriel González Victoria

Primera edición, febrero de 2022

© Derechos reservados por la Universidad Pedagógica Nacional
Esta edición es propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional, Carretera al Ajusco
núm. 24, col. Héroes de Padierna, Tlalpan, CP 14200, Ciudad de México

www.upn.mx

Esta obra fue dictaminada por pares académicos.

ISBN volumen 978-607-413-441-4

ISBN obra completa 978-607-413-337-0

F

LE7.2931

N2.2

C3.7

Cabello González, María Esther

Satisfacción sobre el servicio educativo de la UPN Saltillo / María

Esther Cabello González, Francisco Gabriel González Victoria. -- Ciudad de México : UPN, 2021.

1 archivo electrónico (28 p.) ; 1 G ; archivo PDF : tablas. --
(Fascículos a 40 años de la UPN ; 59)

ISBN volumen 978-607-413-441-4

ISBN obra completa 978-607-413-337-0

1. UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL (MÉXICO). UNIDAD 051 -
FINES Y OBJETIVOS I. González Victoria, Francisco Gabriel, coaut. II.t. III. Serie

Queda prohibida la reproducción parcial o total de esta obra, por cualquier medio,
sin la autorización expresa de la Universidad Pedagógica Nacional.

HECHO EN MÉXICO.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| ANTECEDENTES | 6 |
| PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN | 7 |
| Interrogante de investigación..... | 7 |
| Justificación | 7 |
| Objetivos | 7 |
| Fines..... | 8 |
| Metas | 8 |
| Diseño de la investigación | 8 |
| Población | 9 |
| Resultados..... | 9 |
| <i>Análisis descriptivo</i> | 9 |
| <i>Análisis comparativo</i> | 13 |
| <i>Análisis de correlación</i> | 14 |
| <i>Análisis de integracional</i> | 17 |
| CONCLUSIONES | 20 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 23 |
| ANEXO..... | 24 |

SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UPN SALTILLO

*María Esther Cabello González**
*Francisco Gabriel González Victoria***

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objeto de investigación analizar el grado de satisfacción que el alumnado tiene sobre el servicio que les ofrece la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) en el tiempo que permanecen desde que ingresan hasta la culminación de sus estudios.

Esta investigación pretende conocer de forma objetiva las fortalezas, así como las áreas de oportunidad con las que cuenta la Universidad para poder efectuar una reingeniería en los procesos y obtener así una mejora continua que permita elevar el nivel de calidad de la misma.

La iniciativa surge de nuevas políticas que derivan del cambio de dirección en dicha institución cuyo interés es implementar los cambios necesarios que permitan conformar un ambiente agradable y propicio para el desarrollo de las actividades de los trabajadores y alumnos de esta Universidad.

* Doctora en educación, coordinadora del doctorado UPN Saltillo.

** Doctor en educación, coordinador de investigación UPN Saltillo.

ANTECEDENTES

La satisfacción del usuario o del cliente se ha medido desde el siglo xx, sin embargo es desde finales de la década del noventa que inicia en el campo de la educación la evaluación de la satisfacción de los estudiantes como un parámetro de la calidad. Dentro de la literatura, a nivel internacional, en Chile, el trabajo de Palominoz Quezada (2016) estudió la satisfacción de los estudiantes con el servicio de formación educativa universitaria de una universidad pública en Chile, mediante un cuestionario de satisfacción aplicado a 2 086 alumnos y los resultados muestran una alta satisfacción general con el servicio, basado en la percepción de reputación de la universidad y un alto involucramiento del usuario en su proceso de aprendizaje y sobre la insatisfacción tanto en la calidad del servicio administrativo y de equipamiento e infraestructura, como en algunas variables del servicio docente.

En el trabajo de Álvarez Chaparro (2014) se evaluaron mediante una escala Likert aspectos como plan de estudios, habilidad para enseñanza docente, métodos de enseñanza-evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura y ya dentro de sus resultados encontraron que las variables que refieren mayor satisfacción son: habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes, y las de menor satisfacción fueron: la infraestructura y servicios administrativos.

El trabajo de Jiménez Terriquez (2011) muestra los resultados obtenidos de 960 estudiantes encuestados, señala que el promedio general de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) es de 58%, mismo en el que de manera detallada se observa que el desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado 68%, seguido del desempeño de los profesores 64%, unidad de aprendizaje 62%, metodología 53% e infraestructura 41 por ciento.

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Interrogante de investigación

La satisfacción de los servicios que otorga la UPN Sede Saltillo y Subsede Parras incide en la imagen que tiene la población estudiantil potencial y actual, así como en el nivel de inscripción, permanencia, difusión y recomendación que se haga de la institución por parte de los alumnos. Por ello se considera importante y decisivo el responder a la interrogante: *¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con los servicios que se otorgan en la Universidad Pedagógica Nacional?*

Justificación

La presente investigación resulta indispensable para conocer de forma objetiva, en qué medida los servicios y procesos que se llevan a cabo en la UPN cumplen las expectativas de los usuarios, así como la áreas de oportunidad para posterior a un análisis reflexivo proceder a efectuar una reingeniería a los procesos que así lo requieran, elevando los niveles de calidad y calidez que distinguen a esta institución, estableciendo una postura de mejora continua y una cultura de calidad que permita incrementar la competitividad en el mercado y el sentido de pertenencia de alumnos y docentes.

Objetivos

- 1.- Mostrar el horizonte que refiera las áreas de oportunidad, como potenciadoras en la mejora continua de la UPN adhiriendo evidencias objetivas obtenidas mediante la recolección de la opinión y sugerencias de los alumnos.
- 2.- Elaborar un programa de trabajo que incluya estrategias para elevar la calidad de la atención que se brinda en la UPN y atender en lo posible las sugerencias de los alumnos.
- 3.- Establecer un instrumento que permita evaluar la satisfacción acerca de los servicios que ofrece la UPN.

