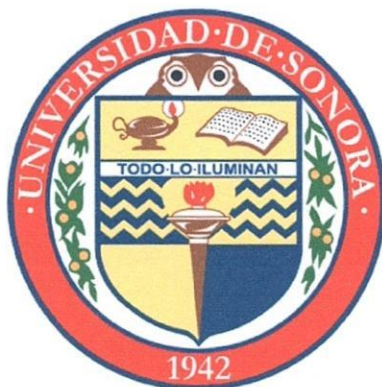


UNIVERSIDAD DE SONORA

**DIVISIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES Y AGROPECUARIAS**



TESIS

**Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Licenciatura de la Universidad de Sonora
*Campus Santa Ana***

Francisca Guadalupe Villanueva Rendón

Santa Ana, Sonora

Mayo de 2013

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

**Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Licenciatura de la Universidad de Sonora
*Campus Santa Ana***

TESIS

Sometida a consideración del Departamento de Contabilidad

de la

**División de Ciencias Administrativas, Contables y Agropecuarias
de la Universidad de Sonora**

por

Francisca Guadalupe Villanueva Rendón

Como requisito parcial para obtener el título

de

**Licenciado en Sistemas Administrativos
Con opción en Mercadotecnia**

Santa Ana, Sonora

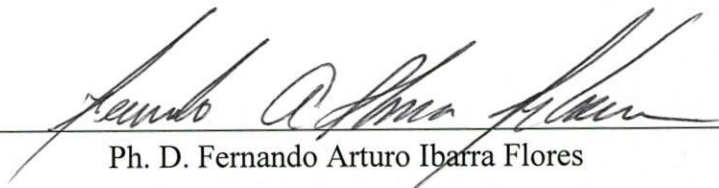
Mayo de 2013

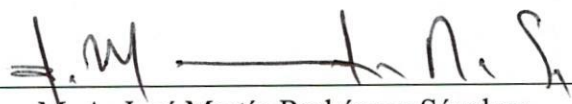
ESTA TESIS FUE REALIZADA BAJO LA DIRECCIÓN DEL COMITÉ TUTORIAL,
APROBADA Y ACEPTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN SISTEMAS ADMINISTRATIVOS CON OPCIÓN EN
MERCADOTECNIA

COMITÉ TUTORIAL:

DIRECTOR: 
Ph. D. Martha Hortencia Martín Rivera

ASESOR: 
Ph. D. Fernando Arturo Ibarra Flores

ASESOR: 
M. A. José Martín Rodríguez Sánchez

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a ésta institución, Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, por haberme abierto las puertas, por haberme brindado apoyo y por poner a mi disposición sus agradables e indispensables instalaciones.

Les doy las gracias a mis maestros por sus conocimientos y habilidades transmitidos de una manera cordial y paciente. Principalmente a quienes me ayudaron con ésta investigación, Dra. Martha H. Martín Rivera, Dr. Fernando A. Ibarra Flores y Maestro en Administración José Martín Rodríguez Sánchez.

A mis compañeros y familia espero compartirles mi logro y alegría, y les retribuiré mi conocimiento adquirido en esta etapa universitaria, por eso y más, Gracias.

DEDICATORIA

En el presente trabajo se encuentra plasmado mi esfuerzo, dedicación y entrega, por eso representa un logro más en mi vida y lo quiero compartir con mis seres queridos por lo cual se los quiero dedicar.

En primer lugar a mi Mamá: Sra. Francisca Rendón Bernal que a pesar de todo me ha sabido sacar adelante inculcándome sus valores y cariño ilimitado. A mi esposo: Juan Darío Cubillas Baldenegro, por su comprensión y apoyo incondicional.

A mi hermana: Berenice Villanueva Rendón, que marcó un gran camino profesional en su vida y que ahora me está sirviendo de ejemplo y motivación.

A mi hijo: Derek Darío quien es mi impulso, la persona que me da la fuerza para superarme y quiero que este trabajo sea una muestra para que él siga mis pasos y en el futuro verlo como un profesionalista.

Por último pero no menos importante, a una compañera que marcó mi vida, Dios la llamó, pero sé que desde el cielo me acompaña: Roxana Edith Jiménez Soto[†].

