



**Revista EDUCATECONCIENCIA.**  
**Volumen, No.**  
**ISSN: 2007-6347**  
**Periodo: octubre-diciembre 2019**  
**Tepic, Nayarit. México**  
**Pp. 121 - 134**

**Recibido: 28 de octubre del 2019**  
**Aprobado: 18 de diciembre del 2019**

**Evaluación del grado de satisfacción en alumnos y docentes del programa  
académico: Licenciatura en Contaduría**

**Evaluation of the degree of satisfaction in students and teachers of the academic  
program: Bachelor in Accounting**

**Miriam Angélica Salcedo Montoya**  
Universidad Autónoma de Nayarit  
mily702@hotmail.com

**Heriberta Ulloa Arteaga**  
Universidad Autónoma de Nayarit  
Heriberta.ulloa@uan.edu.mx

**Juan Pedro Salcedo Montoya**  
Universidad Autónoma de Nayarit  
pit\_45@hotmail.com

**Ilinana Josefina Velasco Aragón**  
Universidad Autónoma de Nayarit  
iliana.velasco@uan.edu.mx

## **Evaluación del grado de satisfacción en alumnos y docentes del programa académico: Licenciatura en Contaduría**

### **Evaluation of the degree of satisfaction in students and teachers of the academic program: Bachelor in Accounting**

**Miriam Angélica Salcedo Montoya**  
Universidad Autónoma de Nayarit  
mily702@hotmail.com

**Heriberta Ulloa Arteaga**  
Universidad Autónoma de Nayarit  
Heriberta.ulloa@uan.edu.mx

**Juan Pedro Salcedo Montoya**  
Universidad Autónoma de Nayarit  
pit\_45@hotmail.com

**Ilinana Josefina Velasco Aragón**  
Universidad Autónoma de Nayarit  
iliana.velasco@uan.edu.mx

#### **Resumen**

La satisfacción de cualquier estudiante o docente respecto a su programa educativo, es un sentimiento que manifiesta la interacción de una diversidad de vivencias afectivas, en las instituciones de nivel superior un punto básico es tener programas educativos de calidad y para llegar a ésta, primero se debe buscar la satisfacción de los actores principales. El objetivo de la investigación fue, conocer el nivel de satisfacción de los alumnos y docentes del programa educativo Licenciado en Contaduría de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Nayarit; fue una investigación de tipo cuantitativo a través de encuestas considerando la técnica de Iadov, a 95 alumnos y 14 profesores, obteniendo como resultado sus distintos niveles de satisfacción.

**Palabras clave:** Evaluación, motivación, programa educativo, satisfacción.

#### **Abstract**

The satisfaction of any student or teacher regarding their educational program, is a feeling that manifests the interaction of a diversity of emotional experiences, in the higher level institutions a basic point is to have quality educational programs and to reach it, first it You must seek the satisfaction of the main actors. The objective of the research was to know the level of satisfaction of the students and teachers of the educational program Graduate in Accounting of the Academic Unit of Accounting and Administration of the

Autonomous University of Nayarit; It was a quantitative research through surveys considering the technique of Iadov, 95 students and 14 teachers, resulting in their different levels of satisfaction.

**Keywords:** Evaluation, motivation, educational program, satisfaction.

## Introducción

La motivación es uno de los elementos importantes que intervienen en el proceso educativo, tanto para los estudiantes como para los docentes que participan en la enseñanza - aprendizaje. Entre las definiciones clásicas de motivación está la de Woolfolk(2010), donde define motivación como el conjunto de procesos implicados en la activación, dirección y persistencia de la conducta.

En los alumnos la motivación se expresa a través de diversas conductas: si es activo, pone atención a las indicaciones, si es participativo está dispuesto a desarrollar actividades extraescolares, si es alegre manifiesta interés por su desempeño académico y por su institución educativa, etc., un alumno motivado siente placer con las actividades que realiza y con su programa educativo, de igual manera un docente motivado siente placer con su actividad y con el programa académico en el cual labora.

Algunos autores describen a la motivación intrínseca como la verdadera motivación y aquella que debiera buscar despertarse en las personas para lograr un cambio o progreso real en su comportamiento (Ambrose y Kulik, 1999). La motivación intrínseca se vincula con la presencia de necesidades psicológicas humanas, aparte de las fisiológicas (Lynch, 2010).