4.- Responder a la interrogante: *¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con los servicios que se otorgan en la Universidad Pedagógica Nacional?*

Fines

Caracterizar, relacionar y mostrar el grado de satisfacción que tienen los alumnos de la UPN sobre los servicios y procesos que se proporcionan en la institución como potenciadores en el proceso de cambio y la implantación de un programa de trabajo que permita la ejecución de los resultados y el cambio paradigmático hacia una mejora continua y una cultura de calidad.

Metas

Lograr que la UPN se caracterice por su prestigio a nivel nacional, basado en la calidad y calidez de los servicios y procesos que ofrezca a la población estudiantil y a los trabajadores y que resulte en un despunte en la inscripción, permanencia del alumnado y competitividad en el mercado.

Diseño de la investigación

Se trata de una investigación de tipo observacional, no experimental, transversal, descriptiva. Es una investigación predominantemente cuantitativa, pero incluye, al final elementos cualitativos menores. Para ello se recolectó información a través de una encuesta de opinión que mide el grado de satisfacción en una escala tipo Likert donde:

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--------------|-----------------|-------------------------|------------|----------------|
| Muy insatisfecho | Insatisfecho | Poco satisfecho | Regularmente satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |

Se estructuró con 41 ítems de los cuales son siete de medición nominal, 33 de medición ordinal y uno de respuesta abierta, mismos que se agruparon en 6 apartados: datos generales, procesos administrativos, personal docente, infraestructura y servicios, programas de trabajo, sentido de pertenencia y sugerencias.

Población

El instrumento fue aplicado de manera censal a 57 alumnos, 11 de ellos cursaron licenciatura, 11 Maestría en Educación Básica, 21 Maestría en Innovación pedagógica, 8 Maestría en Educación Superior sede Saltillo y 6 Maestría en Educación Superior Subsede Parras.

Resultados

Una vez recolectada la información a través del instrumento de opinión validado, obteniendo una alfa de Cronbach de 0 .84 y descrito en la presentación, se procedió a dar tratamiento estadístico con el programa SPSS, realizando el análisis de frecuencias y porcentajes, descriptivo, comparativo y correlacional cuyos resultados a continuación se muestran.

Análisis descriptivo

A continuación, se presenta el análisis univariado y de porcentajes sobre 41 variables simples, en 7 ejes y que se integran de la siguiente manera: 6 de datos generales o sociodemográficas, 7 de procesos administrativos, 8 que corresponden al personal docente, 11 que refieren a infraestructura y servicios, 5 que corresponden a programas de trabajo, 3 que hacen alusión al sentido de pertenencia y 1 que muestran sugerencias.

Sobre el sentido de pertenencia se observa que la mayoría de los estudiantes de la UPN encuestados ($X=1.1$, 87.7%) opinan que, sí se volverían a inscribir en la UPN, y que recomiendan los servicios que la misma ofrece y que sí tienen un sentido de pertenencia a esta Universidad.

Tabla 1. Sentido de pertenencia

| | N | Mín. | Máx. | \bar{X} | S | Sk | K | Z | (%)Sí |
|------------|----|------|------|-----------|-----|------|------|------|-------|
| INSCRIBO | 57 | 1 | 2 | 1.12 | .33 | 2.36 | 3.70 | 3.39 | 87.7 |
| RECOMIENDO | 57 | 1 | 2 | 1.09 | .29 | 2.99 | 7.22 | 3.81 | 91.2 |
| PARTDEUPN | 57 | 1 | 2 | 1.21 | .41 | 1.46 | 0.13 | 2.94 | 78.9 |

En relación a las variables sociodemográficas, la mayor parte de la población estudiantil son mujeres ($X=1.28$, 71.9%), son gente casada ($X=1.72$,

45.6%), con nivel de estudios de licenciatura, en donde la mayoría está cursando en la Maestría de Educación con campo en Innovación Pedagógica, con una edad en un rango de 22 a 56 años y un promedio de 34, con una antigüedad en el sistema educativo alrededor de 7 años.

Tabla 2. Sociodemográficas

| | N | Mín. | Máx. | \bar{X} | S | Sk | K | Z | % |
|----------|----|------|------|-----------|-----|-------|-------|------|------------------------------|
| SEXO | 57 | 1 | 2 | 1.28 | .45 | 1.00 | -1.03 | 2.83 | 71.9 mujeres |
| EDOCIVI | 57 | 1 | 5 | | .88 | 1.73 | 3.64 | 1.95 | 45.6% soltero, 45.6% casado |
| NIVEEST | 57 | 1 | 2 | 1.81 | .40 | -1.60 | 0.57 | 4.54 | 80% licenciatura |
| CURSOUPN | 57 | 1 | 5 | 2.77 | 1.2 | .15 | -0.71 | 2.26 | 19.3% licenciatura |
| EDAD | 57 | 22 | 56 | 33.60 | 8.8 | .78 | -0.11 | 3.84 | 56.2% entre 22-32 años |
| ANTIGUED | 57 | 0 | 25 | 6.81 | 6.8 | .85 | 0.03 | 1.01 | No=28.1; menor 10años =47.4% |

Sobre los procesos administrativos la mayoría de los alumnos están satisfechos con la simplicidad en los trámites para ingreso a la universidad ($X=4.12$, 80.7%), con la información que se les da a su ingreso a la institución ($X=3.82$, 63.1%), con los costos ($X=4.21$, 79%) y el trato amable que reciben por parte del personal que les atiende ($X=4.19$, 84.3 %). También, la mayoría se encuentran regularmente satisfechos con los horarios de atención administrativa ($X=3.46$, 82.5%), con la entrega de constancias ($X=3.19$, 78.9%) y muy poco satisfechos con la entrega de calificaciones ($X=2.47$, 64.9%).