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	1
REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
La satisfacción de los alumnos.....	5
Satisfacción con los entornos virtuales en el aprendizaje universitario.....	6
Satisfacción de los graduandos de la Universidad de Lasallista.....	7
El aprovechamiento previo y futuro de los estudiantes universitarios.....	8
Relación del <i>Burnout</i> frente a la satisfacción con los estudios de universitarios.....	9
Percepciones y experiencias de los estudiantes y egresados de la Universidad pública.....	10
La motivación en los estudiantes universitarios.....	11
Rendimientos de la educación superior en el mercado laboral.....	12
Ambiente laboral, tendencias y percepciones profesionales.....	13
Satisfacción laboral en el personal de Administración.....	14
Satisfacción laboral en el personal de Contabilidad.....	15
MATERIAL Y MÉTODOS.....	17
Descripción del sitio de estudio.....	17
Metodología.....	17
Parámetros evaluados.....	19
Análisis de la información.....	19
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	44

	Página
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXO.....	50

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1. Relación de estudiantes/semestre con respecto al género, frecuencia y porcentaje del ciclo 2011-2, Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana.....	23
Cuadro 2. Medios de transporte que utilizan los alumnos para asistir a clases en el <i>Campus</i> Santa Ana, Universidad de Sonora, en el Ciclo 2011-2.....	27
Cuadro 3. Contestaciones combinadas de los problemas por los cuales los estudiantes no cursaron el programa de inglés a la par de su Plan de Estudios.....	32
Cuadro 4. Contestaciones combinadas de los motivos por los cuales los estudiantes de la Universidad de Sonora, eligieron el <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora.....	34
Cuadro 5. Contestaciones múltiples de las materias que han cursado simultáneamente los alumnos de la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Localización del sitio de estudio.....	18
Figura 2. Aplicación y explicación de las encuestas en forma personal dirigida a alumnos en los diferentes semestres de la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora.....	20
Figura 3. Estudiantes de la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora, respondiendo las preguntas de la encuesta.....	21
Figura 4. Ciudad o localidad en donde viven los estudiantes de la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora.....	25
Figura 5. Estado civil de los alumnos en los diferentes semestres de la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora, inscritos en el periodo 2011-2.....	28
Figura 6. Diferentes problemas a los cuales los alumnos adjudican la deserción al programa de inglés de la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora.....	31
Figura 7. Diferentes motivos por los cuales los alumnos de la Universidad de Sonora, eligieron el <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora.....	35
Figura 8. Porcentaje de conocimiento de los alumnos de la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora, respecto al plan de estudios de la Licenciatura que cursan.....	37
Figura 9. Porcentaje según el criterio de los estudiantes al responder si cursa la Licenciatura que deseaba desde el inicio de sus estudios en la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora.....	39
Figura 10. Materias reportadas por los alumnos que las han cursado por más de alguna vez en su transcurso por la Universidad de Sonora <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora.....	41
Figura 11. Promedio de la satisfacción que perciben los alumnos de la Universidad de Sonora, <i>Campus</i> Santa Ana, Sonora, con respecto a las diferentes variables.....	43

RESUMEN

En México, históricamente se ha establecido un concepto frívolo y complejo al tema del sistema educativo nacional, aún por encima de que la educación es generadora de bienestar social. La educación superior tiene un papel muy importante en el desarrollo de los estudiantes. Las escuelas universitarias son las que proporcionan las herramientas para que los estudiantes egresen con las habilidades para desempeñarse en lo laboral. En la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, se ofrece la Licenciatura en Sistemas Administrativos y la Licenciatura en Contaduría Pública, cada una de ellas con varias opciones en áreas de acentuación; cuenta también con programas de apoyo a los estudiantes como el Plan de Acción Tutorial (PAT), que tiene como función el acompañamiento de los alumnos por parte de los maestros; éste requiere renovación y enriquecimiento y éste se logra analizando el perfil de los estudiantes. El objetivo del presente trabajo es determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de Licenciatura de la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*. A su vez se busca demostrar hipotéticamente que: del 100% de los estudiantes muestreados: un 80% están insatisfechos y un 20% satisfechos; del 80% de los insatisfechos, el 70% se encuentran en primer semestre y el resto en semestres avanzados. Con la información obtenida de esta investigación, se busca hacer sugerencias y proponer cambios que puedan beneficiar a la institución y a la comunidad estudiantil, procurando mantener en ellos una estancia más cómoda. La investigación se llevó a cabo en la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, la cual, se ubica en la ciudad de Santa Ana, localizada en la parte norte del estado de Sonora. La colección de información se obtuvo mediante un cuestionario dirigido a los estudiantes de primero, tercero, quinto y noveno semestres de ambas Licenciaturas, siendo éstos el total de la población muestreada. La

