



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE LINGÜÍSTICA Y LITERATURA HISPÁNICA

LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL COLLHI
CON LA CALIDAD EDUCATIVA DEL PROGRAMA
EN EL MUM

TESIS QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIADA EN LINGÜÍSTICA Y LITERATURA HISPÁNICA
PRESENTA

LETICIA VELASCO PARRA

DIRECTORA

DRA. MARÍA DEL CARMEN G. SANTIBÁÑEZ TIJERINA



DICIEMBRE 2014

Índice

Página

CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL

Introducción	1
1.2 Planteamiento del problema.	4
1.3 Justificación.	14
1.4 Objetivos.	17
1.4.1 Objetivo General.	17
1.4.2 Objetivos Específicos.	17

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Concepto de Calidad.	19
2.2 El Alumno como Cliente.	27
2.3 Concepto de Satisfacción.	29
2.4 Modelo Universitario Minerva (MUM).	31
2.5 Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2009-2013.	36
2.6 Estudios relacionados.	41
2.6.1 Estudios relacionados en el extranjero.	41
2.6.2 Estudios relacionados en México.	44
2.7 Definición de términos.	50
2.8 Metodología.	52
2.8.1 Diseño de investigación.	52
2.8.2 Población, muestreo y muestra.	53
2.8.3 Criterios de inclusión.	53
2.8.4 Criterios de exclusión.	53
2.8.5 Criterios de eliminación.	54

2.8.6	Mediciones.	54
2.8.7	Procedimiento para la recolección de datos.	55
2.8.8	Aplicación de la encuesta.	55
2.8.9	Estrategias de análisis.	57

Capítulo III: RESULTADOS

3.1	Descripción de la muestra de estudio.	58
3.2	Confiabilidad del instrumento.	60
3.3	Descripción de las respuestas del instrumento por subescala.	61
3.3.1	Descripción de la variable proceso enseñanza- aprendizaje.	61
3.3.2	Descripción de la variable servicios al estudiante.	63
3.3.3	Descripción de la variable formación integral del estudiante.	66
3.3.4	Descripción de la variable infraestructura física.	66
3.3.5	Descripción de la variable responsabilidad del estudiante con sus aprendizajes.	67
3.3.6	Descripción de la variable movilidad del estudiante.	69
3.3.7	Descripción de la variable tutoría académica.	70
3.3.8	Descripción de la variable flexibilidad del programa.	71
3.3.9	Descripción de la variable logro de los atributos del perfil de egreso.	72
3.3.10	Descripción del resumen de la satisfacción del estudiante.	74
3.4	Descripción de los índices del instrumento de satisfacción del estudiante y prueba de normalidad.	75
3.5	Matriz de Correlación de Pearson de las variables de estudio.	77
3.6	Modelos de regresión lineal simple.	79
3.7	Discusión.	81
3.8	Conclusión.	86
3.9	Recomendaciones.	88

Referencias	89
Apéndices	
Apéndice A Cédula de Datos Personales de Estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica (DAGCOLLHI).	99
Apéndice B Escala General de Satisfacción del Estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica (EGSCOLLHI).	100

Lista de figuras

Figura	Página
1 Fidelidad del estudiante con el Collhi y con la Institución.	60
2 Satisfacción del estudiante con el proceso enseñanza-aprendizaje.	63
3 Satisfacción con los servicios al estudiante.	64
4 Satisfacción del estudiante con su formación integral.	66
5 Satisfacción del estudiante con la infraestructura física.	67
6 Satisfacción del estudiante con la responsabilidad en sus aprendizajes.	68
7 Satisfacción del estudiante con la Movilidad.	69
8 Satisfacción del estudiante con la tutoría académica.	70
9 Satisfacción del estudiante con la flexibilidad del programa.	71
10 Satisfacción del estudiante con el logro de los atributos de egreso.	73
11 Satisfacción General de los estudiantes con el Collhi.	74
12 Gráfica Comparativa de la satisfacción del estudiante del Collhi con la Calidad Educativa.	75

Lista de Tablas

Tabla	Página
1 Características personales de los estudiantes del Collhi.	59
2 Fidelidad del estudiante con el Collhi y con la Institución.	59
3 Consistencia interna de la Escala General de Satisfacción EGSCOLLHI.	61
4 Satisfacción del estudiante con el proceso enseñanza- aprendizaje.	62
5 Satisfacción con los servicios al estudiante.	64
6 Satisfacción del estudiante con su formación integral.	65
7 Satisfacción del estudiante con la infraestructura física.	66
8 Satisfacción del estudiante con la responsabilidad en sus aprendizajes.	68
9 Satisfacción del estudiante con la Movilidad.	69
10 Satisfacción del estudiante con la tutoría académica.	70
11 Satisfacción del estudiante con la flexibilidad del programa.	71
12 Satisfacción del estudiante con el logro de los atributos del perfil de egreso.	72
13 Satisfacción general de los estudiantes del Collhi.	73
14 Satisfacción del estudiante con la Calidad Educativa.	74
15 Estadísticas descriptivas de índices del instrumento y Prueba de Kolmogorov-Smirnov.	76
16 Matriz de Correlación de Pearson de las variables de estudio.	78
17 Regresión lineal simple del efecto de la calidad educativa de los CIEES sobre la satisfacción del estudiante.	79
18 Regresión lineal simple del efecto de la calidad educativa de los CIEES sobre la satisfacción del estudiante.	80
19 Regresión lineal simple del efecto de la calidad educativa del COAPEHUM sobre la satisfacción del estudiante.	80
20 Regresión lineal simple del efecto de la calidad educativa del COAPEHUM sobre la satisfacción del estudiante.	81

CAPÍTULO I

Marco Contextual

Actualmente la Educación Superior (ES) tiene una gran relevancia a nivel mundial, por ser un pilar fundamental en la formación de sociedades del conocimiento y por fomentar la investigación, la innovación y la creatividad. “En el mundo se ha demostrado que los países que logran una apropiación social del conocimiento, aceleran el crecimiento económico en forma sostenida e incrementan la calidad de vida de su población” (Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, p.59).

En la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI, se reconoció la importancia estratégica que tiene la educación superior y la investigación en la sociedad contemporánea, por su contribución para erradicar la pobreza y por fomentar el desarrollo sostenible (UNESCO, 1998). Lo que ha llevado a que la educación superior sea considerada como un bien público y uno de los principales motores del desarrollo económico global.

En este sentido, las Instituciones de Educación Superior (IES) se han constituido como las principales responsables de formar a las personas para el nuevo modelo de sociedad basada cada vez más en la generación del conocimiento y en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Por lo que se ha señalado que las IES, en el desempeño de sus funciones primordiales (investigación, enseñanza y servicio a la comunidad), en un contexto de autonomía institucional y libertad académica, deberían centrarse aún más en los aspectos interdisciplinarios y promover el pensamiento crítico y la ciudadanía activa, contribuyendo

así al desarrollo sostenible, la paz y el bienestar, así como a hacer realidad los derechos humanos, entre ellos la igualdad entre los sexos (UNESCO, 2009). Lo que implica que las IES se enfrentan al gran reto de tener que formar ciudadanos que estén preparados no solo con habilidades y competencias acordes al mundo actual, sino también ciudadanos éticos, con valores y principios que contribuyan a la construcción de sociedades más democráticas, solidarias y que procuren la paz.

Por la importancia estratégica que la educación superior representa y como parte de las políticas mundiales impulsadas por la UNESCO, en los últimos años las IES han buscado mejorar el acceso y garantizar la calidad de la educación. Sin embargo, se ha señalado que el acceso a la educación no es suficiente, si no va acompañado de grandes esfuerzos para lograr que los estudiantes obtengan buenos resultados. De esta forma, al ampliar el acceso, también se espera que “la educación superior debe tratar de alcanzar simultáneamente los objetivos de equidad, pertinencia y calidad” (UNESCO, 2009, p.3).

La calidad educativa es considerada como un derecho de todos y constituye el sexto objetivo de la agenda global de educación de la UNESCO, la Educación para Todos (EPT), en dicho objetivo se plantea mejorar todos los aspectos cualitativos de la educación, garantizando los parámetros más elevados, para conseguir resultados de aprendizaje reconocidos y mensurables. Para lograrlo, se hace imprescindible evaluar la educación, para monitorear el logro de dicho objetivo, y también para perfeccionar políticas educativas que apunten a ofrecer educación de calidad para todos (Foro Mundial sobre la Educación, Dakar, 2000).

Además, al hablar de la calidad educativa, se ha señalado que los criterios de calidad deben reflejar los objetivos globales de la educación superior, en particular la meta

de cultivar en los alumnos el pensamiento crítico e independiente y la capacidad de aprender a lo largo de toda la vida. De igual forma, con la internacionalización de la educación, se ha puesto de manifiesto la necesidad de establecer sistemas nacionales de acreditación de estudios y de garantía de calidad. De esta forma, uno de los mecanismos que se han implementado a nivel mundial para garantizar la calidad educativa de las universidades, han sido los procesos de evaluación y acreditación, considerados como medios idóneos para el mejoramiento de los sistemas de educación superior.

En este sentido, garantizar una educación de calidad es algo imprescindible en la educación superior actual, y para lograrlo, se requiere de la participación de todos los actores inmersos en el proceso educativo. En el caso de la ES en México, las IES aunque se han enfocado en aumentar los espacios educativos para que más jóvenes tengan acceso a la educación, no se ha puesto la misma atención para que la enseñanza sea realmente de calidad, lo que se aprecia en los resultados poco satisfactorios que obtienen los estudiantes en las diferentes pruebas a las que son sometidos al no contar con los conocimientos, habilidades y competencias suficientes que requieren para insertarse con éxito en el mundo actual. Esta es una situación que preocupa a todos, pues la baja calidad educativa de la ES en México es un obstáculo para lograr el crecimiento y el desarrollo del país, a la vez que limita la posibilidad de que los niveles de desigualdad y pobreza se reduzcan.

En este contexto, en los últimos años, la investigación sobre la satisfacción de los estudiantes, en cuanto a la calidad educativa universitaria, ha tomado una gran relevancia en muchos países. Algunos autores han señalado que “el punto de vista del destinatario de la educación, los alumnos, se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de

diferenciar entre programas que tienen calidad y programas educativos que no la tienen” (López, 1996, en Hernández, Lara, Ortega, Martínez y Avelino, 2010, p.37).

Otros autores han mencionado, “que una de las formas en que las instituciones de educación superior pueden alcanzar la meta de proveer una educación superior de alta calidad es mediante la recolección continua de datos sobre el grado de satisfacción de sus estudiantes” (Blanco, R. J. y Blanco, 2007, p.122). Por su parte, Zas (2011) menciona que:

La satisfacción es mucho más que una aspiración humana, es sobre todo un instrumento y una función del logro de la excelencia. No se puede construir excelencia en la calidad de las instituciones, si no se garantiza satisfacción. No hay imagen de excelencia ni funcionamiento excelente al margen de la consideración de la satisfacción como un indicador y como un instituyente esencial (P.70).

1.2 Planteamiento del problema

Actualmente la educación superior en México está fuertemente influida por fenómenos estructurales de carácter internacional que han marcado las políticas educativas que el Estado mexicano impone a las Instituciones de Educación Superior (IES) como son: la globalización, el neoliberalismo y la sociedad del conocimiento (BUAP, 2009, p.21). Que han incidido en la organización y reorganización de la educación superior en México a través de las políticas educativas instrumentadas por el Estado, que responden a las exigencias de organismos educativos y económicos de nivel mundial como la UNESCO, el Banco Mundial (BM) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), principalmente en lo que se refiere a la calidad, pertinencia e internacionalización de la educación y acreditación/certificación (BUAP, 2009, p.31).

Estas políticas responden a la convicción de que las IES tienen la fuerza real de contribuir exitosamente en la preparación de profesionales e investigadores que demanda el nuevo orden mundial. En este sentido, las universidades, tanto públicas como privadas, se esfuerzan en consolidar proyectos educativos en favor de la formación de egresados que respondan a las nuevas necesidades surgidas de los cambios y reajustes en los estratos económicos, sociales y laborales.

En la década de 1990, en el contexto de la generación de políticas de modernización para la educación, se impulsaron las acciones de evaluación para todo el sistema educativo mexicano. Se establecieron estrategias de evaluación de instituciones, de programas, de académicos y estudiantes. “Este nuevo esquema de evaluación tuvo como fundamento general promover la calidad de la educación superior” (Díaz, 2008, pp. 22-23).

En esa época se empezaron a diseñar diferentes programas de evaluación para ser aplicados en la educación superior, con el objetivo de impulsar el cambio en las instituciones, en el mejoramiento de los programas académicos, en el desempeño de los académicos y en la valoración de los antecedentes académicos de los estudiantes.

De esta forma, la calidad fue concebida como el mejoramiento de una serie de indicadores, como son: incremento en las tasas de retención y titulación de estudiantes, reducción de tiempos para la incorporación al mercado laboral de los egresados, aumento en los grados formales de la planta académica, el establecimiento de una mejor infraestructura en bibliotecas, áreas de cómputo, entre otros. “En estricto sentido se establecieron indicadores susceptibles de ser expresados en forma cuantitativa, los que constituirían un indicio sobre la mejora de la calidad de la educación” (Díaz, 2008, p.24).

Este ciclo de políticas de impulso a la calidad comenzó a establecerse con la creación de la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), el establecimiento de programas de estímulo y reconocimiento al desempeño del personal académico y, a finales del 2000, con el establecimiento del Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).

En 1990, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) aprobó la propuesta de lineamientos para la evaluación de la educación superior. Esta propuesta contemplaba:

- Procesos de evaluación institucional, a cargo de la Comisión Nacional de Evaluación (CONAEVA).
- Procesos de evaluación interinstitucional de programas a cargo de pares académicos, a través de Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

Los CIEES se crearon en 1991 para la evaluación de programas educativos con el objetivo principal de incrementar la calidad de la Educación Superior en México (De la Garza, 2013). Estos comités se encargan de evaluar la composición del personal académico, los índices de reprobación, deserción y eficiencia terminal de los estudiantes, el plan de estudios, los servicios de apoyo al aprendizaje, la infraestructura, el financiamiento, entre otros. Los CIEES asignan un nivel de calidad que va del 1 al 3, siendo el nivel 1 donde se ubican los programas educativos de excelencia académica.

Por su parte, el objetivo general del COPAES, es fungir como una instancia reconocida por el Gobierno Federal para conferir reconocimiento formal a organizaciones cuyo fin sea acreditar programas académicos de Educación Superior que ofrecen las IES públicas y particulares. El propósito de este organismo es el de regular los procesos de acreditación y garantizar que los programas educativos acreditados tengan un nivel apreciable de desarrollo y consolidación. Su reto es consolidar el sistema nacional de evaluación y acreditación de programas educativos no gubernamentales, sustentado en pares académicos de reconocido prestigio y solvencia moral, que provea de referentes a las instituciones para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de sus programas educativos y coadyuve con la rendición de cuentas de las IES a la sociedad.

La acreditación de programas es el mecanismo aceptado por las instituciones de educación superior en el mundo, para dar fe de la calidad de los mismos, así como de su importancia para las IES porque tiende a la mejora continua, gracias a las recomendaciones emitidas por las organizaciones acreditadoras (Gaceta COPAES, 2013). De esta forma, el fomento a la calidad de la educación superior a través de la evaluación externa en México se ha dado principalmente a través de estos dos organismos: CIEES y COPAES.

Como resultado de la evaluación y acreditación de programas realizado por estos dos organismos, el número de programas que cuentan con un reconocimiento de calidad se ha incrementado notablemente en los últimos años. Hasta septiembre del 2013, los CIEES habían evaluado 2477 programas de licenciatura y TSU en el padrón de reconocidos por su buena calidad, el 70% se ubicó en el nivel 1, lo que implica que los estudiantes de estas instituciones están inscritos en programas reconocidos por su buena calidad (Sánchez, 2013). Por su parte COPAES, hasta junio de 2014 había acreditado 3103 programas de

licenciatura con más de 1 millón de alumnos cursándolos (COPAES, 2014). Por lo que se estima que actualmente 6 de cada 10 alumnos de educación superior en México se están formando como profesionistas en programas de buena calidad. (De la Garza, 2013, P. 41).

En general, se ha dicho que las evaluaciones basadas en los procesos han dado buenos frutos y a partir de su establecimiento en el sistema educativo nacional de ES el nivel educativo ha mejorado. Sin embargo, aún no se cuenta con una medición real de los resultados de las IES (Vidal, 2013, pp. 6-7).

Esta importancia de conocer y medir cómo es que egresan los estudiantes de las IES ha sido considerada desde hace tiempo, pero nuevamente ha tomado fuerza a nivel mundial. En el 2011 la Universidad Humboldt de Berlín y la Universidad Johannes Gutenberg de Mainz (Alemania) organizaron la conferencia “*Modeling and measurement of competencies in higher education*”, con expertos de muchas agencias de evaluación para ver qué se podía hacer para medir a los egresados de la ES.

En el 2008, la OCDE puso en operación de manera piloto un programa denominado *Assessment of Higher Education Learning Outcomes* para a medir el desempeño de los estudiantes que están por egresar de la educación superior.

En el 2004, el *Council for Aid to Education* de los Estados Unidos implementó de manera oficial el instrumento *Collegiate Learning Assessment* (CLA) para evaluar las habilidades de los estudiantes en cuanto al pensamiento crítico, el razonamiento analítico, la solución de problemas y la comunicación escrita (Vidal, 2013, pp.7-8).

De igual forma en México, el problema de conocer cómo es que egresan los estudiantes de educación superior fue algo que se planteó desde principios de los años 90. Fue en una Asamblea General de la ANUIES celebrada en 1993, donde las IES asociadas a

este organismo acordaron crear una institución y un programa específico para evaluar a los estudiantes que están por terminar una carrera universitaria (Vidal, 2013, p.13).

Como resultado de este acuerdo, en 1994 se creó el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL) y con él, los Exámenes Generales para el Egreso de la Licenciatura (EGEL), que son un conjunto de instrumentos de evaluación diseñados para conocer si los estudiantes que están por egresar de los estudios de licenciatura poseen los conocimientos más básicos y fundamentales de la disciplina o programa que estudiaron.

El propósito fundamental de los EGEL es ayudar a mejorar las IES con base en la información sobre el rendimiento de los estudiantes que están estudiando o están por egresar de la educación superior. Con la información que se obtiene de estas evaluaciones se puede mostrar si en una institución existe algún punto débil que es necesario atender y las IES pueden tomar medidas al respecto. Se estima que cada año, más de 125,000 estudiantes de educación superior (de más de 500 IES públicas y privadas) presentan un examen EGEL. De los instrumentos que se utilizan para hacer la evaluación, se menciona que tienen el potencial para proporcionar información confiable y válida de lo que un estudiante sabe y de lo que un programa de educación superior rinde. Por lo tanto, “con este examen se produce una imagen aproximada de cómo egresan los estudiantes de la educación superior con independencia de las IES y de las famas, prestigios y trayectorias que éstas pudieran tener” (Vidal, 2013, p. 40).

En este sentido, no han sido muy alentadores los resultados que han arrojado estas evaluaciones respecto a cómo egresan los estudiantes de ES en México; en el mes de febrero del 2013, el periódico *El Universal* publicó una nota en donde se dan a conocer los resultados del Examen General de Egreso de Licenciatura (EGEL), que aplicó el

CENEVAL en el 2012. La nota señala que el 50% de los estudiantes no pasaron la prueba. Según la nota, Rafael Vidal Uribe director general del CENEVAL, señaló que los estudiantes no pueden con los mínimos. Además, de 130 mil estudiantes que presentan el EGEL, del 50% que alcanzan puntajes aprobatorios sólo 10% es sobresaliente y entre 1 y 2%, aproximadamente mil 500, son alumnos excepcionales. En ese año se aplicó a 33 licenciaturas, donde se concentra 80% de la matrícula nacional de egreso en el nivel de educación superior, tanto de escuelas públicas como privadas. Además se menciona, que algo ocurre en el proceso de aprendizaje que los jóvenes no logran rebasar los estándares que los expertos dicen que deberían tener en la prueba, en cosas que se consideran básicas. El director del CENEVAL declaró que este examen preocupa a las autoridades y direcciones de las escuelas, pues los resultados obtenidos no hablan bien de la situación de la educación superior. Sin embargo, tener las herramientas para medir es de gran ayuda, pues de ese modo las escuelas pueden saber en qué trabajar para mejorar su nivel (*El Universal*, 2013).

Moheno (2010) ha señalado que tanto la evaluación de los programas educativos, como la de los egresados, son indispensables para conocer la verdadera calidad educativa:

Las dos evaluaciones se relacionan entre sí: una es la evaluación de procedimientos e insumos, y la otra, representa la evaluación del resultado de todo lo anterior; concretada en un egresado formado para desempeñar una profesión específica, con los conocimientos mínimos deseables (p.15).

En el caso de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, considerada en la actualidad como una de las mejores instituciones educativas del país, cuenta con el reconocimiento de la sociedad poblana y también a nivel nacional. Por el prestigio que

tiene, es la primera opción en el Estado de Puebla de los estudiantes que desean continuar con sus estudios a nivel profesional. Siete de cada diez egresados de preparatoria o bachillerato en el estado presentan el examen de admisión para ingresar a la BUAP (PDI, 2009-2013, p.14).

De acuerdo con el estudio realizado por la empresa privada Consultoría Contracorriente, la BUAP tiene la oferta con mayor calidad entre las 216 IES establecidas en Puebla, incluyendo a la UDLA-P, el Tecnológico de Monterrey, la Universidad Iberoamericana y la UPAEP (PDI, 2009-2013, p. 9).

