

*XIV Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia  
e Investigación en Ciencias Económico Administrativas  
León, Guanajuato, septiembre 7, 8 y 9 de 2011*

*TEMA CENTRAL: FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DOCENTE*

- *Temática:* Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la vinculación

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE COAHUILA  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA**

*“DIAGNOSTICO DE LA PERCEPCION DEL ESTUDIANTE SOBRE LA  
SATISFACCION CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA (PLAN DE  
ESTUDIOS) Y LA PRÁCTICA DOCENTE”*

**Caso: Facultad de Administración y Contaduría**

Autora

**CLARA PATRICIA BUENTELLO MARTINEZ**

Coautores

**Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar**

**Alumna:**

**Mayra Alejandra Dávila Segovia**

.....

TEL 878 78 25665 Fax 878 78 20307

Correo Electrónico clara\_buentello@hotmail.com

Ave. 16 de Septiembre No. 214 Col. Las Fuentes

Atención: a MPL. Clara Patricia Buentello Martínez.

## INDICE

<b>Resumen.....</b>	<b>3</b>
<b>1.Descripción del Problema.....</b>	<b>4</b>
1.1 Justificación.....	5
1.2 Delimitación del Estudio.....	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
<b>2 Fundamentación Teórica.....</b>	<b>6</b>
2.1 Marco teórico.....	12
2.2 Hipótesis.....	14
<b>3 Metodología .....</b>	<b>14</b>
3.1 Tipo de Investigación.....	14
3.2 Población y Muestra de Estudio.....	14
3.3 Diseño de Investigación.....	15
3.4 Diseño de Instrumento.....	15
3.5 Procedimientos de Recolección de Información.....	16
3.6 Análisis de los Datos.....	16
<b>4 Resultados.....</b>	<b>18</b>
<b>5 Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>23</b>
<b>6 Referencias.....</b>	<b>26</b>
<b>7 Anexos.....</b>	<b>27</b>

## **Resumen**

El servicio educativo se ha convertido en un campo cada vez más competitivo con grandes cambios, revisiones de los planes de estudios y requisitos. Es por esto que la Facultad de Administración y Contaduría de Piedras Negras se ha visto en la necesidad de una constante innovación y actualización de sus procesos, por lo mismo se considera importante contar con una herramienta que le permita medir la satisfacción de los estudiantes, cuyos resultados auxiliaran al momento de introducir nuevos cambios, desafíos e inclusive detectar posibles oportunidades educativas.

La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de usuarios de la institución es fundamental para alcanzar su satisfacción. En este caso se entiende como satisfacción escolar la coincidencia entre la percepción que el alumnado tiene del contexto educativo y la importancia que este le da a cada aspecto, (Aron, AM; y Milicic, N., 1999, p.26).

La satisfacción fue medida a través de un instrumento que permitió recabar información de algunos estudiantes que se encuentran cursando actualmente el 9º semestre de las carreras de L.A.E. y L.C. para conocer su grado de satisfacción con respecto a la calidad de sus estudios y la práctica docente que a la fecha ha recibido, cuyos resultados permitieron sugerir mejoras.

El propósito central de este proyecto es investigar la naturaleza y determinantes de la satisfacción e insatisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración y Contaduría de Piedras Negras, Coahuila con los servicios proporcionados por su institución y con la calidad de la enseñanza de la misma.

Los resultados de este diagnóstico, contar con información para atender las áreas de oportunidad

Palabras clave: Diagnóstico, satisfacción, percepción, práctica docente, servicio, calidad, enseñanza, estudiantes.

## **1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

De acuerdo con Gento (1996), el primer ámbito que justifica un proyecto de calidad en cualquier organización es, precisamente, la satisfacción de los clientes.

La razón de ser de toda empresa o institución es la oferta de productos o servicios que satisfagan las necesidades de quienes los adquieren o reciben; conformarse con menos sería, sencillamente, un fraude o una mala inversión.

Sugiere que con el propósito de poder determinar las posibilidades y grado de satisfacción de las necesidades de los clientes, será preciso establecer algún sistema de comunicación de los mismos con la institución: empleados, recursos, sistemas, servicios. De este modo se pueden detectar las necesidades que requieren atención (teniendo en cuenta sus intereses más destacados), el nivel de satisfacción que de hecho se consigue de las mismas, y las expectativas sobre futuras posibles necesidades de tales clientes.

La comunicación con los clientes resulta especialmente importante en el ámbito de los servicios - como el servicio educativo-, debido a que estos poseen una serie de características propias. Ante esta situación, la medición de los niveles de satisfacción proporciona información valiosa acerca de cuan útil es el servicio educativo para el cliente y cuan satisfecho se encuentra con el mismo.

El propósito central de este proyecto es investigar la naturaleza y determinantes de la satisfacción e insatisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración y Contaduría de Piedras Negras, Coahuila con los servicios proporcionados por su institución y con la calidad de la enseñanza de la misma.

Para ello será necesario identificar, justificar y definir las variables empíricas y estudiar sus relaciones, con el fin de aproximarnos a una mejor comprensión y definición de lo que se entiende por satisfacción.

Es importante aclarar que con este estudio no sólo pretende obtener, analizar y reportar la visión global de la experiencia de satisfacción o insatisfacción del estudiante en su institución, pues no se trata de un mero proceso evaluativo. Se pretende determinar cuáles variables son de mayor importancia para el estudiante y sobre todo cuales aspectos considera deben ser mejorados.

Las medidas necesarias para realizar ésta investigación incluyen las expectativas y las percepciones del desempeño que atribuyen los estudiantes a cada una de las dimensiones y aspectos de la vida escolar.

## **1.1 Justificación**

El servicio educativo se ha convertido en un campo cada vez más competitivo con grandes cambios, revisiones de los planes de estudios y requisitos. Es por esto que la Facultad de Administración y Contaduría de Piedras Negras se ha visto en la necesidad de una constante innovación y actualización de sus procesos, por lo tanto, la aplicación de un cuestionario relativo a la satisfacción escolar, se utiliza como herramienta para lograr la medición y análisis de la situación de los estudiantes en relación con el servicio educativo que reciben y de esta manera poder establecer mejoras.