información recopilada se organizó en una base de datos y se agrupó en una hoja de cálculo de EXCEL, de Microsoft Office; para el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva. Las entrevistas se realizaron de manera personal aplicándose a 223 alumnos del turno matutino y vespertino. Previo a la aplicación del cuestionario se les explicó a los estudiantes la importancia de sus respuestas, reiterándoles que fueran totalmente anónimas. El cuestionario aplicado constó de 18 preguntas que incluían información sobre: género, edad, lugar de origen, estado civil, número de hijos, si se encontraba laborando, entre otras. Además de estas preguntas, la satisfacción se midió en función de las siguientes variables: servicios, transporte, infraestructura, horario de clases, desempeño de los docentes y ambiente del *Campus*, a las cuales se les asignó un valor en una escala del 1 al 10, donde el valor 1 significaba muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, evaluándose de acuerdo al criterio de los estudiantes. Los resultados más relevantes obtenidos muestran que: predomina el sexo femenino representado con un 67% y sólo el 33% del género masculino. La edad de los estudiantes varió en un rango de 18 a 52 años; la edad promedio fue de 23 años. En relación a la proporción estudiantes/semestres activos durante el ciclo 2011-2, se obtuvo lo siguiente: el 35% cursaban el primer semestre, 24% el tercero, 15% el quinto, 10% el séptimo, 13% el noveno y el 3% cursaban materias simultáneamente en dos semestres. Respecto al lugar donde viven los estudiantes, se encontró que la mayoría 60% radican en la ciudad de Santa Ana, seguido de los alumnos que viven en Magdalena con un 17%, pero que acuden a esta Universidad; posteriormente, se encuentran los alumnos que vienen de Benjamín Hill, que son un 11%, el 3% de Estación Llano, 2% acuden de Santa Rita, Santa Ana Viejo y Otras localidades (Ejido la Sangre, Nogales y Querobabi) respectivamente, y un 1% del Ejido el Claro, Santa Marta y el Ocuca, respectivamente. El 63% de los estudiantes sí han cursado el inglés conforme a su nivel académico, el resto

(37%) no lo ha cursado a la par de su plan de estudios; los tres principales problemas que de manera general mencionaron están relacionados al programa de inglés fueron los siguientes: a) los horarios de las clases de inglés, b) el programa lo consideran muy complicado y c) falta de tiempo por parte de los alumnos. Respecto al medio de transporte que utilizan para trasladarse a la institución, un 39% indica que por cuestiones de trabajo se movilizan regularmente en carro, 24% caminando, 18% mencionó usar camión, 13% de aventón y un 6% utiliza una combinación de los anteriores. En forma general, el motivo que obtuvo mayor porcentaje sobre por qué eligieron el *Campus* fue por cercanía en contestación sencilla y combinada y en segundo término quedó el motivo por gusto. Analizando las variables más influyentes en la satisfacción de los estudiantes, con la que los alumnos se encuentran más conformes es el servicio que se brinda con promedio de 10, posteriormente, el desempeño de los maestros con 9.94, el horario de clases con 9.82, el ambiente obtuvo 9.82 y la infraestructura 9.55, obteniendo un nivel de muy satisfechos; la variable transporte acumuló el promedio menor de 8.10. Con base a los resultados del estudio se concluye que: los estudiantes de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, con excepción del servicio de transporte, se encuentran conformes con la institución, lo que hace que estén satisfechos durante su estancia. Siendo los últimos semestres donde se encontró mayor insatisfacción en relación a todos los parámetros evaluados. Se recomienda realizar otros estudios con el objetivo de encontrar factores tales como: orientación y entrenamiento con respecto a las opciones ofrecidas en el plan de estudios, de tal manera que los estudiantes cuenten con una orientación adecuada en el momento que tienen que elegir su opción de área de acentuación. De esta forma se tendría una mayor eficiencia en la aplicación de los planes de estudio de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana.

INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica, por los años de los ochentas, la educación superior luchaba contra la influencia de las circunstancias sociales, políticas y económicas que le impedían un desarrollo verdadero debido a la falta de políticas de educación, presupuestos excesivamente reducidos, la poca importancia que se le daba al desarrollo científico y tecnológico, entre otras. A partir de estas circunstancias surgen múltiples perspectivas, propuestas, hipótesis, promesas y objetivos que hoy en día han favorecido a los estudiantes universitarios.

En México, históricamente se ha establecido un concepto frívolo y complejo al tema del sistema educativo nacional, aún por encima de que la educación es generadora de bienestar social. Dentro del sistema educativo mexicano se ven involucrados factores internos como: maestros, directivos, docentes y externos a la sociedad como: grupos sociales con necesidades propias, intereses políticos, entre otros. Todo esto impacta directamente a los protagonistas principales de la educación, los estudiantes. La educación superior tiene un papel muy importante en el desarrollo de los estudiantes. Las escuelas universitarias son las que proporcionan las herramientas para que los estudiantes egresen con las habilidades para desempeñarse en lo laboral.

Las instituciones de enseñanza superior, tanto públicas como privadas, tienen la obligación moral de fomentar la innovación educativa con el fin de satisfacer las necesidades de la educación y del mercado laboral, y examina de qué manera se pueden aumentar las oportunidades educativas de los jóvenes y los diferentes grupos sociales, así como entrenarlos en la competitividad de ser individuos eficientes dentro de las exigencias de las demandas globalizadas que existen actualmente.

En México, a través de la historia de la educación superior, en ningún otro momento ésta ha sido más importante que en la actualidad, la inversión en los estudios superiores, la construcción de sociedades del conocimiento, redes de comunicación integradoras, asociación con otras instituciones, programas de intercambio, diversas formas para fomentar la investigación, la innovación y la creatividad, todo esto con la finalidad de generar profesionistas acorde a las demandas actuales.

Al inicio del siglo XXI, la enseñanza superior se ha convertido en una empresa competitiva. En muchos países, los estudiantes deben competir por ocupar las escasas plazas de las Universidades y en todos se ha vuelto más difícil la admisión en las instituciones más destacadas. Las Universidades compiten por el rango y los mejores puestos en las clasificaciones y en general, por obtener financiamiento de fuentes públicas o privadas. Aunque la competencia, siempre ha sido una fuerza en el mundo académico y puede ayudar a producir excelencia, también puede contribuir en cierto sentido a un deterioro de la comunidad, la misión y los valores tradicionales académicos.

Actualmente, la mundialización, una realidad fundamental en el presente siglo, ha ejercido una profunda influencia en la enseñanza superior. Definiéndose la mundialización como la realidad que conforma una economía mundial cada vez más integrada, la nueva Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC), la aparición de una red internacional de conocimientos, el papel del idioma inglés y otras fuerzas que escapan al control de las instituciones académicas. La internacionalización es, la multiplicidad de políticas y programas que las Universidades y las autoridades públicas ponen en práctica frente a la mundialización, consistentes normalmente en enviar a alumnos a cursar estudios en el extranjero, establecer *Campus* filiales en otros países o entablar algún tipo de relación de asociación interinstitucional.

Las tendencias internacionales siempre han influido en las Universidades, las cuales han actuado hasta cierto punto dentro de una comunidad internacional amplia de instituciones académicas, estudiosos e investigaciones. Las realidades del siglo actual han acrecentado enormemente la importancia del contexto mundial. La ascensión del inglés como idioma preponderante de la comunicación científica, es un hecho sin precedentes desde la época en que el latín predominaba en el mundo académico en la Europa Medieval. Las tecnologías de la información y las comunicaciones han creado un medio universal de contacto instantáneo y comunicación científica simplificada. Simultáneamente, esos cambios han ayudado a concentrar la propiedad de las editoriales, las bases de datos y otros recursos esenciales en manos de las Universidades más fuertes y de unas cuantas empresas multinacionales, casi exclusivamente del mundo desarrollado.

En la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, Sonora se brinda la oportunidad de estudiar la Licenciatura en Sistemas Administrativos con la opción de tomar las siguientes áreas de acentuación: Agronegocios y Recursos Naturales, Negocios y Comercio Internacional, Producción y Calidad, Sistemas Informáticos y Mercadotecnia. Por otra parte, la Licenciatura en Contaduría Pública ofrece: Finanzas, Sistemas Informáticos en las Organizaciones, Auditoría, Calidad y Productividad, Costos y Desarrollo Fiscal, todas éstas con un periodo de duración de nueve semestres.