La BUAP ha implementado como una prioridad la política de evaluación de los PE ante organismos externos, para contar con opiniones y recomendaciones de comités de pares especializados que sirvan para enriquecer los procesos de planeación y, con ello, mejorar y asegurar su calidad. Como resultado de esta política en el año 2009, la BUAP obtiene por primera vez el Reconocimiento a la Calidad Educativa por el cien por ciento de su matrícula en programas de buena calidad, al ser acreditado con el nivel 1 de los CIEES el total de sus programas de licenciatura evaluables de calidad. A partir de entonces, de manera consecutiva, la BUAP logra mantener el Reconocimiento a la Calidad Educativa. Recientemente el 18 de marzo de 2014 recibió por quinto año consecutivo el reconocimiento a la calidad académica por parte de los CIEES, siendo la única institución de educación superior a nivel nacional en obtenerlo, lo que representa un reconocimiento público por parte de este organismo, al cumplir con todos los criterios y parámetros de calidad que establece este organismo nacional, lo cual garantiza la pertinencia de su oferta (Portal de la BUAP, 2014).

Aunado a ello, el 13 de agosto del 2013 la BUAP obtuvo la Acreditación Institucional, por parte de la SEP federal, que reconoce que la Institución cuenta con todos los elementos para que su administración sea de apoyo a la academia; es decir, que el conjunto de sus docentes y alumnos disponen de los recursos y herramientas necesarias para el desempeño de sus tareas (Portal de la BUAP, 2014). Lo que garantiza que la calidad educativa de la BUAP está asegurada y que sus egresados cuentan con las habilidades y competencias suficientes para desarrollarse satisfactoriamente en las áreas de las que egresan.

Sin embargo, en un estudio que se realizó para saber si los buenos resultados obtenidos en el reconocimiento de calidad a los programas educativos de la BUAP y el resultado de los egresados de dichos programas en el EGEL tenían cierta consistencia, los resultados no fueron los esperados; pues de los 387 sustentantes que lo presentaron, el 51.9 por ciento no aprobó el EGEL; un 36.7 por ciento obtuvo un desempeño satisfactorio y un 5.7 por ciento logró el desempeño sobresaliente. Por lo tanto, de acuerdo con el estándar establecido por el CENEVAL, más de la mitad no cuenta con los conocimientos mínimos para desempeñarse en su profesión (Moheno, 2010, p.19).

Con esto se puede observar en la educación superior en México, que pese a las políticas y programas instrumentados a lo largo de dos décadas y que han tenido el propósito de que los PE sean flexibles, innovadores, eficientes, eficaces y cumplan indicadores de calidad nacionales e internacionales que mejoren la calidad de la educación superior, y que se vea reflejada en un desempeño competente de los egresados, los resultados logrados hasta el momento en cuanto a la evaluación externa de programas educativos realizados por los CIEES y acreditación por parte de COPAES, no son

coherentes con los resultados que se tienen en la evaluación que se hace a los egresados de esos programas por parte del CENEVAL. Con ello queda de manifiesto que la evaluación y acreditación de los programas educativos no ha sido suficiente para lograr una buena calidad de la educación en México; a pesar de que los procesos de evaluación y acreditación ha sido uno de los mecanismos que se han implementado a nivel mundial para garantizar la calidad educativa de las universidades.

Aunado a esto, en una nota publicada en el *Diario Milenio* en el mes de febrero del 2014, se menciona que los profesionistas egresados de Instituciones de Educación Superior carecen de perfil de competencia; pues no cuentan con un nivel mínimo en niveles básicos como son el comunicarse por escrito, comprender textos o hablar en público (*Diario Milenio*, 2014).

Según la nota de *Milenio*, La Encuesta de Competencias Profesionales 2014 (ENCOP) realizada por el Centro de Investigación para el Desarrollo A.C. (CIDAC), refiere que el principal problema que se presenta para las empresas al momento de querer contratar a una persona, es que el solicitante no cubre el perfil esperado. Por lo tanto, contar con un título universitario no es suficiente para encontrar un empleo, ya que las empresas seleccionan a su personal en función a sus conocimientos y habilidades. Hablando específicamente de Puebla, la nota menciona que un 10 por ciento de las empresas ha dejado plazas vacantes debido a que los aspirantes a un empleo carecen de las competencias básicas que requiere el mercado laboral. La ENCOP es producto de 1556 entrevistas realizadas a 499 empresas de los sectores económicos más importantes en las 32 entidades del país (*Diario Milenio*, 2014; CIDAC. A.C, 2014).

Ante esta situación, se observa que hay insuficiencia en la calidad de la educación superior, por lo que se hace necesario identificar sobre el proceso educativo los puntos débiles para mejorar la calidad. La UNESCO (1998), en su declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, plantea que:

Los responsables de la adopción de decisiones en los planos nacional e institucional deberían situar a los estudiantes y sus necesidades en el centro de sus preocupaciones, y considerarlos participantes esenciales y protagonistas responsables del proceso de renovación de la enseñanza superior. Estos principios deberían abarcar la participación de los estudiantes en las cuestiones relativas a esta enseñanza, en la evaluación, en la renovación de los métodos pedagógicos y de los programas en el marco institucional vigente, en la elaboración de políticas y en la gestión de los establecimientos (Art.10, párr.3).

1.3 Justificación

En los últimos años, las instituciones de educación superior en el mundo, están realizando estudios de satisfacción de estudiantes con el propósito de conocer sus expectativas y qué tan satisfechos se encuentran con la calidad de la educación que reciben. Con los resultados que se obtienen, las instituciones educativas pueden saber cuáles son sus fortalezas y sus debilidades para poder tomar las decisiones pertinentes en la mejora de la calidad de sus programas.

En estudios realizados al respecto, se ha señalado que “la satisfacción estudiantil con los servicios educativos, es un indicador clave de la calidad educativa institucional, por

lo que cualquier programa de mejora de la calidad educativa debería contar con mediciones de la satisfacción estudiantil” (Romo, Mendoza y Flores, 2011, p.1).

Por su parte Bullón, (2007) ha planteado la necesidad de conocer la percepción, ya sea positiva o negativa, que tienen los estudiantes de su institución educativa para mejorar la calidad de la misma. Además señala, que con una adecuada evaluación es posible determinar cómo son percibidos los esfuerzos de la universidad, no sólo para atraer a su alumnado, sino también para mantenerlo. Por ello, “es importante que la institución educativa se aproxime a la medición de la satisfacción del estudiante con aquello que ofrece la universidad, para que sobre la base de esta información se puedan atender las demandas, necesidades y expectativas de manera más clara, oportuna y eficaz” (p. 34).

Zas (2002) en Jiménez, Terríquez y Robles (2011) considera como uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza “el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo” (p.46). En este mismo sentido, Salinas y Martínez (2007) han mencionado que:

La satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades; su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos de vista; sin embargo, es necesario interrogar al estudiante, pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma (p.12).

Al respecto, en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, se menciona que “una elevada proporción de jóvenes percibe que la educación no les proporciona habilidades, competencias y capacidades para una inserción y desempeño laboral exitosos” (p. 61).

Por su parte Blanco, R. J. y Blanco (2007) hacen referencia a que las oficinas de investigación institucional y planificación de varias universidades en el mundo están utilizando encuestas de grado de satisfacción de los estudiantes para medir si cumplen con las metas y objetivos a nivel institucional, departamental y el programa académico; además para la retención de estudiantes en todos los niveles. Las encuestas que realizan, sirven para determinar el nivel de calidad de los programas académicos. También hacen referencia, a la importancia que tiene que los profesores y administradores universitarios reconozcan la gran aportación que pueden dar sus estudiantes. “La medición del grado de satisfacción de los estudiantes es uno de los indicadores utilizados para medir calidad de servicios, retener a los alumnos y desarrollar un ambiente democrático” (p.10). De esta forma, la información que se obtiene con estas encuestas es de gran utilidad para la planeación institucional, pues ayuda a las universidades a cumplir con los requisitos de los organismos acreditadores.

Por ello, se hace necesario este tipo de estudio, donde el estudiante manifieste su satisfacción o insatisfacción con la calidad educativa del programa que está cursando; de esto depende que logre una formación integral de calidad. Además, la BUAP se encuentra en un momento importante de autoevaluación, pues acaba de concluir el PDI 2009-2013 y se inicia el PDI 2013-2017 en el que se plantea realizar una revisión y actualización del Modelo Universitario Minerva (MUM), toda vez que la primera generación de estudiantes con este Modelo ingresó en Otoño del 2009 y el Consejo Universitario recomendó que se revisara y actualizara en un lapso de 5 años (PDI 2013-2017). Por lo que este estudio es pertinente y los resultados obtenidos podrán ser de utilidad para la toma de decisiones en la

mejora del programa educativo del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica dentro del MUM, que fue donde se realizó el estudio.

Por lo anteriormente expuesto, este estudio se delimitó con la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes del Collhi con la calidad educativa del programa en el Modelo Universitario Minerva, y si la calidad educativa es predictora de la satisfacción?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general.

Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Collhi con la calidad educativa del programa en el Modelo Universitario Minerva y si la calidad educativa predice la satisfacción.

1.4.2 Objetivos específicos.

1. Describir las características de la muestra de estudio y la fidelidad de los estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica con la institución.
2. Valorar la consistencia interna del instrumento aplicado para medir la Satisfacción de los estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica.
3. Describir el nivel de satisfacción de los estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica.
4. Transformar los datos del ESGCOLLHI a índices del 0 al 100 para describir el

nivel de satisfacción en medias y conocer la distribución de datos en la curva de Gauss.

5. Identificar la relación que existe entre la satisfacción de los estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica con la calidad educativa del programa.

6. Identificar si la calidad educativa predice la satisfacción del estudiante del Collhi.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1 Concepto de Calidad

En la actualidad es muy común escuchar el término calidad en todos los ámbitos de la vida moderna. Para Udaondo (1992) la calidad es el gran fenómeno del fin del siglo XX que se ha convertido en un elemento fundamental en el nuevo estilo de gestión de las empresas. Sin embargo, la calidad no cuenta con una sola definición, por su vinculación con un gran número de actividades en nuestra vida se ha venido transformando y adquiriendo nuevos significados con el tiempo.

El Dr. Edwards W. Deming es considerado como el padre del concepto de la calidad. Deming fue un estadista, profesor y el fundador de la filosofía de la Calidad Total. En los años 50 es cuando toma fuerza el concepto de calidad, a raíz de la invitación que le hicieron para ir a Japón a enseñar a los administradores, ingenieros y científicos sobre cómo producir calidad. Su aplicación cambió radicalmente algunas organizaciones de Japón llevándolas al éxito.

Deming revolucionó la producción industrial en Japón gracias a la introducción de muestreos estadísticos para asegurar la calidad de los productos que comercializaban, además de crear una nueva filosofía basada en el concepto de calidad (Carbajal, 2007, párr. 10).

Es así como en la nueva industria japonesa, a partir de la Segunda Guerra Mundial, Deming, Juran e Ishikawa, principalmente, desarrollan e implantan la gestión de la Calidad como herramienta estratégica, extendiendo todas las actividades de mejora en todos los

ámbitos de la organización; lo que actualmente se conoce como Calidad Total. Su aplicación en las empresas japonesas unido al carácter y disciplina de los japoneses, permitió que Japón adquiriera una ventaja competitiva convirtiéndose en una potencia económica (Pfizer, 2014, Evolución histórica, párr.10). De esta forma los japoneses mostraron al mundo que en la calidad estuvo el secreto del éxito de su país.

Algunas definiciones sobre el concepto de calidad (Segura, 1998, pp.110-111) que han dado los creadores principales de esta filosofía y que han transformado al mundo son las siguientes:

- Edwards W. Deming: Calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y siempre adecuado con las solicitudes del mercado.
- Joseph Juran: Calidad es la idoneidad de algo a su uso. Es satisfacer plenamente las necesidades del destinatario.
- Philip Crosby: Calidad es cumplir con las especificaciones establecidas. Es la conformidad con los requisitos previamente definidos.
- Kauro Ishikawa: Calidad es un sistema de mejoras al interior de la organización. Sirve para proporcionar productos y servicios que satisfagan plenamente al cliente.
- Armand V. Feigenbaum: Calidad es desarrollar y mantener un producto como el más económico, el más útil y el más satisfactorio.

De acuerdo con estas definiciones, se puede ver que la mayoría coincide en que la calidad está en función de la satisfacción del cliente. De esta forma, la calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización, que va desde el producto o servicio realizado hasta entenderse como una corriente de pensamiento presente en toda

la organización, pero “el objetivo fundamental de la calidad, como filosofía empresarial, es mejorar la competitividad de la organización a través de la satisfacción de las necesidades de sus clientes” (Pfizer, 2014, líneas de trabajo: calidad, párr.3).

El concepto de calidad ha evolucionado constantemente a lo largo del tiempo. En Estados Unidos en los años sesenta, principalmente en los sectores industriales más avanzados (automóvil, militar, informática y electrónica), es donde se habla primero de fiabilidad y luego de aseguramiento de la calidad. La gestión de la calidad total se desarrolla a finales de los años setenta, como respuesta al fuerte avance de los productos japoneses. La concepción tradicional de calidad, relacionada con prestaciones de un producto o servicio, ha tomado un nuevo enfoque que se conoce actualmente como calidad total, destinado a ser utilizado en la gestión de las organizaciones de todo tipo.

La calidad total pretende mejorar la gestión en su conjunto, todo lo que ocurre en la organización se ve como un proceso y todo proceso puede ser mejorado. Esto exige la colaboración de todas las personas que trabajando en equipo buscan la excelencia a través de la mejora continua. En este modelo la calidad no la definen ni la organización, ni las normas: la define el cliente. Por ello es que “antes la calidad se refería a un producto que cumplía con unas especificaciones, parámetros (control) ahora es la satisfacción plena del usuario/consumidor” (Hazas, 2014, “Visión histórica y filosofía de la calidad”, párr.7).

Razón por la cual, las últimas tendencias en calidad buscan alcanzar la excelencia, “entendida como prácticas sobresalientes en la gestión del servicio y logro de resultados” (Pfizer, 2014, Evolución histórica, párr.18).

Por la gran importancia que la calidad ha llegado a tener en la época moderna, se ha convertido en un concepto citado por las principales instituciones públicas y de servicios,

ya que se considera comúnmente que “lo que tiene calidad cubre con las expectativas del cliente, la calidad en general abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio, cuando sus características, tangibles e intangibles satisfacen las necesidades del usuario” (González, 2007, p.33). Estos conceptos fueron utilizados inicialmente en el rubro de la economía y área industrial, actualmente es un concepto que forma parte importante de las instituciones educativas.

Al respecto, Segura (1998) señala que no es la primera vez que un concepto nacido en el sector productivo influya de forma notable en otros, en este caso en el de la educación. Segura dice que en el ámbito de la educación, el concepto calidad puede asumir distintas interpretaciones, por ejemplo, “para Jacobs Suchard, podría identificarse a la calidad académica como aquella capacitación institucional que, por su grado de excelencia, otorga prestigio a quien la concluye” (p. 112). De acuerdo con esta posición, señala Segura, “el reconocimiento de una institución educativa quedaría en función directa de la calidad de sus egresados y ésta, en función de la institución educativa” (p.112). Por lo tanto, ambas instancias serían causa y efecto de la calidad académica ya lograda. La sociedad y sus órganos de evaluación serían finalmente quienes acreditarían la eficiencia.

Segura continúa diciendo, “pero si partimos de la propuesta de P. Crosby, calidad académica sería aquella educación que realmente cumple con los objetivos profesionales establecidos” (p.113); es decir, que a partir de un perfil del egresado, se logra que los estudiantes se conformen a un determinado modelo de trabajador.

Finalmente Segura menciona, que si consideramos simultáneamente el punto de vista de J. Juran, E.W. Deming, A.V. Feigenbaum y K. Ishikawa, “la calidad académica bien podría ser asociada con un sistema organizacional, que a costos adecuados logra

formar profesionales plenamente satisfechos que, a su vez, satisfacen ampliamente las expectativas de sus empleadores” (p.113). En esta definición es importante notar, que un aspecto central de la calidad es la satisfacción del cliente.

Por su parte Zabalza (2009) al hablar de la calidad, menciona que el definirla no resulta sencillo, pues ésta puede ser abordada desde distintas perspectivas. Señala que “cuando se habla de calidad, nos estamos moviendo en un discurso de dimensiones no siempre coincidentes: “la *dimensión objetiva*, real, constatable (con notables dificultades técnicas y metodológicas como es fácil de suponer) y la *dimensión simbólica* (la calidad como mito, como márketing, como seña de identidad)” (p.171). Lo que significa que en muchas ocasiones se habla de la calidad más como un eslogan que como una realidad, en la que lo que cuenta es convencer o persuadir a las audiencias de que existe calidad.

Para Zabalza (2009, pp.172-173) estamos ante una docencia de calidad o ante un programa educativo de calidad o ante un profesor de calidad o ante un material didáctico de calidad cuando se puede reconocer en ellos al menos los siguientes componentes:

1. *Identificación con valores formativos claves*: compromiso claro con lo que la educación superior pretende aportar al desarrollo integral de las personas y de la sociedad en su conjunto. Esa misión tiene que ver con los conocimientos de alto nivel, pero también con otro tipo de competencias personales, sociales y profesionales que trascienden los contenidos científicos y se proyecta sobre el desarrollo personal en todos los ámbitos de la personalidad.

2. *Proceso formativo* reconocible como valioso en función de los parámetros aplicables a la etapa de la formación universitaria. Hoy en día se tienen ideas notablemente

avanzadas y compartidas en relación a las características básicas de un buen proyecto formativo para la Universidad.

3. Resultados de alto nivel: A veces suele decirse que “es más importante el proceso que los resultados”. Pero la Universidad es un momento de formación orientado a la acreditación profesional. Los resultados son, por tanto, esenciales al proceso de formación. Al final las Universidades certifican que sus egresados son competentes para el ejercicio profesional, no que han pasado varios años muy interesantes y agradables en sus aulas o que se han esforzado mucho.

Zabalza señala además, sobre las responsabilidades en relación a la calidad de la enseñanza, menciona que “ésta no puede entenderse sólo como una cualidad vinculada a la acción del profesor. La enseñanza está enmarcada en un conjunto de condiciones tanto estructurales como materiales y organizativas que afectan fuertemente su desarrollo y excelencia” (p.173). Algo importante que señala, es que la calidad de la enseñanza depende también en gran medida de lo que hacen los estudiantes. “Buena parte de esa aportación que hacen los estudiantes al aprendizaje se produce fuera de las aulas y de la atención directa de sus profesores: cuando estudian, hacen las tareas encomendadas o preparan exámenes” (p.174). Por lo que los momentos extra-aulas llegan a tener una gran importancia y condicionan todo lo que se hace en la propia institución educativa.

Con todo esto se observa lo que dice Rodríguez (s.f.), que “la calidad universitaria es un concepto relativo y multidimensional en relación a los objetivos y actores del sistema universitario. Su análisis debe hacerse en el contexto de los procesos sociales y políticos en que interaccionan objetivos y actores” (Un contexto de referencia en el análisis de la calidad, Párr. 2). Por lo tanto, “no se da ni podrá darse una única concepción de la calidad

universitaria. El único posible nivel de concreción será el que se adopte a partir del enfoque evaluativo desde el que se evalúe dicha calidad” (La calidad desde los enfoques evaluativos, párr. 3).

En este sentido, Rodríguez menciona diferentes perspectivas de la calidad, una de ellas es la calidad como satisfacción del usuario, la cual se identifica con los planteamientos de la calidad total, desde esta perspectiva se considera que el criterio de calidad reside en el grado en que los servicios que se ofrecen satisfacen los requerimientos y expectativas de los alumnos (La calidad como satisfacción del usuario, Párr. 1). Rodríguez manifiesta que “el más importante grupo de interés es el de los estudiantes, y por encima de todo, sus intereses y necesidades deberían guiar las decisiones sobre las prioridades y evaluación de la calidad” (Párr. 2).

Para Harvley y Green (1993) en Woodhouse (2001, p.37) “la palabra calidad tradicionalmente se asociaba con los conceptos de excelencia o desempeño sobresaliente. En los últimos años mucho se ha escrito acerca de la evolución del significado de calidad en la educación superior y se han sugerido muchas definiciones, pero la más aceptada hoy día es “idoneidad con los fines”. Esto permite que los fines institucionales queden definidos dentro del marco de los objetivos y principios, de modo que la calidad queda demostrada cuando éstos se logran.

Por su parte Yzaguirre (2005) señala que hablar de calidad de la educación incluye varias dimensiones y enfoques complementarios entre sí:

La primera dimensión es la eficacia: una educación de calidad es aquella en que los alumnos realmente aprenden lo que se supone deben aprender. La segunda dimensión, complementaria de la anterior, está referida a qué es lo que aprenden los

alumnos en el sistema y a su pertinencia en términos individuales y sociales. Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa (p.2).

Para la UNESCO (1995) “la calidad de la educación superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario” (p.27).

Por último, de acuerdo con el modelo que propone Gento (1996) en su libro *Instituciones educativas para la calidad total*, señala que:

La calidad de las instituciones se entiende en un sentido integral: nos unimos así al enfoque de totalidad o globalidad de las mismas. En consecuencia, todos y cada uno de los componentes que constituyen un centro o institución educativa serán considerados como susceptibles de análisis bajo criterios de calidad, y todos y cada uno de ellos se considerarán elementos integrantes de un sistema institucional, que tiene su propia unidad resultante de la conjunción de tales componentes (p.62).

Como se puede ver, la calidad de la educación es un tema de gran importancia en la actualidad, por lo que se han venido desarrollando grandes esfuerzos para determinar si la educación que se imparte es de calidad de acuerdo con determinados criterios.