Se busca que a través de esta investigación se establezca el nivel de satisfacción percibido por los estudiantes de la facultad de administración y contaduría de Piedras .Negras., con el propósito de que se pueda llevar a cabo un óptimo desarrollo. La satisfacción de los estudiantes va de la mano con un mejor clima escolar, menos conflictos, menor ausentismo; en una palabra, que todos y cada uno de los que forman parte de la institución trabajen más a gusto y pongan lo mejor de sí en todas las tareas que realicen.

## **1.2 Delimitación**

El estudio se realizó en el período semestral Agosto – Diciembre del 2010, El área física, la facultad de administración y contaduría de la UA de C, en Piedras Negras.

En cuanto a los sujetos de investigación: Estudiantes de la Facultad que cursan alrededor del 90 % de sus estudios correspondientes a su la carrera.

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar un diagnóstico para conocer el grado de satisfacción con respecto a la calidad de los estudios y la práctica docente, de la Facultad de Administración y Contaduría de Piedras Negras cuyos resultados permitan sugerir los cambios pertinentes.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Seleccionar el instrumento que se utilizara para medir la percepción de los estudiantes.
- Aplicar el instrumento para identificar la percepción del estudiante en relación a la práctica docente.
- Detectar las áreas de oportunidad para implementar mejoras

## **2. Fundamentación Teórica**

### Naturaleza de la práctica de enseñanza

Plantearse el análisis de la práctica de la enseñanza tiene sentido ahora a efectos de entender qué tipo de diseño permite a quienes operan en ella. G. Sacristán (1992), considera que la práctica docente se caracteriza por lo siguiente:

- Es una actividad predefinida

El profesor no trabaja en el vacío, sino dentro de organizaciones que regulan las prácticas: condiciones de la escolarización, la regulación del currículum realizada fuera de las aulas y la flexibilidad para desarrollar el puesto de trabajo de los docentes.

El diseño desde el punto de vista de los profesores, debe estar enmarcado en tales condicionamientos. Los condicionamientos y los controles no evitan la responsabilidad individual de cada docente. Los profesores tienen que tomar importantes decisiones didácticas sobre cómo rellenar el tiempo escolar con actividades para convertir cualquier determinación previa sobre el currículum en experiencia de aprendizaje de los alumnos.

- Es un proceso indeterminado

La educación, la enseñanza y el currículum son procesos de naturaleza social que no se pueden prever del todo antes de ser realizados. De aquí que cualquier diseño deba ser abierto y flexible. Este carácter indeterminado obliga a clarificar las ideas y pretensiones de las que se parte para tratar de mantener la coherencia desde que se plantea una meta hasta las prácticas que se realizan. Es compleja y no admite muchas simplificaciones.

Una práctica docente así entendida requiere que su diseño sea una propuesta tentativa, singular para un contexto, para unos alumnos, apoyado en principios interpretables y abiertos. El diseño de la práctica no es algo abstracto, sino que tiene unos actores determinados y se desenvuelve en unas circunstancias muy concretas. La incertidumbre como forma de pensar no significa improvisación, sino que incorpora la condición artística como elemento que une las ideas, los principios generales y los contenidos educativos con la realidad práctica.

### Clima Social Escolar

Puede ser entendido según Rodríguez (2004) como “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos”.

A su vez, para el clima social escolar se refiere a la percepción que los individuos tienen de los distintos aspectos del ambiente en el cual se desarrollan sus actividades habituales, (Arón y Milicic, 1999, p.32),

Se establece que son los diferentes actores quienes le otorgan un significado características psicosociales mencionadas, las cuales representan el contexto en el cual se desarrollan las relaciones sociales. Por lo tanto, el clima social de una institución educativa corresponde a la “percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que establecen en el contexto escolar (a nivel de aula o de centro) y el contexto o marco en el cual estas interacciones se dan” (Cornejo y Redondo, 2001 pág.6).

Por otro lado, se debe plantear que el clima social escolar “puede ser estudiado desde una mirada centrada en la institución escolar (clima organizativo o de centro) o centrada en los procesos que ocurren en algún «microespacio» al interior de la institución, especialmente la sala de clases (clima de aula), o desde ambas” (Cornejo y Redondo, 2001).

Estos autores manejan que si el clima social escolar se define a través de las “percepciones de los sujetos, es posible estudiarlo desde las percepciones que tienen los distintos actores educativos: alumnos, profesores, paradocentes o apoderados.”

Los climas escolares se describen de la siguiente forma:

- Climas nutritivos: son aquellos que generan climas en que la convivencia social es más positiva, en que las personas sienten que es más agradable participar, en que hay una buena disposición a aprender y a cooperar, en que los estudiantes sienten que sus crisis emocionales pueden ser contenidas, y que en general contribuyen a que aflore la mejor parte de las personas.
- Climas tóxicos: son, por el contrario, aquellos que contaminan el ambiente contagiándolo con características negativas que parecieran hacer aflorar las partes más negativas de las personas. En estos climas, además, se invisibilizan los aspectos positivos y aparecen como inexistentes y, por lo tanto, existe una percepción sesgada que amplifica los aspectos negativos, y las interacciones se tornan cada vez más estresantes e interfieren en una resolución de conflictos constructiva (Arón, Milicic, 1999, Fundación Arauco, 2000).

EL autor R. Ortega (1996), menciona que se visualizan tres tipos de relaciones que se dan dentro del salón de clases, las cuales definen todas las combinaciones que se producen. Tales relaciones son caracterizadas como sigue:

- a) Profesor/a- alumna/o: este tipo de relación se caracteriza porque el docente va a servir de fuente de motivación, de interés de implicación en la tarea para el alumno, además de poder ser un modelo para su desarrollo socio-moral.
- b) Profesor/a-alumna/o-currículum: terminan caracterizando buen parte de la vida académica. Dentro de este sistema se despliegan roles, se adquieren normas, se organizan subsistemas de poder, de valores, de actitudes, etc., que terminan dando sentido a las experiencias cotidianas.
- c) Alumna/o-alumna/o, es de especial importancia debido a los lazos afectivos y de comunicación que se establecen dentro del grupo, ya que de esta relación entre iguales surgen valores, normas, inquietudes, y unos deseos compartidos.

