



# Propuestas de las y los estudiantes de Psicología para mejorar los servicios universitarios

Proposals from Psychology students to improve university services

María Elena Rivera Heredia\* y Ana María Méndez Puga

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo \*

Citación | Rivera-Heredia, M. E. y Méndez-Puga, A. M. (2021). Propuestas de las y los estudiantes de Psicología para mejorar los servicios universitarios. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 3(1), 10-24.

*Artículo recibido, 13-11-2020; revisado, 4-12-2020; aceptado, 20-02-2021; publicado, 15-04-2021.*

## Resumen

Para acreditar un programa educativo es necesario valorar, desde la perspectiva de los usuarios, los servicios de atención estudiantil. La presente investigación tuvo como objetivo analizar propuestas de mejora, así como el uso y satisfacción con los servicios estudiantiles en las y los universitarios. Participaron 1642 estudiantes de la licenciatura en Psicología, 78.4% mujeres y 21.6% hombres, de 12 universidades públicas de México; mediante un método mixto se aplicaron dos escalas para evaluar uso y nivel de satisfacción de los servicios, así como narraciones escritas con propuestas de mejora. Se encontró que los servicios más utilizados fueron los de tutorías, idiomas y atención médica. El rango de satisfacción varió de 7.04 a 8.27. Manifestaron la necesidad de sentirse tomados en cuenta, demandan becas y atención psicológica, así como mejoras en la infraestructura física y laboratorios, y en la selección del personal docente.

Palabras clave | propuestas, jóvenes, universitarios, servicios educativos, México.

## Abstract

To accredit an educational program, it is necessary to value, from the perspective of the users, the student support services. The objective of this research was to analyze improvement proposals, as well as the level of participation and satisfaction with the services offered by university students. A total of 1642 undergraduate Psychology students participated, 78.4% women, and 21.6% men, from 12 public universities in Mexico. Using a mixed method, two scales were applied to evaluate the use and level of satisfaction of the services, as well as written narrations with proposals for improvement. It was found that the most used services were tutoring, languages and medical care. The satisfaction range varied from 7.04% to 8.27%. They expressed the need to feel considered, they demand scholarships and psychological service, as well as the improvement of the physical infrastructure and laboratories, and better selection of teaching staff.

Keywords | proposals, young, university students, educational services, Mexico.

\* Correspondencia: maelenarivera@gmail.com, Facultad de Psicología Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Francisco Villa 450, Colonia Dr. Miguel Silva, CP 58110. Morelia, Michoacán, México. Teléfono de la Facultad: 4433129909

En México, en los últimos treinta años han cambiado los mecanismos de evaluación para el ingreso y el egreso a la Universidad, se han incluido algunas tecnologías como apoyo al aprendizaje, se han priorizado ciertos contenidos y se ha ampliado la oferta de servicios para el estudiantado. De igual modo, el profesorado ha evolucionado en cuanto a su formación, al tener mayor escolarización y apoyos para mejorar su docencia. En esos cambios ha incidido la política pública y la necesidad de acceso a recursos, así como la propia demanda de la población. Resulta relevante la incidencia en los procesos de cambio a partir de la evaluación interna y externa, para el acceso a procesos de acreditación de la calidad de la educación (Buendía et al., 2013; Buendía, 2014). Aunque también han influido las políticas internacionales, como la necesidad de promover la movilidad de estudiantes, entre otras demandas.

Ahora bien, son los propios agentes del proceso educativo, desde su capacidad de agencia, quienes han buscado incidir en los cambios, en función de las dinámicas cotidianas que promueven, aunque no siempre se ha logrado la escucha o se ha contado con las condiciones para atender a sus peticiones (Mendoza-Zuany, 2018). Las transformaciones y la necesidad de responder a las demandas de los actores (estudiantes, profesorado, empleados, directivos, receptores del conocimiento que se produce), ha obligado a una mayor comprensión de la universidad y de sus condiciones, por ello, se han realizado estudios para saber, desde la voz de ellos y ellas, qué piensan de la universidad, sus expectativas, su valoración y las necesidades de cambio, y ante todo, si están o no satisfechos con lo que se les oferta.

Por otro lado, los servicios y mecanismos de atención que se han ofrecido para mejorar las condiciones del estudiantado buscan fortalecer la formación integral con actividades deportivas, orientación para mejorar la salud, tutorías académicas, tutorías de acompañamiento en el trayecto escolar, en algunos casos, en función de resultados en evaluaciones nacionales como el Examen General para el Egreso de Licenciatura [EGEL] (Elías et al., 2018). O bien, se han organizado instancias de servicio psicológico buscando incrementar el acceso a la información a través de bibliotecas, páginas web, acompañamiento de los estudiantes en los procesos de práctica, entre otros. Un aspecto relevante que orientó algunos cambios en las universidades fue la posibilidad del acceso de estudiantes con diversidad funcional a la formación universitaria (Del Río, 2015), así como la ampliación de la matrícula a estudiantes de grupos originarios, obligando a procesos de inclusión (Mato, 2008).

### **La satisfacción estudiantil con los servicios**

La necesidad de inclusión y de disminuir los índices de deserción y rezago, así como la mejora de la atención a los estudiantes ha propiciado el incremento de estudios en torno a la satisfacción de los servicios (Zalazar-Jaime y Cupani, 2018; Sánchez, 2018), así como la ampliación de la oferta de actividades extracurriculares y con ello su valoración. De ahí que se realicen estudios muy específicos para el desarrollo de instrumentos, para conocer la percepción y sentimientos respecto a las diferentes ofertas, o bien, para que se valore su pertinencia.