En este contexto general, la evaluación de la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es comúnmente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Como lo señala Pérez (2000, p.18) en Gento y Vivas (2003):

“la satisfacción es una de las dimensiones de la calidad más aceptadas en los distintos modelos propuestos y es relativa a la satisfacción de los implicados, desde

quienes participan en el diseño, prestación y mejora del producto, bien o servicio, a quienes son sus clientes, usuarios o destinatarios” (p. 19).

En el caso particular del ámbito educativo los destinatarios son los estudiantes y su satisfacción se relaciona con la manera en que durante el proceso educativo la institución atiende sus expectativas, intereses y necesidades.

El origen del concepto de satisfacción, al igual que el de calidad, nace en el sector empresarial y después se empieza a aplicar en diferentes ámbitos, como lo es actualmente en el de la educación. Las compañías empiezan a definir la calidad en términos de la satisfacción del cliente. Kotler y Armstrong (2003, p.11) refieren que la American Society for Quality define “la calidad como las características de un producto o servicio que afectan su capacidad para *satisfacer las necesidades expresas o implícitas de los clientes*”. Estas definiciones enfocadas en el cliente sugieren que la calidad parte de las necesidades del cliente y terminan con la satisfacción del cliente. Estos autores definen la satisfacción del cliente como “el grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador” (p.10). En este sentido, los clientes actúan según el valor percibido del producto en relación con sus expectativas. También señalan que la calidad tiene un impacto directo sobre el desempeño de los productos o servicios, por lo que está íntimamente ligada con el valor para los clientes y su satisfacción.

2.2. El Alumno como Cliente

Al asumir esta visión para evaluar la calidad de la educación, “el problema central es precisar a quién o a qué se le denomina “cliente”” (Segura, 1998, p.113). Al respecto han surgido diferentes posturas y aún cuando existe un debate en cuanto a la exclusividad

de tratar al estudiante como cliente principal en los procesos educativos, “la mayoría de los autores han coincidido en que deben determinarse sus expectativas y necesidades” (Mejías y Martínez, 2009, p.31). Por lo que se considera que las instituciones de educación superior, al igual que cualquier otra organización de servicio, ha de estar orientada a mantener y mejorar la satisfacción de los servicios a los clientes, contribuyendo a la mejora de la calidad de los sistemas educativos.

De igual forma han opinado otros autores como Blanco R. J. y Blanco (2007), quienes recomiendan que las universidades deben incrementar los estudios de satisfacción estudiantil para mejorar la calidad de sus servicios y la eficacia de la máxima educación:

La satisfacción del estudiante en la educación superior es uno de los grandes retos que enfrentan las universidades en estos últimos años, y que ha causado revuelo en el servicio del ámbito académico. Su objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas dependencias universitarias. La idea es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes: los alumnos. Por lo que las universidades tienen que ver a sus estudiantes como clientes internos y externos, y proveerles la máxima calidad de sus servicios. Esto no es sólo ser eficaz y seguir con los objetivos fijados por los educadores, sino preguntarse si el cliente interno (estudiante y sociedad) ha recibido el servicio óptimo que esperaba para desempeñarse en el mundo laboral (p. 124).

De esta forma se aprecia que el estudiante se sitúa directamente como la persona idónea para evaluar la enseñanza recibida a través de niveles de satisfacción. “Este papel como el cliente prioritario de la actividad educativa es debido al hecho de que ellos actúan

como receptores y como usuarios subsecuentes de la educación dada por la universidad” (De la Fuente, Marzo y Reyes, 2010, p.351).

Con esto se puede ver que la satisfacción de los clientes externos en la educación hace referencia directa a la satisfacción de los estudiantes, puesto que son éstos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el producto educativo, entendiéndose éste como la enseñanza impartida, los grados, los diplomados, y otros (Gento, 2002 en Bullón, 2007, p. 29).

2.3 Concepto de Satisfacción

En cuanto al concepto de satisfacción, Domínguez (2005, párr.1) lo define como “*el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto*”, lo cual en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada. En este sentido, “la satisfacción del cliente es una respuesta de evaluación que éstos dan acerca del grado hasta el cual un producto o servicio cumple con sus expectativas, necesidades y deseos”. (párr.21)

Para Anderson y Fornell (2000) en Alves y Raposo (2004, p. 78) “un índice de satisfacción del cliente es un indicador que mide la calidad de los bienes y servicios, en función de tal y como la sienten aquellos individuos que los consumen”. Lo que representa una evaluación global de la experiencia total de compra y de consumo, ya sea actual, anticipada, del mercado, o de una empresa. Esa satisfacción global del cliente es un indicador importante del resultado percibido de cualquier empresa o institución. Para

Dermanov y Eklöf (2001), en Alves y Raposo (2004, p.79) estos índices de satisfacción permitirán:

- a) Cuantificar el nivel de satisfacción de los clientes.
- b) Dar a conocer las razones de su satisfacción o insatisfacción.
- c) Traducir el punto en el que la organización se encuentra en relación a sus competidores.
- d) Mostrar a la dirección si los esfuerzos de mejoría de la satisfacción del cliente han sido o no efectivos.
- e) Y explicitar por qué motivos los clientes están abandonando o continúan siendo fieles a la oferta de la organización.

Bajo este concepto, la satisfacción viene a ser el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación. Por lo tanto, “se define la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (Gento y Vivas, 2003, p. 20).

Además de lo señalado, la importancia que se le está asignando a la satisfacción de los estudiantes en las evaluaciones de las universidades tiene que ver con las investigaciones que muestran que la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil (Elliot y Shin, 2002, en Gento y vivas 2003, p.19). Además, “la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios reviste vital importancia al ser el eje de medición de la calidad” (Arguelles, Fajardo y Aké, 2010, p.4). Con esto se alcanza el éxito escolar tan buscado por

las IES, que se traduce en la permanencia de los estudiantes en la institución y aumento en el índice de eficiencia terminal.

Blanco, R. J. y Blanco (2007) refieren que varias oficinas de investigación institucional y planificación de las universidades a nivel mundial “están utilizando encuestas de grado de satisfacción de los estudiantes para medir si sus entidades cumplen con las metas y objetivos a nivel institucional, departamental y el programa académico, además para la retención de estudiantes a todos los niveles” (p.123). Las encuestas comprenden la elaboración del instrumento, recolección de datos, análisis, resultados y recomendaciones finales; y sirven para determinar el nivel de calidad de los programas académicos.

2.4 Modelo Universitario Minerva (MUM)

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla es actualmente una de las mejores universidades públicas en México. A lo largo de su historia, ha generado diversas estrategias y acciones enfocadas al desarrollo y fortalecimiento de la educación superior, las cuales tienen el objetivo de propiciar mejoras en la calidad académica que se ofrece dentro de la institución. Lo que le ha permitido consolidar un proyecto de desarrollo y mejoramiento permanente que le ha dado el reconocimiento de diversos sectores de la sociedad poblana y a nivel nacional.

Actualmente la BUAP es considerada como una macrouniversidad ya que cuenta con una oferta educativa que contempla 68 programas de licenciatura ubicados en las áreas de Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias Naturales y de Salud, Económico

Administrativas e Ingenierías y Ciencias Exactas. Además tiene una oferta de 48 programas de maestría, 13 doctorados y 14 especialidades en las áreas mencionadas.

La BUAP ha realizado grandes esfuerzos para consolidar su sistema de aseguramiento de la calidad académica a través de la evaluación, acreditación y certificación de sus procesos académicos, desde la perspectiva de los CIEES y la de los organismos acreditadores reconocidos por COPAES. Como resultado de esta política, la BUAP en el año 2009, obtiene por primera vez el Reconocimiento a la Calidad Educativa por el cien por ciento de su matrícula en programas de buena calidad, al ser acreditado con el nivel 1 de los CIEES el total de sus programas de licenciatura evaluables de calidad.

Recientemente recibió por quinto año consecutivo el reconocimiento a la calidad académica por parte de los CIEES, siendo la única institución de educación superior a nivel nacional en obtenerlo, lo que representa un reconocimiento público por parte de este organismo, al cumplir con todos los criterios y parámetros de calidad que establece este organismo nacional, lo cual garantiza la pertinencia de sus programas (Portal de la BUAP).

Como resultado de los cambios que se han dado en la BUAP en los últimos años, en respuesta a las exigencias que provienen de los cambios mundiales, derivados del proceso de la globalización e internacionalización, de la situación de la educación superior en México y de las condiciones particulares al interior de la Institución; así como de los retos que se derivan de la situación particular de la región, en el año 2009 implementó un nuevo modelo educativo denominado Modelo Universitario Minerva (MUM), en el cual se considera como eje central la formación integral y pertinente del estudiante, para dar respuesta a las necesidades sociales del siglo XXI.

Con esta reforma educativa, la BUAP pretende adaptar a la vida académica las innovaciones educativas y pedagógicas más destacadas en el mundo, poniendo mayor atención en la dimensión sociocultural nacional y ecorregional que conlleva el proceso de aprendizaje-enseñanza. (BUAP, 2009)

Entre los fundamentos principales del MUM se encuentra la Declaración Mundial sobre la Educación Superior para el siglo XXI, en la que se distinguen elementos importantes como son la educación a lo largo de toda la vida, la educación para la ciudadanía y la participación activa en la sociedad, la consolidación de los derechos humanos, el desarrollo sustentable, la democracia y la paz, todo dentro de un contexto de interculturalidad, multiculturalidad y justicia (BUAP, 2009, p.89).

El MUM tiene un enfoque constructivista con orientación sociocultural, enriquecido con las principales aportaciones del humanismo crítico y los seis pilares de la educación: aprender a conocer, aprender a ser, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a emprender y aprender a desaprender. Así mismo, con las principales características de los currículos correlacionado y transversal que son la base para la organización de los programas de asignatura. Se apoya en el Sistema de Tutoría para la Formación Integral y Pertinente del estudiante (SITFIPE), como estrategia para potenciar las capacidades cognitivas, las actitudes humanas, así como para apoyar las decisiones durante la trayectoria académica de los estudiantes. Los ejes centrales del MUM son: docentes, alumnos y proceso enseñanza-aprendizaje. Fortalecido con cinco ejes transversales (Formación Humana y Social, Desarrollo de Habilidades del Pensamiento Superior y Complejo, Desarrollo de Habilidades en el uso de la Tecnología, la Información y la Comunicación, Educación para la Investigación y Lengua Extranjera.

Beneficios a las actividades sustantivas con el MUM

DOCENCIA	INVESTIGACIÓN	INTEGRACIÓN SOCIAL
<p>La docencia tiene una nueva concepción tanto del académico como del estudiante y la interacción se da entre ambos en el contexto educativo a través de los contenidos disciplinarios. La docencia será el elemento de mediación entre el ideario y el proceso de aprendizaje-enseñanza, y actuar como elemento guía en la concreción de los objetivos educativos deseados. La docencia será un espacio abierto y flexible en torno a temas transversales y aspectos formativos integrales, permitiendo: a) Un trabajo en redes compatibles con las academias y la estructura colegiada por área de conocimiento b) El desarrollo de una cultura para la colaboración.</p> <p>El trabajo académico deberá evaluarse en función de los objetivos institucionales por pares académicos. Ellos definen sistemas por área de conocimiento que fundamenten y transparenten las decisiones de permanencia y desarrollo de los miembros del personal académico.</p> <p>La atención estará focalizada en la planeación educativa de las funciones básicas de la docencia; se identifican como prioritarios los procesos de aprendizaje- enseñanza centrados en estudiantes, docentes y planes de estudio.</p>	<p>Los estudiantes, profesores e investigadores se conformarán en equipos multidisciplinares de alta productividad que desarrollen proyectos de investigación involucrando a los niveles educativos (bachillerato y licenciatura) para coadyuvar a la solución integral de problemas específicos.</p> <p>La enseñanza universitaria proporcionará al menos dos habilidades a los estudiantes:</p> <p>a) bases teóricas y prácticas para el ejercicio de una profesión b) dominio de métodos de investigación, que le sirvan para saber plantearse problemas y resolverlos rigurosamente.</p> <p>Se desarrollarán escenarios de aprendizaje investigativo en los espacios institucionales y sociales.</p> <p>Se tendrá un Programa Institucional de Aseguramiento para Posgrados, tanto para los pertenecientes al PNP y PIFOP, como a los posgrados que no están aún reconocidos, para que logren alcanzar los indicadores de calidad requeridos.</p>	<p>El Modelo de Integración Social pretende que la BUAP sea un agente activo en la construcción de un desarrollo humano, endógeno, equilibrado y sustentable en la región.</p> <p>Construir alianzas con otras instituciones educativas en la región de influencia que permitan ampliar la cobertura, compartir recursos, regionalizarse y diversificar la oferta académica.</p> <p>La universidad coadyuvará a la difusión de la cultura, a la convivencia en la diversidad, al crecimiento individual y comunitario, a la equidad y a un mayor equilibrio social de todos los sectores que integran la sociedad poblana siendo partícipes activos en la conformación de una nueva ciudadanía y en la de una comunidad que aprende.</p> <p>Se contará con una Red Universitaria de Integración Social, cuya función será promover: espacios y grupos culturales, espacios y equipos deportivos, centros de vinculación, centros de consultoría, laboratorios de servicios tecnológicos, centros de investigación y desarrollo tecnológico, centros de desarrollo de emprendedores, incubadoras de empresas, entre otros.</p>

Elaborado con información tomada de: http://www.minerva.buap.mx/BeneficiosA_Docencia1.html

Beneficios al currículum y a los actores universitarios con el MUM

DOCENTE	ESTUDIANTE	CURRICULUM	ADMINISTRATIVO
<p>El docente asume un rol de mediador, teniendo como funciones, planificar, plantear y exponer las actividades y habilidades que adquirirá el estudiante.</p> <p>Propiciará el aprendizaje cooperativo y el colaborativo, formando grupos pequeños de estudiantes siendo el guía del proceso.</p> <p>Se capacitará al docente en el desarrollo de las habilidades para la investigación a través de los consejos por función integrando y desarrollando un programa para el trabajo investigativo en los diferentes niveles.</p> <p>El académico será un profesional que va a actuar promoviendo, organizando y mediando el potencial del desarrollo integral del estudiante que se preparará para ser capaz de diseñar y propiciar escenarios de aprendizaje.</p> <p>El docente será respetuoso de las características individuales del estudiantado, promoviendo la construcción del conocimiento, la integración social y la capacidad de adaptación.</p> <p>El académico será un agente cultural que promoverá el conocimiento en un contexto de prácticas y medios socioculturalmente determinados, siendo un mediador esencial entre el saber sociocultural y los procesos de apropiación de los estudiantes.</p> <p>A través de actividades conjuntas e interactivas el docente promoverá zonas de construcción para que el estudiante se apropie de los conocimientos, gracias a sus aportes y ayudas, estructurados en las actividades escolares, siguiendo cierta dirección intencionalmente determinada.</p> <p>Las cargas de trabajo permitirán al docente dedicarse no solo a horas pizarrón, sino también a actividades de investigación, vinculación, actualización y todas aquellas que enriquezcan su actividad docente.</p> <p>Se otorgará un reconocimiento anual a los maestros considerados por sus estudiantes como el mejor maestro que han tenido.</p>	<p>El estudiante tendrá una formación integral que le permita desempeñarse como un profesionista altamente capacitado, con actitudes y valores que le guíen a desarrollar soluciones congruentes con la misión y visión de la institución.</p> <p>El estudiante obtendrá una formación integral mediante el desarrollo de un conjunto de unidades didácticas, tales como talleres, cursos, eventos culturales, programas, ciclos de eventos, entre otros, con el asesoramiento de profesores-tutores.</p> <p>Se acercará a los estudiantes a la investigación a través de ambientes educativos, en el aula, la institución y la comunidad.</p> <p>Se involucrará y capacitará gradualmente al estudiante para desarrollar proyectos en orden creciente de complejidad, iniciando con proyectos de clase en el primer año, hasta proyectos multidisciplinarios y en colaboración con profesores investigadores en su último año.</p> <p>El estudiante se ejercitará en comprensión, redacción, investigación y expresión oral.</p> <p>El estudiante tendrá las condiciones para intercambio académico en otras instituciones nacionales e internacionales que le permitan otra visión.</p> <p>Se ampliará y consolidará el programa de becas para los estudiantes que lo requieran.</p> <p>Se tendrá una cultura de calidad de servicio al estudiante.</p> <p>Se tendrá un portal Web en donde los alumnos tendrán acceso al sitio del catedrático de la materia, para revisar el diseño del curso, el perfil y formación del docente, las características principales y experiencia del docente y para tener información permanente de diversos temas de interés para él.</p>	<p>Tendrá una orientación social-participativa.</p> <p>Tendrá una organización de currículo correlacionado.</p> <p>Un currículo transversal con cinco ejes transversales que cruzan todas las materias del currículo:</p> <p>a) Formación Humana y Social b) Desarrollo de Habilidades del Pensamiento Superior y Complejo c) Desarrollo de Habilidades en el uso de la Tecnología, la Información y la Comunicación d) Educación para la Investigación e) Lengua extranjera</p> <p>Una administración curricular basada en el sistema de créditos.</p> <p>Una organización temporal que cada programa determinará de acuerdo a sus características y requerimientos académicos concretos.</p> <p>Las asignaturas estarán organizadas en dos niveles: Nivel básico y nivel formativo.</p> <p>Mayor flexibilidad Los programas educativos tendrán salidas laterales para dar respuesta a las necesidades sociales que se generan al no concluirse los estudios profesionales</p>	<p>El personal administrativo y directivo tendrá un rol proactivo con capacidad para definir mejores proyectos académicos, mayor obtención de recursos y su manejo racional.</p> <p>Las capacidades de los directivos se orientarán a reforzar los espacios de desarrollo y autonomía profesional del profesorado, promoviendo una cultura de la colegialidad que asegure que los procesos de planificación involucren a toda la comunidad, la efectividad académica y el estímulo y reconocimiento al desempeño.</p> <p>Se harán evaluaciones al sector administrativo de la universidad, con la finalidad de mejorar procesos e identificar deficiencias.</p> <p>Descentralización de los servicios a docentes, estudiantes y trabajadores no académicos, en consultas y mantenimiento de indicadores para el modelo educativo-académico, trayectorias académicas, tutorías y seguimiento de egresados que permita una mejor toma de decisiones.</p>



Tomado de: http://www.minerva.buap.mx/BeneficiosC_Administrativo.html

A partir de este modelo, la BUAP actualizó todos sus Planes de Estudio (PE), con el objetivo de que estas nuevas reformas sustentarán la formación de los nuevos egresados de la BUAP, los futuros profesionales para el siglo XXI.

2.5 Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2009-2013

En el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2009-2013 se enmarca la Visión 2013 que se quiere para la BUAP:

La BUAP es una universidad líder entre las Instituciones de Educación Superior del país, que se distingue por integrar sus procesos académicos y de gestión en un sistema de calidad eficiente, eficaz y transparente, por poner al estudiante en el centro de su atención, e impactar en el entorno a favor del desarrollo humano y social (p.18).

Para lograrlo, el PDI (2009-2013) que recién acaba de concluir, se estructuró en dos directrices: el Aseguramiento de la Calidad y la Responsabilidad Social de la Universidad (p.18). Con el Aseguramiento de la Calidad, se buscó avanzar en el fortalecimiento de procesos y resultados para consolidar el sistema integral planteado por el Modelo Universitario Minerva. Lo que conlleva a mejorar los indicadores que tienen como finalidad medir la atención y formación del alumno en la universidad. En el PDI se señala, que para la BUAP, la cultura de la calidad es parte de la vida universitaria; por tanto, la ratificación y sostenimiento de los reconocimientos externos son parte del logro de los objetivos. En este sentido, para la BUAP, “la calidad está en función de los receptores del servicio, estos son los estudiantes y la sociedad” (p.19).

Además, se menciona que la mejora de los indicadores de procesos y resultados, tales como la eficiencia terminal, la retención, movilidad internacional, la inserción en el mercado laboral y el seguimiento de egresados se dará a partir del impulso a los nuevos paradigmas de calidad planteados en el MUM y al fortalecimiento de los procesos estratégicos académico-administrativos. Por lo que calidad debe ser integral, en toda la oferta académica.

Uno de los objetivos estratégicos que se planteó, fue asegurar las condiciones del proceso enseñanza aprendizaje con estándares de calidad en los programas educativos que ofrece la BUAP, soportado en un sistema integral de apoyo al desarrollo académico-administrativo.

Dentro de las políticas que se proponen, “destaca la de funcionar como un sistema educativo integral, sustentado en procesos de calidad, que soporte las funciones sustantivas,

que promueva la integración e interacción entre los distintos niveles educativos con innovación y calidad” (p. 22).

De los ejes transversales propuestos se destacan dos:

Atención al estudiante. Es la razón de ser de la institución, se refiere a la mejora de los procesos académico-administrativos que tienen que ver con su formación. Al incremento de las oportunidades de acceso a la educación media superior y superior de calidad. “Busca hacer tangible la coherencia de los programas de desarrollo (congruencia entre fines, objetivos, estrategias, y resultados e indicadores) y eficacia en los procesos actuales (adecuada operación de los procesos, transparentes y con rendición de cuentas)” (p. 23). Establecer mecanismos de acompañamiento del estudiante a lo largo de su vida académica, más allá de las tutorías, creando paralelamente un esquema de apoyos complementarios que estimulen su permanencia en la universidad.