### Relación profesor-alumno

Uno de los factores importantes para potenciar y fortalecer el aprendizaje desde la educación preescolar hasta los últimos cursos de secundaria corresponde a la relación

profesor-alumno. Al respecto, una relación profunda entre los profesores y los alumnos ayudará a allanar el terreno, a encontrar las causas de los problemas y a solucionarlos. R. Ortega (1996)

Al respecto, uno de los elementos que define la relación entre el profesor y los alumnos corresponde a la disciplina, la cual puede ser entendida como el equilibrio entre poder y autoridad. Al respecto se plantean que la disciplina consiste en el control del alumnado por medio de la mezcla equilibrada de poder personal que emana naturalmente del individuo y de las destrezas específicas, y de la autoridad que se deriva del estatus del maestro y de las normas vigentes en el colegio y en la clase, esto según los autores (Cohen y Manion (1977).

De esta manera, el desarrollo de la clase constituye un contexto social particular, donde el poder del profesor se compone de cuatro elementos que funcionan por separado o confluyendo. Estos elementos son:

- a) El carisma o capacidad de atraer o influir en los demás mediante la propia personalidad.
- b) El poder intelectual o el conocimiento o dominio de la materia determinada.
- c) Los recursos implícitos al propio poder o la capacidad para organizar todos los aspectos de las actividades de los alumnos.
- d) El dominio o la capacidad de obtener control sobre una situación.
- e) En todos los casos, la autoridad del maestro deriva no sólo de su papel tradicional de dar instrucción, sino también del sistema de reglas que funcionan en la escuela y en la clase en particular. (Arón y Milicic, (1999)

### Factores influyentes en el Clima Social Escolar

Arón y Milicic,(1999) en sus diferentes estudios realizados en distintos contextos con diversos instrumentos, hablan de una relación directa entre un clima escolar positivo y variables como: variables académica: rendimiento, adquisición de habilidades cognitivas, aprendizaje efectivo y desarrollo de actitudes positivas hacia el estudio.

A su vez, la percepción de la calidad de vida escolar se relaciona también con la capacidad de retención de los centros educativos. Esta calidad de vida escolar estaría asociada a: sensación de



bienestar general, sensación de confianza en las propias habilidades para realizar el trabajo escolar, creencia en la relevancia de lo que se aprende en la escuela, identificación con la escuela, interacciones con pares, interacciones con los profesores.

Otra de los aspectos que influye en el clima social escolar dice relación con el consumo de alcohol por parte de los jóvenes. Al respecto, diferentes estudios han analizado la relación entre diversas variables escolares y la conducta de consumo de alcohol entre los adolescentes. En este sentido, a través de un estudio realizado establecieron una clara relación entre el consumo de alcohol y el fracaso escolar, entendido éste como la repetición de cursos, y que los alumnos abstemios tienen una percepción más favorable de su trabajo, mientras que los que más consumen alcohol manifiestan peores percepciones de su rendimiento escolar. (Laespada y Elzo 1996).

Los resultados de otros estudios Pérula, Ruiz, Fernández (1998), ponen de manifiesto que los escolares que consumen alcohol muestran una elevada insatisfacción escolar, y además, lo que resulta relevante para el presente estudio, parecen estar menos comprometidos con las normas de la escuela. A su vez se ha señalado que los escolares que consumen alcohol tienen una vivencia más negativa respecto de sus responsabilidades escolares, lo cual se refleja en un menor interés por acudir al colegio, una peor autovaloración de su rendimiento escolar, una menor dedicación diaria a los deberes del hogar, etc.

Asimismo, Simons-Morton, Crump, Haynie y Saylor (1999), reseñan que la satisfacción escolar, el sentirse vinculado a la escuela y la percepción de apoyo parental relativo a los estudios se correlacionan inversamente con el consumo de alcohol.

### La satisfacción del cliente

En la actualidad, lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener “satisfecho a cada cliente” ha traspasado las fronteras de un solo departamento, para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las organizaciones exitosas.

Por ese motivo, resulta vital que las personas que trabajan en la organización, conozcan cuales son los beneficios de lograr la *satisfacción del cliente*, como definirla, cuales son los niveles de satisfacción, como se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada *satisfacción del cliente*.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la *satisfacción del cliente*.

Kotler y Armstrong, los dividen como sigue:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la *satisfacción del cliente* obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado.

Definición de "*Satisfacción del Cliente*":

Philip Kotler (1996), define la *satisfacción del cliente* como "*el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas*"

Elementos que Conforman la *Satisfacción del Cliente*:

La *satisfacción del cliente* está conformada por tres elementos:

- 1) **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "*resultado*" que el cliente "*percibe*" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:
  - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
  - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
  - Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
  - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
  - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

- 2) **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante que hace Philip Kotler sobre este punto es que la disminución en los índices de *satisfacción del cliente* no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).(1996)

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
  - Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
  - Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.
- 3) Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
- *Insatisfacción*: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
  - *Satisfacción*: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
  - *Complacencia*: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de *satisfacción del cliente*, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron (Kotler y Armstrong 1992. pág. 136.).

Fórmula para Determinar el Nivel de Satisfacción del Cliente:

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

*Rendimiento Percibido - Expectativas = Nivel de Satisfacción*

### **Satisfacción del Cliente Versus Rentabilidad:**

Luego de conocer en qué consiste y el cómo determinar la *satisfacción del cliente*, surge una pregunta muy lógica:

*¿Hasta qué punto una empresa debe invertir para lograr la satisfacción de sus clientes?*

Esta pregunta es muy usual, porque en muchas ocasiones los responsables de mercadotecnia sugieren incrementar los niveles de *satisfacción de los clientes* disminuyendo precios o incrementando servicios. Ambas situaciones pueden mejorar los índices de satisfacción, pero a costa de disminuir las utilidades de la empresa.

En todo caso, Kotler y Armstrong (et.al) recalcan que no se debe olvidar que el reto es el de generar satisfacción en sus clientes pero de manera rentable. Esto exige el encontrar un equilibrio muy delicado entre seguir generando más valor para lograr la *satisfacción del cliente*, pero sin que ello signifique "echar la casa por la ventana"

### **2.1. Marco Teórico**

G. Sacristán (1992), considera que la práctica docente se caracteriza por lo siguiente:

Es una actividad predefinida porque el profesor no trabaja en el vacío, sino dentro de organizaciones que regulan las prácticas: condiciones de la escolarización y la flexibilidad para desarrollar el puesto de trabajo de los docentes. Es compleja y no admite muchas simplificaciones.