Cuando se analiza el tema de motivación, se tiene que tomar en cuenta cuál es la fuerza que lo está originando, ésta puede ser intrínseca o extrínseca (interna o externa); el placer intrínseco es el motivo más importante de los estudiantes y de los docentes para el desempeño de su actividad educativa, pero hay que recordar que el comportamiento humano es multifactorial y existe diversidad de motivos para que el ser humano desarrolle una actividad de forma satisfactoria.

En las instituciones educativas los motivos guían a los alumnos y a los docentes hacia el logro de sus objetivos o de sus metas, sin embargo no todos los motivos son de la misma naturaleza; existen motivos que por proceder del propio sujeto y estar bajo su control, se les denominan motivos intrínsecos, existen también aquellos otros motivos que se originan de fuera del sujeto y lo conducen a la ejecución de alguna acción, a éstos motivos se dice que son de carácter extrínseco.

La motivación extrínseca según lo define Reeve, Bolt, y Cai (1999) es aquella provocada desde fuera del individuo, por otras personas o por el ambiente, es decir, depende del exterior, de que cumplan una serie de condiciones ambientales o haya alguien dispuesto y capacitado para generar esa motivación; un gran reto de los docentes es diseñar una estrategia educativa para incentivar la formación intrínseca de la motivación profesional.

El objetivo de esta investigación es conocer el nivel de satisfacción de los alumnos y docentes del programa educativo Licenciado en Contaduría, de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Nayarit, basado en la evaluación de factores intrínsecos y extrínsecos, para tal efecto se utilizó la técnica de Iadov la cual es una técnica que permite tener información relevante y sencilla al respecto, después de realizarle adecuaciones para el presente estudio.

La investigación pretendió dar respuesta a los siguientes cuestionamientos:  
¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los alumnos con su programa educativo, según escala de satisfacción de Iadov?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los profesores con su programa educativo, según escala de satisfacción de Iadov?

¿Cuáles son los motivos intrínsecos( propios del individuo) o extrínsecos (a base de estímulos) de la satisfacción que los alumnos o profesores sienten con su programa educativo, explicándoles el significado de estos conceptos antes de iniciar los cuestionamientos?

En el estudio se evidencian distintos niveles de satisfacción o insatisfacción de una muestra de 95 alumnos del programa de Licenciado en Contaduría, de séptimo semestre ciclo escolar 2018-2019 y a 14 profesores que imparten alguna unidad de aprendizaje en este programa y semestre; a través de la aplicación de una encuesta realizada de manera presencial, explicándoles antes de que emitieran sus respuestas los distintos conceptos que se manejan como: motivación intrínseca y extrínseca; utilizando la técnica Iadov, la cual fue modificada para la aplicación en la Unidad Académica de Contaduría y Administración (UACyA) de la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN), misma que fue procesada en Excel identificando los motivos de tal estado motivacional.

### **Revisión bibliográfica (marco teórico)**

El ser humano es un ser con necesidades, a través de su actividad y en relación con otros seres humanos busca la satisfacción de las mismas. Las necesidades humanas son orgánicas y de naturaleza social, y la actividad es una actividad racional, volitiva, intencional dirigida a la obtención de ciertos propósitos o metas.

la teoría más conocida se basa en que cada humano se esfuerza por satisfacer necesidades escalonadas, tal satisfacción va de los niveles inferiores a los superiores, correspondiendo las necesidades al nivel en que se encuentre la persona. Estas son necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia, necesidades de estima, y necesidades de autorrealización (Maslow, 1964).

Motivo es algo que constituye un valor para alguien, la motivación, pues, está constituida por el conjunto de valores que hacen que un sujeto se ponga en movimiento para su consecución. La motivación ocasiona que se salga de un estado de indiferencia para intentar conseguir el objetivo previsto. Entre motivo y valor no hay diferencia: motiva lo que vale para cada sujeto (Carrasco, 2009).

En esta aproximación al concepto de motivación Carrasco (2009), encuentra los siguientes elementos: indiferencia, estado regular del sujeto que aún no ha encontrado motivo alguno para entrar en acción; motivo, ese algo que moviliza al sujeto, en este caso

se identifica como un valor; objetivo, lo que el sujeto desea conseguir una vez se ha puesto en marcha y satisfacción, estado en el sujeto una vez alcanzado el objetivo.