La satisfacción estudiantil para Surdez-Pérez et al. (2018) surge cuando la institución educativa, a través de las actividades y experiencias que facilita, cubre las necesidades y expectativas de sus estudiantes. Estos mismos autores, señalan que en estudios previos han encontrado relación entre la satisfacción y el rendimiento académico. También se encuentran estudios centrados en conocer la satisfacción con la formación en general (véase Espeland e Indrehus, 2003; Osorio-Álvarez y Parra-Gámez, 2016), sin contemplar los servicios de manera específica, sino la satisfacción con los aprendizajes. No obstante, al valorar la satisfacción con los servicios, se incluyen aspectos relacionados de manera directa con la formación.

Para la evaluación de la satisfacción de los servicios universitarios, se han realizado investigaciones con diferentes enfoques metodológicos, desde diseños de tipo cuantitativo (Buendía et al., 2013) para lo cual han desarrollado escalas de medición (Xue et al., 2020; Abello et al., 2012), o estudios de tipo cualitativo o mixtos (Brandl et al., 2017; Cadena-Badilla et al., 2015).

Hay otro grupo de investigaciones relacionadas con el énfasis y la perspectiva, es decir, con la mirada desde la que parten, considerando al estudiante ya sea como cliente (García-Sanchis et al., 2015), usuario, o como participante. Otro aspecto a tomarse en cuenta son las vivencias y sentimientos de los estudiantes en cuanto a: “angustia, desorientación, soledad, debilidad física, pesimismo, inestabilidad emocional y tristeza” (Abello et al., 2012, p. 16) las cuales pueden influir en cómo perciben su escolarización y los servicios que la Universidad les ofrece.

Un elemento que influye en la evaluación de los servicios de una institución educativa es lo que Rodríguez et al. (2014) después de estudiar 41 instituciones de educación superior de diferentes países del mundo denominan “efecto universidad” que consiste en que la evaluación externa o prestigio que tiene la Universidad influye en cómo se valoran sus servicios, siendo poco determinantes otros factores. Asocian dicho efecto con la identidad que va forjando el estudiantado de su institución educativa. Al comparar universidades mexicanas, se encontró que los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León, valoran más la calidad de los docentes, mientras en el Tecnológico de Monterrey valoran las instalaciones (Alvarado et al., 2016). Pero, no solo es posible hablar del efecto universidad, también es posible hablar del efecto de las condiciones y vivencias del estudiantado, tal y como lo señalan varios estudios en los que se consideran condiciones contextuales, tales como la comunidad de origen, la lejanía de la universidad, el bienestar, la satisfacción con la vida y la salud, entre otros (Mendoza-Zuany, 2018; Sosa et al., 2018; Marques et al., 2018; Abello et al., 2012).

### **La tutoría y las distintas formas en que se percibe**

Uno de los servicios que más se ha estudiado es el de la tutoría, en virtud no sólo de su impulso como política educativa, sino de la posibilidad de acompañamiento al estudiantado que requiere de escucha, asesoría y orientación. Entre los estudios realizados, en general, se observa que los estudiantes reconocen la tutoría como un buen servicio, aunque no puedan identificar con claridad los impactos (Carpio y Moreno, 2019; Gómez-Collado, 2012). Al respecto, Gargallo et al. (2019) encontraron que las tutorías tienen impacto en la optimización del tiempo, la mejora de la seguridad y motivación, así como la autoconfianza.

También se ha encontrado que las y los estudiantes están más satisfechos con el tutor, que con los contenidos de la tutoría o con la manera en que se organiza (Pérez et al., 2015). Por su parte, Da Re y Clerici (2017) encontraron que los participantes valoran la disponibilidad de los tutores y el método de contacto, así como la página web; lo que puede ser relevante, al momento de ampliar los servicios en las universidades. La tutoría es un proceso actual, que sigue transformándose, donde la figura del tutor puede resultar esencial, como ya se ha señalado, en tanto posibilidad de escucha. Puede realizarse también como asesoría académica, de manera individualizada o en pequeños grupos, pero es necesario valorar cómo está impactando una u otra, lo que puede resultar en mecanismos de cambio y revitalización del proceso, como encontró Gómez-Collado (2012) o en respuestas diferenciadas a las necesidades de acompañamiento que han planteado los estudiantes, además de asesoría y consejería, así como actividades deportivas, que contribuyen a la continuidad de los estudios universitarios y hacen posible el egreso (Sibrian, 2017).

## **Diversidad, inclusión y servicios de salud**

Con la intención de analizar y describir lo que está sucediendo en los procesos de atención a la salud física o mental (Sosa et al., 2018), así como a la diversidad (Moliner et al., 2019) han surgido diversos estudios, entre los que destaca el de Mendoza-Zuany (2018) quien trabajó con estudiantes de pueblos originarios, a partir de estrategias participativas, que convocaron a los estudiantes a expresarse y a cuestionar la idea tradicional de tutoría, exponiendo su mirada en torno a un posible programa de apoyo para estudiantes.