Doyle (1977), Gimeno (1988), Pérez Gómez (1988) y otros autores, consideran la práctica docente como una realidad que se define por las siguientes situaciones:

- Multidimensionalidad

En una clase hay sujetos muy diferentes, cada uno con su propia vida, sus diversas capacidades, su forma de estar y de integrarse a la dinámica del aprendizaje, etc. Están también las influencias del ambiente social y de la propia institución.

- Simultaneidad

La cuestión no es sólo que ocurren muchas cosas, sino que ocurren a la vez. El profesor ha de estar pendiente de los alumnos que trabajan y de los que no lo hacen, de los procesos y los resultados, de los contenidos y de las formas de relación.

- Impredictibilidad

Son muchos los factores que intervienen en una situación, en la conducta de un alumno o en la de todo el grupo. Los profesores aprenden a predecir cómo van a ir las cosas y a responder a los imprevistos. Responden guiados por intuiciones, imágenes generales de cómo comportarse, no tanto por leyes precisas. Proyectan su idiosincrasia, la subjetividad conformada por su biografía personal, la formación y la cultura de procedencia.

Otro factor influyente en la práctica docente y satisfacción escolar, es el clima social escolar el cual puede ser entendido “como el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos”.

A su vez, para el clima social escolar se refiere a la percepción que los individuos tienen de los distintos aspectos del ambiente en el cual se desarrollan sus actividades habituales, en este caso, el colegio. La percepción del clima social incluye la percepción que tienen los individuos que forman parte del sistema escolar sobre las normas y creencias que caracterizan el clima escolar. (Medina Revilla 2001).

De esta manera, el desarrollo de la clase constituye un contexto social particular, donde el poder del profesor se compone de cuatro elementos que funcionan por separado o confluyendo. Estos elementos son:

- a) El carisma o capacidad de atraer o influir en los demás mediante la propia personalidad.
- b) El poder intelectual o el conocimiento o dominio de la materia determinada.
- c) Los recursos implícitos al propio poder o la capacidad para organizar todos los aspectos de las actividades de los alumnos.
- d) El dominio o la capacidad de obtener control sobre una situación.
- e) En todos los casos, la autoridad del maestro deriva no sólo de su papel tradicional de dar instrucción, sino también del sistema de reglas que funcionan en la escuela y en la clase en particular.

A su vez, la percepción de la calidad de vida escolar se relaciona también con la capacidad de retención de los centros educativos. Esta calidad de vida escolar estaría asociada a: sensación de bienestar general, sensación de confianza en las propias habilidades para realizar el trabajo escolar, creencia en la relevancia de lo que se aprende en la escuela, identificación con la escuela, interacciones con pares, interacciones con los profesores.

Se debe de pensar en el centro educativo como una organización con objetivos de satisfacer a los alumnos (clientes), es por esto que resulta vital que las personas que trabajan en la organización, conozcan cuales son los beneficios de lograr la *satisfacción del cliente*, como definirla, cuales son los niveles de satisfacción, como se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada *satisfacción del cliente*.

En síntesis, toda empresa que logre la *satisfacción del cliente* obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente, 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado.

## **2.2. Hipótesis**

Los alumnos tienen una satisfacción escolar del 75%.

Los alumnos tienen una satisfacción escolar diferente al 75%.

Hi= 75%

Ho≠ 75%

Variable Independiente	Variable Dependiente	Indicadores
Alumnos		Nivel académico Interés por la carrera
	Satisfacción escolar	Relación profesor-alumno Orientación Aprendizaje

## **3. Metodología propuesta**

A continuación se revisará la metodología aplicada para llevar a cabo el presente estudio. Se detallan los elementos de tipo de investigación, población y muestra, el instrumento de investigación y procedimiento de recolección.

### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación es descriptiva puesto que Mario Tamayo (1998) en síntesis la define como la que mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes de los fenómenos a investigar. Esta investigación, describe y evalúa la percepción que tienen los estudiantes en relación al entorno escolar y el servicio educativo recibido.

### **3.2. Población y muestra**

La población la conformaron los estudiantes que se encontraron cursando el 9º semestre de las carreras de L.A.E. y L.C. siendo un total de 45 alumnos.

De esta población se ha tomado una muestra de 18 estudiantes para el estudio de esta investigación representando un 40% de la población.

### **3.3. Diseño de investigación**

Por su tiempo de recolección de datos esta investigación será de tipo transversal, la definición de la misma la mencionan Hernández (1998): "su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado". (p. 186)

### **3.4. Selección de instrumento**

El instrumento utilizado, un cuestionario para medir la satisfacción del estudiante en cuanto a los diversos aspectos relacionados con su entorno escolar. Este, se puede encontrar en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/175/17501406.pdf> el cual ha sido modificado para una mejor adaptación a las necesidades de este estudio.

El cuestionario de satisfacción escolar es un instrumento que ayuda a medir 11 indicadores.

1. Contexto Socioeconómico.
2. Organización Académica.
3. Cursos y Contenidos.
4. Práctica Docente.
5. Practicas de Aprendizaje.
6. Conocimientos, Habilidades y Destrezas.
7. Uso de Tecnología para el aprendizaje.
8. Tutorías.
9. Actividades Extracurriculares.
10. Infraestructura y Servicios Universitarios.
11. Evaluación Global.

El interés de esta investigación se centra en la práctica docente y en la evaluación global por lo cual el instrumento ha sido modificado y se tomaron las 2 secciones referentes a nuestro tema de investigación.

El instrumento consta de 18 ítems divididos en 2 secciones de acuerdo a los elementos de la satisfacción escolar que fueron descritos con anterioridad según se describen a continuación:

Catorce miden la apreciación sobre la práctica docente de los profesores en el programa educativo.

Cuatro miden la forma general en que se percibe la carrera y la institución.

Además dentro de la encuesta también existe una parte de opinión personal donde los estudiantes pueden dejar sus recomendaciones y sus comentarios. Esta parte de la encuesta será utilizada para las conclusiones. Para el análisis de los resultados se utilizara como 100% en las encuestas a los 18 estudiantes a los cuales fue aplicada.

### **3.5. Procedimiento de recolección**

Los cuestionarios fueron autoadministrados, esto quiere decir que el cuestionario se proporcionó directamente a los respondientes, quienes lo contestaron y lo entregaron al responsable. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos mismos respecto a cada afirmación, la categoría que mejor describe su reacción o respuesta.