Siendo así, se podría decir que una vez que el sujeto alcanza el objetivo (satisfacción), ese motivo que hizo que se pusiera en marcha ya no es más un factor movilizador, por lo cual el sujeto volverá al estado de indiferencia que le resulta natural. Las diferencias entre motivación y satisfacción son que, motivación es el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta, es anterior al resultado y la satisfacción es el gusto experimentado cuando se alcanza el deseo, es posterior al resultado.

La mayoría de las teorías psicológicas que estudian la satisfacción vital son finalistas en su origen, ya que propugnan que la satisfacción se alcanza cuando se han logrado determinados objetivos (Diner, Sandvick y Pavot, 1989).

Para Morales y Hernández (2014) la satisfacción se asocia a la simple sensación de contento, condicionada por una doble visión humana: utilitarista (hasta qué punto el bien de consumo o el servicio cumple con las funciones o los cometidos que tenían asignados) y hedonista (activación de los procesos afectivos). Por lo tanto se puede decir que el nivel de satisfacción de las personas es una forma directa de medir el agrado a sus expectativas, necesidades y deseos.

La teoría de la motivación- higiene de Herzberg (1954) tiene el criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, también contempla aspectos que pueden crear satisfacción o insatisfacción en el trabajo, haciendo la salvedad que no deben considerarse como opuestos, ya que la presencia de los factores de higiene no motiva, pero su ausencia desmotiva; los otros factores, los de motivación, realmente motivan. A los factores motivacionales, los llamó intrínsecos y los de higiene, extrínsecos.

Los elementos de la motivación serían la motivación intrínseca asociada con las actividades que son reforzadoras en sí mismas y la extrínseca: motivación creada por factores externos como las recompensas y los castigos (Woolfolk, 2010).

La motivación es por lo tanto ese sentimiento capaz de provocar la acción hacia la obtención de un fin, donde surge ese vínculo tan estrecho entre la motivación y la satisfacción/insatisfacción, vínculo que se manifiesta a través de vivencias afectivas, de sentimientos. Los sentimientos surgen de la esfera psicológica y de las relaciones que el sujeto establece con la realidad conforme sus necesidades y expresan cómo dicha realidad está relacionada con la satisfacción o insatisfacción del sujeto, por ello las vivencias afectivas se convierten en una especie de indicadores de la importancia que los objetos o hechos reales tienen para el sujeto cuando se establece entre ambos la relación.

Según se sitúe entre los extremos positivo o negativo, el individuo determinará cuáles objetos o hechos reales son importantes, cuáles le son indiferentes y cuáles son para él desagradables o agradables, por lo que, la satisfacción/insatisfacción se puede definir como el estado psicológico del sujeto que resulta de la interacción de ciertas vivencias afectivas que se mueven entre lo positivo o lo negativo según que el objeto de su actividad responda a sus necesidades y haya una correspondencia con sus motivos e intereses. Como se dijo anteriormente el comportamiento o la actividad de los humanos en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades puede responder a más de un motivo. Por lo cual el motivo se manifiesta como la imagen mental que el sujeto tiene del objeto de su actividad.

Casidy (2014) afirma que la satisfacción en el área de la educación superior ha sido empleada como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante. Así que hablar de la satisfacción en los alumnos es hablar de su apreciación sobre el servicio que les brinda la universidad, desde el proceso de enseñanza aprendizaje, la infraestructura, el clima estudiantil, y todo aquello que forma parte de la actividad cotidiana del servicio educativo (Manrique y Sánchez, 2019).

## **Metodología**

La metodología utilizada para la realización de la presente investigación fue de tipo no experimental, debido a que solo se basa en observación del objeto de estudio, que en este caso serán los actores internos como externos sin manipular alguna variable; el

enfoque seleccionado para la investigación es el de forma cuantitativa, ya que se hará uso de una readaptación de la técnica de V. A. Iadov a los datos que arrojan las encuestas aplicadas a los estudiantes, esta herramienta será de utilidad para determinar el grado de satisfacción/insatisfacción de los estudiantes y de los docentes con su programa educativo y la identificación de los motivos fundamentales de tal estado psicológico.