Además en la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana* se cuenta con programas de apoyo para los estudiantes, tal es el caso del Plan de Acción Tutorial (PAT), que tiene como función el acompañamiento de los alumnos por parte de un Tutor durante su estancia por la Universidad, es de suma importancia su actualización y enriquecimiento debido a la naturaleza cambiante del ser humano y de la sociedad y por lo tanto de las necesidades de los mismos, y en éste caso ésto se logra a través del análisis del perfil de los estudiantes.

El objetivo de la presente investigación fue: Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de Licenciatura de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana. A su vez, se buscó demostrar hipotéticamente que: del 100% de los encuestados, el 80% están insatisfechos y 20% satisfechos; del 80% de los insatisfechos, el 70% de encuentran en primer semestre y el resto en semestres avanzados.

REVISIÓN DE LITERATURA

La satisfacción de los alumnos.

Castillo y Bolívar (2002), mencionan que el concepto satisfacción es aplicable para cada área por distinta que sea, la satisfacción de los alumnos por su parte guarda cierta similitud con lo que en una empresa de productos o servicios se define como satisfacción del cliente, sin embargo, la diferencia entre ambos conceptos se distingue en el tipo de clientes que tienen ambos, puesto que los clientes de una entidad educativa son clientes que pertenecen a la misma, además se encuentran dentro de ella y se les denominan clientes internos, en la empresa por su parte son clientes externos a la misma. La satisfacción de los alumnos mencionan ha de basarse en la atención a las necesidades que los educandos ofrezcan a los estudiantes y serán ellos mismos quienes se encargarán de evaluarlos.

Desde años atrás se ha descubierto que un cliente satisfecho aumenta la posibilidad de que una organización tenga un futuro viable, de ahí el propósito del buen servicio, además el aumento de clientes satisfechos favorece la mala reputación creada por la mínima cantidad de clientes insatisfechos, establecer comunicación con los clientes insatisfechos es de vital importancia para la organización pero es sumamente difícil que un cliente insatisfecho exprese su queja a la empresa, lo hace con las demás personas o futuros clientes, otro aspecto importante es tener identificados a los clientes, sus necesidades y expectativas sobre determinado servicio o producto (Vavra, 2003).

Es más difícil medir la satisfacción en un servicio debido a su naturaleza intangible, sin embargo, se debe crear un proceso de estandarización para poder evaluarse, tal es el caso del servicio de la educación, en donde se debe crear un protocolo para que sea más fácil la evaluación e interpretación de los datos obtenidos durante el proceso (Setó, 2004).

Satisfacción con los entornos virtuales en el aprendizaje universitario.

Ricolfe *et al.* (2010), tomaron como campo de estudio la Universidad Politécnica de Valencia, España, para analizar los factores clave en la satisfacción de sus estudiantes respecto a un programa virtual y para lograr conocer los factores determinantes.

El trabajar en un ambiente virtual en ocasiones desmotiva al alumno a realizar bien sus actividades ya que no hay alguien físicamente como los maestros para que asesoren; las personas que usan el Proforma (Programa) deben hacerse valer de conocimiento, disponibilidad y responsabilidad; los datos obtenidos señalan que a pesar de los factores anteriormente mencionados, los alumnos se sienten bastante satisfechos con el programa utilizado en la plataforma virtual, ya que señalaron factores como la fácil utilización del programa, fácil acceso y rápida navegación, considerándose los principales determinantes de la satisfacción (Ricolfe *et al.*, 2010).

Cabero *et al.* (2010), realizaron en la Universidad Católica Madre y Maestra de la República Dominicana, un estudio para medir la satisfacción de los alumnos en lo que respecta a la formación semipresencial, apoyada en el uso de las redes. Se utilizaron tres instrumentos para conseguir información: cuestionario de satisfacción a los estudiantes, entrevista a los alumnos, al igual que entrevista electrónica a los profesores; a éstos últimos con el fin de medir la experiencia con la que cuentan para las clases y evaluar su capacidad de utilizar el método anteriormente mencionado.