### **3.6. Análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizó el análisis estadístico, a través de la estadística descriptiva, se presenta una distribución de porcentajes, presentándose en gráficas.

Este análisis se realiza de acuerdo a la codificación para la recolección de datos.

Se realiza el registro mediante un programa de computadora (Microsoft Office Excel 2007), en el cual se indican porcentajes, promedios, sumas totales, etc.

Los datos obtenidos facilitaron la elaboración de las gráficas de cada uno de los factores y variables establecidos para la investigación de este estudio.

De los resultados del análisis estadístico se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones.

Para una mayor comprensión y facilidad de análisis de los datos, se le otorgó un valor a cada una de las respuestas del instrumento de la siguiente forma:

Una puntuación alta indica una alta frecuencia, relacionado con la satisfacción del estudiante, y una puntuación baja indica una baja frecuencia, relacionado con problemas o una percepción baja de satisfacción.

	NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
ITEMS	1	2	3	4	5

Se establecieron 2 intervalos de puntuación entre la máxima y la mínima para determinar la satisfacción escolar:

-Nivel bajo: entre 354 y 987 puntos

-Nivel alto: entre 988 y 1620 puntos.



Preg. \ Resp.	1	2	3	4	5
1		2	4	10	2
2		1	6	8	3
3		1	8	7	2
4		2	6	10	
5		3	5	10	
6		1	8	9	
7	1	3	7	7	
8		2	7	9	
9		4	6	8	
10	1	4	5	8	
11	1	3	5	9	
12		1	10	7	
13		5	6	7	
14			8	9	1
15			5	8	5
16			9	9	
17			11	4	3
18			5	8	5
<b>Total</b>	3	32	121	147	21
<b>Porcentaje</b>	1%	10%	37%	45%	6%

Tabla 1. Esta tabla representa la concentración de todas las respuestas de las encuestas realizadas. Así como el total de respuestas y el porcentaje representativo de cada total. Con un total de 18 encuestas efectuadas cada una con 18 ítems.

1	2	3	4	5
	4	12	40	10
	2	18	32	15
	2	24	28	10
	4	18	40	
	6	15	40	
	2	24	36	
1	6	21	32	
	4	21	32	
	8	18	28	
1	8	15	28	
1	6	15	36	
	2	30	28	
	10	18	28	
		24	36	5
		15	32	25
		27	36	
		33	16	15
		15	32	25

Tabla 2. Multiplicando los valores de cada pregunta por el valor correspondiente de cada respuesta nos da la tabla correspondiente.

La suma de todos los valores nos da igual a 1115. Colocándose dentro del nivel alto previamente establecido. Con una representación del **68.83%** del total de los datos pero aun así por debajo del 75% de satisfacción.

La media y desviación estándar se calcularon a través del programa Microsoft Office Excel 2007. Dando el siguiente resultado:

Media = 5.491525424

Desviación estándar = 2.97908156

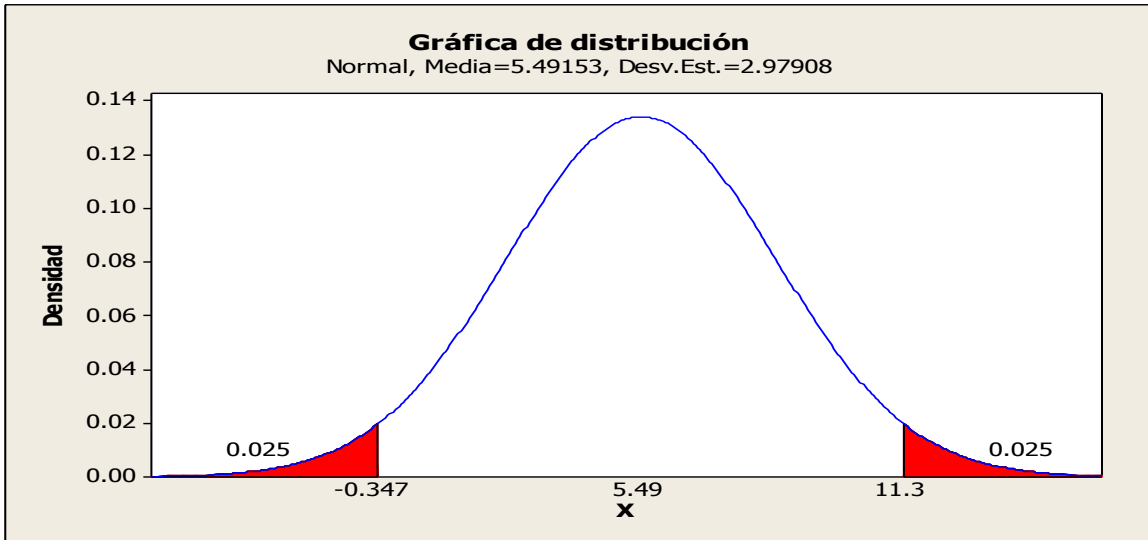


Grafico 1. La imagen muestra la grafica de distribución normal realizada en el programa Minitab15.

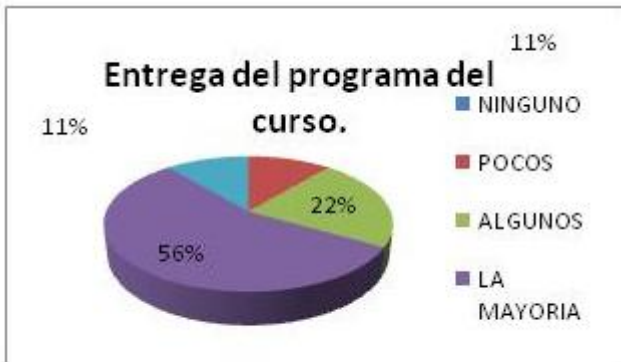
#### **4. Resultados**

##### PRÁCTICA DOCENTE:

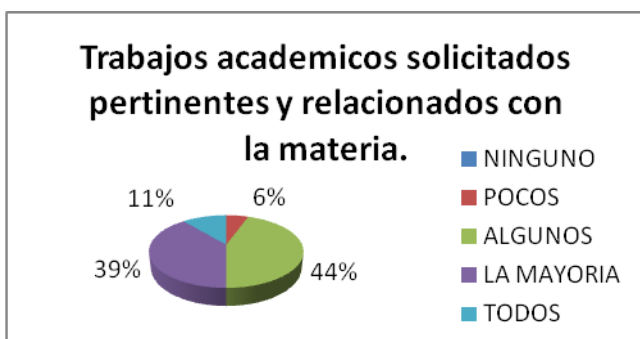
En este apartado se solicito la apreciación del alumno sobre la práctica docente de los profesores en cuanto al programa educativo, se les pidió que recordaran a los profesores que les han impartido cursos, y se califico de acuerdo a la siguiente escala:

1. Ningún profesor lo considera o cumple.
2. Pocos profesores lo consideran o cumplen.
3. Algunos profesores lo consideran o cumplen.
4. La mayoría de los profesores lo consideran o cumplen.
5. Todos los profesores lo consideran o cumplen.