Tabla 3. Procesos administrativos

| | N | Mín. | Máx. | \bar{X} | S | Sk | K | Z | % |
|-----------|----|------|------|-----------|-----|-------|-------|------|---------------------------|
| SIMPLTRAM | 57 | 1 | 5 | 4.12 | .87 | -1.10 | 1.82 | 4.75 | 4=43.9%, 5=36.8% |
| INFOINGRE | 57 | 1 | 5 | 3.82 | 1.1 | -0.54 | -0.56 | 3.57 | 4=29.8%, 5=33.3% |
| COSTOS | 57 | 1 | 5 | 4.21 | .92 | -1.15 | 1.32 | 4.57 | 4=31.6%, 5=47.4% |
| TRATAMAB | 57 | 0 | 5 | 4.19 | .97 | -1.86 | 5.26 | 4.32 | 4=40.4%, 5=43.9% |
| HORARATN | 57 | 0 | 5 | 3.46 | 1.2 | -0.62 | 0.37 | 3.00 | 3=31.6%, 4=31.6%, 5=19.3% |
| ENTRCONST | 57 | 0 | 5 | 3.19 | 1.2 | -.32 | -0.38 | 2.66 | 2=22.8%, 3=26.3%, 4=29.8% |
| ENTRCALIF | 57 | 0 | 5 | 2.47 | 1.4 | .15 | -0.86 | 1.75 | 1=19.3%, 2=29.8%, 3=15.8% |

En lo relacionado a los docentes y los procesos de enseñanza, la mayoría de los alumnos están satisfechos con los docentes por el dominio que muestran sobre los temas que imparten ($X=4.11$, 75.4%), la claridad en la exposición de los mismos ($X=3.82$, 72%), el trato amable de que son objeto ($X=4.36$, 86%), por las asesorías de tesis que les brindan ($X=3.86$, 59.6%), pero también la mayoría sólo están regularmente satisfechos por el interés que despiertan en sus clases ($X=3.44$, 80.7%), con los recursos didácticos utilizados por el docente al impartir su materia ($X=3.28$, 73.7%), por las estrategias de evaluación utilizadas ($X=3.39$, 82.4%) y por las estrategias de enseñanza aplicadas ($X=3.44$, 77.4%). De lo anterior se puede concluir que los alumnos se encuentran de satisfechos a regularmente satisfechos sobre sus docentes y los procesos de enseñanza aprendizaje.

Tabla 4. Enseñanza y docentes

| | N | Mín. | Máx. | \bar{X} | S | Sk | K | Z | % |
|-----------|----|------|------|-----------|-----|-------|-------|------|------------------------------|
| DOMITEMA | 57 | 0 | 5 | 4.11 | 1.1 | -1.37 | 1.88 | 3.64 | 4=26.3%, 5=49.1% |
| CLAREXPO | 57 | 1 | 5 | 3.82 | 1.2 | -.95 | 0.17 | 3.32 | 4=40.4 %, 5=31.6 % |
| DESPINTER | 57 | 0 | 5 | 3.44 | 1.5 | -.96 | 0.29 | 2.37 | 3=24.6 %, 4=29.8 %, 5=26.3 % |
| ASETESIS | 56 | 0 | 5 | 3.86 | 1.1 | -.95 | 1.19 | 3.40 | 4=22.8 %, 5=36.8 % |
| TRAAMAPRO | 56 | 1 | 5 | 4.36 | .90 | -1.71 | 3.17 | 4.82 | 4=31.6 %, 5=54.4 % |
| RECDIDACT | 57 | 0 | 5 | 3.28 | 1.5 | -.84 | -0.04 | 2.21 | 3=19.3%, 4=33.3 %, 5=21.1 % |
| ESTRAEVAL | 57 | 0 | 5 | 3.39 | 1.3 | -1.24 | 1.18 | 2.57 | 3=22.8%, 4= 45.6%, 5=14 % |
| ESTRAENSE | 57 | 0 | 5 | 3.44 | 1.4 | -.76 | -0.17 | 2.50 | 3=17.5%, 4= 33.3%, 5=24.6 % |

En lo inherente a la infraestructura y servicios que ofrece la universidad, la mayoría de los alumnos están regularmente satisfechos con los salones donde toman clase ($X=3.39$, 77%), el CIDE (Centro de Información y Documentación Educativa) ($X=3.11$, 73.6%), el centro de cómputo ($X=2.95$, 70.2%), sanitarios ($X=2.79$, 63%), el servicio de biblioteca ($X=2.84$, 68.4%), el auditorio o aula magna ($X=3.33$, 78.9%), los recursos didácticos audiovisuales que se ofrecen ($X=3.23$, 64.9%), y la limpieza de la escuela ($X=2.96$, 71.6%), pero están poco satisfechos con el servicio de

la cafetería ($X=1.67$, 66.1 %), el clima ($X=2.30$, 87.6%) y la conexión a internet ($X=1.93$, 73.7%). De lo anterior se puede inferir que el grado de satisfacción de los alumnos por la infraestructura y los servicios es regular.

Tabla 5. Infraestructura y servicios de la UPN

| | N | Mín. | Máx. | X | S | Sk | K | Z | % |
|-------------|----|------|------|------|-----|-------|-------|------|--------------------------------------|
| SALONES | 57 | 0 | 5 | 3.39 | 1.4 | -0.77 | -0.47 | 2.42 | 3=17.5%, 4= 38.6%, 5=21.1 % |
| CIDE | 57 | 0 | 5 | 3.11 | 1.3 | -0.72 | 0.11 | 2.40 | 3=29.8%, 4= 33.3%, 5=10.5 % |
| CENCOMPU | 55 | 0 | 5 | 2.95 | 1.4 | -0.63 | -0.29 | 2.07 | 2=14%, 3=28.1%, 4=28.1% |
| SANITARIOS | 57 | 0 | 5 | 2.79 | 1.5 | -0.23 | -0.77 | 1.91 | 2=14%, 3= 31.6%, 4=17.5% |
| BIBLIOTECA | 56 | 0 | 5 | 2.84 | 1.4 | -0.40 | -0.67 | 2.07 | 2=12.3%, 3= 29.8%, 4=26.3 % |
| AUDITORIO | 57 | 0 | 5 | 3.33 | 1.2 | -0.77 | 0.41 | 2.89 | 3=29.8%, 4= 38.6%, 5=12.3 % |
| CAFETERIA | 57 | 0 | 5 | 1.67 | 1.8 | .63 | -1.06 | 0.92 | 1=7%,2=10.5,3=29.85%, 4= 38.6% |
| CLIMA | 57 | 0 | 5 | 2.30 | 1.9 | -.04 | -1.55 | 1.24 | 1=10.5%,2=7,3=17.5%, 4= 22.8% |
| RECDIDAUDIO | 57 | 0 | 5 | 3.23 | 1.5 | -0.76 | -0.28 | 2.13 | 3=19.3%, 4= 31.6%, 5=21.1 % |
| INTERNET | 57 | 0 | 5 | 1.93 | 1.7 | .25 | -1.41 | 1.13 | 0=31.6%, 1= 15.8%, 2=12.3 %,3=14% |
| LIMPIEZA | 57 | 0 | 5 | 2.96 | 1.6 | -0.40 | -0.87 | 1.89 | 3=17.5%, 4= 33.3%, 5=24.6 % |