Los resultados concluyen en que las expectativas iniciales de los alumnos son cumplidas satisfactoriamente con la enseñanza semipresencial; respecto a la entrevista en línea para los alumnos, ellos mencionaron respuestas positivas haciendo crítica solo en el tiempo estimado para contestar los exámenes en línea, argumentando ser muy limitado. Encontraron respuestas negativas de los profesores en la entrevistas que se les aplicó; éstos

argumentan falta de capacitación para manejar nuevas tecnologías y desplazamiento de sus actividades en el aula, consideran que se deja de lado la práctica y de alguna manera la motivación se ve afectada en los alumnos debido a la repetitividad (Cabero *et al.*, 2010).

Satisfacción de los graduandos de la Universidad de Lasallista.

Rodríguez y Vélez (2004), reportan que la opinión de la comunidad Universitaria es de gran importancia para evaluar la percepción de la calidad en la formación recibida. Los estudiantes próximos a graduarse son los que pueden evaluar en una forma más sensible el grado de satisfacción frente a los profesores, decanos, planes de estudio y los diferentes procesos académicos y administrativos que fueron importantes durante su trayectoria en las Universidades.

Las mismas autoras, de la Universidad de Lasallista realizaron una investigación de los estudiantes que estaban próximos a graduarse para obtener su opinión sobre el recorrido que habían tenido en su estancia y trayectoria en dicha Universidad. El objetivo de la investigación fue evaluar el grado de satisfacción de los graduandos con el fin de tener información respecto a la formación recibida en dicha Universidad, para contar con fundamentos y poder lograr cambios o las acciones necesarias para el mejoramiento en la calidad de programas de estudio.

Encontrando, como resultado primordial un alto grado de satisfacción de parte de los encuestados, ya que la satisfacción se midió en 5 niveles; el nivel obtenido fue de 5 (nivel máximo de la escala). La Universidad Lasallista se encuentra comprometida con los estudiantes a seguir en mejora para no perder la esencia que la distingue como institución que brinda buen apoyo, buenas instalaciones, buen contenido académico, por mencionar algunos, y es muy satisfactorio obtener los resultados anteriormente presentados. Dentro de

los resultados más sobresalientes fueron: admisiones y registros siguiéndole el servicio de audiovisuales y biblioteca (Rodríguez y Vélez, 2004).

El aprovechamiento previo y futuro de los estudiantes universitarios.

Arias *et al.* (2006), analizaron si las diferencias en el aprovechamiento escolar del ámbito universitario se encuentran relacionadas con el aprovechamiento previo del bachillerato; los resultados obtenidos confirman que el mejor indicador del aprovechamiento futuro es el previo, esto significa que los promedios con los que los estudiantes egresaron de bachillerato concuerdan con los promedios que obtuvieron en la Licenciatura. Dichos resultados pueden servir a la institución para brindar orientación a los estudiantes que egresan de bachilleres a que continúen superándose; es recomendable hacer hincapié en que las Universidades públicas en ciudades grandes y con poca oportunidad de estudiar, se saturan y sus procesos de admisión son muy complejos.

Camarena y Velarde (2010), reportan en su investigación realizada en la Universidad Veracruzana de México, que resultó una correlación muy favorable para la Universidad y para los estudiantes, ya que de esta manera la Superior podrá hacer una mejor elección de entre tantos prospectos a cursar Licenciatura y que será de gran apoyo al examen inicial o de admisión, así mismo, los estudiantes interesados que tengan un promedio provechoso contarán con una carta de presentación muy aceptable y ventajosa al momento de querer inscribirse para continuar sus estudios.

Existe un escenario de problemáticas que surgieron a raíz del estudio; por una parte, las instituciones no incluyen la formación de conocimientos y capacidades que el desarrollo integral del país requiere, y por la otra, que tampoco logran ajustarse a lo que el mercado empresarial demanda. En la perspectiva de los empleadores del mercado empresarial, la

plataforma de profesionistas que egresan de la mayor parte de los centros no les garantiza alcanzar estándares de productividad, competitividad y eficiencia que, en la llamada sociedad del conocimiento, deberían lograr (Camarena y Velarde, 2010).

Relación del *Burnout* frente a la satisfacción con los estudios de universitarios.

Caballero *et al.* (2007), efectuaron una serie de análisis estadísticos con el objeto de medir en niveles la satisfacción, el rendimiento y el *Burnout* (estrés estudiantil), además de diagnosticar cómo se relacionan entre sí. Los resultados muestran que poco menos de la mitad de los estudiantes presenta el síndrome del *Burnout* (experimentan la sensación de no poder más de sí mismos); los estudiantes que demuestran mayor agotamiento experimentan mayor cinismo y por lo tanto, menor autoeficiencia académica, asociándose negativamente con la satisfacción frente a los estudios.