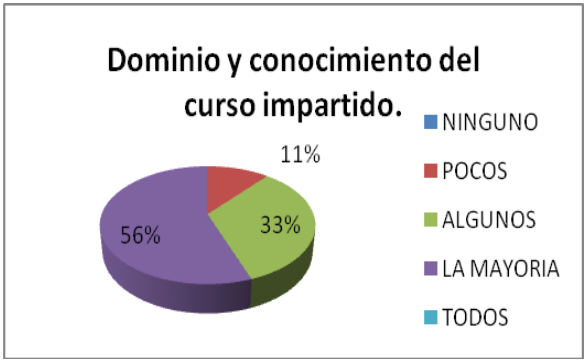
Grafica 1. En esta grafica podemos observar que la mayoría de los profesores cumplen con el requisito de entregar el programa del curso al inicio del mismo



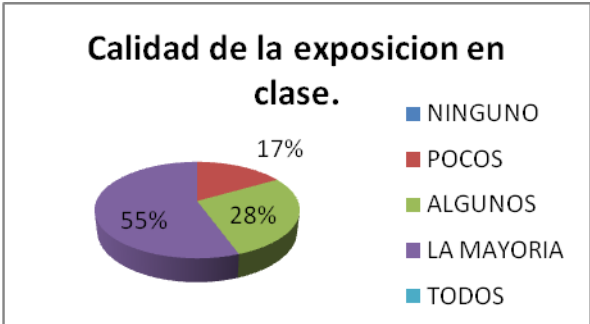
Grafica 2. El 44% de los alumnos consideran que existe claridad sobre los requisitos que se necesitan cumplir para poder aprobar los diferentes cursos impartidos.



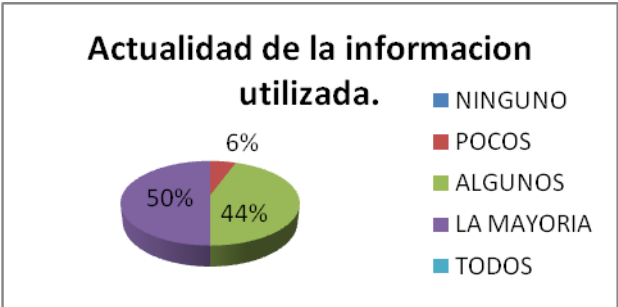
Grafica 3. Se puede observar que son muy pocos los profesores que no acostumbran a pedir algún tipo de trabajo académico que se encuentre relacionado con la materia.



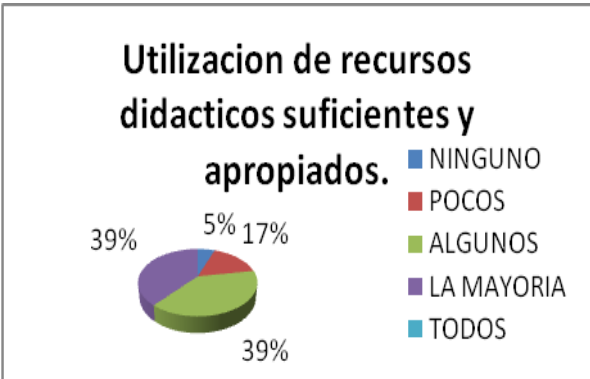
Grafica 4. El 56% de los alumnos consideran que la mayoría de los maestros tienen un dominio considerable de su materia correspondiente.



Grafica 5. Se puede observar como el 55% de los alumnos consideran que la mayoría de los maestros cuentan con las aptitudes necesarias para impartir su clase de una forma eficaz.

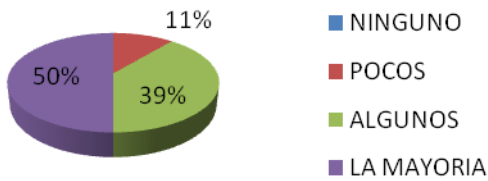


Grafica 6. En esta grafica podemos observar que el 50% de los encuestados creen que los maestros se encuentran al corriente en cuanto a la información que se imparte en cada uno de los cursos correspondientes.



Grafica 7. En la grafica se puede observar cómo se da un empate con un 39% en la percepción de los estudiantes en cuanto a la propiedad de las herramientas utilizadas por los profesores.

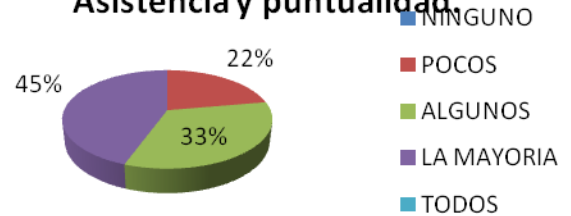
### Tiempo suficiente destinado a exponer en clase.



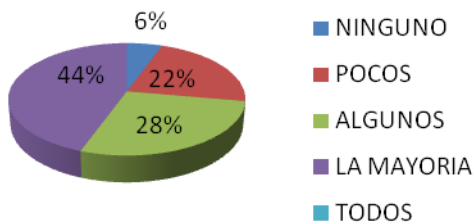
Grafica 8. Esta grafica se refiere al tiempo que los profesores destinan a la exposición por parte de los alumnos. El 50% de los encuestados consideran que la mayoría de los profesores emplea buen tiempo a la exposición en clase.

Grafica 9. Esta grafica se refiere a la regularidad con la que asisten los profesores a impartir sus clases y si respetan el horario impuesto para cada una de las mismas.