La mayoría de los alumnos mencionaron estar satisfechos con planes y programas que ofrece la UPN en cuanto a su vigencia ($X=3.86$, 86%), lo atractivos que resultan ($X=3.95$, 94.7%), la cantidad de contenidos ($X=3.54$, 75.5%), y con lo dinámico e interesantes que son ($X=3.51$, 71.9%) y ($X=4.11$, 84.2%). Por lo anterior se puede inferir que los alumnos de la UPN se encuentran satisfechos por la planes y programas que cursan.

Tabla 6. Planes y programas

| | N | Mín. | Máx. | X | S | Sk | K | Z | % |
|-------------|----|------|------|------|-----|------|-------|------|-----------------------------|
| PROGACTUAL | 57 | 2 | 5 | 3.86 | .97 | -.68 | -0.38 | 3.97 | 3=12.3%, 4= 47.4%, 5=26.3 % |
| PROGTRACT | 57 | 1 | 5 | 3.95 | .85 | -.97 | 1.67 | 4.62 | 3=17.5%, 4= 52.6%, 5=24.6 % |
| PROGSATUR | 56 | 1 | 5 | 3.54 | .89 | -.19 | 0.11 | 3.96 | 3=40.4%, 4= 35.1%, |
| PROGDINAMIC | 57 | 1 | 5 | 3.51 | .98 | -.37 | 0.06 | 3.57 | 3=36.8%, 4= 35.1%, |
| PROGINTERES | 57 | 2 | 5 | 4.11 | .79 | -.86 | 0.79 | 5.17 | 4=52.6%, 5= 31.6%, |

Análisis comparativo

A continuación, se presenta la comparación entre las opiniones que expresan los alumnos de la licenciatura contra la opinión de los alumnos de la maestría.

Como se puede observar en la tabla 7, las diferencias de medias estadísticamente significativas muestran que, en promedio, las opiniones de los alumnos de licenciatura fueron menos favorables que las de los alumnos de maestría respecto a: volverse a inscribir, recomendar y sentirse parte de la UPN; el desempeño de sus docentes sobre el dominio de los temas, claridad de exposición, despertar interés, su trato amable, los recursos didácticos y estrategias enseñanza y evaluación utilizadas; la infraestructura y servicios como cafetería, internet, limpieza de la escuela; y los programas de maestrías o licenciaturas de la UPN como su actualidad, completos y dinámicos.

Tabla 7. Comparación de medidas, pruebas t

| Estadísticas de grupo | | | | | Prueba de muestras independ t para la igualdad de medias | | Estadísticas de grupo | | | | | Prueba de muestras independ t para la igualdad de medias | |
|-----------------------|------|----|-------|-------|---|-------------|-----------------------|-----|----|-------|-------|---|-------------|
| CURSOUNP | | N | Media | DE | t | (bilateral) | CURSOUNP | | N | Media | DE | t | (bilateral) |
| INSCRIBO | LIC. | 11 | 1.64 | .505 | 4.183 | .000 | ESTRAEVAL | LIC | 11 | 1.64 | 1.567 | -4.988 | .000 |
| | MEB | 11 | 1.00 | 0.000 | | | | MEB | 11 | 4.27 | .786 | | |
| RECOMIEN- DO | LIC | 11 | 1.45 | .522 | 2.887 | .009 | ESTRAENSE | LIC | 11 | 1.82 | 1.328 | -5.275 | .000 |
| | MEB | 11 | 1.00 | 0.000 | | | | MEB | 11 | 4.27 | .786 | | |
| PARTDEUPN | LIC | 11 | 1.55 | .522 | 3.464 | .002 | CAFETERÍA | LIC | 11 | 2.27 | 1.421 | 4.027 | .001 |
| | MEB | 11 | 1.00 | 0.000 | | | | MEB | 11 | .36 | .674 | | |
| SIMPLTRAM | LIC | 11 | 3.27 | 1.009 | -3.207 | .004 | INTERNET | LIC | 11 | .27 | .467 | -3.073 | .006 |
| | MEB | 11 | 4.36 | .505 | | | | MEB | 11 | 1.82 | 1.601 | | |
| DOMITEMA | LIC | 11 | 2.55 | 1.128 | -3.785 | .001 | LIMPIEZA | LIC | 11 | 1.55 | 1.128 | -3.570 | .002 |
| | MEB | 11 | 4.27 | 1.009 | | | | MEB | 11 | 3.45 | 1.368 | | |
| CLAREXPO | LIC | 11 | 2.45 | 1.128 | -3.831 | .001 | PROGAC- TUAL | LIC | 11 | 2.55 | .820 | -6.262 | .000 |
| | MEB | 11 | 4.18 | .982 | | | | MEB | 11 | 4.36 | .505 | | |
| DESPINTER | LIC | 11 | 1.36 | 1.362 | -5.568 | .000 | PROGSA- TUR | LIC | 11 | 2.91 | .539 | -3.295 | .004 |
| | MEB | 11 | 4.18 | .982 | | | | MEB | 10 | 4.00 | .943 | | |
| TRAAMAPRO | LIC | 11 | 3.36 | .924 | -4.086 | .001 | PROGDINA- MIC | LIC | 11 | 2.91 | .539 | -3.464 | .002 |
| | MEB | 10 | 4.70 | .483 | | | | MEB | 11 | 4.00 | .894 | | |
| RECDIDACT | LIC | 11 | 1.64 | 1.690 | -4.972 | .000 | | | | | | | |
| | MEB | 11 | 4.36 | .674 | | | | | | | | | |

Análisis de correlación

En este nivel de estadística, se pretende indagar sobre las relaciones significativas o no que se puedan dar entre las variables del fenómeno en estudio y se usó el tratamiento de Pearson.