Igualmente, Hanne (2018) analizó los procesos de inclusión de estudiantes de los pueblos originarios en la universidad, así como la manera en que esos procesos explican su posibilidad de permanencia en esta. Entre los resultados más relevantes se encontró que 16% de los estudiantes identifican varios factores que facilitan el desarrollo de las trayectorias académicas, uno es el programa de tutorías; entre las principales debilidades están los aspectos económicos. Consideran que deben mejorarse los servicios tutoriales y de orientación; al igual que la infraestructura y los materiales; sugieren cambios en actividades extracurriculares, tales como talleres; varios proponen cambios en los servicios bibliotecarios; y algunos, señalan las dinámicas administrativas; un 45% sugirió cambios en cuanto a políticas inclusivas.

## **La evaluación como proceso de mejora continua y su aportación a la Acreditación de los programas educativos**

Como ya se planteó, los procesos de acreditación propician cambios en las Instituciones de Educación Superior (IES), Buendía et al. (2013) se interesaron por cómo el estudiantado percibe y valora esos cambios, para ello, aplicaron un cuestionario a participantes de diferentes programas educativos de seis universidades (Universidad Veracruzana, UV; Universidad Autónoma Metropolitana, UAM; Universidad del Valle de México, UVM; Universidad Autónoma de Sinaloa, UAS; Universidad Autónoma de Chapingo, UACH; y, Universidad de Guadalajara) que tienen entre siete y 16 años en procesos de acreditación. Uno de los cambios que advierte una tercera parte de los estudiantes, es el de la incorporación de actividades y servicios en beneficio de los estudiantes, como las tutorías y el servicio psicológico, sin que ello implique que estén satisfechos con lo que se realiza. Los autores mencionados, consideran que no es sencillo generar procesos de cambio de manera continua en las universidades y que resulta complicado lograr una mayor satisfacción de los estudiantes.

La calidad académica de los programas de Licenciatura en Psicología, de acuerdo con la Comité de Acreditación del Consejo Nacional de Enseñanza e Investigación en Psicología (CA-CNEIP, 2018) se evalúa en las siguientes áreas o ámbitos: 1) Personal Académico, 2) Estudiantes, 3) Plan de Estudios, 4) Evaluación del Aprendizaje, 5) Formación Integral, 6) Servicios de Apoyo al Aprendizaje, 7) Vinculación y Extensión, 8) Investigación 9) Infraestructura y Equipamiento, y 10) Gestión Administrativa y Financiera.

En los procesos de evaluación de la calidad de los programas educativos de las Instituciones de Educación Superior con fines de acreditación, los servicios que se le brindan a la población de estudiantes y las oportunidades que tienen de formación integral constituyen uno de los principales componentes a evaluar. Como antecedente a la presente investigación, y teniendo como muestra sólo a estudiantes universitarios de Michoacán, Rivera-Heredia et al. (2016) encontraron que las actividades deportivas y las tutorías constituyen los servicios más conocidos por el estudiantado con un 16.9% y 16.7% respectivamente, seguido por las actividades artísticas (11.9%) y los idiomas (10.07%). El servicio mejor evaluado en un rango de 0 como mínimo y 10 como máximo, en función de la satisfacción de los usuarios fueron las actividades artísticas con un promedio de 8.8 y el apoyo académico a estudiantes indígenas fue de 8.7. En dicha investigación no se evaluó el servicio a estudiantes con altas capacidades.

Aún y cuando en México existen resultados de investigaciones que evalúan los servicios universitarios, no se cuenta hasta el momento con un estudio que conjunte información que retroalimente a los programas de Licenciatura en Psicología de instituciones de Educación Superior que incluya la perspectiva de estudiantes de diferentes zonas geográficas de México, en el que se dé conocer los Servicios y Programas de atención estudiantil ofertados, menos aún se reportan estudios en los que se describan las propuestas de los estudiantes universitarios para la mejora de los mismos.

Es por ello que, en el presente estudio se buscó dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación: ¿Con qué frecuencia las y los estudiantes de la Licenciatura en Psicología participan en los Servicios y Programas de atención estudiantil que ofrecen sus instituciones educativas? ¿Qué tan satisfechos se sienten de los servicios recibidos?, así como ¿Qué propuestas tienen sobre lo que pueden hacer las Instituciones de Educación Superior para responder de mejor manera a las necesidades de sus estudiantes?

En función de esas interrogantes el objetivo de esta investigación es analizar la participación que tienen las y los estudiantes de la Licenciatura en Psicología en diferentes servicios y programas de atención estudiantil, así como la evaluación de su satisfacción ante los mismos, además de describir las propuestas que dan para mejorar la atención que les brindan las instituciones de Educación Superior en México.

---

### **Método**

Desde un enfoque de métodos mixtos, la presente investigación es de tipo convergente, con una fundamentación epistemológica de tipo pragmático la cual está centrada en la integración de información cuantitativa y cualitativa que contribuya a dar respuesta a las preguntas de investigación (Creswell y Plano-Clark, 2017; Onwuegbuzie y Leech, 2005).