Con esto se busca asegurar una sólida formación disciplinaria, con docentes habilitados y una infraestructura moderna y suficiente, que se vea reflejado en acciones como las siguientes:

- Mejorar la trayectoria académica
- Elevar la calidad de vida del estudiante en la Universidad.
- Consolidar el desempeño docente en función del modelo educativo.
- Impulsar la inserción laboral del futuro egresado.
- Incrementar los fondos de apoyo para los estudiantes.
- Asegurar la adecuada prestación de servicios escolares para los estudiantes.
- Desarrollar como opción de futuro la vocación docente de estudiantes.

- Mejorar el sistema de transporte universitario y crear el sistema de transporte interno en ciudad universitaria (Lobo-Bus y estacionamiento central).
- Consolidar el sistema de becas estudiantiles en todos los niveles, para apoyar la eficiencia terminal (becas SEMS, PRONABES, PNPC), prácticas profesionales, servicio social, y movilidad académica en el ámbito nacional e internacional.
- Poner en marcha el Bibliobus, biblioteca móvil que incorpora innovaciones técnicas al vehículo, la gestión de fondos documentales en todo tipo de soportes, y un sistema de acceso a Internet vía satélite que permite la gestión bibliotecaria en línea con el servidor del Catálogo colectivo de Bibliotecas BUAP (p 24).

Internacionalización. El objetivo es facilitar la movilidad entre instituciones, para incrementar la formación de los estudiantes. “La movilidad académica es un referente directo de la internacionalización. En el contexto internacional, es necesario consolidar los esfuerzos de movilidad tanto de estudiantes como de profesores” (p 27). Así como facilitar la participación de alumnos y docentes en foros y eventos internacionales. De las acciones que se proponen, una es fortalecer el aprendizaje de idiomas extranjeros.

Para el logro de la visión 2013 y el cumplimiento de las directrices de desarrollo, se propusieron siete programas:

1. Aseguramiento de la calidad.
2. Desarrollo del personal.
3. Consolidación del Modelo Universitario Minerva.
4. Investigación y Vinculación.
5. Infraestructura para el desarrollo institucional.
6. Optimización de recursos institucionales y mejora de la gestión.

7. Cultura y deporte.

En la siguiente imagen se puede observar la consistencia de los ejes transversales con la propuesta de Plan de Desarrollo.



Tomado de: http://www.transparencia.buap.mx/unidad/iii/PDI%202009_2013.pdf

Algo importante de señalar, es que en el PDI 2009-2013 se menciona que con las acciones y los programas que se proponen, uno de los resultados que se espera, al atender las demandas de los estudiantes, es “asegurar contar con índices de satisfacción aprobatorios” (p. 29).

2.6 Estudios Relacionados

Para continuar con el sustento científico del estudio, se presenta una síntesis de los estudios relacionados. En primer orden aparecen estudios que se han realizado en otros países y en segundo orden los realizados en México. 50

2.6.1 Estudios relacionados en el extranjero.

Duboscq y Cardini (2012) estudiaron la satisfacción de los estudiantes de ciencias de la Comunicación en la Facultad de Ciencia sociales de la Universidad de Buenos Aires. El tamaño de la muestra fue de 330 casos. Los resultados fueron que el 72% de los alumnos se encuentra algo satisfecho a muy satisfecho con el servicio brindado por la facultad. La infraestructura fue el área peor evaluada: el 87% de los alumnos está muy insatisfecho a algo insatisfecho con este aspecto.

Vergara y Quesada (2011) determinaron la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. La muestra estuvo conformada por 178 estudiantes del tercer semestre hasta el último semestre de los programas de Economía, Administración Industrial, Administración de Empresas y Contaduría Pública. Los autores reportaron índices de correlación significativos entre la calidad del servicio académico y el valor percibido por el estudiante, y la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes. También reportaron una correlación elevada (.946) entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, las percepciones con un índice de .829 de correlación con la calidad del servicio académico percibido.

Alonso, Fraga y González (2009) realizaron un análisis descriptivo de indicadores del grado de satisfacción estudiantil con la formación que reciben en las universidades cubanas, partiendo de las encuestas realizadas a 48 carreras universitarias de 17 Centros de Educación Superior, teniendo en cuenta más del 20% de la matrícula de los tres años terminales de las carreras encuestadas durante los últimos 10 años. Para el estudio se seleccionó un grupo de indicadores que representan la demanda de esfuerzo y dedicación, utilización de la computación, disposición de bibliografía actualizada, consulta y utilización de bibliografía en lengua extranjera, preparación recibida en la práctica laboral y satisfacción general con la preparación profesional. Reportaron valores altos en la mayoría de los indicadores, destacando que en la casi totalidad de los cursos, más del 90% de los encuestados muestran satisfacción con la preparación profesional que están adquiriendo.

De la Fuente et al. (2010) midieron la satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca (Chile) con el objetivo de identificar los aspectos que influyen en la satisfacción global de los estudiantes. La encuesta se aplicó a 289 estudiantes. Los autores reportaron que la satisfacción global de los estudiantes quedó determinada por la satisfacción con el personal (su competencia, trato, disposición, actitud, entre otros) con un coeficiente estandarizado de (0,535). Este factor se constituyó como el más importante para determinar la satisfacción global de los estudiantes que fue del 70,8%.

Fernández, Fernández, Álvarez y Martínez (2007) realizaron una investigación en la universidad de Oviedo con el objetivo de analizar la relación existente entre los resultados académicos y la satisfacción de los estudiantes con la enseñanza recibida en todo su proceso. El número de cuestionarios de satisfacción cubiertos fue de 47.744. Reportaron en sus resultados que los estudiantes están más satisfechos con la docencia en aquellas

asignaturas que tienen mayor porcentaje de éxito. La valoración de la satisfacción de los estudiantes mostró una elevada correlación entre todas las preguntas del cuestionario. Los principales factores asociados con la satisfacción fueron el de satisfacción general con el trabajo que realiza el profesor/profesora, con un poco más del 65% de la varianza total, y el de satisfacción con las condiciones físicas en las que se desarrolla la docencia, con un porcentaje de varianza total del 72%.

Bullón (2007) realizó un estudio de tipo descriptivo para medir la satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad a través de nueve variables: Proceso de enseñanza-aprendizaje, habilidades desarrolladas durante la formación, servicios de la Universidad, consideración a la situación económica, reconocimiento de los aspectos más destacados de mi desempeño personal, identificación con la universidad, trato respetuoso, condiciones básicas de infraestructura, condiciones de seguridad y satisfacción total. La muestra estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima, Perú. La autora reportó que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado satisfecho. Los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida.

Valenzuela y Requena (2006) midieron el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, a través de las variables: métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados,

evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura, junto con tres preguntas claves con respecto a la identificación de éstos con la Facultad. La muestra se integró con estudiantes que ingresaron a la carrera entre los años 2001 y 2005. Las autoras reportaron que el 68% del total de los estudiantes encuestados no están satisfechos en su paso por la Facultad. El equipo docente fue el parámetro mejor evaluado con un 52% de satisfacción y el peor evaluado fue la infraestructura con 75% de insatisfacción.

Alves y Raposo (2004) calcularon el nivel de satisfacción en la enseñanza universitaria de la Universidade da Beira Interior (Portugal). La muestra incluyó un total de 411 alumnos de los programas de ingenierías, ciencias exactas y de la naturaleza, ciencias sociales y humanidades, artes y letras y medicina. Los investigadores reportaron que la satisfacción de los alumnos es de 54 en una escala de 1 a 100; por lo que concluyeron que la Universidad deberá fomentar la percepción del valor de la educación recibida por parte de sus alumnos.

En resumen, son ocho estudios en el extranjero seis de diseño descriptivo y dos correlacional, fueron realizados en estudiantes universitarios de licenciatura. De manera general presentan una media arriba del 60% de satisfacción del estudiante con la calidad educativa que reciben.

2.6.2 Estudios relacionados en México.

Salinas, Morales y Martínez (s/f) estudiaron la satisfacción del estudiante con el profesor, el estudio se realizó en la Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Concluyeron que los factores más importantes a la hora de determinar que un estudiante esté satisfecho con la actividad

docente es la labor del profesor. En general, sólo el 11% de los estudiantes no están satisfechos con la labor del profesorado, los puntos fuertes son los referentes al trato que los profesores dan al alumnado mientras que los puntos débiles son: si comete errores, cumple con sus obligaciones o hace amenas las clases. El cumplimiento de los horarios de tutorías fue la pregunta con mayor porcentaje de estudiantes no satisfechos (44%)

Jiménez et al. (2011) llevaron a cabo un estudio de satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, aplicaron una encuesta a 960 estudiantes. El resultado de la investigación señala que el promedio general de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit es del 58 por ciento; 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%). Como dato importante se menciona, que los programas que tiene la Universidad evaluados por los CIEES presentan como característica principal estar por arriba del 58% de satisfacción.

Romo et al. (2011) hicieron un estudio sobre relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil. El estudio se realizó en 170 estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras (FFYL) de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Los objetivos específicos de este trabajo fueron caracterizar y evaluar las relaciones entre la calidad educativa de una institución y la satisfacción de sus estudiantes con los servicios prestados, así como demostrar su asociación y dependencia. Las variables estudiadas fueron: organización académica y desempeño institucional, formación profesional, utilización de servicios institucionales, datos generales de los estudiantes.

Reportaron que los resultados del promedio general del índice de satisfacción fueron: letras españolas con la satisfacción más alta (94%), seguida por historia (84%), Periodismo tuvo la más baja (67%). Del promedio de satisfacción estudiantil por área evaluada, la que se refiere a los profesores, el reactivo con más alto promedio es el de trato equitativo y respetuoso al alumnado (3.95), seguido del conocimiento amplio de su materia (3.84) y el más bajo atención al alumno en asesorías académicas y tutorías (3.09). En el área de organización académica el reactivo más alto es el de intensidad de la carga académica (3.49), seguido por el horario de clases (3.29) y el más bajo fue acondicionamiento de aulas (2.12). En organización administrativa el más alto fue limpieza en instalaciones (2.93). En el área plan de estudios, la estructura y contenidos del plan de estudios fue mejor evaluada (3.35) y el más bajo Flexibilidad (cubrir créditos, adelantar y/o mover materias (2.64). En el área formación recibida el más alto es aprendizaje teórico (teorías, principios, modelos) (3.46) y el más bajo, Acorde con las necesidades externas y mercado laboral (2.84). Las áreas que reportaron como críticas, por su alto uso relativo y baja satisfacción, son el fotocopiado, la cafetería, las áreas de descanso y la biblioteca. También las actividades deportivas son críticas por su bajo uso y bajo nivel de satisfacción. Reportaron que la calidad educativa mostró relaciones altamente significativas con la satisfacción estudiantil y con sus dimensiones asociadas relacionadas con los profesores, la formación recibida, el plan de estudios y la organización administrativa, no así con los eventos culturales y recreativos y contradictoriamente con la organización académica.

Argüelles et al. (2010) realizaron un estudio transeccional de la satisfacción del estudiante, con el objetivo de efectuar un inventario básico del conjunto de elementos que configuran la satisfacción del estudiante con la educación en la Universidad Autónoma de

Campeche, para determinar los que son relevantes y definir el punto de partida para la presentación de una propuesta de innovación del proceso de aprendizaje. Lo aplicaron a 66 estudiantes del décimo semestre de la carrera de Licenciado en Contaduría. El estudio abordó sólo un avance de la subdimensión II, con las variables: atención en la biblioteca, II14, dotación en la biblioteca, II15, registro y control estudiantil, II16, proceso de admisión e inscripción, II17, acceso a computadoras para trabajos académicos, II18, acceso a internet y correo electrónico, II19, servicio de reproducción y fotocopiado, II20, higiene de los alimentos en el comedor, II21, cantidad de alimentos ofrecidos, II22, calidad de la alimentación, II23 y apoyo que brinda el centro de estudiantes, II24. Reportaron que la dimensión servicios de la institución incide en la satisfacción, y las variables que requieren atención para mejorar la calidad son: servicio y dotación en biblioteca, el proceso de admisión e inscripción, servicios de cómputo, accesos a internet y correo electrónico, servicios de reproducción y fotocopiado, apoyos al estudiante, servicios de atención médica y servicios de transporte urbano.

Hernández et al. (2010) llevaron a cabo un estudio para evaluar la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés, de la Universidad de Guadalajara, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción académica y los aspectos que se asocian con la satisfacción e insatisfacción académica de los estudiantes. El estudio se llevó a cabo con una muestra compuesta por estudiantes de los últimos dos semestres de la licenciatura así como los egresados de 3 generaciones de reciente egreso. En la variable de Docencia, reportaron que el indicador que obtuvo los resultados más altos fue el de calidad de la enseñanza impartida, con el 80%; seguido del indicador sobre competencia del profesorado, con el 72%. En la variable relaciones interpersonales el

indicador de relación profesor alumno obtuvo mayor nivel de satisfacción con un 68%, respecto al 64 % de la relación entre compañeros. En la variable de organización curricular y administrativa el indicador de materias estudiadas registró el más alto nivel de satisfacción con 86%, seguido de la cantidad de prácticas realizadas 70% y de la calidad de prácticas realizadas 74%. En cuanto al porcentaje de insatisfacción, el indicador de organización administrativa del departamento registró el nivel más alto con 76%, seguido del 51% correspondiente a la programación de asignaturas. En la variable de movilidad estudiantil el indicador que obtuvo los niveles más altos de satisfacción con su trayectoria académica fue el de alumnos de intercambio con un 74%, seguido de 60% de alta satisfacción de los alumnos que no realizaron intercambio. De los estudiantes que realizaron intercambio académico el 74% indicó tener alta satisfacción global con la trayectoria académica en la universidad. En cambio, los estudiantes que no realizaron intercambio académico expresaron un nivel de satisfacción con su trayectoria académica en la Universidad del 60%.

Los autores concluyeron que los resultados indican que los sujetos tienen altos niveles de satisfacción con su trayectoria académica en la Universidad con los aspectos relacionados al proceso académico, la docencia, el desarrollo personal y profesional, la implicación con la carrera; y altos niveles de insatisfacción con la organización administrativa. En la valoración global de la satisfacción/insatisfacción de los alumnos, reportaron que el 8% mostró alto nivel de satisfacción con su trayectoria, el 22% (11 alumnos) un nivel medio y el 30% (15 alumnos) un nivel bajo.

Torres y Ramírez (2009) realizaron un estudio de satisfacción en estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Veracruzana en la región de

Veracruz-Boca del Río. El instrumento lo aplicaron a 482 estudiantes y engloba ocho dimensiones: Situación actual del alumnado, infraestructura, seguridad, servicios académicos, personal docente, factores que afectan la satisfacción del alumno, puntos de vista y opiniones del alumnado y grado de satisfacción. El grado de satisfacción de los alumnos fue regular con un promedio de 7.48. Mostraron insatisfacción con la calidad de los maestros y con la infraestructura.

Garduño y Flores (2008) realizaron un estudio sobre la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las Escuelas Normales del Estado de Puebla. El Cuestionario de Satisfacción de Estudiantes Normalistas (CSEN) lo aplicaron a 1300 estudiantes normalistas. Las variables estudiadas fueron: Infraestructura, Servicios de la institución, Organización institucional, Clima institucional, Proceso de enseñanza-aprendizaje, Promedio general de calificaciones, Cumplimiento de expectativas en general, Satisfacción global con la institución y Fidelidad. Reportaron que de manera general, la satisfacción del estudiante de las escuelas normales del Estado de Puebla está explicada de manera directa por el promedio escolar, el cumplimiento de expectativas, la infraestructura, la organización y clima institucional, el proceso de enseñanza-aprendizaje y por los logros personales. Observaron que los servicios de la institución afectaron directamente al proceso de enseñanza-aprendizaje y de manera indirecta a la satisfacción. La variable satisfacción resultó ser una determinante de la fidelidad de los estudiantes con la institución.

En síntesis, de la revisión de siete estudios descriptivos y uno correlacional realizados en México, se observa en lo general el 60% de satisfacción del estudiante con la calidad educativa.

2.7 Definición de Términos

Los conceptos y variables estudiadas se definieron considerando lo que al respecto dice el Modelo Universitario Minerva (MUM), el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2009-2013, Gento y Vivas (2003).

En la definición de la calidad educativa del Collhi, se consideró lo que al respecto refieren los organismos evaluadores externos: CIEES y COAPEUM en sus calificaciones de nivel I del programa y en el dictamen de acreditación al programa.

Las características de la muestra se refieren a la edad, sexo, años cumplidos, año de ingreso al Colegio, estado civil, si trabaja, fidelidad con el Collhi y con la BUAP de los estudiantes de Lingüística y Literatura Hispánica que participaron en el estudio. Datos que fueron registrados para su medición en la cédula de datos generales de los estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica (DAGCOLLHI).

El concepto de satisfacción de los estudiantes de Lingüística y Literatura Hispánica para este estudio, es la apreciación favorable que manifiestan sobre los resultados, experiencias y condiciones que favorecieron la atención a sus propias necesidades en el logro de sus expectativas en su educación profesional. La satisfacción de los estudiantes del Collhi se integró por 10 variables:

a) Satisfacción en el proceso enseñanza aprendizaje, *que es la apreciación favorable que manifiestan sobre los resultados, experiencias y condiciones en que se dio este proceso, que atendió sus propias necesidades en el logro de sus expectativas de educación profesional.*

b) Satisfacción en los servicios al estudiantes, *es la apreciación favorable de los servicios que contribuyeron a lograr resultados, experiencias y que atendieron sus propias necesidades al lograr sus expectativas de educación profesional.*

c) Satisfacción de los estudiantes en su formación integral, *es la apreciación favorable de condiciones integradoras en la obtención de resultados y experiencias en la atención a sus propias necesidades para lograr sus expectativas de educación profesional.*

d) Satisfacción de los estudiantes con la Infraestructura física, *es la apreciación favorable de las condiciones físicas que contribuyeron a resultados y experiencias en la atención a sus propias necesidades para lograr sus expectativas de educación profesional.*

e) Satisfacción de los estudiantes en la Responsabilidad del estudiante con sus aprendizajes, *es la apreciación favorable de las condiciones que contribuyeron a formar responsabilidad en el estudiante con la autogestión de sus propios aprendizajes, atendiendo sus propias necesidades para lograr sus expectativas de educación profesional.*

f) Satisfacción de los estudiantes en la Movilidad del estudiante, *es la apreciación favorable de las condiciones que contribuyeron a su movilidad nacional o internacional, en la obtención de resultados, experiencias y atención a sus propias necesidades para lograr sus expectativas de educación profesional.*

g) Satisfacción de los estudiantes en la Tutoría académica, *es la apreciación favorable de las condiciones académicas que contribuyeron a resultados, experiencias y en la atención a sus propias necesidades para lograr sus expectativas de educación profesional.*

h) Satisfacción de los estudiantes en la Flexibilidad del programa, *es la apreciación favorable de las condiciones de flexibilidad en horarios y profesores, que contribuyeron a*

resultados y experiencias en la atención a sus propias necesidades para lograr sus expectativas de educación profesional.

i) Satisfacción de los estudiantes en el Perfil de egreso, *es la apreciación favorable de las condiciones que contribuyeron a resultados y experiencias en la atención a sus propias necesidades para lograr sus expectativas en el perfil de egreso para su educación profesional.*

j) Satisfacción general del Collhi, *es la apreciación favorable de las condiciones generales que contribuyeron a resultados y experiencias en la atención a sus propias necesidades para lograr sus expectativas de educación profesional.*

La satisfacción del estudiante se registró para su medición con la Escala General de Satisfacción del Estudiantes del Colegio de Lingüística y literatura Hispánica (EGSCOLLHI).

2.8 Metodología

2.8.1 Diseño de investigación.

El estudio es un diseño descriptivo, correlacional, predictivo y de alcance transversal, porque se requirió de una medición en un solo momento para describir las variables de estudio e identificar las relaciones entre ellas y valorar la posible predicción de la calidad educativa de la satisfacción de los estudiantes (Polit & Hungler, 2002; Burns & Grove, 2004).

2.8.2 Población, muestreo y muestra.

La población para este estudio fueron estudiantes universitarios, hombres y mujeres, que están inscritos y asisten a clases en el Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica de la Facultad de Filosofía y Letras de la BUAP, que ingresaron en el 2009 y 2010 dentro del MUM. Se escogió a este tipo de estudiantes porque son los que actualmente están concluyendo la licenciatura o se encuentra en el último cuatrimestre, lo que les permite poder realizar una evaluación más completa de la satisfacción que tienen con la calidad educativa del programa.

El muestreo fue por conveniencia, ya que se invitó a participar voluntariamente en el estudio a todos los estudiantes del Colegio de la generación 2009 y 2010 (estudiantes del MUM).

2.8.3 Criterios de inclusión.

Estudiantes universitarios del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica de la FFyL de la BUAP, hombres y mujeres, generación 2009 y 2010 del MUM, que están actualmente inscritos y que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

2.8.4 Criterios de exclusión.

Se excluyeron a los estudiantes universitarios del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica de la FFyL de la BUAP generación 2009 y 2010 del MUM, que no aceptaron participar en el estudio.

2.8.5 Criterios de eliminación.

Se eliminaron todos los estudiantes cuyos instrumentos no se contestaron de manera completa con la información solicitada.

2.8.6 Mediciones.

Los registros de los datos de las variables del estudio y posteriores mediciones, se obtuvieron con una cédula y un instrumento: se utilizó la Cédula de Datos Generales del Estudiante del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica (DAGCOLLHI) 2014 y la Escala General de Satisfacción del Estudiante del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica (EGSCOLLHI) 2014.

La Cédula de Datos Generales del Estudiante del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica (DAGCOLLHI) 2014, estuvo formada por nueve preguntas: dos para indagar edad y género, cuatro para indagar generación, estado civil, si estudia únicamente o si también trabaja y tres preguntas para valorar la fidelidad con el Collhi y con la institución.