Como se puede leer en la tabla 8 aquellos alumnos que se sienten parte de la universidad son quienes se inscribirían nuevamente ($r = 0.59$) y que también recomendarían su institución a otros ($r = 0.60$).

La tabla 9 muestra que los alumnos que están más satisfechos con la simplicidad en los trámites para el ingreso a la universidad, son también los que más satisfechos están con la información que reciben para el ingreso ($r = 0.54$) y con el trato amable por parte del personal que les atiende ($r = 0.61$); sobre la entrega de calificaciones, los alumnos que están satisfechos con este servicio, son también los que lo están con la entrega de constancias ($r = 0.52$).

Tabla 8. Sentido de pertenencia

| | INSCRIBO | RECOMIENDO | PARTE DE |
|------------|----------|------------|----------|
| RECOMIENDO | 0.83 | | 0.60 |
| PARTE DE | 0.59 | 0.60 | |

$p \leq 0.00005$ $r = \text{correlación} \geq 0.51$

Tabla 9. Procesos administrativos

| | INFOINGRE | TRATAMAB | ENTRCALIF |
|-----------|-----------|----------|-----------|
| SIMPLTRAM | 0.54 | 0.61 | |
| ENTRCONST | | | 0.52 |

$p \leq 0.00005$ $r = \text{correlación} \geq 0.51$

La tabla 10 en lo que concierne a la enseñanza por parte de los docentes de la universidad, los sujetos que más satisfechos se encuentran con el uso de los recursos didácticos que utiliza el profesor en su clase son también los que más satisfechos están con el dominio que el maestro muestra sobre el contenido de su materia ($r = 0.62$), la claridad de sus exposiciones ($r = 0.74$), las asesorías de tesis que reciben ($r = 0.51$), el trato amable por parte del profesor ($r = 0.68$), así como con las estrategias de enseñanza ($r = 0.84$) y de evaluación ($r = 0.76$).

Tabla 10. Satisfacción con la enseñanza del docente

| | DOMITEMA | CLAREXPO | DESPINTER | ASETESIS | TRAAMAPRO | RECDIDACT | ESTRAEVAL |
|-----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| CLAREXPO | 0.76 | | | | | | |
| DESPINTER | 0.79 | 0.87 | | | | | |
| ASETESIS | | | | | | | |
| TRAAMAPRO | 0.63 | 0.82 | 0.79 | | | | |
| RECDIDACT | 0.62 | 0.74 | 0.80 | 0.51 | 0.68 | | |
| ESTRAEVAL | 0.70 | 0.80 | 0.87 | | 0.78 | 0.76 | |
| ESTRAENSE | 0.61 | 0.79 | 0.85 | | 0.70 | 0.84 | 0.80 |

$P \leq 0.00005$ $r =$ corte sigmático ≥ 0.51

La lectura de la tabla 11 refleja la infraestructura y servicios que brinda la universidad, indica que aquellos alumnos que se encuentran más satisfechos con los recursos didácticos audiovisuales son también los que más satisfechos estuvieron sobre los salones ($r = 0.70$), el CIDE ($r = 0.52$), los sanitarios ($r = 0.62$), el auditorio ($r = 0.62$), el clima ($r = 0.59$), el internet ($r = 0.63$) y la limpieza del plantel ($r = 0.50$).

Tabla 11. Satisfacción con infraestructura y servicios

| | SALONES | CIDE | CENCOMPU | SANITARIOS | BIBLIOTEC | AUDITORIO | CAFETERIA | CLIMA | RECDIDAUDIO | INTERNET |
|-------------|---------|------|----------|------------|-----------|-----------|-----------|-------|-------------|----------|
| CENCOMPU | | 0.70 | | | | | | | | |
| SANITARIOS | 0.56 | 0.52 | 0.50 | | | | | | | |
| BIBLIOTECA | | 0.63 | 0.52 | 0.51 | | | | | | |
| AUDITORIO | | 0.53 | | 0.59 | | | | | | |
| CAFETERÍA | | | 0.52 | | 0.51 | | | | | |
| CLIMA | 0.67 | | | | | | 0.59 | | | |
| RECDIDAUDIO | 0.70 | 0.52 | | 0.62 | | 0.62 | | 0.59 | | |
| INTERNET | 0.53 | | | | | | | 0.54 | 0.63 | |
| LIMPIEZA | 0.53 | | 0.60 | 0.67 | | | | | 0.50 | 0.58 |

$P \leq 0.00005$ $r =$ corte sigmatico ≥ 0.51

Haciendo referencia a los programas que ofrece la universidad, se aprecia que los individuos del estudio que más satisfechos están con el dinamismo de los programas, son también los que más los consideran actuales ($r = 0.52$), atractivos ($r = 0.71$), interesantes ($r = 0.66$) y que tienen una estructura curricular más completa ($r = 0.74$).

Tabla 12. Satisfacción con programas

| | PROGTRACT | PROGSATUR | PROGDINAMIC | PROGINTERES |
|-------------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| PROGACTUAL | 0.51 | | 0.52 | |
| PROGTRACT | | 0.60 | 0.71 | 0.66 |
| PROGSATUR | | | 0.74 | |
| PROGDINAMIC | | | | 0.66 |

$P \leq 0.00005$ $r =$ corte sigmatico ≥ 0.51

Análisis de integracional

Se aplicó el tratamiento estadístico análisis de componentes principales, logrando una explicación de 76% al interior de los factores que integran el fenómeno y un nivel de probabilidad de error del $P \leq 0.00005$ $r =$ corte sigmático ≥ 0.51 , que permite la lectura de los resultados que muestra la tabla, con mayor objetividad y precisión.