Un total de 1642 estudiantes universitarios que estudiaban la Licenciatura en Psicología participaron en este estudio, el cual tiene un alcance descriptivo, de los cuales el 21.6% fueron hombres, mientras que el 78.4% fueron mujeres; la edad promedio fue de 21.3 años (desviación estándar de 2.3), con un rango de 18 a 29 años de edad. El 90.1% reportaron vivir en soltería. Las y los estudiantes pertenecían a 14 unidades académicas de 12 Instituciones de Educación Superior mexicanas del sector público de los estados de Aguascalientes, Baja California, Chihuahua, Ciudad de México, Estado de México, Hidalgo, Jalisco, Nayarit, Michoacán, Veracruz, Sinaloa, Zacatecas. Se utilizaron instrumentos con datos sociodemográficos, así como para evaluar uso y nivel de satisfacción de nueve servicios y programas universitarios de atención estudiantil, y sobre las páginas web de la institución y de la escuela, mismos que fueron reportados previamente por Rivera-Heredia et al. (2016) y ampliados para el estudio actual (ver Apéndice). Los datos cuantitativos se analizaron mediante análisis estadísticos de tipo descriptivo tales como frecuencias, porcentajes y medias.

Mientras que, en la fase cualitativa, se retomaron las narraciones escritas de 150 de los 1642 estudiantes, 10 por cada unidad académica participante, 5 de las cuales fueron de mujeres y las otras 5 de hombres, ante la pregunta abierta de: ¿Qué puede mejorar tu universidad para responder de mejor manera a las necesidades de sus estudiantes? Para el análisis de las narraciones se utilizó un análisis de contenido temático de acuerdo con los lineamientos de Braun y Clark (2006). La aplicación se realizó en el salón de clase con el apoyo de personal docente de las instituciones educativas participantes. Como consideraciones éticas cabe destacar que las y los estudiantes participaron voluntariamente y firmaron una carta de consentimiento informado.

Cabe aclarar que esta investigación formó parte de un estudio más amplio titulado “Análisis interinstitucional de los recursos académicos, afectivos y sociales de los estudiantes universitarios” derivado de las Cátedras CUMEX de Psicología. Otros resultados de este proyecto han sido publicados por Rivera-Heredia (2018), Figueroa-Varela et al. (2019) y Pérez-Padilla et al. (2021).

## Resultados

### Fase cuantitativa. Uso y evaluación de la satisfacción con los programa y servicios de atención estudiantil

Aun y cuando las instituciones de Educación Superior cuentan con diversidad de programas y servicios dirigidos a la población estudiantil, la proporción de uso de los mismos por lo general es baja (ver Tabla 1). Los programas o servicios diseñados para trabajar temas de inclusión de estudiantes sobresalientes, o de estudiantes indígenas, tienen un menor número de usuarios; generalmente, las personas que solicitan estos servicios son minoría en las instituciones. Y en algunas universidades no se cuenta con estos servicios. Los programas a los que han acudido un mayor número de estudiantes son los de tutorías y de idiomas, sin embargo, ambos son evaluados con promedios intermedios en relación a todos los servicios que se incluyeron en el estudio. Es decir, no siempre los servicios con los que se ha tenido mayor uso o contacto son los mejor evaluados. Por ejemplo, uno de los servicios menos utilizado por los estudiantes son los cursos de educación continua, sin embargo, justo éstos son los que fueron evaluados con puntajes más altos, lo mismo ocurre con el servicio de atención a estudiantes sobresalientes.

**Tabla 1**

*Uso y evaluación de la satisfacción con los programa y servicios que ofrecen las Instituciones de Educación Superior mexicanas a las y los estudiantes de la Licenciatura en Psicología*

Nombre del Programa o servicio	Usuarios de los servicios (N=1642)	Proporción de participación (Fq/N)	Evaluación de la Satisfacción (0-10)
1. Tutorías	912	0.56 = 56%	7.89
2. Idiomas	638	0.39 = 39%	7.78
3. Atención médica	488	0.30 = 30%	7.83
4. Actividades deportivas	408	0.25 = 25%	7.72
5. Actividades artísticas	316	0.19 = 19%	8.27
6. Atención psicológica	262	0.16 = 16%	7.96
7. Cursos de educación continua	67	0.04 = 4%	8.26
8. Apoyo a estudiantes indígenas	29	0.02 = 2%	7.04
9. Atención a estudiantes sobresalientes	29	0.02 = 2%	8.03



**Tabla 2**

*Uso de páginas web de la universidad y de la Facultad en las Instituciones participantes*

Institución de Educación Superior	Páginas web	
	Universidad	Escuela o facultad
Universidad Autónoma de Aguascalientes	1.86	2.07
Universidad Autónoma de Baja California-Mexicali	1.90	1.95
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	1.45	1.69
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	2.08	2.40
Universidad Autónoma del Estado de México-Ecatepec	2.24	2.40
Universidad Autónoma de Nayarit	2.46	2.35
Universidad Autónoma de Sinaloa	2.28	1.97
Universidad Autónoma de Zacatecas-Zacatecas	2.58	2.48
Universidad Autónoma de Zacatecas-Fresnillo	2.29	2.56
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo-Morelia	2.40	2.18
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo-Cd. Hidalgo	2.55	2.46
Universidad de Guadalajara- Ciudad Guzmán	1.94	1.97
Universidad de Guadalajara-Lagos de Morelos	1.94	1.99
Universidad Pedagógica Nacional-Ajusco	1.87	1.99
Universidad Veracruzana-Poza Rica	1.77	1.98

El nivel de uso de las páginas web institucionales y de cada facultad es alto, siendo superior a 1.5 que sería el valor del puntaje medio de la escala con la que fueron evaluados (ver Tabla 2). Hay diversidad en el uso de las instituciones en cuanto a consultar la página institucional o la de su escuela o facultad.