Para medir las variables de la satisfacción del estudiante, se diseñó la Escala General de Satisfacción del Estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica (EGSCOLLHI) 2014. El instrumento es una escala tipo Likert integrado por 72 reactivos; con un patrón de respuesta que va de uno a cinco. Donde 1 es muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 poco satisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho. La EGSCOLLHI 2014 estuvo formada por 10 subescalas:

a) *Proceso enseñanza- aprendizaje*, con 13 reactivos (1 al 13).

b) *Servicios al estudiante*, con 14 reactivos (14 al 27).

- c) *Formación integral del estudiante*, con cinco reactivos (28 al 32).
- d) *Infraestructura física*, con 10 reactivos (33 al 42).
- e) *Responsabilidad del estudiante con sus aprendizajes*, con seis reactivos (43 al 48).
- f) *Movilidad del estudiante*, con cuatro reactivos (49 al 52)
- g) *Tutoría académica*, con cinco reactivos (53 al 57).
- h) *Flexibilidad del programa*, con tres reactivos (58 al 60).
- i) *Logro de los atributos del perfil de egreso*, con 11 reactivos (61 al 71).
- j) *Satisfacción general del Collihi*, con un reactivo (72).

Esta escala de medición fue valorada y validada mediante la técnica Delphi (Validación por expertos), pues es la primera vez que se aplica.

2.8.7 Procedimiento para la recolección de datos.

Previo a la realización del presente estudio, se solicitó la autorización y el apoyo a la Coordinadora del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica de la FFyL de la BUAP, para que pidiera a los tutores los correos electrónicos de sus tutorados de las generaciones 2009 y 2010; una vez que se obtuvieron los correos de los estudiantes, se envió por correo electrónico la invitación con el link a la encuesta de satisfacción del estudiante. En el correo se les informó que la participación era voluntaria.

2.8.8 Aplicación de la encuesta.

La encuesta de medición de la satisfacción del estudiante se aplicó por línea, se elaboró mediante un programa de pago llamado encuestafácil.com para garantizar la

confidencialidad de los participantes que contestaron la encuesta a través de su correo electrónico, así como garantizar la confiabilidad de los datos, de tal forma que una vez que el estudiante concluía la encuesta ya no podía volver a ingresar para modificar los datos, lo que aseguró que cada participante contestara solo una encuesta.

La invitación se envió por correo electrónico a los estudiantes de la generación 2009 y 2010 junto con el link para ingresar a la encuesta de satisfacción del estudiante; todo fue con la aprobación de la directora de tesis y de la Coordinadora del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica, para darle formalidad al estudio. La encuesta estuvo abierta 15 días para ser contestada, del 1 al 15 de mayo 2014.

Una vez que se envió la invitación al correo electrónico de los estudiantes, los que aceptaron participar ingresaron al link de la encuesta y la contestaron. Al finalizar la encuesta, aparecía un mensaje que confirmaba que había sido contestada exitosamente junto con un mensaje que les agradecía su participación. El promedio para contestar la cédula de datos generales del estudiante del colegio de lingüística y literatura hispánica (DAGCOLLHI) 2014 y la escala general de satisfacción del estudiante del colegio de lingüística y literatura hispánica (EGSCOLLHI) 2014, fueron aproximadamente 10 minutos. La EGSCOLLHI es una escala tipo Likert, con amplitud de 5. Un elemento de tipo Likert es una declaración que se le hace a los sujetos para que éstos la evalúen en función de su criterio subjetivo; se les pidió a los encuestados que manifestaran su grado de satisfacción o insatisfacción. Normalmente hay 5 posibles opciones o niveles de respuesta ya sea de satisfecho o insatisfecho (1= muy insatisfecho, 2= insatisfecho, 3= poco satisfecho, 4= satisfecho y 5= muy satisfecho), (Sánchez, 1998). Después de recibir las

encuestas contestadas, se procedió a diseñar la base de datos en el paquete estadístico SPSS.

2.8.9 Estrategias de análisis.

Para el procesamiento de datos se utilizó el Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 20, para el análisis de cada una de las variables se aplicó estadística descriptiva (media, mediana, frecuencias y porcentajes), medidas de dispersión (valor mínimo, valor máximo, rango y desviación estándar); se obtuvo la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de alfa de Cronbach. Los datos se transformaron a índices en una escala de 0 a 100 y se sometieron a prueba de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para determinar su normalidad o no en la distribución de los datos de las variables estudiadas. La elección de pruebas estadísticas se decidió de acuerdo a la distribución de los datos en la curva de Gauss, como resultado de la prueba K-S, al presentar los datos una distribución normal se determinó utilizar estadística paramétrica.

Capítulo III

Resultados

Los resultados obtenidos en la investigación “La satisfacción del estudiante del Collhi con la calidad educativa en el MUM”, realizada en una muestra de 34 estudiantes universitarios de la generación 2009 y 2010 del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica de la Facultad de Filosofía y Letras de la BUAP, se presentan en seis secciones: a) descripción de la muestra de estudio, para mostrar el alcance del primer objetivo; b) confiabilidad del instrumento, como se plantea en el segundo objetivo; c) descripción de las variables de estudio, tercer objetivo; d) descripción de los índices del instrumento de satisfacción del estudiante y prueba de normalidad, para el cuarto objetivo; e) matriz de correlación de Pearson, para el quinto objetivo; f) Pruebas multivariadas, para mostrar los resultados de predicción del sexto objetivo.

3.1 Descripción de la Muestra de Estudio

El cumplimiento del primer objetivo, el cual consiste en describir las características de la muestra de estudio, se logró con medidas de centralidad como frecuencias y porcentajes, cuyos resúmenes se presentan en dos tablas, una de características personales y otra de variables de identidad con la institución.

Tabla 1

Características personales de los estudiantes del Collhi

Variable	Categoría	<i>Fx</i>	%
Edad	20-24	31	92
	25-30	3	8
Sexo	Masculino	13	38
	Femenino	21	62
Estado civil	Soltero(a)	32	94
	Casado(a)	2	6
Trabaja	Sí	9	26
	No	25	74
Año de ingreso	2009	16	47
	2010	18	53
Total		34	100

Fuente: DAGCOLLHI n=34

La tabla 1 registra que del total de la muestra el 92% tiene de 20 a 24 años de edad; el 62% corresponde al sexo femenino; el 94% reportó estar soltero(a); el 74% de los estudiantes no trabaja y el 53% ingresó al COLLHI en el 2010.

Una variable más que caracteriza la muestra de estudio es la fidelidad (identidad) de los estudiantes con el Collhi y con la BUAP, ésta se logró con tres preguntas cuyos resultados se observan en la siguiente tabla.

Tabla 2

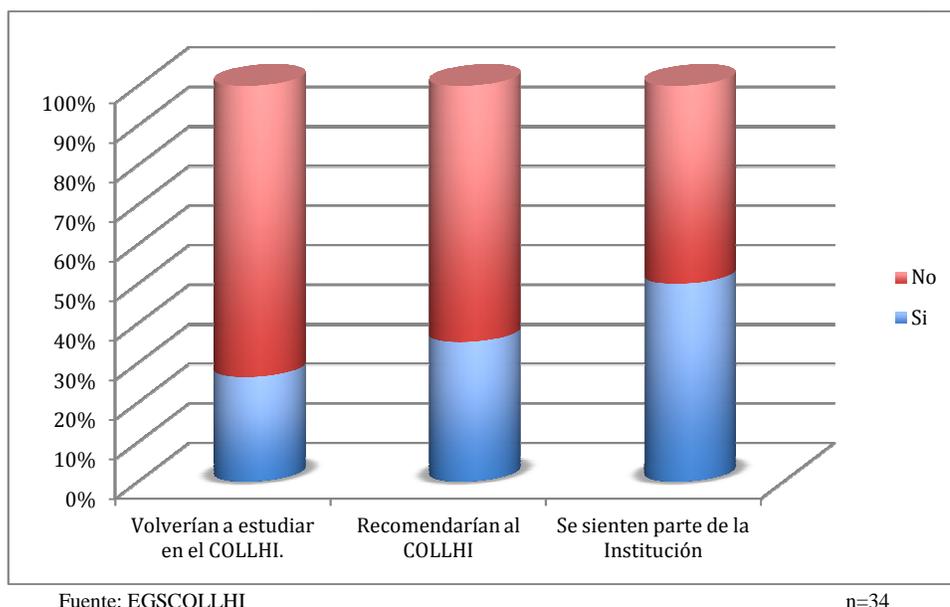
Fidelidad del Estudiante con el Collhi y con la Institución

Variable	Categoría	<i>fx</i>	%
Estudiantes que volverían a estudiar en el COLLHI.	Sí	9	26
	No	25	74
Estudiantes que recomendarían al COLLHI.	Sí	12	35
	No	22	65
Estudiantes que se sienten parte de la BUAP.	Sí	17	50
	No	17	50
Total		34	100

Fuente: DAGCOLLHI n=34

Como se puede observar en la tabla 2, los estudiantes manifestaron poca fidelidad (identidad) con el Collhi. 74% de los estudiantes no volvería a estudiar en el Collhi y el 65% no lo recomendaría a otros. Ver figura 1.

Figura 1. *Fidelidad del estudiante con el Collhi y con la Institución*



3.2 Confiabilidad del Instrumento

El segundo objetivo señala valorar la consistencia interna del instrumento aplicado para medir la satisfacción del estudiante del Collhi, para su cumplimiento se utilizó la prueba estadística del coeficiente de alfa de Cronbach. Los resultados muestran consistencia interna del instrumento “Escala general de satisfacción de estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hiapánica” (EGSCOLLHI) con un alfa de Cronbach de .954 para la escala general. Para las subescalas, el alfa más alto se ubica en .944 y el más bajo en .718, como se observa en la tabla 3. Las subescalas y sus reactivos valoran los atributos del concepto de satisfacción del estudiante. La escala ESGCOLLHI logró resultados aceptables, lo que la hace confiable para ser aplicada (Polít y Hungler, 2002, p. 395).

Tabla 3

Consistencia Interna de la Escala General de Satisfacción EGSCOLLHI

No	Escala General y Subescalas	Preguntas	Alfa Cronbach
1	EGSCOLLHI	1 al 71	.954
1.1	Proceso enseñanza-aprendizaje	1 al 13 (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13)	.849
1.2	Servicios al estudiante	1 al 14 (14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27)	.854
1.3	Formación integral del estudiante	1 al 5 (28, 29, 30, 31, 32)	.872
1.4	Infraestructura académica	1 al 10 (33, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42)	.897
1.5	Responsabilidad con sus aprendizajes	1 al 6 (43, 44, 45, 46, 47, 48)	.735
1.6	Movilidad del estudiante	1 al 4 (49, 50, 51, 52)	.930
1.7	Tutoría Académica	1 al 5 (53, 54, 55, 56, 57)	.944
1.8	Flexibilidad del programa	1 al 3 (58, 59, 60)	.718
1.9	Logro de los atributos del perfil de egreso	1 al 11 (61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72)	.887
Fuente: EGSCOLLHI			n= 34

3.3 Descripción de las Respuestas del Instrumento por Subescala

Para el cumplimiento del objetivo tres, en el que se plantea describir el nivel de satisfacción de los estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica, se describen los resultados por variable en tablas de contingencia y gráficas.

3.3.1 Descripción de la variable proceso enseñanza- aprendizaje.

En la tabla 4 se observa que el 44% de los estudiantes del Collhi refieren estar poco satisfechos con el *proceso enseñanza aprendizaje*. En general, el 76% se encuentra poco satisfecho a muy insatisfecho.

Tabla 4

Satisfacción del estudiante con el proceso enseñanza- aprendizaje

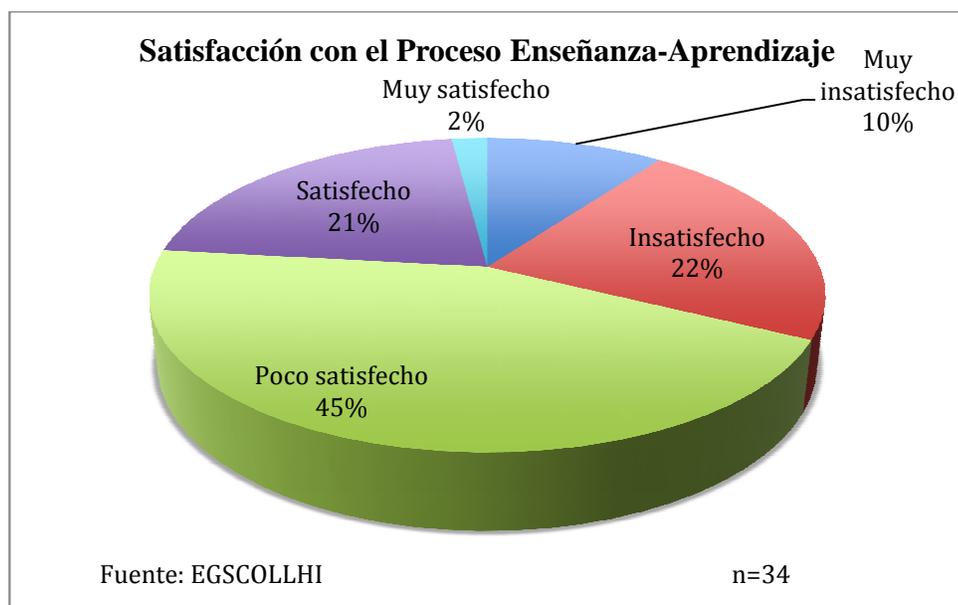
Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>Fx</i>	<i>%</i>	<i>fx</i>	<i>%</i>	<i>fx</i>	<i>%</i>	<i>fx</i>	<i>%</i>	<i>fx</i>	<i>%</i>
1 Dominio de contenidos de la asignatura que tienen los profesores.	2	6	5	15	12	35	14	41	1	3
2 Calidad de los profesores.	2	6	13	39	16	47	3	9	0	0
3 Metodologías y estrategias de enseñanza utilizadas en las clases.	3	9	12	35	14	41	5	15	0	0
4 Uso de las nuevas tecnologías en la enseñanza.	5	15	7	21	12	35	9	26	1	3
5 Formas de evaluar los conocimientos adquiridos en las asignaturas.	3	9	7	21	15	44	8	23	1	3
6 Asesoría académica recibida de los profesores cuando la has solicitado	3	9	8	23	11	32	10	29	2	6
7 Coherencia entre lo enseñado en diferentes asignaturas para lograr el perfil de egreso.	3	9	8	23	14	41	9	26	0	0
8 Comunicación profesor-estudiante en el aula	2	6	1	3	18	53	10	29	3	9
9 Formación de valores en el aula	2	6	8	23	16	47	8	23	0	0
10 Relación entre lo visto en clase y su aplicación y utilidad en la vida diaria.	6	18	4	12	16	47	6	18	2	6
11 Actividades prácticas como complemento del contenido teórico de las asignaturas.	3	9	8	23	19	56	4	12	0	0
12 Coherencia del plan de estudios con las demandas actuales de la profesión	8	23	8	23	15	44	3	9	0	0
13 Suficientes conocimientos adquiridos para ejercer la profesión	3	9	10	29	15	44	6	18	0	0
Total	45	10	99	22	193	44	95	22	10	2

Fuente: EGSCOLLH

n=34

La tabla 4 muestra que el reactivo con el porcentaje más alto en el nivel de satisfecho, corresponde al *dominio de contenidos de la asignatura que tienen los profesores* con el 41%. Mientras que los reactivos con mayor porcentaje de estudiantes poco satisfechos son: *actividades prácticas como complemento del contenido teórico de las asignaturas* 56%, *comunicación profesor-estudiante en el aula* 53% y *calidad de los profesores, formación de valores en el aula y relación entre lo visto en clase y su aplicación y utilidad en la vida diaria* 47%, respectivamente.

Figura 2 . *Satisfacción del estudiante con el proceso enseñanza-aprendizaje*



En la figura 2 se confirma que el porcentaje más alto se encuentra en el nivel de poco satisfecho 45%, seguido de insatisfecho con el 22%.

3.3.2 Descripción de la variable servicios al estudiante.

En la tabla 5 se aprecia que del total de la muestra, el 18% manifestó estar satisfecho con los *servicios al estudiante* que le ofrece el Collhi, mientras que el 29% manifestó estar poco satisfecho. Los reactivos que reportaron mayor nivel de satisfacción son el servicio de biblioteca (41%) y el servicio de cafetería (32%). Porcentajes altos de muy insatisfecho se observan en el programa universitario de inglés (47%), seguido del servicio médico (41%), acceso a becas para estudiar o para realizar estancias en otras universidades nacionales e internacionales (38%) y en la vinculación con los futuros centros de trabajo (38%). En la figura 3 se observa que el 50% de la muestra refiere sentirse muy insatisfecho a insatisfecho con los *servicios al estudiante*.

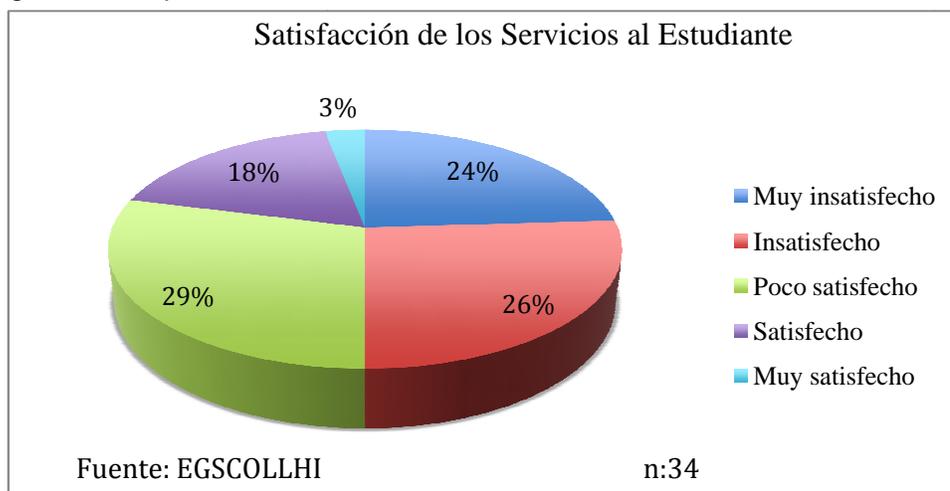
Tabla 5

Satisfacción con los servicios al estudiante

Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%
14 La organización de cursos, talleres y seminarios complementarios a tu formación.	5	15	13	38	12	35	4	12	0	0
15 Programa universitario de inglés.	16	47	12	35	3	9	3	9	0	0
16 Atención en la biblioteca (buen trato, rapidez, etc.)	4	12	5	15	10	29	14	41	1	3
17 Actualización de acerbos y revistas especializadas.	8	23	9	26	13	38	3	9	1	3
18 Disponibilidad de materiales de consulta en la biblioteca (libros, revistas, etc.)	4	12	11	32	9	26	8	23	2	6
19 Disponibilidad de computadoras e internet para realizar trabajos académicos.	5	15	11	32	9	26	8	23	1	3
20 Acceso a becas para estudiar o para realizar estancias en otras universidades nacionales e internacionales.	13	38	8	23	8	23	4	12	1	3
21 Servicio de cafetería (buen trato, higiene, alimentación balanceada)	5	15	7	21	10	29	11	32	1	3
22 El servicio médico	14	41	8	23	8	23	3	9	1	3
23 El servicio social	6	18	8	23	11	32	7	21	2	6
24 La información académica rápida y oportuna	9	26	10	29	12	35	2	6	1	3
25 La vinculación con los futuros centros de trabajo	13	38	10	29	10	29	1	3	0	0
26 La atención de directivos a tus necesidades académicas (información, dudas, propuestas, solución de problemas).	7	21	8	23	12	35	5	15	2	6
27 La atención del personal administrativo (trámites, solicitud de documentos, etc.)	5	15	6	18	13	38	7	21	3	9
Total	114	24	126	26	140	29	80	18	16	3

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

Figura 3. *Satisfacción con los servicios al estudiante.*

3.3.3 Descripción de la variable formación integral del estudiante.

Tabla 6

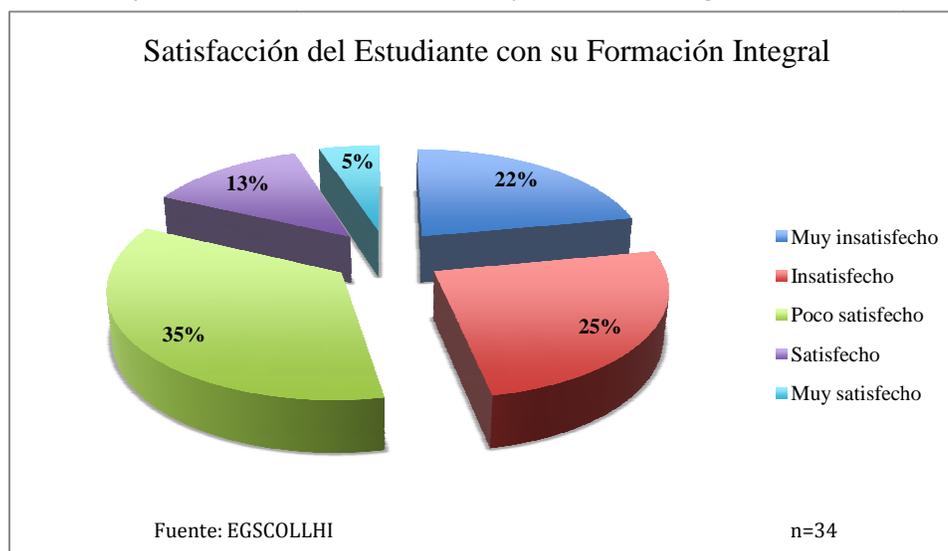
Satisfacción del estudiante con su formación integral

Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	<i>f_x</i>	%	<i>f_x</i>	%	<i>F_x</i>	%	<i>f_x</i>	%	<i>f_x</i>	%
28 La diversidad de actividades culturales (CCU-BUAP)	8	23	8	23	11	32	5	15	2	6
29 Los espacios para apreciar el arte (CCU-BUAP)	5	15	11	32	9	26	6	18	3	9
30 Actividades de recreación.	7	21	8	23	16	47	2	6	1	3
31 Los espacios para realizar deporte (Ciudad universitaria, gimnasio)	8	23	7	21	10	29	8	23	1	3
32 Desarrollo de talento universitario	10	29	9	26	13	38	1	3	1	3
Total	38	22	43	25	59	35	22	13	8	5

Fuente: EGSCOHLI

n=34

En la tabla 6 se aprecia que los estudiantes que integran la muestra tienen altos niveles de insatisfacción con su formación integral: el 35% se encuentra poco satisfecho, el 25% se encuentra insatisfecho y solo el 13% refiere estar satisfecho (ver figura 4).