La forma de diseño habrá de ser transversal debido a que el estudio será en un solo momento el cual será dentro del ciclo escolar 2018- 2019 a los alumnos y a los profesores de séptimo semestre de la licenciatura en Contaduría de la UACyA-UAN.

La investigación es un estudio de caso debido a que solo será aplicable a los alumnos y a los profesores de séptimo semestre que cursan la licenciatura en Contaduría con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes y de los docentes con su programa educativo y la identificación de los motivos fundamentales que lo originan.

En cuanto a la técnica e instrumentos de investigación, se elaboró un instrumento tipo encuesta, la cual arrojó datos mismos que se les aplicó la técnica Iadov, dicho instrumento se destinó a una muestra de 95 alumnos de la licenciatura en Contaduría, los cuales cursan séptimo semestre ciclo escolar 2018 -2019 ya que se considera que, en este semestre los alumnos tienen más del 80% de sus créditos y tienen una visión más amplia de los factores que intervienen en la carrera que cursan. También se aplicó el instrumento a 14 docentes de ese mismo programa y semestre.

Las adecuaciones que se le hicieron a la técnica de Iadov, para que fuese aplicable a los alumnos y profesores de la UACyA UAN se explican a continuación:

Primero se conservaron las cinco preguntas esenciales, las tres cerradas que aparecen en el cuadro lógico de Iadov, enseguida se adecuó un cuestionario para estudiantes y otro para docentes, en cuanto al contenido de sus preguntas ya que están adaptadas al programa educativo de este estudio. En el cuadro lógico de Iadov las valoraciones de insatisfacción y de contradicción se toman como una sola y por último, la valoración de la interrelación de las tres preguntas cerradas del cuadro lógico se modifica conforme a las categorías de satisfacción/insatisfacción y sus valoraciones que se presentan

en el cuadro lógico de Iadov. Como resultado de las modificaciones realizadas se obtuvo un cuadro lógico de la escala de valoración que se presenta en la figura 3, donde la valoración grupal se obtiene por la parte porcentual que cada una de las categorías de satisfacción/insatisfacción tiene en el conjunto de ellas.

La técnica de V. A. Iadov ha sido ampliamente utilizada por los pedagogos cubanos y la han adaptado para estudios de satisfacción/insatisfacción de cursos, de asignaturas, de carreras y de profesiones. La técnica de Iadov constituye una vía indirecta para el estudio de la satisfacción, ya que los criterios que se utilizan se fundamentan en las relaciones que se establecen entre las tres preguntas cerradas, que se intercalan dentro de un cuestionario y cuya relación el encuestado desconoce (Regla, 2013).

Estas preguntas están relacionadas mediante el “Cuadro Lógico de Iadov”. que a continuación se presenta (López, y González, 2002).

Tabla 1

*Cuadro lógico de Iadov*

	3. ¿Quisieras ir a estudiar otra asignatura o hacer otra cosa en el horario de educación física?								
	NO			NO SÉ			SI		
10. ¿Te gusta la clase de educación física?	8. Si tu pudieras escoger entre asistir o no asistir a las clases de educación física ¿irías a esas clases?								
	Si	No sé	No	Si	No sé	No	Si	No sé	No
Me gusta mucho	1	2	6	2	2	6	6	6	6
No me gusta tanto	2	2	3	2	3	3	6	3	6
Me da lo mismo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Me disgusta más de lo que me gusta	6	3	6	3	4	4	3	4	4
No me gusta nada	6	6	6	6	4	4	6	4	5
No se que decir	2	3	6	3	3	3	6	3	4

Fuente: López y González ,2002.

En su estudio Fernández de Castro y López (2014) utilizaron la escala de satisfacción basados en la técnica de Iadov, donde el número resultante de la interrelación de las tres preguntas indicará la posición de cada persona en la escala de satisfacción

individual, estas son: clara satisfacción, más satisfecho que insatisfecho, no definida, más insatisfecho que satisfecho, clara insatisfacción y contradictoria.