**Fase cualitativa. Se planteó contestar la pregunta ¿qué puede hacer tu universidad para responder de mejor manera a las necesidades de sus estudiantes?**

Como categorías de análisis preestablecidas se retomaron las áreas que se toman en cuenta en los procesos de acreditación de los programas de estudio de la Licenciatura en Psicología por parte del CA-CNEIP (2018). En las narraciones de los estudiantes se identificaron propuestas de mejora en 5 de las 10 categorías: 1) Personal Académico, 2) Formación Integral, 3) Servicios de Apoyo al Aprendizaje, 4) Infraestructura y Equipamiento, y 5) Gestión Administrativa y Financiera. Las subcategorías que se presentan en la Tabla 3 emergieron a partir del análisis temático.

**Tabla 3***Categorías de análisis y subcategorías en las que se organizaron las narraciones*

Personal académico	Formación integral	Servicios de apoyo al aprendizaje	Infraestructura y equipamiento	Gestión administrativa y financiera
Docencia	Actividades académicas, culturales y deportivas	Ambiente escolar	Infraestructura y equipamiento	Apoyos económicos y/o becas
		Atención psicológica y médica	Gestión académica	Relación de las autoridades educativas con los y las estudiantes

A continuación, se presentan algunos ejemplos de las narraciones de las y los participantes organizadas en función de las categorías de análisis encontradas.

### **Propuestas en torno al personal académico**

#### *Docencia*

Profesores con nuevos métodos de enseñanza (mujer, 22 años); maestros con más eficiencia y apoyo a sus alumnos (hombre, 20 años); escoger a los profesores (hombre, 21 años); mejores maestros (mujer, 21 años); que los profesores impartan más prácticas de campo y de laboratorio (hombre, 19 años).

### **Propuestas sobre formación integral**

#### *Actividades académicas, culturales y deportivas*

Mayor participación de alumnos y maestros en las actividades académicas, culturales y deportivas (hombre, 19 años); más congresos (mujer, 18 años); realizar torneos ráfaga entre varias carreras cada mes o dos (hombre, 19 años); involucrar al alumnado y profesorado para participar en las actividades sociales, culturales y deportivas (hombre, 20 años).

### **Propuestas relacionadas con los servicios de apoyo al aprendizaje**

#### *Ambiente escolar*

Que las personas de la biblioteca no sean tan amargadas (mujer, 19 años); mejorar instalaciones para que exista mayor motivación (Mujer, 19 años); más espacios de recreación y áreas verdes (mujer, 18 años); promover la interacción entre alumnos y docentes (hombre, 23); más actividades de inclusión a alumnos (hombre, 20 años).

#### *Atención Psicológica y médica*

La difusión de la atención psicológica gratuita (mujer, 18 años); ayuda psicológica (hombre, 18 años); servicios médicos y psicológicos (hombre, 20 años); atención psicológica obligatoria (hombre, 22 años); brindar apoyo psicológico a los estudiantes (mujer, 19 años).



---

## Propuestas sobre infraestructura y equipamiento

### *Infraestructura física*

Transporte para prácticas (mujer, 20 años); ventilación (hombre, 24 años); baños y wifi (hombre, 18 años); áreas verdes (mujer, 22 años); una lonchería más amplia (mujer, 20 años); más aulas y más espacios para eventos (mujer, 24 años).

## Propuestas en torno a la Gestión administrativa y financiera

### *Relación de las autoridades educativas con los y las estudiantes*

Atención por parte de la administración, no solo para ver aspectos negativos de los alumnos, sino para atender necesidades básicas (hombre, 18 años); que de verdad nos escuchen porque solo piden opiniones, pero no nos toman en cuenta (mujer, 18 años); que se involucren en las actividades, se interesen en las ideas de los estudiantes y nos ayuden a realizarlas (hombre, 19 años); poner más atención a las necesidades de los estudiantes (mujer, 18 años).

### *Apoyos económicos y/o becas*

Becas para todos sin excepción (hombre, 18 años); becas (hombre, 22 años); becas para los que trabajan (hombre, 23 años); incrementar apoyos en becas (mujer, 19 años); dar más becas para realizar viajes al extranjero (mujer, 19 años); precios de cafetería (mujer, 19 años).

### *Gestión Académica*

Generar una identidad universitaria (hombre, 21 años); asegurarse que todas las áreas sean eficientes (mujer, 20 años); más organización en todo (hombre, 20 años); establecer mejores horarios (hombre, 21 años); ver más de cerca el trabajo de los maestros (mujer, 18 años); mejorar el sistema en línea (mujer, 19 años).

---

## Discusión

Las y los estudiantes universitarios manifestaron que necesitan apoyo ante las dificultades económicas que les obstaculizan la continuación de sus estudios, ya sea con becas o con alguna otra estrategia. De manera reiterada piden el servicio de atención psicológica como prioritario, a pesar de que se oferta en varias IES, sin embargo, casi siempre la lista de espera es amplia (Sosa et al., 2018); se encontró que sólo el 16% de los participantes reporta haber sido usuario de servicios de atención psicológica. También destacan las menciones que hacen las y los estudiantes a la necesidad de que la atención psicológica que se les pudiera brindar fuera gratuita y obligatoria, además de que tuviera mayor difusión entre la población estudiantil. Al respecto, el nivel de satisfacción que reportaron en este estudio fue intermedio con respecto al resto de los servicios evaluados. Otro elemento que destaca de las propuestas estudiantiles es la expectativa de contar con un trato más amable por parte del personal que brinda los servicios de atención estudiantil en diferentes escenarios, desde los directivos hasta quienes atienden en biblioteca.