Se exploraron 33 variables de medición ordinal, agrupándose en 6 factores, de los cuales 3 son representativos del fenómeno en estudio, mostrándose las cargas de cada uno de ellos y su varianza total, de manera inter como intrafactorial mismas que a continuación se presentan: 33 variables (medición ordinal) 57 sujetos.

Tabla 13. Varianza total explicada

| | Eigenvalor | % Varianza total | Eigenvalor acumulado |
|---|------------|------------------|----------------------|
| 1 | 13.632 | 43.973 | 43.937 |
| 2 | 3.771 | 12.166 | 56.139 |
| 3 | 2.231 | 7.195 | 63.334 |
| 4 | 1.585 | 5.112 | 68.446 |
| 5 | 1.184 | 3.820 | 72.266 |
| 6 | 1.147 | 3.699 | 75.965 |

Tabla 14. Satisfacción del alumno de la UPN

| | Factor 1 | Factor 2 | Factor 3 | Factor 4 | Factor 5 | Factor 6 |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| SIMPLTRAM | 0.51 | | | | | |
| INFOINGRE | | | | | 0.55 | |
| COSTOS | | | | | 0.67 | |
| TRATAMAB | 0.68 | | | | | |
| HORARATN | | | 0.72 | | | |
| ENTRCONST | | | 0.77 | | | |
| ENTRCALIF | | | 0.69 | | | |
| DOMITEMA | 0.79 | | | | | |
| CLAREXPO | 0.85 | | | | | |
| DESPINTER | 0.91 | | | | | |
| ASETESIS | | | | | | 0.84 |
| TRAAMAPRO | 0.83 | | | | | |
| RECDIDACT | 0.68 | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------|------|------|------|------|------|--|
| ESTRAEVAL | 0.82 | | | | | |
| ESTRAENSE | 0.79 | | | | | |
| SALONES | | 0.75 | | | | |
| CIDE | | | | | 0.54 | |
| BIBLIOTEC | | | 0.72 | | | |
| AUDITORIO | | | | 0.51 | | |
| CAFETERÍA | | 0.68 | | | | |
| CLIMA | | 0.77 | | | | |
| RECDIDAUDIO | | 0.66 | | | | |
| INTERNET | | 0.76 | | | | |
| LIMPIEZA | | 0.70 | | | | |
| PROGACTUAL | | | | 0.75 | | |
| PROGTRACT | | | | 0.69 | | |
| PROGSATUR | 0.55 | | | | | |
| PROGDINAMIC | 0.59 | | | | | |
| PROGINTERES | 0.54 | | | 0.61 | | |

Método de extracción: Análisis de componentes principales

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

$P \leq 0.00005$ $r =$ corte sigmático ≥ 0.51

En la tabla 14 el factor 1 “Enseñanza del docente y programas que ofrece la universidad” muestra que los alumnos están satisfechos con la simplicidad de trámites al ingreso y el trato amable que reciben por parte del personal que los recibe, así mismo con el trato amable que les brindan los docentes, el dominio de temas que muestran sobre las materias que imparten, la claridad con que exponen sus clases, el interés que despiertan en los alumnos, los recursos didácticos que utilizan en el desarrollo de los temas que abordan, las estrategias de enseñanza, las estrategias de evaluación. En la misma medida se encuentran satisfechos con los programas que ofrece la universidad y que los consideran dinámicos, interesantes y no saturados. El factor 2 “Infraestructura y servicios que ofrece la universidad” refleja que los alumnos que están satisfechos con los salones donde toman clase también lo están con los servicios de cafetería, de internet, con los recursos didácticos audiovisuales disponibles, con el clima y la limpieza del mismo. Por otra parte el factor 3 “Procesos administrativos” nos indica que las personas que están satisfechas con los horarios de atención, en la misma medida están satisfechas también

con la entrega de calificaciones y de constancias. Factor 4 “Programas que oferta la universidad”, en este aspecto se observa reiterativo que los alumnos que están satisfechos con lo atractivo de los programas ofertados, también de igual manera los consideran actuales e interesantes. En lo concerniente al factor 5 “Trámites para ingreso” refiere que los sujetos que están satisfechos con la información que reciben para el ingreso, en la misma medida lo están con los costos aplicados. Por lo que respecta al factor 6 “Asesorías de tesis” los alumnos refieren estar satisfechos. Finalmente se puede concluir que del análisis de los factores se obtienen dos estructuras subyacentes, una es el factor número uno, que son las fortalezas de la UPN, es decir: los docentes y su práctica, programas ofertados, simpleza de los trámites y el trato amable del personal administrativo; y la segunda estructura, que corresponde al factor número dos o debilidades de la UPN incluye su infraestructura y servicios.

Como se puede observar en la tabla 15 las sugerencias del alumnado fueron agrupadas en cinco categorías sobre: los procesos administrativos, los docentes, la infraestructura, los servicios y los programas de la UPN; y en cada una de esas categorías se colocaron las sugerencias en forma jerárquica según la frecuencia en que fueron mencionadas, de mayor a menor. Estas sugerencias que hacen los alumnos encuestados son congruentes con sus opiniones recabadas en otras áreas de esta investigación.

Tabla 15. Sugerencias del alumnado

| Procesos Administrativos | Docentes | Infraestructura | Servicios | Programas |
|--|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> -Mejor información procesos -Entrega de calificaciones -Limpieza de aulas -Mejorar organización administrativa -Mayor difusión -Dar mantenimiento -Aviso de pagos -Horarios control escolar -Intercomunicación -Mejorar actitud (intendencia) -Mejorar actitud (administrativos) -Involucrar a dirección -Proyección de UPN -Ampliar horarios UPN -Credencial oportuna -Más opciones titulación | <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar estrategias didácticas -Mejorar procesos evaluación -Mejorar organización docente -Mejorar docencia de inglés -Mejorar planeación de docentes -Mejorar secuenciación de temas -Mejorar organización temas -Mayor dominio temas -Promover uso escuela red -Mejorar la actitud docente -Uso rúbricas por docentes -Mejorar Intercomunicación M-A -Asignación pronta de asesores -Facilitar cambio de asesores -Mejorar trabajo asesor tesis -Maestros viejos -Actualizar plantilla | <ul style="list-style-type: none"> -Que funciones clima -Mejora de Instalaciones general -Mayor cantidad de equipos -Ampliar Estacionamiento -Informar de centro cómputo -Renovar mobiliario -Mejorar condiciones de aulas -Crear aula usos múltiples -Establecer edificio en parras | <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar servicio de internet -Horarios de cafetería -Abrir la biblioteca -Poner máquina expendedora de alimentos | <ul style="list-style-type: none"> -Incluir actividades culturales -Hacer intercambios académicos -Mayor uso de TIC en UPN -Incluir estadística -Textos actuales -Organizar y participa eventos académicos -Publicaciones -Investigaciones -Sistema educativo abierto al público |