Figura 4. *Satisfacción del estudiante con su formación integral*

En la figura 4 se observa un alto nivel de insatisfacción de la muestra de estudio, el 47% está insatisfecho a muy insatisfecho y el 35% poco satisfecho con su formación integral.

3.3.4 Descripción de la variable infraestructura física.

Tabla 7

Satisfacción del estudiante con la infraestructura física

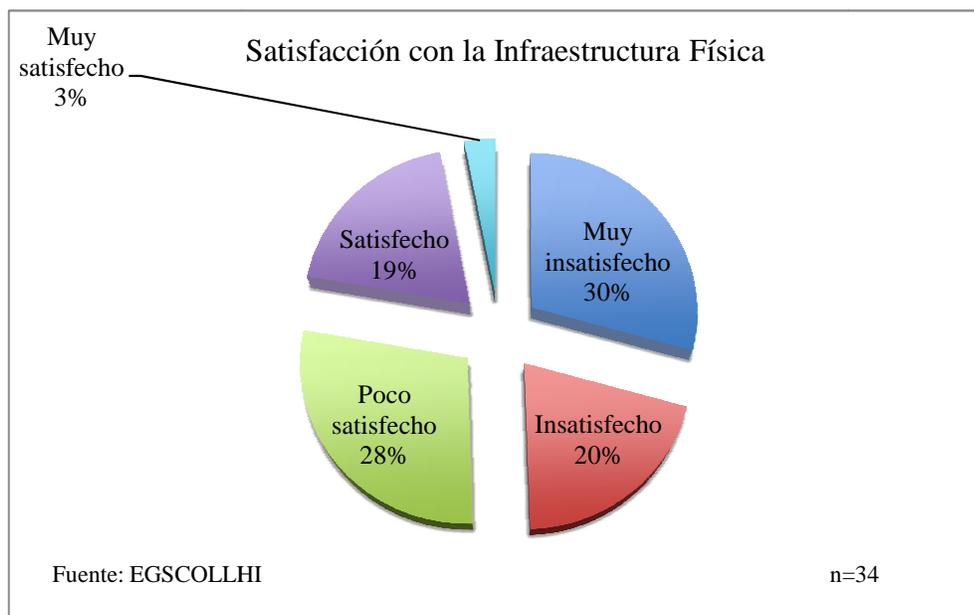
Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%
33 Salones iluminados, ventilados, amueblados, limpios, amplios sin ruidos.	10	29	5	15	11	32	7	21	1	3
34 Laboratorio de cómputo: equipos suficientes y en buenas condiciones.	7	21	8	23	10	29	8	23	1	3
35 Baños equipados y limpios.	8	23	9	26	14	41	3	9	0	0
36 Biblioteca amplia, cómoda, funcional y en buen estado.	13	38	6	18	7	21	6	18	2	6
37 Auditorio amplio, cómodo, funcional y en buen estado.	10	29	6	18	6	18	10	29	2	6
38 Cafetería: comodidad, limpieza y precios de los alimentos.	5	15	9	26	13	38	7	21	0	0
39 Espacios para el estudio cómodos y adecuados	14	41	5	15	10	29	5	15	0	0
40 Espacios para el descanso (bancas, jardines)	12	35	7	21	9	26	6	18	0	0
41 Calidad de los edificios que componen el colegio	8	23	4	12	9	26	10	29	3	9
42 Seguridad en el colegio.	12	35	9	26	8	23	4	12	1	3
Total	99	30	68	20	97	28	66	19	10	3

Fuente: ESGCOLLHI

n=34

Los estudiantes de Lingüística y Literatura del Collhi reportan porcentajes más altos en el nivel muy insatisfecho (30%) y poco satisfecho (28%) con la infraestructura física, que en el nivel de satisfecho (19%) y muy satisfecho (3%), (ver tabla 7 y figura5).

Figura 5. Satisfacción del estudiante con la infraestructura física



3.3.5 Descripción de la variable responsabilidad del estudiante con sus aprendizajes.

Los estudiantes de la muestra manifiestan un nivel alto de satisfacción con la *responsabilidad con sus aprendizajes*: el 52% manifiesta estar satisfecho y el 16% muy satisfecho (tabla 8 y figura 6).

Tabla 8

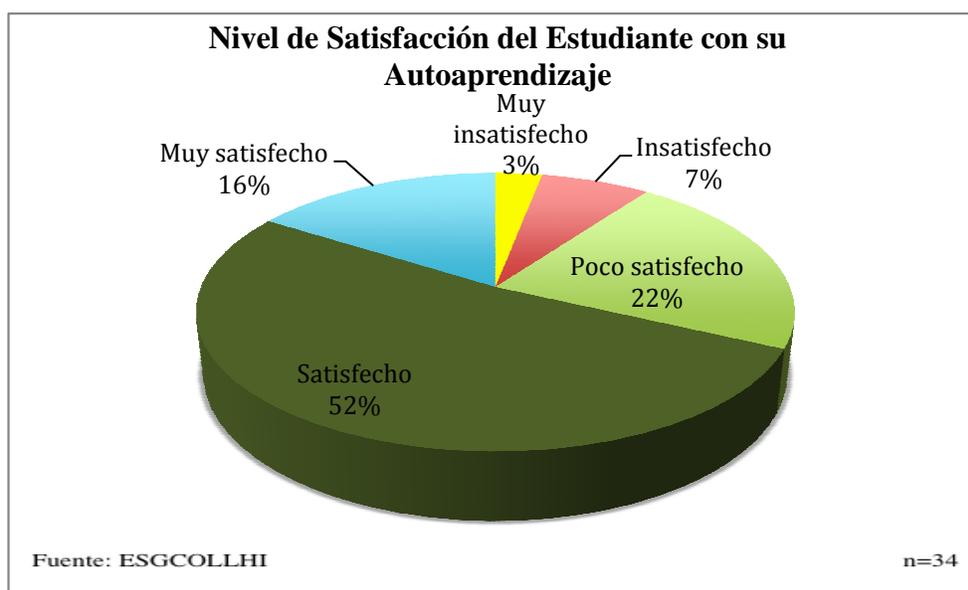
Satisfacción del estudiante con la responsabilidad en sus aprendizajes

Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>Fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%
43 Tiempo dedicado a estudiar para cumplir con las exigencias académicas de las asignaturas.	2	6	6	18	14	41	11	32	1	3
44 Iniciativa y responsabilidad para cumplir con las tareas asignadas.	1	3	3	9	9	26	17	50	4	12
45 Compromiso en el cumplimiento de responsabilidades como estudiante.	1	3	2	6	11	32	15	44	5	15
46 Compromiso para trabajar en equipo.	0	0	4	12	6	18	19	56	5	15
47 Interés por la gestión de tu propio aprendizaje.	1	3	0	0	4	12	22	65	7	21
48 Responsabilidad con su aprendizaje a lo largo de la vida.	1	3	0	0	2	6	21	62	10	29
Total	6	3	15	7	46	22	105	52	32	16

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

En la tabla 8 se observa que los reactivos con los niveles más altos de satisfacción corresponden al interés por la gestión de su propio aprendizaje 65%, la responsabilidad con su aprendizaje a lo largo de la vida 62% y su compromiso para trabajar en equipo 56%. El reactivo que registra mayor porcentaje de poca satisfacción es el tiempo que dedican a estudiar para cumplir con las exigencias académicas de las asignaturas 41%.

Figura 6. *Satisfacción del estudiante con la responsabilidad en sus aprendizajes*

3.3.6 Descripción de la variable movilidad del estudiante.

Tabla 9

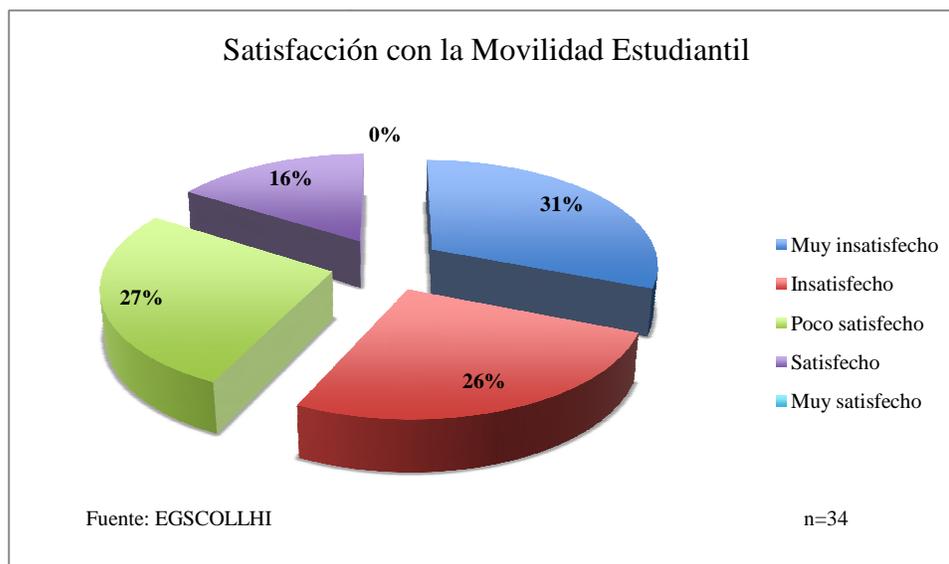
Satisfacción del estudiante con la movilidad

Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%
	49 Información de programas de intercambio y movilidad estudiantil nacional e internacional.	9	26	11	32	9	26	5	15	0
50 Facilidades para intercambio académico o de investigación.	9	26	9	26	9	26	7	21	0	0
51 Orientación de recursos (económicos) para o movilidad en otra universidad.	13	38	7	21	9	26	5	15	0	0
52 Orientación de convocatorias de jóvenes investigadores que promueve la VIEP, academia mexicana de las ciencias, verano científico del pacífico.	12	35	8	23	10	29	4	12	0	0
Total	43	31	35	26	37	27	21	16	0	0

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

La tabla 9 informa sobre el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con el programa de movilidad estudiantil del Collhi. Para esta variable el porcentaje más alto se ubicó en el nivel de muy insatisfecho con el 31% y poco satisfecho 27%. Solo manifestó estar satisfecho el 16%; ningún estudiante reportó estar muy satisfecho (figura 7).

Figura 7. *Satisfacción del estudiante con la Movilidad*

3.3.7 Descripción de la variable tutoría académica.

Tabla 10

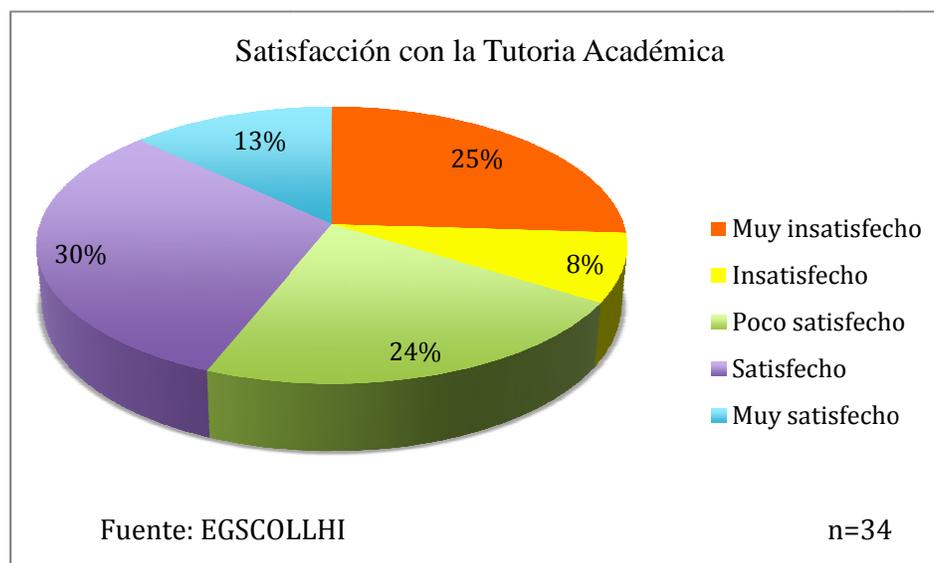
Satisfacción del estudiante con la tutoría académica

nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%
53 Horarios de tutoría	8	23	4	12	10	29	10	29	2	6
54 Relaciones humanas tutor-estudiante	7	21	3	9	6	18	12	35	6	18
55 Interés que muestra el tutor para asesorarte	8	23	0	0	8	23	12	35	6	18
56 Disponibilidad de tiempo para las tutorías por parte del tutor.	8	23	3	9	9	26	11	32	3	9
57 Beneficio del programa tutorías en la formación integral y pertinente.	11	32	4	12	8	23	6	18	5	15
Total	42	25	14	8	41	24	51	30	22	13

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

En la tabla 10 se observa que el porcentaje más alto de satisfacción con respecto a la tutoría académica se ubica en el nivel de satisfecho con el 30% y muy satisfecho el 13%. Sin embargo, también se registra un porcentaje alto de muy insatisfecho 25% y poco satisfecho 24% (ver figura 8).

Figura 8. *Satisfacción del estudiante con la tutoría académica*

3.3.8 Descripción de la variable flexibilidad del programa.

Tabla 11

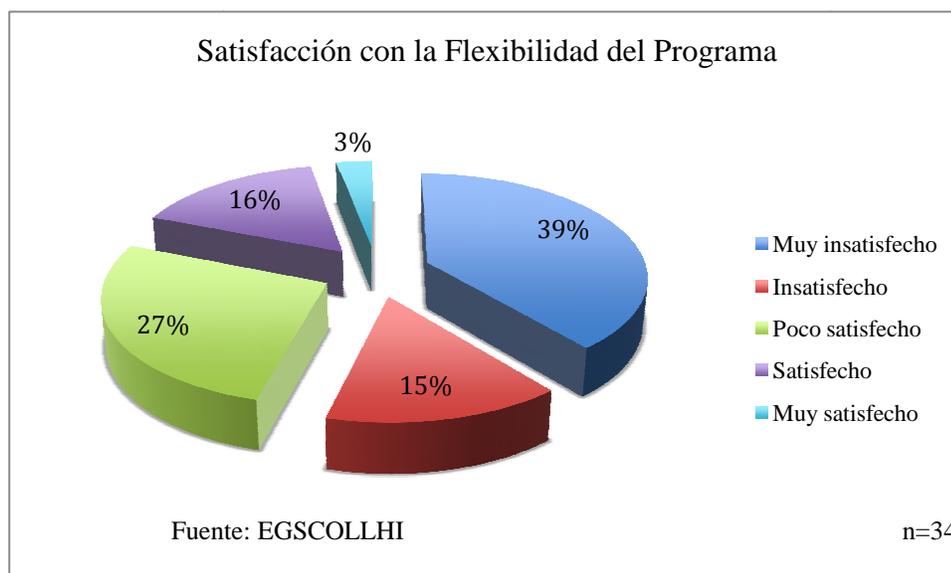
Satisfacción del estudiante con la flexibilidad del programa

Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%	fx	%
58 La programación de las asignaturas es flexible con horarios de acuerdo con tus necesidades.	10	29	8	23	8	23	6	18	2	6
59 Oferta de materias de acuerdo con las necesidades de aprendizaje y trayectoria académica.	14	41	3	9	10	29	7	21	0	0
60 Poder elegir con qué profesor tomar las materias.	16	47	4	12	10	29	3	9	1	3
Total	40	39	15	15	28	27	16	16	3	3

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

La tabla 11 reporta que del total de la muestra el 39% se encuentra muy insatisfecho con la flexibilidad del programa, el 27% poco satisfecho y solo el 16% está satisfecho (figura 9). Los reactivos que registran mayor porcentaje en el nivel de muy insatisfecho son: poder elegir con qué profesor tomar las materias 47% y la oferta de materias de acuerdo con las necesidades de aprendizaje y trayectoria académica 41%.

Figura 9. *Satisfacción del estudiante con la flexibilidad del programa*

3.3.9 Descripción de la variable logro de los atributos del perfil de egreso.

Para esta variable el porcentaje más alto (42%) se ubica en el nivel satisfecho (tabla 12).

Tabla 12

Satisfacción del estudiante con el logro de los atributos del perfil de egreso

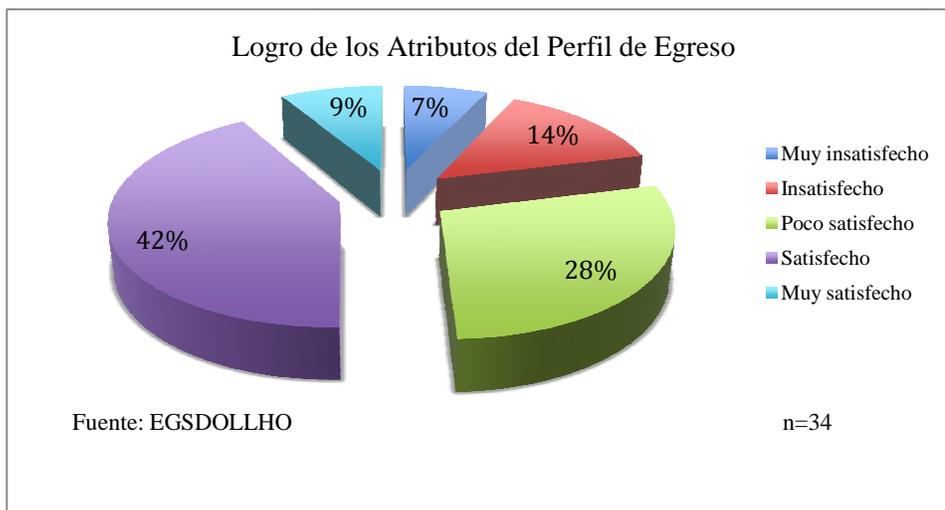
Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>Fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%
61 Comunicación verbal.	1	3	3	9	7	21	20	59	3	9
62 Comunicación asertiva.	1	3	1	3	7	21	19	56	6	18
63 Uso de las NTIC's.	3	9	5	15	9	26	14	41	3	9
64 Habilidades de investigación.	1	3	5	15	12	35	13	38	3	9
65 Dominio de una segunda lengua.	8	23	8	23	10	29	7	21	1	3
66 Trabajo en equipo.	1	3	7	21	11	32	13	38	2	6
67 Creatividad en la solución de problemas	1	3	3	9	9	26	20	59	1	3
68 Uso de software relacionado con la carrera.	6	18	9	26	11	32	8	23	0	0
69 Habilidades reflexivas, de análisis, de crítica y de síntesis.	1	3	4	12	7	21	18	53	4	12
70 Comprensión, argumentación y elaboración del discurso.	2	6	3	9	9	26	17	50	3	9
71 Docencia, diseño, planeación, ejecución, evaluación de enseñanza del lenguaje, literatura y comunicación.	1	3	6	18	14	41	8	23	5	15
Total	26	7	53	14	106	28	157	42	32	9

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

La tabla 12 muestra que los reactivos con el mayor porcentaje de satisfecho a muy satisfecho son: comunicación asertiva 74%, comunicación verbal 67%, habilidades reflexivas, de análisis, de crítica y de síntesis 65% y creatividad en la solución de problemas 62%. Los que tienen porcentajes altos de muy insatisfecho a insatisfecho son: dominio de una segunda lengua 46% y uso de software relacionado con la carrera 44%.

Figura 10. Satisfacción del estudiante con el logro de los atributos de egreso.



En lo que se refiere a la *satisfacción general del Collhi* que reportan los estudiantes de la muestra, la tabla 13 indica que la satisfacción general se ubicó en el nivel de poco satisfecho 59%, seguida de insatisfecho con el 18% y solo el 14% manifestó estar satisfecho. Con estos resultados se observa que los estudiantes tienen un nivel alto de insatisfacción general del Collhi, que va de poco satisfecho a muy insatisfecho con el 86% (figura 11).