El uso que los estudiantes hacen de la página web de su institución educativa o de la página de su programa de Licenciatura en Psicología tiene grandes variaciones entre una institución y otra, no encontrándose preferencia entre esas dos opciones de consulta. Depende de la estrategia institucional el admi-

nistrar los contenidos y el promover la interacción de los estudiantes con los materiales y servicios que brindan mediante sus páginas web.

De las 10 áreas o categorías en las que el CA-CNEIP (2018) evalúa los programas de estudio, sólo cinco de ellas aparecieron mencionadas por los estudiantes participantes en este estudio: personal académico, formación integral, servicios de apoyo al aprendizaje, Infraestructura y equipamiento y Gestión administrativa y financiera. Una posible explicación es porque son las que están más vinculadas con los servicios de atención estudiantil con los que tienen mayor contacto; estas áreas han sido identificadas también en otros estudios como el de Surdez-Pérez et al. (2018). Llama la atención que en la categoría de gestión administrativa y financiera, emergió el mayor número de subcategorías, y es que en esta dimensión se ubican todos los procedimientos a nivel organizacional que facilitan los procesos académicos, como el que exista una mayor organización y eficiencia, la supervisión del trabajo de los docentes, el organizar actividades que favorezcan la inclusión de los estudiantes entre sí y con sus profesores y administrativos.

La proporción de estudiantes que participan en los diferentes servicios que ofrecen las IES es baja. Por ejemplo, el servicio más conocido y utilizado es el de tutorías, sin embargo, apenas el 50% de los estudiantes mencionan haberlo utilizado. No obstante, no hay relación entre el uso de los servicios y la satisfacción con estos, como se encontró en otros estudios (Pérez et al., 2015). Por lo tanto, existen áreas de oportunidad tanto en la oferta de servicios hacia los estudiantes, como en la difusión de los mismos, así como en la mejora en su implementación, de manera que el nivel de uso y satisfacción que los estudiantes tienen de ellos pudiera ser más alto.

Es pertinente, que las IES puedan realizar estudios comparativos, considerando indicadores cualitativos. En el caso de México, las universidades públicas, cada dos años o cada año, se autoevalúan en función del avance en indicadores y generan un plan de mejora. Será entonces necesario valorar también esos cambios desde la lógica de los estudiantes, tal como se realizó en la presente investigación, a partir de estudios cualitativos, cuantitativos y mixtos que evidencien cómo ellas y ellos están viviendo la institución y su programa educativo, así como la manera en que imaginan su egreso, considerando aquellos elementos que pueden facilitar el que lo logren favorablemente. Esos procesos de cambio podrían apoyarse, considerando innovaciones en la construcción de los mecanismos de indagación y en la manera en que se propicia una mayor y más amplia participación. Como en el caso de Mendoza-Zuany (2018) quien trabajó con metodologías participativas. O como Brandl et al. (2017) quienes, para recoger la opinión de los estudiantes, además de utilizar la forma tradicional de una página web, organizaron equipos de estudiantes que se reúnen para retroalimentar a la institución; estos autores consideran que esto, además de recuperar opiniones, puede incidir en la satisfacción de las y los estudiantes.

De igual modo, es importante fomentar prácticas diferentes, que permitan pensar la diversidad y la complejidad del ejercicio profesional desde su formación como futuros psicólogos en el marco de situaciones actuales.

Conocer de manera global los servicios y programas estudiantiles en los que participan los estudiantes universitarios mexicanos de la Licenciatura en Psicología, tal y como se logró en la presente investigación, es relevante, sin embargo, también es necesario hacer estudios específicos para cada institución, como los realizados por Cadena-Badilla et al. (2015) y Rivera-Heredia, et. al. (2016). Es decir, se requieren ambos lados de la balanza para contar con un panorama completo que de cuenta de la perspectiva global y la comprensión de mayor profundidad, específica para cada programa de estudio de cada IES.

Destaca el énfasis de las y los participantes porque sus autoridades universitarias se interesen genuinamente por ellos y les escuchen. Solicitando un paso más allá, como plantean Abello et al. (2012) y Mendoza-Zuany (2018), al observar que su voz cuenta y se refleja en cambios observables en su institución educativa.

El mayor alcance de la presente investigación fue el carácter nacional de la muestra que incluyó estudiantes de 14 unidades académicas de 12 Instituciones de Educación Superior mexicanas de diferentes zonas geográficas del país. Como limitación se encuentra el haber concentrado la parte cualitativa del estudio en las narraciones derivadas de una pregunta abierta. Se sugiere en un futuro incorporar otro tipo de técnicas cualitativas que permitan una mayor profundización del tema de estudio tales como entrevistas a profundidad o grupos focales.

---

### Conclusión

Las y los estudiantes de la Licenciatura en Psicología priorizan como servicios de atención estudiantil universitarios el contar con atención psicológica y facilitar el acceso a ésta, ampliando la cobertura y reduciendo o eliminando el costo. Además de resaltar las áreas que tradicionalmente se reportan como relevantes para la formación integral de los estudiantes, los participantes de este estudio dieron importancia a mejorar el ambiente escolar y la relación de las autoridades educativas con la comunidad de estudiantes. Asimismo, coinciden en la necesidad de apoyo económico y becas para favorecer la continuidad de sus estudios.