Investigaciones revelan que el *Burnout* afecta la formación del estudiante impactantemente y se considera que se le debe dotar de un bagaje sólido en el ámbito cultural, psicopedagógico y personal, que le oriente tanto en el camino del saber y en el del saber hacer como en el de aprender a ser; aplicar ésto también al profesorado sería de gran impulso social y personal; la sociedad en general se considera con altos niveles de estrés, sin embargo el *Burnout* está dañando tanto a los estudiantes (personal) que al final del camino a lo que impacta es a la deserción escolar o a hacer graduandos débilmente preparados para desarrollarse en el ámbito laboral (sociedad), por lo que es necesario atacar este problema de raíz (Camacho y Padrón, 2006).

Guerrero y Rubio (2005), mencionan que el estrés es el causante del 50% de las bajas laborales y estudiantiles en la Unión Europea y han definido en su investigación al *Burnout* como: término anglosajón cuya traducción más aproximada es “estar quemado por

el trabajo”, desgastado y exhausto. También se entiende que es una respuesta al estrés crónico causado por determinada actividad en el ámbito educativo, ya sea laboral (maestros) y asistencial (profesionales). Desde el ámbito de psiquiatría el *Burnout* es un tema que debe analizarse ya que las consecuencias pueden ser tormentosas en la sociedad.

Percepciones y experiencias de los estudiantes y egresados de la Universidad pública.

En la Universidad de Argentina, se realizó un estudio para el cual se requirió emplear un método para recabar información; consistió en una entrevista a las personas que interesan, personas que podían arrojar datos provechosos, en este caso estudiantes y egresados de la anteriormente mencionada Universidad pública. Las preguntas fueron brevemente estructuradas; ¿cómo perciben su futuro profesional los estudiantes?, por mencionar alguna (Zibecchi, 2008).

El estudio se segmentó en dos estratos comparativos de la década de los noventa y de los ochenta. Los estudiantes de los noventa perciben que una vez finalizada la etapa de los estudios universitarios vienen los estudios de postgrado, en tanto “es lo que pide el mercado de trabajo”, pero nada garantiza que después de ese estudio y de ese esfuerzo venga la estabilidad profesional; en cambio, los que transitaron la Universidad por los ochenta no piensan seguir estudiando. Los estudiantes de la Universidad pública se visualizan con más dificultad para encontrar trabajo siendo profesionistas, que los que estudiaron en Universidad privada (Zibecchi, 2008).

En México y América Latina, la Universidad de Sonora (UNISON), se ha colocado en el grupo de las Universidades públicas que cumplen con algunas de las condiciones favorables para el desarrollo de la profesión académica, como por ejemplo, una mayor parte de los académicos cuentan con maestría o doctorado. La UNISON ha cumplido con las

metas de una política pública, colaborando equitativamente a favorecer el desarrollo personal de los educandos, así como el desarrollo profesional de los estudiantes, esto provoca que en la sociedad las escuelas Universitarias públicas tengan el mismo nivel académico que las escuelas privadas, esto aumenta la competitividad y la demanda escolar, favoreciendo finamente a los interesados en estudiar (Estévez y Martínez, 2011).

La motivación en los estudiantes universitarios.

Polanco (2005), planteó varios componentes para promover el interés en los alumnos universitarios. Es un hecho que la motivación influye en el aprendizaje, hasta el punto de llegar a ser uno de los principales objetivos de los profesores; la desmotivación puede ser una causa del fracaso de los estudiantes; cuando alguien no presta interés para aprender no aprende. En el proceso de motivación interviene el docente que imparte clases, el estudiante que recibe la información y el ambiente en el que se está expuesto al momento.

El educando se debe sentir capaz de realizar las actividades en el aula, debe aprovechar la energía natural del alumno; orientarlo a cumplir metas lo ayudará a sentirse más capaz y cuanto mejor se sienta, tendrá más disponibilidad de estar en clase; el educador debe no saturar al alumno y no subestimarle porque lo afectaría significativamente en el autoestima y debilita la motivación; se debe promover la participación grupal, y utilizar diferente material en el aula para provocar interés y no aburrir con actividades repetitivas, son algunas de las recomendaciones más importantes (Polanco, 2005).