Tabla 13

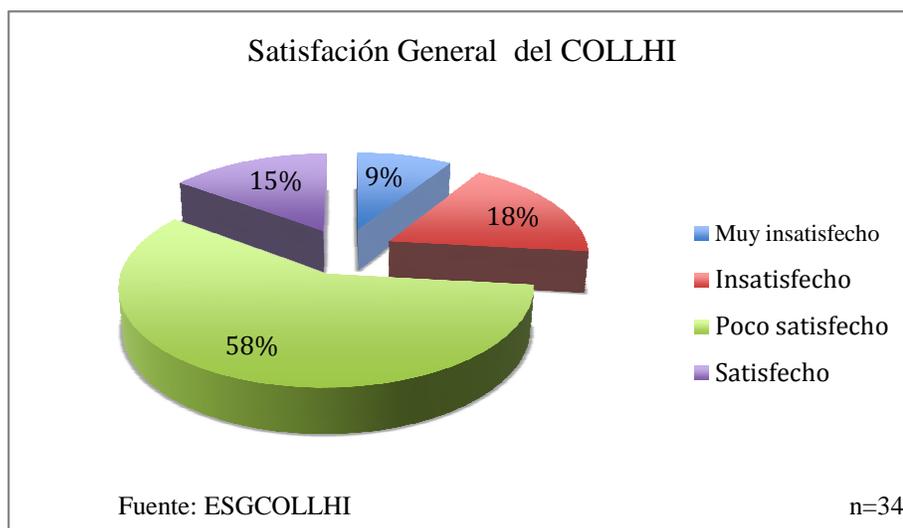
Satisfacción general de los estudiantes con el Collhi

Nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>fx</i>	%	<i>Fx</i>	%
Satisfacción general del Collhi	3	9	6	18	20	59	5	14	0	0

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

Figura 11. Satisfacción general de los estudiantes del Collhi



3.3.10 Descripción del Resumen de la satisfacción del estudiante.

A continuación se hace un resumen de las 10 variables estudiadas en la satisfacción del estudiante del Collhi con la calidad educativa del programa, medidas con la escala EGSCOLLHI.

Tabla 14

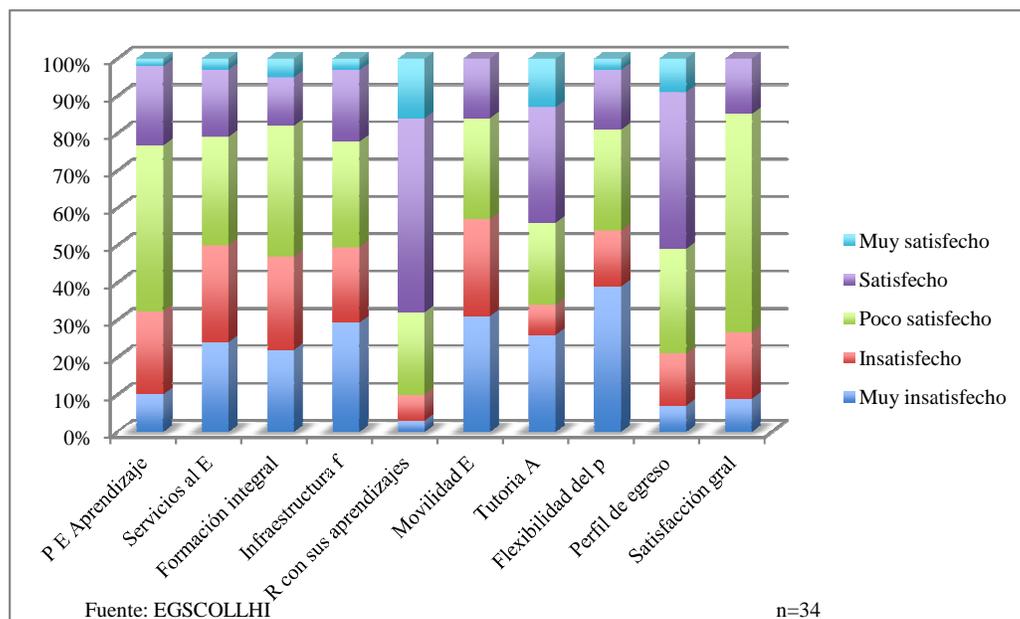
Satisfacción del estudiante con la calidad educativa						
No.	Variable	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		%	%	%	%	%
1	Proceso enseñanza-aprendizaje	10	22	45	21	2
2	Servicios al estudiante	24	26	29	18	3
3	Formación integral	22	25	35	13	5
4	Infraestructura física	29	20	29	19	3
5	Responsabilidad con sus aprendizajes	3	7	22	52	16
6	Movilidad del estudiante	31	26	27	16	0
7	Tutoría académica	26	8	22	31	13
8	Flexibilidad del programa	39	15	27	16	3
9	Perfil de egreso	7	14	28	42	9
10	Satisfacción general	9	18	58	15	0

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

En la tabla 14 se observa que el 45% y 58% de los estudiantes refieren poca satisfacción de la calidad educativa con el proceso enseñanza aprendizaje y con la satisfacción global, respectivamente (figura 13).

Figura 12. Gráfica comparativa de la satisfacción del estudiante del Collhi con la calidad educativa.



Las variables que se comparan en la gráfica de la figura 13, son las que componen la satisfacción del estudiante del Collhi.

3.4 Descripción de los Índices del Instrumento de Satisfacción del Estudiante y Prueba de Normalidad

Para el cumplimiento del cuarto objetivo, que plantea transformar los datos de la ESGCOLLHI a índices del 0 al 100 para describirlos y evaluar la distribución de datos en la curva de Gauss, los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 15

Estadísticas descriptivas de índices del instrumento y Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Índices	X_L	X_S	R	\bar{X}	Mda	DE	$K-Z$	P
Edad	20	27	7	23	22	1.6	1.40	.044
Escala general ESGCOHLI	15	71	56	45	44	12	.600	.946
Proceso enseñanza aprendizaje	12	73	62	46	47	14	.600	.953
Servicios al estudiante	11	89	79	37	36	16	.713	.690
Formación integral del estudiante	00	100	100	38	37	23	.600	.925
Infraestructura física	00	80	80	37	41	21	.825	.504
Responsabilidad del estudiante con sus aprendizajes	17	96	79	67	70	14	.931	.351
Movilidad del estudiante	00	75	75	31	28	24	.800	.545
Tutoría académica	00	100	100	50	52	31	.679	.745
Flexibilidad del programa	00	75	75	32	29	24	.921	.364
Logro de los atributos del perfil de egreso	00	84	84	57	58	17	.617	.841
Calidad educativa dictaminada por los comités interinstitucionales de educación superior (CIEES)	76	95	19	84	82	6	.952	.325
Calidad educativa dictaminada por el Consejo de Acreditación de Programas Educativos de humanidades (COAPEHUM)	76	93	17	82	80	5	1.04	.229

Fuente: EGSCOLLHI n = 34

En la tabla 15 se describen los índices de la escala general y subescalas del instrumento aplicado, así como los resultados de la distribución de los datos en la curva de normalidad obtenida con la prueba de Kolmogorov- Smirnov: la media más alta la obtuvo la variable calidad educativa dictaminada por los comités interinstitucionales de educación superior (CIEES) (84) con una $DE=6$ y calidad educativa dictaminada por el consejo de acreditación educativa de humanidades (COAPEHUM) (82) con una $DE=5$; en contraste con la media de satisfacción del estudiantes de licenciatura en Lingüística y Literatura Hispánica (45) con una $DE=12$. Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov indican que la distribución de los datos de las variables de satisfacción del estudiante y de la calidad educativa evaluada por organismos evaluadores externos obtuvieron una distribución normal ($\alpha < .050$). Con estos resultados se tomó la decisión de construir matrices de Pearson y realizar pruebas multivariadas paramétricas.

3.5 Matriz de Correlación de Pearson de las Variables de Estudio

El objetivo cinco, que consistió en identificar si existe relación entre la calidad educativa y la satisfacción del estudiante del Collhi, se obtuvo con la construcción de una matriz de correlación de Pearson. Los resultados en la tabla 18 muestran que no hay relación entre la calidad educativa dictaminada por los CIEES ($r=-.278$; $p=.088$) con la satisfacción de los estudiantes del Collhi, y si hubiera habido, la relación sería negativa; lo que deja ver que a mayor calidad educativa referida menor satisfacción del estudiante. Con respecto a la calidad educativa referida por el COAPEHUM, se observan que existe relación débil, positiva pero no significativa ($r=.319$; $p=.066$) en la satisfacción del estudiante con el proceso enseñanza aprendizaje; se encuentra relación débil, negativa pero significativa ($r=-.229$; $p=.031$) en la satisfacción del estudiante con su formación integral. Existe relación moderada, positiva y significativa entre las variables complemento del concepto de satisfacción del estudiante (subescalas del instrumento EGSCOLLHI).

Tabla 16

Matriz de correlación de Pearson de las variables de estudio

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Calidad Educativa CIEES	1.000											
Valor de p	.001											
2. Calidad educativa COAPEHUM	-.352*	1.000										
Valor de p	.041	.001										
3. Satisfacción general del estudiante	-.237	.031	1.000									
Valor de p	.178	.862	.001									
4. Proceso de aprendizaje-enseñanza	-.237	.319	.694**	1.000								
Valor de p	.176	.066	.000	.483**								
5. Servicios estudiantes	-.016	-.041	.789**	.483**	1.000							
Valor de p	.926	.818	.000	.004	.001							
6. Formación integral del estudiante	-.014	-.229	.633**	.299	.514**	1.000						
Valor de p	.937	.031	.000	.085	.002	.001						
7. Infraestructura física	-.274	.862	.758**	.311	.680**	.422*	1.000					
Valor de p	.117	.319	.000	.074	.000	.013	.001					
8. Responsabilidad del estudiante con sus aprendizajes	-.297	-.130	.546**	.206	.266	.334	.447**	1.000				
Valor de p	.088	.464	.001	.243	.128	.054	.008	.001				
9. Movilidad estudiantil	-.086	.006	.622**	.477**	.446**	.354*	.222	.187	1.000			
Valor de p	.630	.973	.000	.004	.008	.040	.207	.290	.001			
10. Tutorías académicas	-.283	-.083	.726**	.450**	.434*	.367*	.434*	.411*	.561**	1.000		
Valor de p	.105	.642	.000	.008	.010	.033	.010	.016	.001	.001		
11. Flexibilidad del Programa	-.128	.095	.528**	.510**	.366*	.205	.220	.298	.504**	.371*	1.000	
Valor de p	.470	.592	.001	.002	.033	.245	.212	.087	.002	.031	.001	
12. Logro del perfil de egreso	-.120	.062	.687**	.408*	.306	.412*	.484**	.438**	.330	.452**	.162	1.000
Valor de p	.500	.728	.000	.017	.078	.016	.004	.009	.057	.007	.360	.001

Fuente: EGSCOLLHI

n=34

** Correlación significativa .01.

* Correlación significativa .05.

3.6. Modelos de Regresión Lineal Simple

El objetivo seis menciona identificar si la calidad educativa predice la satisfacción del estudiantes del COLLHI, considerando para la calidad educativa las calificaciones emitidas por los organismos evaluadores externos de la educación superior como lo son los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y el Consejo para la Acreditación de Programas Educativos en Humanidades (COAPEHUM); para lograr este objetivo se construyen modelos de regresión lineal simples donde la calidad educativa dictaminada por los CIEES y COAPEHUM entran como variables independientes y la satisfacción del estudiantes como variable dependiente.

Tabla 17

Regresión lineal simple del efecto de la calidad educativa sobre la satisfacción del estudiante

Variabes	Suma de cuadrados	Df	Cuadrado medio	F. cal	Valor de p
Model 1	60.4	1	60.337	1.897	.178
Residual	1017.7	32	31.803		

Variabes independientes: Calidad educativa (CIEES).

Variable dependiente: Satisfacción del Estudiante del COLLHI

$R^2 = 2.6\%$

En la tabla 17 se aprecia el efecto de la calidad educativa sobre la satisfacción del estudiantes ($F_{1,32} = 1.897$; $p = .178$), efecto explicado por una modesta varianza de $R^2 = 2.6\%$. La calidad educativa afectó también la satisfacción de la variable infraestructura física ($F_{1,32} = 3.10$; $p = .88$; $R^2 = 6. \%$), finalmente influye en la satisfacción de la tutoría académica $F_{1,32} = 2.78$; $p = .105$; $R^2 = 5. \%$); sin embargo, en ninguno de los casos fue un efecto significativo.

Tabla 18

Regresión lineal simple del efecto de la calidad educativa sobre la satisfacción del estudiante

Variabes	B	Error estándar	t	Valor de p	Intervalo Límite I	Intervalo Límite S
Constante	88.298	3.533	24.995	.001	23.22	156.15
Satisfacción del estudiante	-.104	.076	-1.377	.178	-1.33	.26

Variable dependiente: Satisfacción del estudiante

En la tabla 18 no se observa el efecto de la calidad educativa sobre la satisfacción del estudiante del COLLHI ($t = -1.377$; $p = .178$).

Tabla 19

Regresión lineal simple del efecto de la calidad educativa sobre la satisfacción del estudiante

Variabes	Suma de cuadrados	Df	Cuadrado medio	F. cal	Valor de p
Model 1	655.5	1	655.48	3.627	.066
Residual	5782.9	32	180.72		

Variables independientes: Calidad educativa (COMLLHI).

Variable dependiente: Satisfacción del Estudiante del COLLHI

 $R^2 = 7.4\%$

En la tabla 19 se aprecia el efecto de la calidad educativa evaluada por el Consejo para la Acreditación de Programas Educativos en Humanidades (COAPEHUM) sobre la satisfacción del estudiante ($F_{1,32} = 3.627$; $p = .066$); sin embargo, el efecto no es significativo, mismo que es explicado por una varianza de $R^2 = 7.4\%$.

Tabla 20

Regresión lineal simple del efecto de la calidad educativa sobre la satisfacción del estudiante

VARIABLES	B	Error estándar	t	Valor de p	Intervalo Límite I	Intervalo Límite S
Constante	-31.505	40.7	-.775	.444	-114.33	51.32
Satisfacción del estudiante	.947	.497	1.905	.066	-.066	2.0

Variable dependiente: Satisfacción del estudiante

En la tabla 20 no se observa el efecto de la calidad educativa sobre la satisfacción del estudiante del COLLHI ($t= 1.905$; $p=.066$).

3.6 Discusión

Las evidencias del estudio “La Satisfacción del Estudiante del Collhi y la Calidad Educativa en el Modelo Universitario Minerva” (MUM), realizado en una muestra de 34 estudiantes de licenciatura, generación 2009 y 2010, del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica de la Facultad de Filosofía y Letras de la BUAP, tuvo como objetivo general identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Collhi con la calidad educativa del programa en el Modelo Universitario Minerva, y si la calidad educativa es predictora de la satisfacción; para lograrlo se alcanzaron seis objetivos.

Con relación al primer objetivo, el cual consistió en describir las características personales de los estudiantes participantes, se encontró que la edad de 20 a 24 años predomina con 92%. El género de mayor predominio fue el femenino con el 62%. El 94% de los estudiantes reportaron un estado civil soltero. El 74% no trabajan, lo que es congruente con el perfil de un estudiante universitario, reportado por la Asociación Nacional de Universidades e

Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2009). Por generación se obtuvo que el 53% de los estudiantes de la muestra ingresaron en el año 2010 y el 47% en el 2009. En cuanto a la fidelidad (identidad) institucional como característica de la muestra, el 74% de los estudiantes manifestó que no volvería a estudiar en el COLLHI y el 65% no lo recomendarían. Sin embargo, el 50% de la muestra manifestó sentirse parte de la BUAP; estos resultados no son congruentes con lo reportado por Bullón (2009, p. 119), en donde la identificación de los estudiantes con la universidad fue del 62,5 %. El porcentaje de la fidelidad (identidad) encontrado en este estudio, lleva a confirmar lo reportado por Garduño y Flores (2008) en su estudio realizado en estudiantes de escuelas normales del estado de Puebla en donde señalan que “la variable *satisfacción* es una determinante de la *fidelidad* de los estudiantes con la institución” (p. 10).

El segundo objetivo logrado, señala valorar la consistencia interna del instrumento aplicado para medir la satisfacción del estudiante del Collhi. La valoración se realizó con el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo una consistencia interna de la EGSCOLLHI de .954 para la escala general. Para las subescalas el alfa más alto se ubicó en .944 y el más bajo en .718; lo que confirma que es un instrumento confiable de acuerdo con Pollit y Hungler (2002, p. 395). Estos resultados son similares a lo reportado por Bullon (2007, p. 112); Romo et al. (2011, p. 1057).

El cumplimiento del objetivo tres, al describir el nivel de satisfacción de los estudiantes del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica con la EGSCOLLHI, reporta altos porcentajes de estar poco satisfechos con la calidad educativa del programa, como se observa en seis, de las 10 variables estudiadas:

1. *Proceso enseñanza aprendizaje*. Sólo el 23% refiere estar satisfecho, resultados similares a los de Torres y Ramírez (2009) que muestran insatisfacción con la calidad de los maestros; a diferencia de lo reportado por Valenzuela y Requena (2006), Salina et al. (S/F), Jiménez et al. (2011) y Hernández et al. (2010) quienes reportaron niveles altos de satisfacción.

2. *Servicios al estudiante*. Solo el 21% mostró satisfacción, dato similar a lo reportado por Hernández et al. (2010) en donde el 76% se encontró insatisfecho.

3. *Formación integral del estudiante*. Solo el 18% se encuentra en el nivel de satisfecho; resultado diferente a lo reportado por Romo et al. (2011) que refieren una satisfacción más alta.

4. *Infraestructura física*. Solo se encontró satisfecho el 22%, resultados similares con Duboscq y Cardini (2012), Valenzuela y Requena (2006) y Romo et al. (2011), quienes reportaron baja satisfacción; pero diferente a Jiménez et al. (2011) quienes reportaron el 41% de satisfacción con la infraestructura.

5. *Responsabilidad con sus aprendizajes*. El 68% mencionó estar satisfecho.

6. *Movilidad estudiantil*. Solo el 18% dijo estar satisfecho.

7. *Tutoría académica*. El 44% se encuentra satisfecho, lo que no corresponde a lo reportado por Jiménez et al. (2011) y Salina et al. (s.f) que reportaron niveles más altos de satisfacción.

8. *Flexibilidad del programa*. El 19% se encuentra satisfecho; diferente a lo reportado por Romo et al. (2011) que refirieron satisfacción más alta y por Hernández et al. (2010) quienes reportaron 49% de satisfacción.

9. *Perfil de egreso*. Reportó el 51% de satisfacción.

10. *Satisfacción general que tienen del Collhi*. Los estudiantes reportaron un nivel muy bajo de satisfacción del 14%, ya que el 86% manifestó estar poco satisfecho a muy insatisfecho con el Collhi, lo que indica un alto nivel de insatisfacción con la calidad educativa de su licenciatura. Situación similar con los hallazgos de investigadores como Valenzuela y Requena (2006) y Alves y Raposo (2004); pero diferente a los hallazgos de investigadores como Jiménez et al. (2011), quienes reportaron un promedio general de satisfacción por arriba del 58% para los programa evaluados por los CIEES y al de Romo et al. (2011), quienes reportaron un índice de satisfacción general del 94% de los estudiantes del programa de Letras Españolas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH).

Para el logro del cuarto objetivo, que propone transformar los datos de la ESGCOLLHI a índices del 0 al 100 para describirlos y evaluar la distribución de los datos en la curva de Gauss, con los primeros resultados se validaron los resultados del objetivo tres, en cuanto a niveles de satisfacción descritos. La transformación a índices indica que a mayor puntuación mayor satisfacción del estudiante con la calidad educativa. Sin embargo, en este estudio no se encontraron puntuaciones altas, a excepción de las variables *responsabilidad con sus aprendizajes* con una media de 67 (DE=14) y *el logro del perfil de egreso* con una media de 57 (DE=17).

En general, las medias de las subescalas no fueron mayor a 50, como se encontró en la movilidad estudiantil 31 (DE= 24) y flexibilidad del programa 31 (DE= 24); estos resultado no son consistentes con lo reportado por Romo et al. (2011) y por Hernández et al. (2010) quienes encontraron satisfacción más alta. Los resultados del estudio no son congruentes con las aspiraciones de la Gran Visión de la actual rectoría, ni con los objetivos de Plan de Desarrollo

Institucional gestión 2013-2017, tampoco hay consistencia con los objetivos del Programa Nacional de Educación, ni con los objetivos de las Conferencias de Educación Superior de la UNESCO (1995, 2005). Ni tampoco con lo que se esperaría de un programa educativo evaluado por los CIEES en el nivel 1 y acreditado por COAPEHUM.

Las medias de la variable calidad educativa dictaminada por los Comités Interinstitucionales de Educación Superior (CIEES) 84 con una (DE=6) y calidad educativa dictaminada por el Consejo de Acreditación de Programas Educativos de Humanidades (COAPEHUM) de 82 (DE=5), son congruentes con los dictámenes del nivel 1 de los CIEES y la calificación del COAPEHUM para acreditar o reacreditar un programa educativo. La distribución de los datos en la curva de Gauss fue normal con un valor de $p < .050$, por lo que se aplicaron estadígrafos bivariados y multivariados paramétricos.

Con los hallazgos del objetivo cinco, que consiste en identificar la relación que existe entre la satisfacción de los estudiantes del Collhi con la calidad educativa del programa, se observa que no hubo relación entre la calidad educativa dictaminada por los CIEES ($r = -.278$; $p = .088$) con la satisfacción de los estudiantes del Collhi; y se muestra que si hubiera habido, ésta sería negativa; lo que deja ver que a mayor calidad educativa menor satisfacción del estudiante.

La calidad educativa referida por el COAPEHUM muestra relación débil, positiva pero no significativa ($r = .319$; $p = .066$) en la satisfacción del estudiante con el proceso enseñanza aprendizaje; se encuentra relación débil, negativa pero significativa ($r = -.229$; $p = .031$) en la satisfacción del estudiante con la formación integral. Resultados que no son congruentes con investigaciones como las de Vergara y Quezada (2011), Fernández et al. (2007) y Romo et al.

(2011) quienes refirieron que la calidad educativa mostró correlaciones significativas con la satisfacción del estudiante.