### Asistencia y puntualidad

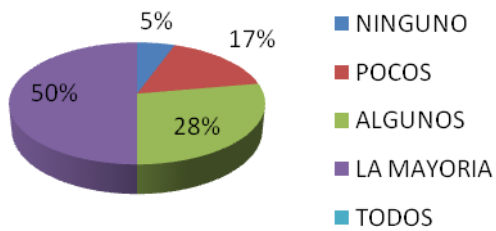


### Receptivo ante las necesidades individuales.



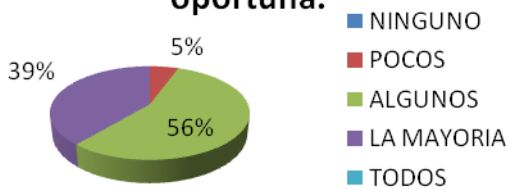
Grafica 10. El 44% de los alumnos consideran que la mayoría de los docentes son conscientes de que los alumnos tienen necesidades diferentes y se ocupan de las mismas.

### Receptivo ante las necesidades grupales.



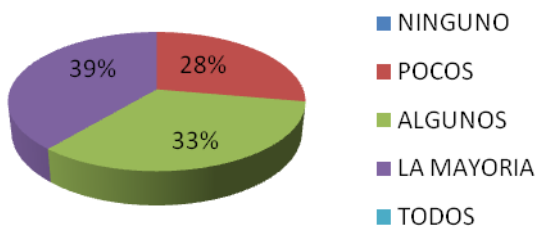
Grafica 11. El 50% de los alumnos consideran que los profesores son abiertos a sus necesidades como grupo y son capaces de atender estas necesidades.

### Asesoría suficiente y oportuna.



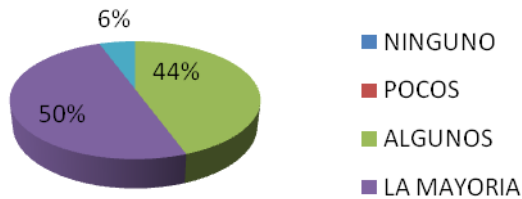
Grafica 12. Esta grafica hace referencia a la precisión con la que los docentes respondes a los diferentes requerimientos que se presentan por parte de los alumnos, es así como el 56% recibe asesoría suficiente y oportuna.

### Aplicacion de las actividades del curso a problemas reales.



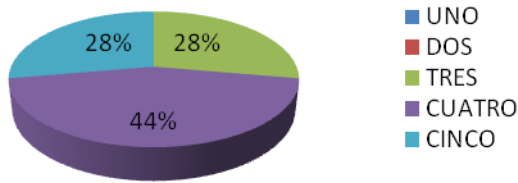
Grafica 13. El 39% de los alumnos consideraron que la mayoría de las actividades desarrolladas dentro de los cursos impartidos son aplicadas a problemas de la vida cotidiana o laboral.

### Justicia en las calificaciones que asigno.



Grafica 14. La grafica hace referencia a que el 50% de alumnos encuestados percibe la imparcialidad o equidad que tienen los profesores al momento de otorgar calificaciones de los diversos cursos impartidos.

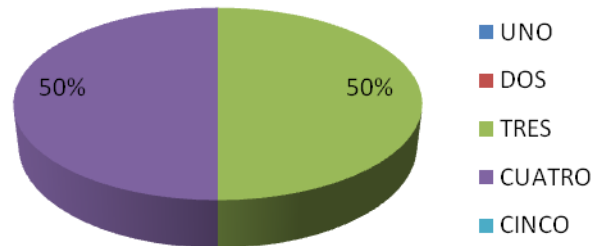
### Interes por la carrera que estoy cursando.



Grafica 15. Los alumnos muestran un nivel aceptable de interés por su campo de estudio en una escala del 1 al 5 siendo este el mayor punto de aceptación.

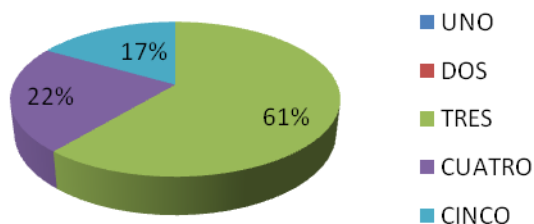
Grafica 16. En este grafica se midió el nivel académico que los alumnos perciben de su carrera el cual está compuesto por diferentes percepciones como la complejidad, reputación, notoriedad, nivel de enseñanza, etc.

### Nivel académico de la carrera que estoy cursando.

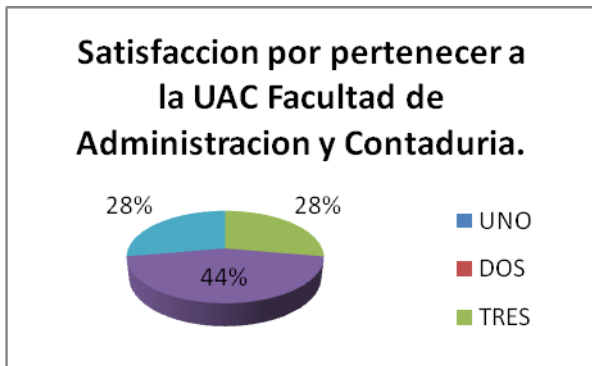


Grafica 17. Se puede observar en esta grafica como los alumnos perciben un nivel bajo de prestigio de la escuela a la cual asisten.

### Prestigio de la carrera y el centro en el que estudio.







Grafica 18. Se puede observar que el 44% de los encuestados sienten un nivel aceptable de satisfacción por pertenecer a Facultad de Administración y Contaduría.

## 6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

De acuerdo al estudio realizado podemos resaltar puntos relevantes relacionados con los alumnos de licenciatura de esta universidad.

1.-La satisfacción escolar aun cuando fue mayor al 50%, no alcanzo el nivel esperado de 75% por lo que se puede decir que la hipótesis de investigación es falsa mientras que la hipótesis nula es verdadera.

2.-Se puede destacar que la mayor parte de los alumnos se encuentran ya laborando o laboraron durante su estancia en la universidad sin embargo no todos aplican los conocimientos que adquieren a su ámbito laboral ya que algunos por diversas situaciones no consiguen siempre un trabajo en lo que están estudiando.

3.-En cuanto a lo que se refiere acerca del contenido de los cursos la información que se maneja en la mayoría de las materias que llevan los alumnos durante toda su carrera es actualizada conforme al paso del tiempo sin embargo no existe mucha continuidad entre las materias.