CONCLUSIONES

A manera de conclusión, el presente estudio nos muestra que fue un total de 57 alumnos de licenciatura y maestrías los que participaron en la investigación, la mayoría fueron mujeres y predominaron los de la Maestría de Educación con campo en Innovación Pedagógica, con una edad promedio de 34 y con una antigüedad en el sistema educativo alrededor de 7 años.

La mayoría de los estudiantes si tienen un sentido de pertenencia a la UPN y están satisfechos con la simplicidad en los trámites para ingreso a la universidad, con la información que se les da a su ingreso a la institución, con los costos y el trato amable que reciben por parte del personal que les atiende, pero solo están regularmente satisfechos con los horarios de atención administrativa, con la entrega de constancias y muy poco satisfechos con la entrega de calificaciones.

Gran parte de los alumnos se encuentran de satisfechos a regularmente satisfechos sobre sus docentes y los procesos de enseñanza aprendizaje.

El grado de satisfacción de los alumnos por la infraestructura y los servicios ofrece la universidad es regular.

La mayor parte de los alumnos de la UPN se encuentran satisfechos con los planes y programas que cursan.

Las opiniones de los alumnos de licenciatura fueron menos favorables que las opiniones de los de maestría respecto a: volverse a inscribir, recomendar y sentirse parte de la UPN; el desempeño de sus docentes sobre el dominio de los temas, claridad de exposición, despertar interés, su trato amable, los recursos didácticos y estrategias enseñanza y evaluación utilizadas; la infraestructura y servicios como cafetería, internet, limpieza de la escuela; los programas de maestrías o licenciaturas de la UPN como su actualidad, completos y dinámicos.

Finalmente se puede concluir que las fortalezas de la UPN, son sus docentes y su práctica, los programas ofertados, la simpleza de sus trámites y el trato amable de su personal administrativo. Las debilidades de la UPN son su infraestructura y algunos de sus servicios.

Alternativas de acción y transformación. Recomendaciones

| PROPUESTA | OBJETIVO | ACCIÓN | ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA | RESULTADO |
|--|---|--|--|--|
| Elaborar tríptico con servicios que existen y se ofrecen en la universidad. Entregarlo al ingreso. | Dar a conocer lo que existe en la universidad. | Enseñar, difundir y promover el uso de las instalaciones y servicios que ofrece la universidad. | Aunado a la entrega del tríptico realizar visita guiada con los estudiantes de nuevo ingreso para integrarlos más rápidamente. | El alumno aprovechará al 100% los servicios que le brinda la universidad y así se integrará más rápidamente a la institución. |
| Elaborar croquis o mapa interno ubicando las instalaciones de la universidad. | Ayudar a la ubicación de las instalaciones y servicios con que cuenta la unidad y que pueda hacer uso de ellos. | Entregar el mapa o croquis al ingreso de los estudiantes al plantel. | Que el propio estudiante ubique los diferentes servicios y haga uso de los mismos en forma rápida. | Se incrementa el sentido de pertenencia del estudiante a la universidad y se aprovechan en su totalidad los recursos existentes. |
| Que el total del personal conozca la información que se maneja para el funcionamiento en los diferentes servicios. Que el personal responsable de la limpieza y mantenimiento de la unidad realice recorridos, control y seguimiento. | Proporcionar información completa, fidedigna y oportuna a los usuarios que lo soliciten. Lograr mejorar la imagen de la unidad, cumplir las expectativas del usuario, mejorar las condiciones físicas. | Establecer mecanismos para que fluya la información relevante e importante para poder responder a las personas que así lo soliciten. Establecer controles, recorridos para mejorar las condiciones de limpieza y mantenimiento. | Realizar comunicados al personal de la unidad con los aspectos más relevantes para poder responder y o encausar a las personas que requieran conocer alguna situación respecto a los servicios que se prestan. Concientizar a cada uno de los trabajadores responsables de realizar las actividades a estar pendientes de ello y hacer su trabajo de manera eficiente y oportuna. | Mejora la imagen de la institución, mayor optimización de tiempos, aumentar la calidad de atención al usuario. Obtener un mejor ambiente que redunde en bienestar para los usuarios de la universidad. |

BIBLIOGRAFÍA

- Ávila, H.L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. España. Consulta en línea: www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Álvarez Botello, Chaparro Salinas, y Reyes Pérez (2014). Servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *REICE* 13(2), 5-26.
- Hernández, S. Fernández Collado, Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, año 3, núm. 6, enero-marzo.
- Palominos Belmar, P. I., Quezada Llanca, L. E., *et al.* (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad. *Ries. universia.net*, vol. Vii, núm. 18, pp. 130-142.

ANEXO

Cuestionario de satisfacción para estudiantes

IMPORTANTE: Por favor lea las siguientes indicaciones antes de contestar el cuestionario.

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer tu grado de satisfacción con la formación y los servicios que ofrece la Universidad Pedagógica Nacional. Ello con la finalidad de mejorar procesos, por lo que tu opinión es muy importante. Los resultados se manejarán con estricta confidencialidad y de manera anónima. Recuerde que es importante que conteste con la mayor sinceridad posible.