Esta técnica permitirá obtener el índice de satisfacción grupal (ISG), para lo cual se trabaja con los diferentes niveles de satisfacción:

Tabla 2

*Cuadro de categorías de satisfacción/insatisfacción y su valoración*

<b>Escala</b>	<b>Resultado</b>
+1	Máximo de satisfacción
0,5	Más satisfecho que insatisfecho
0	No definido y contradictorio
- 0,5	Más insatisfecho que satisfecho
-1	Máxima insatisfacción

Fuente: Fernández de Castro y López, 2014

Fórmula del índice de satisfacción grupal:

$$ISG = \frac{A \times (+1) + B \times (+0.5) + C \times (0) + D \times (-0.5) + E \times (-1)}{N}$$

Las letras *A*, *B*, *C*, *D* y *E* representan respectivamente el número de individuos cuyo índice individual es 1, 2, 3 o 6, 4 y 5. La *N* corresponde al número total de personas. El índice grupal arroja valores entre + 1 y - 1. Los valores que se encuentran comprendidos entre - 1 y - 0,5 indican insatisfacción; los comprendidos entre - 0,49 y ,49 evidencian contradicción y los que caen entre 0,5 y 1 indican que existe satisfacción. (Fernández de Castro y López, 2014).

Tabla 3

*Cuadro lógico adaptado para la valoración de la satisfacción/insatisfacción en laUACyA UAN.*

Cuanto Gusta		cambiar o ir a otro lugar distinto								
		No			No Se			Si		
		Volver a elegir lo mismo								
		Si	No	No	Si	No	No	Si	No	No
			Se			Se			Se	
Todo	1	¾	0	¾	¾	0	0	0	0	
Mayoría	¾	¾	½	¾	½	½	0	½	0	
Indiferente	½	½	½	½	½	½	½	½	½	
Minoría	0	½	0	½	¼	¼	½	¼	¼	
Nada	0	0	0	0	¼	¼	0	¼	0	

Fuente propia

### Resultados y discusión

Como resultado del estudio que se realizó para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la licenciatura en Contaduría de la UACyA UAN, se extrajo una muestra de los alumnos que cursan el séptimo semestre de dicho programa educativo, aunque más del 60 % de los estudiantes están mayoritariamente satisfechos con su profesión, es pertinente destacar las diferencias.

En el programa de contaduría, uno de cada cinco estudiantes muestra indiferencia por su carrera, por otra parte, lo que más llama la atención de los estudiantes o los motivos fundamentales de su satisfacción son las instalaciones de la Unidad Académica de Contaduría y Administración, su equipamiento, limpieza, etc., incluso a los estudiantes del programa de contaduría les gustan más los sanitarios que la actuación de los docentes. Los motivos de la satisfacción de los estudiantes son extrínsecos, el confort que proporcionan el edificio, el equipamiento, la limpieza, los sanitarios, etc., de la unidad académica, o sea, a la parte material, instrumental del proceso educativo, debido a que la UACyA se ha preocupado ya por varios años en que sus instalaciones físicas sean adecuadas y

confortables de acuerdo a los lineamientos que solicitan los órganos acreditadores, para considerar el programa educativo de calidad.

A los docentes también se les realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción con su respectivo programa académico, poco más de la mitad de la planta académica del programa de contaduría opinaron que está plenamente satisfecho con su programa educativo. Por otra parte, es evidente que la planta académica de contaduría tiene centrada su atención en los estudiantes, considera que cerca de la mitad de ella manifiesta insatisfacción con bajo nivel cognitivo y de desarrollo de competencias que posee el alumno de nuevo ingreso a dicho programa. En contaduría también se evidencia la convivencia académica entre su personal docente, pues de cada cinco profesores tres de ellos se siente satisfecho con sus compañeros profesores y con el plan de estudio.

Existen ciertos reclamos de los estudiantes referentes a la insuficiencia académica de algunos profesores como se evidencia en el cuadro siguiente:

Tabla 4

*Comparativo del grado de satisfacción del personal académico y alumnos*

	Docentes	Alumnos
Satisfacción plena	55.7%	40.7%
Satisfacción mayor que insatisfacción	5.9%	30.1%
Indiferencia	14.1%	20.3%
Insatisfacción mayor que la satisfacción	0%	0%
Insatisfacción plena o contradicciones	24.3%	8.9%

Fuente: propia

## Conclusiones

Los resultados obtenidos en el estudio con respecto a la determinación tanto del grado de satisfacción/insatisfacción de docentes y estudiantes de la licenciatura en contaduría de la UACyA UAN, que referente a cursos, unidades de aprendizaje y programa educativo, así como sus correspondientes motivaciones, con esta técnica de Iadov

aplicada a los estudiantes, resultó que lo que da más satisfacción es todo lo referente a su confort dentro de las instalaciones, dejando en segundo término los contenidos temáticos y todo lo que conlleva el proceso enseñanza aprendizaje.