4.-La duración del ciclo escolar y el respeto a las fechas señaladas para la realización del curso son factores que no se han visto muy afectados a lo largo de la carrera del estudiante.

5.-Los maestros de la universidad de acuerdo a la evaluación dominan las materias que imparten sin embargo no muchos utilizan material didáctico para la clase, es obligación de los maestros dar a conocer el temario del curso así como la forma de evaluar al alumnado situación que no representa un problema en esta institución ya que los alumnos perciben que la mayoría de los maestros muestran justicia al momento de calificar.

6.-Así también la mayoría de los alumnos sienten que los profesores entienden tanto las necesidades individuales del alumnado como las grupales pero no existe una precisión al tomarse en cuenta estas necesidades, puede ser porque los alumnos sienten que sus necesidades no son

atendidas o tal vez porque son atendidas de una forma diferente a la que les gustaría, pero son elementos más subjetivos para analizar.

7.-En lo que se refiere a la puntualidad maestros tratan de ser lo más puntuales posibles para la impartición del curso así como en sus asistencia al mismo.

8.-En cuanto a las actividades realizadas por parte del alumnado en el aula de clase la mayoría realiza tareas relacionadas con la materia como trabajos de investigación, elaboración de resúmenes y exposiciones, así como la resolución de ejercicios los cuales con la práctica se vuelven del dominio del alumno.

9.-Por último podemos resaltar que existe un contraste en cuanto a la percepción general del centro educativo, los alumnos consideran que el prestigio del centro educativo es regular mientras que su satisfacción por pertenecer a la Facultad se encuentra entre buena y excelente, se destaca que los alumnos sienten orgullo por pertenecer a esta institución educativa, además de que muestran gran interés por la carrera que cursan.

En conclusión podemos decir que no cabe duda, el tener alumnos (clientes) complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito como organización educativa. Para ello se necesita determinar los niveles de satisfacción de sus clientes realizando un estudio que dé a conocer el rendimiento percibido y las expectativas de los mismos, es decir, los alumnos.

La organización se debe enfocar a cumplir con las expectativas de calidad que tienen los usuarios, ya que un alumno que confía plenamente en los conocimientos y habilidades que se le han impartido y que se encuentra satisfecho con el servicio educativo, se siente mejor preparado para incorporarse al mundo laboral.

Los conocimientos, habilidades y los valores relacionados con una disciplina son aspectos importantes que el alumno universitario lleva consigo al trabajo. Es muy importante que las instituciones a nivel superior basen su educación en calidad y competencias, ya que de esta manera al alumno se le prepara para ser capaz, en forma eficaz y eficiente, de aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad de manera práctica en la construcción o el desempeño de algo que se relaciona o es parte del mundo del trabajo.

Por lo tanto es fundamental que las instituciones decididas a ofrecer un servicio educativo de calidad, elaboren evaluaciones y estudios que permitan al alumno expresar sus percepciones acerca del contexto educativo en el cual se desarrolla y sobre el cual el alumno creara las bases para que pueda incorporarse sin tropiezos y en el nivel que le corresponde en el mundo laboral.

## **7. Referencias Bibliográficas**

- Arón, A. y Milicic, N. (1999) Clima Social Escolar y Desarrollo Personal.
- Blanco Bosco, E. (2004); La Relación entre el Clima Escolar y los Aprendizajes en México.
- Cornejo, R. & Redondo, J. (2001); El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media.
- Delgado M. Lorenzo, (2001). La Organización y Gestión del centro educativo. Madrid. Univ.S.A
- Kotler, P., Armstrong, G. Fundamentos de Marketing. Ed. McGraw Hill, Madrid: 1992. pág. 136.
- Laespada y Elzo (1996) Los escolares y el alcohol. S. Bilbao.
- Medina Rivilla Antonio, (2001) Estimulación metodológica de clima positivo en la institución educativa. Buenos Aires.
- Ortega, R. (1996). Crecer y Aprender. Psicología del Desarrollo y Educación.
- Philip Kotler, Dirección de Mercadotecnia, 8ª Edición, Págs. 40, 41.
- <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/175/17501406.pdf>
- [www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1026](http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1026)
- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.html>

## 9. Anexo

### ENCUESTA DE SATISFACCION ESCOLAR

#### I. DATOS GENERALES:

Semestre: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Trabajas o has trabajado: \_\_\_\_\_

#### II. PRÁCTICA DOCENTE:

*En este apartado solicitamos tu apreciación sobre la práctica docente de los profesores en tu programa educativo, por favor trata de recordar a los profesores que te han impartido cursos, califica de acuerdo a la siguiente escala:*

1. Ningún profesor lo considera o cumple.
2. Pocos profesores lo consideran o cumplen.
3. Algunos profesores lo consideran o cumplen.
4. La mayoría de los profesores lo consideran o cumplen.
5. Todos los profesores lo consideran o cumplen.

1. Entrega del programa del curso.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

2. Claridad sobre la evaluación, acreditación y calificación de los contenidos del curso.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

3. Trabajos académicos solicitados pertinentes y relacionados con la materia.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

4. Dominio y conocimiento del curso impartido.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

5. Calidad de la exposición en clase.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

6. Actualidad de la información utilizada.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

7. Utilización de recursos didácticos suficientes y apropiados.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

8. Tiempo suficiente destinado a exponer en clase.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

9. Asistencia y puntualidad.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

10. Receptivo ante las necesidades individuales.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

11. Receptivo ante las necesidades grupales.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

12. Asesoría suficiente y oportuna.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

13. Aplicación de las actividades del curso a problemas reales.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

14. Justicia en las calificaciones que asigno.

NINGUNO	POCOS	ALGUNOS	LA MAYORIA	TODOS
---------	-------	---------	------------	-------

### III. EVALUACION GLOBAL

*Finalmente evalúa de forma general tu carrera e institución, el numero 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta.*

15. Interés por la carrera que estoy cursando.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Nivel académico de la carrera que estoy cursando.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Prestigio de la carrera y el centro en el que estudio.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Satisfacción por pertenecer a la UAC Facultad de Administración y Contaduría.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Algún otro comentario que quisiera compartir:

¡¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación, todos tus comentarios serán tomados en cuenta!