Las instituciones de Educación Superior necesitan reforzar sus campañas de información sobre los servicios y programas que ofrecen, pues todavía muchos de ellos no han formado parte de la experiencia estudiantil. Uno de los servicios más utilizado es el de tutoría pero su evaluación indica la necesidad de mejorar la calidad de su implementación. Estudios como el presente retroalimentan el trabajo realizado en los programas de formación de la Licenciatura en Psicología y son insumos que pueden apoyar los procesos de autoevaluación en busca de la acreditación externa, que en el caso de México sería a través del CA-CNEIP. Los instrumentos utilizados pueden ser de utilidad en otros programas de estudios, así como en otros países. Todo ello contribuye a la mejora continua de la Calidad de los Programas de Educación Superior.

### Agradecimientos

Agradecemos el apoyo de cada una de las instituciones de Educación Superior que participaron en el estudio, cuyos estudiantes e investigadores colaboraron en esta investigación, que pudo realizarse por el trabajo conjunto derivado de la mesa de Psicología Social de las Cátedras CUMex de Psicología.

---

### Referencias

- Abello, R., Díaz, A., Pérez, M. V., Almeida, L., Lagos, I. y Gonzáles, J. (2012). Vivencias e implicación académica en estudiantes universitarios: Adaptación y validación. *Estudios pedagógicos*, 38(2), 7-29. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v38n2/art01.pdf>
- Alvarado, E., Morales, D. y Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León e Instituto Tecnológico de Estudios superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55-74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>

- Brandl, K., Mandel, J. y Winegarden, B. (2017). Student evaluation team focus groups increase students' satisfaction with the overall course evaluation process. *Medical Education*, 51(2), 215-227. <https://doi.org/10.1111/medu.13104>
- Braun, V. y Clark, V. (2006). Using thematic analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1191/1478088706qp063oa?scroll=top&needAccess=true>
- Buendía, A. (2014). Evaluación y acreditación de programas académicos en México: revisar los discursos, valorar los efectos. El caso de cinco universidades públicas mexicanas. ANUIES.
- Buendía, A., Sampedro, J. L. y Acosta, A. (2013). ¿La evaluación y la acreditación mejoran la calidad de programas de licenciatura en México? La otra mirada, los estudiantes. El caso de seis universidades mexicanas. *Reencuentro*, 68, 58-68. <https://www.redalyc.org/pdf/340/34030524008.pdf>
- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A. y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>
- Carpio, A. M. y Moreno, J. (2019). El impacto de la tutoría en la formación integral de los estudiantes de licenciatura en ciencias de la educación. *Revista de educación, cooperación y bienestar social*. 16, 67-74. <https://www.revistadecooperacion.com/numero16/016-08.pdf>
- Comité de Acreditación del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología [CA-CNEIP] (2018). Marco de Referencia CA-CNEIP 2018. México: CNEIP. [https://www.cneip.org/new/documentos/marco\\_rf2018.pdf](https://www.cneip.org/new/documentos/marco_rf2018.pdf)
- Creswell, J. W. y Plano-Clark, V. L. (2017). Designing and conducting mixed methods research. Sage Publications.
- Da Re, L. y Clerici, R. (2017). Dispersione universitaria, rendimento académico e tutorado: un'indagine dell'Università di Padova. *Educatio Siglo XXI*, 35(2), 139-160. <http://dx.doi.org/10.6018/j/29855>
- Del Río, L. N. (2015). *Políticas inclusivas en la educación superior de la Ciudad de México*. Comisión de los Derechos Humanos del Distrito Federal. [https://www.libreacceso.org/wp-content/uploads/2016/05/politicas\\_inclusivas\\_en\\_la\\_educacion\\_superior\\_ciudad\\_de\\_mexico.pdf](https://www.libreacceso.org/wp-content/uploads/2016/05/politicas_inclusivas_en_la_educacion_superior_ciudad_de_mexico.pdf)
- Elías, C. I., Caldera, J. F., Reynoso, O. U. y Zamora, R. (2018). Variables asociadas al rendimiento en el Examen de Egreso de la Licenciatura. El caso de psicología. *Revista de Educación Superior*, 45(180), 75-88. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300668>
- Espeland, V. e Indrehus, O. (2003). Evaluation of students' satisfaction with nursing education in Norway. *Journal in advanced nursing*, 42(3), 226-236. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02611.x>
- Figueroa-Varela, M.R., Rivera-Heredia, M. E., y Sánchez-Aranda, M. L. (2019). ¿Para que estudiar la felicidad y gaudibilidad en estudiantes universitarios nayaritas? *Revista de Enseñanza e Investigación en Psicología*, (NE), 79-91. <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/60>
- García-Sanchis, M., Gil-Saura, I. y Berenguer-Contrí, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(15), 26-49. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(15\)30002-0](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(15)30002-0)
- Gargallo, A. F., Pérez-Sanz, F. J. y Esteban-Salvador, L. (2019). Percepción del alumnado universitario sobre las tutorías académicas: revisión de los factores relevantes. *Educatio Siglo XXI*, 37(3), 55-82. <http://doi.org/10.6018/educatio.399161>