Los profesores se encuentran satisfechos en lo referente a su actividad como docentes de la Licenciatura en Contaduría, en un ambiente entre colegas de manera satisfactoria, siendo esta licenciatura la que se encuentra con mayor solidez de la UACyA en cuanto a programa educativo se refiere.

Derivado de la detección que los alumnos se motivan más con factores extrínsecos, se sugiere que se lleve a cabo el ajuste de las estrategias educativas que reorienten la formación motivacional de los alumnos hacia la motivación intrínseca de su profesión de contaduría. Algunas estrategias de mejora al programa de Licenciado en Contaduría serían: aplicar en el proceso enseñanza aprendizaje casos reales, vinculando la teoría con la práctica, desarrollar cursos y talleres que sean de acuerdo a casos, temas reales y actuales, trabajo colegiado de academias en las que se informe al estudiante las estrategias de los cambios realizados, con este conjunto de estrategias se buscará que el estudiante se sienta motivado hacia el proceso enseñanza aprendizaje.

Retomando la importancia que tiene la satisfacción en la educación superior como lo menciona Casidy (2014), es que ésta se deriva de una evaluación de la experiencia de los participantes, en cuanto a los procesos de enseñanza aprendizaje que conlleva, la infraestructura y demás factores que conforman la actividad educativa. El presente estudio da un panorama general del como los estudiantes perciben cada factor, ya sea intrínseco e extrínseco, de esta forma coadyuvar a realizar las modificaciones necesarias en los puntos débiles, con el objetivo de tener programas educativos de calidad, con estudiantes y profesores satisfechos en todas las áreas.

## Referencias

Ambrose, M. y Kulik, C.(1999).Old friends, new faces: motivation research in the 1990s.*Journal of Management.* (25), 231-292.

- Carrasco, J.B. (2009). *Una didáctica para hoy. Cómo enseñar mejor*. Madrid: RIALP
- Casidy, R. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142–161.
- Diner, E., Sandvick, E. y Pavot, W.(1989). *happiness is the frequency not the intensity of opposite versus negative affect*. Oxford: Pergamon.
- Fernández de Castro, A. y López , A. (2014). Validación mediante criterio de usuarios del sistema de indicadores para prever, diseñar y medir el impacto en los proyectos de investigación del sector agropecuario. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 23(3), 77-82. Recuperado en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-00542014000300012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-00542014000300012&lng=es&tlng=es).
- Herzberg, F.(1954). *Work of the Nature of Man*, Cleveland: The World of Publishing Company
- Lynch, M. (2010). *Basic needs and well-being: A self-determination theory view*. Recuperado de [http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas10/Article\\_70.pdf](http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas10/Article_70.pdf)
- López, A. y González V. (2002). La técnica de Iadov. Una aplicación en el estudio de la satisfacción e los alumnos por las clases de Educación física. *Revista Digital - Buenos Aires*. (47) Recuperado de <http://www.efdeportes.com>
- López A. y González V. (2002): La técnica DIP-EF. Una alternativa para el diagnóstico de la motivación profesional en profesores de educación física.*Revista Digital Buenos Aires*.(48). Recuperado de <http://www.efdeportes.com>
- Manrique, K y Sánchez M,(2019) Un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*. (16) pp. 17-30. Recuperado de <https://doi.org/10.29197/cpu.n31.v16.2019.02>.
- Maslow, A. (1964). *Ohio State University Press: Religions, Values, and Peak Experiences*
- Morales, V. y Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: Conceptualización. *Revista Digital – Buenos Aires*.(10), 73.
- Reeve, J., Bolt, E., & Cai, Y. (1999). *Autonomy-supportive teachers: How they teach and motivate students*: *Journal of Educational Psychology*. Vol.( 91), 537-548.
- Regla, A (2013). Evaluación de la satisfacción con el servicio de capacitación del Inimet. *Boletín Científico Técnico INIMET*, (1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2230/223028547004>
- Woolfolk, A. E. (2010). *Psicología Educativa* (11a. Ed.). México: Pearson Education.