Por último, las evidencias encontradas con el objetivo seis, que propone identificar si la calidad educativa predice la satisfacción del estudiantes del Collhi, considerando que la calidad educativa se refiere a las calificaciones emitidas por los organismos evaluadores externos de la educación superior como son los CIEES y el COAPEHUM; se encontró que la calidad educativa de los CIEES es predictora de la satisfacción del estudiantes ($F_{1, 32} = 1.897$; $p = .178$; $R^2 = 2.6\%$), la infraestructura física ($F_{1, 32} = 3.10$; $p = .88$; $R^2 = 6\%$) y la tutoría académica ($F_{1, 32} = 2.78$; $p = .105$; $R^2 = 5\%$); sin embargo, en ninguno de los casos la predicción fue significativa.

La calidad educativa del COAPEHUM, es una variable predictora de la satisfacción del estudiante ($F_{1, 32} = 3.627$; $p = .066$; $R^2 = 7.4\%$); sin embargo, la predicción no fue significativa. Los resultados no son compatibles con lo reportado por Garduño y Flores (2008), quienes reportaron que la calidad educativa predice la satisfacción del estudiante en escuelas normales del estado de Puebla.

3.7 Conclusión

La contribución científica del presente estudio, realizado con estudiantes universitarios del área de Ciencias Sociales y humanidades, específicamente en estudiantes de licenciatura del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica, confirman algunas de las relaciones entre la calidad educativa y la satisfacción del estudiante.

El perfil del estudiante universitario que registra la ANUIES (2009), respalda al perfil de los estudiantes universitarios del Collhi, dentro de las características de la muestra de estudio.

Se confirma que en los estudios de licenciatura predomina el sexo femenino.

El instrumento Escala General de Satisfacción del Estudiante del Colegio de Lingüística y Literatura Hispánica (EGSCOLLHI), obtuvo consistencia interna de .994, lo que la hace aceptable según Polit & Hungler (2002).

En la fidelidad que los estudiantes tienen con el Colegio y con la BUAP, solo el 36% manifestó tener fidelidad con el Collhi y el 50% con la BUAP. Lo que confirma que la satisfacción es una determinante de la fidelidad de los estudiantes con la institución.

Las medias de las puntuaciones de la satisfacción del estudiante en general fueron muy bajas, lo que sugiere el diseño de intervenciones que incrementen sus puntuaciones en las variables estudiadas, hasta lograr un nivel de satisfacción del estudiante del Collhi, congruente con la calidad educativa de un programa ubicado en el nivel 1 por los CIEES y acreditado por COHAPEUM.

Existen relaciones débiles y moderadas, pero no significativas, entre la calidad educativa y la satisfacción del estudiante del Collhi.

La calidad educativa del Collhi, tanto la dictaminada por los CIEES como la del COHAPEUM, obtuvieron calificaciones que pudieran ser predictivas de la satisfacción del estudiante del Collhi; sin embargo, no fueron significativas. Por lo que se concluye que la calidad educativa del programa no predice la satisfacción del estudiante del Collhi.

3.8 Recomendaciones

Realizar la réplica de este estudio en toda la población de estudiantes del Collhi que están por egresar dentro del MUM, para ver si arroja resultados similares o diferentes, que permitan tener una información más precisa para la toma de decisiones en la mejora de la calidad educativa del programa y para elevar el nivel de satisfacción del estudiante.

Realizar también réplicas en diferentes unidades académicas de la BUAP, para identificar factores de riesgo de insatisfacción en los estudiantes, y con ello, tomar las mejores decisiones que propicien de forma más específica las condiciones para la formación integral y pertinente del estudiante, en un ambiente donde se perciba la calidad educativa; lo que aseguraría a los PE de la BUAP, mantenerse en el nivel I de los CIEES y en los programas acreditados por COPAES.

Además, al mejorar los niveles de satisfacción del estudiante, se alcanzaría el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y un mejor índice de eficiencia terminal, objetivos principales dentro del Plan de Desarrollo (2012-2016) de la FFyL y del PDI (2013-2017) de la BUAP.

Referencias

- Alonso Rodríguez, N., Fraga Guerra, E. y González Martínez, A. (2009) Análisis de indicadores del grado de satisfacción estudiantil con la formación que reciben en las universidades cubanas. Recuperado de:
<http://revistas.mes.edu.cu/greenstone/collect/repo/import/repo/20110203/1609480809504.pdf>
- Alves, H. y Raposo, M. (2004) La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y no Lucrativo*, vol. 1, no 1, 73-88. Recuperado de:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1418918>
- ANUIES (2012) Inclusión con responsabilidad social. Una nueva generación de políticas de educación superior. Recuperado de:
http://www.ses.unam.mx/curso2012/pdf/ANUIES_inclusion.pdf
- Arguelles, Fajardo y Aké (2010) Estudio transeccional de la satisfacción del estudiante como propuesta de innovación educativa. Universidad Autónoma de Campeche. Recuperado de:
<http://revistas.mes.edu.cu/greenstone/collect/repo/import/repo/20100318/978959161164202027.pdf>

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. (Abril 2014). Plan de Desarrollo Institucional Gestión. *Gaceta Universidad BUAP*. 2013-2017. No. 178, Año XXXIII. Órgano Oficial de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Plan de Desarrollo Institucional 2009-2013.
Recuperado de: http://www.transparencia.buap.mx/unidad/iii/PDI%202009_2013.pdf

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Facultad de Filosofía y Letras. Plan de Desarrollo 2012-2016. Recuperado de: <http://www.filosofia.buap.mx/>

Benemérita Universidad autónoma de Puebla (2009). *Fundamentos Modelo Universitario Minerva*. (2da. ed.). México: BUAP.

Blanco Guillermet, Ricardo J. y Blanco Peck, Richard. (2007). La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. *Cuaderno de Investigación en la Educación*. Núm., 121-136. Recuperado de: <http://cie.uprrp.edu/cuaderno/ediciones/22/07.html>

Bullón Villaizán, S.R. (2007) *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. (Tesis publicada, Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Ciencias y Letras Humanas). Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%C3%93N_VALLAIZ%C3%81N_SAHU_SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1

Burns, N, & Grove, S. K, (2004). *Investigación en Enfermería*, 3ª ed. Madrid: Editorial Saunders Elsevier.

Carbajal Hinojos, L.A. (2007) *Calidad del servicio en la educación superior*. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/otro/calidad-de-servicio-en-la-educacion-superior.htm>

Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. (CIDAC). *Encuesta de competencias profesionales 2014*. México. Recuperado de:
http://cidac.org/esp/uploads/1/encuesta_competencias_profesionales_270214.pdf

De la Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M. y Reyes Riquelme, M.J. (2010) *Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de Ingeniería de la universidad de Talca*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 18 No. 3, 350-363. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77218814009>

Díaz Barriga. A., Barrón Tirado, C. y Díaz Barriga, F. (2008). *Impacto de la evaluación en la educación superior mexicana*. Un estudio en las universidades públicas estatales. México: UNAM, ANUIES, Plaza y Valdés.

Domínguez, J.I. (2005) *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/mesacliente.htm#mas-autor>

Duboscq y Cardini (2012) Estudio de satisfacción de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación en la Facultad de Ciencias Sociales de la U.B.A. (Tesina de licenciatura, Universidad de Buenos aires). Recuperado de:

[tp://newpagecomunicacion.sociales.uba.ar/files/2013/02/Cardini-Dubosq.pdf](http://newpagecomunicacion.sociales.uba.ar/files/2013/02/Cardini-Dubosq.pdf)

Fernández Rico, J.E., Fernández Fernández, S., Alvarez Suárez, A. y Martinez Camblor, P. (2007). Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria. *RELIEVE*, v. 13, n. 2, p. 203-214. Recuperado de:

http://www.uv.es/RELIEVE/v13n2/RELIEVEv13n2_4.htm

Garduño y Flores (2008) estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de puebla. Recuperado de:

<http://basica.sep.gob.mx/dgdgie/cva/sitio/pdf/fomInv/rese/2004/35estudiodelasatisfaccion.pdf>

de la Garza Aguilar, J. (2013). La evaluación de programas educativos del nivel superior en México. *Avances y perspectivas Perfiles Educativos*, vol. XXXV, pp. 33-45. Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13229960004>

Gento y Vivas (2003), El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, Vol. 12, No. 2/2003
Recuperado de: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf

Gento Palacios, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla, S.A.

González Rogel, E. (2007). Propuesta de evaluación de la calidad educativa. (Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional. México).

Hazas, Gil (2014). Página de apuntes del Dr. Gil Hazas. *Índice de calidad total*. Recuperado de: <http://gilhazas.webs.com/calidadtotal.htm>

Hernández Velázquez, C.A., Lara García, B., Ortega Medellín, M. P., Martínez González, M.G. y Avelino Rubio, I. (2010). Evaluación de la satisfacción Académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*, 15. Octubre-diciembre. Recuperado de: http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/15/015_Hernandez.pdf

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

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*, (6ta. ed.) Editorial Prentice

Hall México. Recuperado de:

http://books.google.com.mx/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=American%20Society%20for%20Quality%20&f=false

López, V. (21 de febrero de 2014). Carecen profesionistas de perfil de competencia. *Diario*

Milenio, Recuperado de: http://www.milenio.com/region/Carecen-profesionistas-perfil-competencia_0_249575044.html

Mejías. A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción

Estudiantil en Educación Superior. Recuperado de:

http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf

Moheno Padrón, M.G. (2010). Evaluación de la educación calidad educativa mediante algunos

mecanismos de evaluación: las experiencias de la buap. Recuperado de:

http://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/EVALUACION/R1819_Moheno.pdf

Pfizer (2014).Evolución Histórica. Recuperado de: <https://www.fundacionpfizer.org/evolucion>

histórica.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Gobierno de la República. Recuperado de:

<http://pnd.gob.mx/>

Pollit, D.F. y Hungler, B.P. (2002). *Investigación científica en ciencias de la salud* (6a ed.),

México: McGraw-Hill Interamericana.

Quintero Gómez, N. (7 de febrero de 2013). Ceneval reprueba a 50% de egresados. *El*

Universal. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/notas/901051.html>

Rodríguez Espinar, S. (s/f). La calidad en la enseñanza universitaria. Recuperado de:

<http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02->

[articulos/monografico/rodriguez_espinar.htm](http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/monografico/rodriguez_espinar.htm)

Romo González, J.R., Mendoza Meraz, G. y Flores Kastanis E (2011). Relaciones

conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, evaluadas con

ecuaciones estructurales: El caso de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad

Autónoma de Chihuahua. Recuperado de:

http://cie.uach.mx/cd/docs/area_04/a4p11.pdf

Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J.A. y Martínez Cambor, P. (s/f) Satisfacción del

estudiante con el profesor en la UAM Agronomía y Ciencias de la UAT. Recuperado

de: [www.yumpu.com/es/document/view/13236222/satisfaccion-del-estudiante-con-el-](http://www.yumpu.com/es/document/view/13236222/satisfaccion-del-estudiante-con-el)

[profesor-en-la-uam-agronomia-y-](http://www.yumpu.com/es/document/view/13236222/satisfaccion-del-estudiante-con-el-profesor-en-la-uam-agronomia-y-)

Sánchez Posadas, H. F. (2013). *Buenas prácticas de los CIEES*. Ponencia presentada en la X Asamblea General de la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación superior (RIACES). Recuperado de:
http://www.copaes.org.mx/FINAL/docs/x_asamblea_riaces/8-MC_H%C3%A9ctor_Fernando_S%C3%A1nchez_Posadas_CIEES_M%C3%A9xico.pdf

Segura Lazcano, G. A. (1998). Modelo de desarrollo institucional a través de la calidad académica. *La Universidad Mexicana en el Umbral del siglo XXI, Visiones y Proyecciones*. Serie Ensayos, Premio ANUIES 1997. Colección: Biblioteca de la educación Superior. México. ANUIES. Recuperado de: http://www-ld.anui.es.mx/servicios/p_anui.es/publicaciones/libros/lib7/105.htm

Torres-Gastelú, C. A. y Ramírez Díaz, J.M. (2009). El estudio de la satisfacción de alumnos apoyado en Open Calc. Recuperado de:
http://www.researchgate.net/publication/236981234_El_estudio_de_la_satisfaccin_de_alumnos_apoyado_en_Open_Calc

Udaondo Durán, M. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

UNESCO (2009). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf

UNESCO (2000). Foro Mundial sobre la Educación Dakar. Recuperado de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001211/121117s.pdf>

UNESCO (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. Recuperado el 20 de marzo de 2014 de:

http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm

UNESCO (1995). Documento de política para el cambio y el desarrollo en la educación superior. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/pdf/24_235_s.pdf

Valenzuela y Requena (2006). Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad. Tesina de licenciatura. Recuperada de:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fev161g/doc/fev161g.pdf>

Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13 (1), 108-122. Recuperada de: <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>

Vidal Uribe, R. (noviembre, 2013). *Cómo mejorar los programas de educación superior con el apoyo de los EGEL y los EXDIAL*. Ponencia presentada en la X Asamblea General de la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES). Recuperado de:
http://www.copaes.org.mx/FINAL/docs/x_asamblea_riaces/3Mtro_Rafael_Vidal_Uribe_CENEVAL_M%C3%A9xico.pdf

Woodhouse, D. (2001). Calidad e internacionalización en la educación superior. *Calidad y aseguramiento de la calidad*. (pp. 37-54). Colección: Biblioteca de la educación superior. Serie: Investigaciones. México: ANUIES.

Yzaguirre Peralta, L.E. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000 en México. *REICE Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol. 3, No. 1. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55130141.pdf>

Zabalza, M.A. (2009). *Competencias docentes del profesorado universitario*. Calidad y desarrollo profesional. (2ª ed.) España: Narcea

Zas Ros, B. (2011). *Experiencias en psicología hospitalaria*. Recuperado de:
alfepsi.org/.../barbara-zas-ros-experiencias-en-psicologia-hospitalaria.doc

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Filosofía y Letras
Licenciatura en Lingüística y Literatura Hispánica

Apéndice "A"

Cédula de Datos Generales del Estudiante del Colegio de Lingüística y
Literatura Hispánica 2014 (**DAGCOLLHI**).

(Velasco), (2014).

Instrucciones

Por favor, te solicito que contestes con sinceridad y objetividad las siguientes preguntas. No dejes alguna pregunta sin contestar.

Marca con una X el cuadro de la respuesta correcta y escribe sobre la línea tu respuesta a la pregunta:

1. Edad _____ 2. Sexo: 1) Femenino 2) Masculino

3. Año de Ingreso a la licenciatura de Lingüística y Literatura Hispánica

4. Estado civil 1) Soltero 2) Casado

5. ¿Trabajas? 1) Si 2) No

6. ¿Te inscribirías de nuevo al COLLHI 1) Si 2) No

7. ¿Recomendarías al COLLHI? 1) Si 2) No

8 ¿Te sientes parte de la BUAP? 1) Si 2) No

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Filosofía y Letras
Licenciatura en Lingüística y Literatura Hispánica

Apéndice "B"

Escala General de Satisfacción del Estudiantes del Colegio de Lingüística y
Literatura Hispánica (**EGSCOLLHI**)

Instrucciones:

La escala EGSCOLLHI tiene el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes del colegio de Lingüística y Literatura Hispánica en relación con la calidad de la educación que reciben. La participación es voluntaria, la información obtenida será anónima y útil para la toma de decisiones en la mejora continua de la calidad educativa.

Por lo que te pido que contestes con sinceridad y objetividad, no dejes alguna pregunta sin contestar.

El patrón de respuestas es: 1= Muy insatisfecho; 2= Insatisfecho; 3= Poco Satisfecho, 4= satisfecho; 5= Muy satisfecho

Proceso Enseñanza-Aprendizaje		Opciones de respuesta				
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		1	2	3	4	5
1	El dominio de contenidos de la asignatura que tienen los profesores.					
2	La calidad de los profesores.					
3	Las metodologías y estrategias de enseñanza utilizadas en las clases (exposiciones, debates, investigaciones, etc.)					
4	El uso de las nuevas tecnologías en la enseñanza (PowerPoint, vídeos, etc.)					
5	Las formas de evaluar los conocimientos adquiridos en las asignaturas (trabajos, ensayos, exposiciones, exámenes etc.)					
6	La asesoría académica recibida de los profesores cuando la has solicitado					
7	La coherencia entre lo enseñado en diferentes asignaturas para lograr el perfil de egreso.					
8	La comunicación profesor-estudiante en el aula					
9	La formación de valores en el aula					
10	La relación entre lo visto en clase y su aplicación y utilidad en la vida diaria.					
11	Las actividades prácticas como complemento del contenido teórico de las asignaturas.					
12	La coherencia del plan de estudios con las demandas actuales de la profesión					
13	Suficientes conocimientos adquiridos para ejercer la profesión					

Servicios al Estudiante		Opciones de respuesta				
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		1	2	3	4	5
14	La organización de cursos, talleres y seminarios complementarios a tu formación.					
15	Programa universitario de Ingles.					
16	La atención en la biblioteca (buen trato, rapidez, etc.)					

17	La actualización de acerbos y revistas especializadas.					
18	La disponibilidad de materiales de consulta en la biblioteca (libros, revistas, etc.)					
19	La disponibilidad de computadoras e internet para realizar trabajos académicos.					
20	El acceso a becas para estudiar o para realizar estancias en otras universidades nacionales e internacionales.					
21	El servicio de cafetería (buen trato, higiene, alimentación balanceada, etc.)					
22	El servicio médico					
23	El servicio social					
24	La información académica rápida y oportuna					
25	La vinculación con los futuros centros de trabajo					
26	La atención de directivos a tus necesidades académicas (información, dudas, propuestas, solución de problemas).					
27	La atención del personal administrativo (trámites, solicitud de documentos, etc.)					

Formación Integral del Estudiante		Opciones de respuesta				
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
28	La diversidad de actividades culturales (CCU-BUAP)					
29	Los espacios para apreciar el arte (CCU-BUAP)					
30	Actividades de recreación.					
31	Los espacios para realizar deporte (Ciudad universitaria, gimnasio, etc.)					
32	Desarrollo de talento universitario					

Infraestructura Física		Opciones de respuesta				
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
33	Salones (iluminación, ventilación, mobiliario, limpieza, amplitud, aislamiento de los ruidos, etc.)					
34	Laboratorio de cómputo (equipo suficiente, actualizado y en buenas condiciones).					
35	Baños (estado y equipamiento).					
36	Biblioteca (instalaciones amplias, cómodas, funcionales, en buen estado, etc.)					
37	Auditorio (instalaciones amplias, cómodas, funcionales, en buen estado, etc.)					
38	Cafetería (comodidad, limpieza, y precios de los alimentos etc.)					
39	Espacios para el estudio (cómodos y adecuados para estudiar)					
40	Espacios para el descanso (bancas, jardines)					
41	La calidad de los edificios que componen el colegio					
42	Seguridad en el colegio (vigilancia)					

Responsabilidad del Estudiante con sus Aprendizajes		Opciones de respuesta				
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
43	El tiempo disponible que dedicas a estudiar para cumplir con las exigencias académicas de las asignaturas.					
44	Tu iniciativa y responsabilidad para cumplir con las tareas asignadas.					
45	El compromiso en el cumplimiento de tus responsabilidades que tienes como estudiante (asistencia, puntualidad, participación, etc.)					
46	Tu compromiso para trabajar en equipo.					

47	Tu interés por la gestión de tu propio aprendizaje					
48	Responsabilidad con tu aprendizaje a lo largo de la vida					

Movilidad del Estudiante		Opciones de respuesta				
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
49	La información oportuna de los programas de intercambio y movilidad estudiantil nacional e internacional.					
50	Las facilidades para realizar intercambio y estancias académicas o de investigación en otras universidades.					
51	La orientación sobre los recursos (económicos) disponibles para cursar semestres o estancias de verano científico en otra universidad.					
52	La información y orientación sobre las convocatorias de jóvenes investigadores que promueve la Vicerrectoría de Investigación y Estudios de Posgrado (VIEP), Academia Mexicana de las Ciencias, Programa de verano científico del Pacífico.					

Tutoría Académica		Opciones de respuesta				
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
53	Los horarios de tutoría					
54	Las relaciones humanas tutor-estudiante					
55	El interés que muestra el tutor para asesorarte					
56	Disponibilidad de tiempo para las tutorías por parte del tutor.					
57	El beneficio obtenido del programa de tutorías para tu formación integral y pertinente.					

Flexibilidad del programa		Opciones de respuesta				
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
58	La programación de las asignaturas es flexible con horarios de acuerdo con tus necesidades.					
59	La oferta de materias es de acuerdo con tus necesidades de aprendizaje y conforme va tu trayectoria académica.					
60	Poder elegir con qué profesor tomar las materias.					

Logro de los Atributos del Perfil de Egreso		Opciones de respuesta				
Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
61	Tu comunicación verbal (explicar un tema, usar vocabulario propio de la disciplina).					
62	Tu comunicación asertiva (buena redacción, saber escuchar, etc.)					
63	El uso de nuevas tecnologías de información y comunicación.					
64	Tus habilidades de investigación (en la planeación y elaboración de proyectos de investigación)					
65	Dominar una segunda lengua (inglés)					
66	Trabajo en equipo (interdependiente y colaborativo)					
67	Tu creatividad en la solución de problemas					
68	El uso de software relacionado con tu carrera (transcripción, grabación, video, etc.)					
69	El desarrollo de habilidades reflexivas, de análisis, de crítica y de síntesis					

70	El desarrollo de habilidades de comprensión, argumentación y elaboración del discurso.					
71	El desarrollo de habilidades en la docencia, el diseño, la planeación, la ejecución y la evaluación de cursos escolares relativos a la enseñanza del lenguaje, la literatura y la comunicación.					
	Indica tu nivel de satisfacción con respecto a:	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
72	Por favor, dime tu satisfacción general del Collhi					