Datos Generales:

Edad en años: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Casado () Soltero () Viudo () Divorciado ()

Unión libre ()

Nivel máximo de estudios: _____

Licenciatura _____ especialidad _____

Antigüedad en el sistema educativo _____

Maestría que cursa actualmente en UPN: _____ Semestre _____

Licenciatura que cursa actualmente en UPN: _____ Semestre _____

INSTRUCCIONES: lea con atención cada uno de los cuestionamientos y coloca una "X" en el recuadro que mejor refleje tu opinión de acuerdo a la siguiente escala donde:

| | | | | | |
|----------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|
| 0 = Muy insatisfecho | 1 = insatisfecho | 2 = Poco satisfecho | 3 = Regularmente satisfecho | 4 = satisfecho | 5 = Muy satisfecho |
|----------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|

EJEMPLO:

| ¿En qué medida estás satisfecho con los siguientes aspectos que te ofrece la Universidad Pedagógica Nacional?: | 0 = Muy insatisfecho | 1= Insatisfecho | 2= Poco satisfecho | 3 = Regularmente satisfecho | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho |
|--|--|-----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|
| | 1. Contenidos teóricos de las materias | | | | | |
| 2. Programa de asesorías | | | | | X | |

PROCESOS ADMINISTRATIVOS:

| I. De las siguientes gestiones que se realizan en la UPN, indique su grado de satisfacción: | 0 = Muy insatisfecho | 1= Insatisfecho | 2= Poco satisfecho | 3= Regularmente satisfecho | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho |
|---|----------------------|-----------------|--------------------|----------------------------|----------------|--------------------|
| 1. Simplicidad en trámites para ingreso a la Universidad | | | | | | |
| 2. Información para el ingreso | | | | | | |
| 3. Costos | | | | | | |
| 4. Trato amable | | | | | | |
| 5. Horarios de atención | | | | | | |
| 6. Entrega de constancias | | | | | | |
| 7. Entrega de calificaciones | | | | | | |

PERSONAL DOCENTE:

| II. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en la enseñanza que te han brindado los docentes? de acuerdo con los siguientes aspectos: | 0 = Muy insatisfecho | 1 = Insatisfecho | 2 = Poco satisfecho | 3 = Regularmente satisfecho | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho |
|---|----------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|
| 1. Dominio de los temas que imparten | | | | | | |
| 2. Claridad en la exposición | | | | | | |
| 3. Despiertan el interés | | | | | | |
| 4. Asesorías para tesis | | | | | | |
| 5. Trato amable | | | | | | |
| 6. Recursos didácticos utilizados | | | | | | |
| 7. Estrategias de evaluación | | | | | | |
| 8. Estrategias de enseñanza | | | | | | |

INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS:

| III. ¿Qué grado de satisfacción tienes en los siguientes aspectos relacionados con infraestructura y servicios que te ofrece la Universidad? | 0 = Muy insatisfecho | 1 = Insatisfecho | 2 = Poco satisfecho | 3 = Regularmente satisfecho | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho |
|--|----------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|
| 1. Salones | | | | | | |
| 2. Centro de información | | | | | | |
| 3. Centro de cómputo | | | | | | |
| 4. Sanitarios | | | | | | |
| 5. Biblioteca | | | | | | |
| 6. Auditorio (Aula Magna) | | | | | | |
| 7. Cafetería | | | | | | |
| 8. Clima | | | | | | |
| 9. Recursos didácticos audiovisuales | | | | | | |
| 10. Internet | | | | | | |
| 11. Limpieza | | | | | | |

PROGRAMAS DE TRABAJO:

| IV.¿Qué grado de satisfacción tienes en los siguientes aspectos relacionados con los programas que integran las Maestrías que ofrece la Universidad? | 0 = Muy insatisfecho | 1 = Insatisfecho | 2 = Poco satisfecho | 3 = Regularmente satisfecho | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho |
|--|----------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|----------------|--------------------|
| 1.-Son actuales (vigentes) | | | | | | |
| 2.-Atractivos | | | | | | |
| 3.-Saturados | | | | | | |
| 4.-Dinámicos | | | | | | |
| 5. Interesantes | | | | | | |

PERTENENCIA:

V. Contesta SÍ o NO a los siguientes planteamientos:

| | | |
|--|--|--|
| 1. Me inscribiría de nuevo en esta Institución | | |
| 2. Recomendaría esta Institución | | |
| 3. Me siento parte de la Universidad Pedagógica Nacional | | |

VI. Sugerencias para mejorar

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Delfina Gómez Álvarez *Secretaria de Educación Pública*
Francisco Luciano Concheiro Bórquez *Subsecretario de Educación Superior*

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Rosa María Torres Hernández *Rectora*
María Guadalupe Olivier Téllez *Secretaria Académica*
Karla Ramírez Cruz *Secretaria Administrativa*
Rosenda Ruiz Figueroa *Directora de Biblioteca y Apoyo Académico*
Abril Boliver Jiménez *Directora de Difusión y Extensión Universitaria*
Benjamín Díaz Salazar *Director de Planeación*
Maricruz Guzmán Chiñas *Directora de Unidades UPN*
Yiseth Osorio Osorio *Directora de Servicios Jurídicos*
Silvia Adriana Tapia Covarrubias *Directora de Comunicación Social*

COORDINADORES DE ÁREA ACADÉMICA

Adalberto Rangel Ruiz de la Peña *Política Educativa,
Procesos Institucionales y Gestión*
Jorge García Villanueva *Diversidad e Interculturalidad*
Gerardo Ortiz Moncada *Aprendizaje y Enseñanza en Ciencias, Humanidades y Artes*
Ruth Angélica Briones Fragosó *Tecnologías de la Información y Modelos Alternativos*
Eva Francisca Rautenberg Petersen *Teoría Pedagógica y Formación Docente*
Rosalía Menéndez Martínez *Posgrado*
Rosa María Castillo del Carmen *Centro de Enseñanza y Aprendizaje de Lenguas*

Subdirectora de Fomento Editorial *Mildred Abigail López Palacios*
Corrección y cuidado de la edición *Priscila Saucedo García*
Diseño y formación *Margarita Morales Sánchez*

Esta primera edición de **SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UPN SALTILLO** estuvo a cargo de la Subdirección de Fomento Editorial, de la Dirección de Difusión y Extensión Universitaria, de la Universidad Pedagógica Nacional, y se publicó en febrero de 2022.