- Gómez-Collado, M. E. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el programa de tutoría académica. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(58), 209-233. <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v19n58/v19n58a9.pdf>
- Hanne, A. V. (2018). Estudiantes indígenas y universidad: realidades y retos ante la diversidad cultural. Caso de la universidad Nacional de Salta. *Alteridad. Revista de educación*, 13(1), 14-29. <https://dx.doi.org/10.17163/alt.v13n1.2018.01>
- Marques, C., Taveira, M., Ceinos, C., Silva, A. D. y Nogueira, M. (2018). Satisfacción con la vida en estudiantes universitarios: papel predictor de los valores. *Psicología desde el Caribe*, 35(3), 171-182. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35n3/2011-7485-psdc-35-03-171.pdf>
- Mato, D. (2008). Diversidad cultural e interculturalidad en educación superior. Problemas, retos, oportunidades y experiencias en América Latina. En D. Mato (Ed.), *Diversidad cultural e interculturalidad en Educación Superior. Experiencias en América Latina* (21-82). UNESCO.
- Mendoza-Zuany, R. G. (2018). Construcción identitaria y expectativas de estudiantes universitarios indígenas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(4), 1-35. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.294.1169>
- Moliner, O., Yazzo, M.A., Niclot, D. y Philippot, T. (2019). Universidad inclusiva: percepciones de los responsables de los servicios de apoyo a las personas con discapacidad. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 21, e20, 1-10. <https://doi.org/10.24320/redie.2019.21.e20.1972>
- Onwuegbuzie, A. J. y Leech, N. L. (2005). On Becoming a Pragmatic Researcher: The Importance of Combining Quantitative and Qualitative Research Methodologies, *International Journal of Social Research Methodology*, 8(5), 375-387. <https://doi.org/10.1080/13645570500402447>
- Osorio-Álvarez, M. C., y Parra-Gámez, L. (2016). La satisfacción escolar en los estudiantes del primer año de la carrera de Médico Cirujano. *Investigación en Educación Médica*, 5(17), 3-10. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.002>
- Pérez, F. C., Martínez, P. C. y Martínez, M. J. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre educación*, 29, 81-101. <https://doi.org/10.15581/004.29.81-101>
- Pérez-Padilla, M. L., Rivera-Heredia, M. E., Esquivel-Martínez, C., Quevedo-Marín, M. C. y Torres-Vázquez, V. (2021). Ser madre y estudiar la universidad. Recursos psicológicos, conductas problema y factores de riesgo. *Revista de Psicología y Educación*, 16(1), 1-17. <https://doi.org/10.23923/rpye2021.01.198>
- Rivera-Heredia, M. E. (2018). El impulso de los migrantes para que sus hijos y familiares estudien la universidad. El vínculo emocional a través de la distancia. En M. E. Rivera-Heredia y R. Pardo-Fernández, (Coords). *Migración: Miradas y reflexiones desde la universidad* (89-102). Colección del Centenario de la UMSNH. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Rivera-Heredia, M. E., Martínez-Fuentes, M., González-Betanzos, F. y Salazar-García, M. A. (2016). Autoeficacia, participación social y percepción de los servicios universitarios según el sexo. *Revista de Psicología*, 25(2), 1-16, <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2016.44842>
- Rodríguez, A. G., Ariza, D. M. y Ramos, J. L. (2014). Calidad institucional y rendimiento académico: El caso de las universidades del Caribe Colombiano. *Perfiles educativos*, 36(143), 10-29. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185269814706075>
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFAC-CI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Sibrian, L. A. (2017). Expectativas de la formación universitaria desde la perspectiva de los estudiantes. *Editorial Universidad Don Bosco*, 11(19), 25-37. <https://doi.org/10.5377/dialogos.v0i19.5481>
- Sosa, J. E., Romero, M. P., Blum, B., Zarco, V. y Medina-Mora, M. E. (2018). Programa de orientación y atención psicológica para jóvenes universitarios de la UNAM: Características de la población que solicita sus servicios. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 21(2), 421-477. <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol21num2/Vol21No2Art5.pdf>
- 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>
- Xue, L., Cho, Y-J, He, W., Yao, L. y Zou, W. (2020). Construction and application of the student satisfaction evaluation system for the extracurricular education services in colleges. *Comput Appl Eng Educ*, 1-15. <https://doi.org/10.1002/cae.22206>
- Zalazar-Jaime, M. F. y Cupani, M. (2018). Adaptación de las escalas de expectativas de resultado, metas de progreso y satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(3), 105-114. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1675>



## Apéndice 1

Señala cuáles de los siguientes programas y servicios de la Universidad conoces y has tenido contacto con ellos.

Nombre del Programa o servicio	Marca con una X si has participado en este programa o servicio dentro de la Universidad	En caso de haber participado, evalúa del 0 al 10 qué tan satisfecho te sientes del servicio recibido
S1- Tutorías		
S2- Actividades deportivas		
S3- Actividades artísticas		
S4- Idiomas		
S5- Atención médica		
S6- Atención psicológica		
S7- Apoyo a estudiantes indígenas		
S8- Cursos de educación continua		
S9- Atención a estudiantes sobresalientes		
Otro: _____		

Señala cuáles de los siguientes programas y servicios de la Universidad conoces y has tenido contacto con ellos.

	Al menos una vez por semana	De una semana a un mes	Pueden pasar varios meses
PG1- Página de tu Universidad			
PG2- Página de tu escuela o facultad			

M1- ¿Qué podemos mejorar en la universidad para responder de mejor manera a las necesidades de los estudiantes?