Huertas y Agudo (2003), mencionan que los escenarios educativos en los últimos tiempos se han poblado de palabras como: interés, ganas, motivación, o al contrario la ausencia, términos que requieren el máximo enfoque ya que a la motivación o a la falta de

ésta se atribuye el fracaso o el éxito no solo en la educación, sino en nuestras vidas. Se pretende en la actualidad que al momento de que los estudiantes ingresen o intenten aplicar a una escuela Universitaria, ésta juegue el papel más importante aun por encima de que la motivación depende de la personalidad, se intenta que la motivación se active como un simple patrón influido por un elemento positivo o agradable para el estudiante. Es tal la importancia de la motivación que en una encuesta a estudiantes universitarios éstos mencionan que su meta principal es ser feliz, y en segundo plano aprobar y superarse.

Rendimientos de la educación superior en el mercado laboral.

Perú, ha experimentado en decenios recientes un significativo incremento en general en su cobertura de educación y de la educación superior, en particular. Las altas tasas de desempleo y subempleo existentes siembran dudas acerca del rendimiento de las inversiones en educación realizadas; recientemente el número de profesionistas que integran cada año al mercado laboral Peruano se ha multiplicado 65 veces, mejorando la calificación de la oferta laboral, la pertinencia y la eficacia de la educación está garantizada; este vínculo es altamente monitoreado porque marca el ciclo de la evolución educativa respecto al ámbito laboral (Yamada, 2009).

En Colombia, se reportan bajos niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal (este último es un indicador negativo); por otro lado no se encontraron diferencias en los puntajes de satisfacción laboral respecto al sexo, edad o tipo de vinculación (Rojas *et al.*, 2009).

Las oportunidades de trabajo profesional en Perú no habrían podido crecer en los pasados cuatro decenios, señala Yamada (2009), creando frustración en los graduados. Rendimiento es el ingreso adicional que una persona recibe una vez insertada en el mercado

laboral para cada grado de escolaridad que invirtió. El estado y la sociedad civil (defensa del consumidor), deberían de exigir a los centros de educación superior información verificable del destino laboral de sus graduados, a fin de mejorar la toma de decisiones de los jóvenes y sus familias en costosas inversiones educativas.

Los procesos de vinculación y pertinencia social entre Universidad y mercado laboral no han sido muy halagadores en las últimas décadas; en México, a los problemas que de manera recurrente presenta el sistema educativo de educación de nivel superior (deserción escolar, reprobación, cambios de carrera), se suman una deficiente calidad académica, excesiva concentración de la matrícula en pocas carreras con destinos laborales saturados, agravados por la reciente demanda escolar en los últimos años; por lo cual, se llevó a cabo una exploración en el estado de Sonora en el proceso de los aspectos antes mencionados, en una base de datos ya existente la (ANUIES) Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Camarena y Velarde, 2010).

Ambiente laboral, tendencias y percepciones profesionales.

Latinoamérica, entre los años setenta y ochenta, transitó hacia un modelo económico volcado al mercado mundial, comprometido con la disciplina fiscal y financiera; y desde los primeros años del ajuste estructural, se observa un cambio drástico en el escenario macroeconómico y laboral. La propensión al aumento natural de la oferta de trabajadores se debilita por las políticas de contención demográficas, por lo cual, la oferta de la fuerza de trabajo se expande a una velocidad muy elevada y lo seguirá siendo debido a factores económicos externos que difícilmente se pueden modificar y que son determinantes en el ambiente laboral creando escenarios y ambientes realmente frustrantes para los profesionistas (Acosta, 2006).

Troiano (2005), manifiesta que desde hace tiempo la diversificación se ha hecho presente en las expectativas de los estudiantes universitarios, cada cual busca su perfil en específico y está en plenas condiciones de lograrlo, lo que convierte a los estudiantes en un grupo nada homogéneo, cada cual con objetivos laborales distintos, sin embargo, a pesar de esta diversificación se aprecia una tendencia general a que cada uno de los estudiantes se prefigura un rol de su futura inserción y vida laboral. El perfil que los estudiantes desean lograr se ve altamente influenciado por la motivación, para consolidar ese perfil profesional el paso que tengan los alumnos por la Universidad es esencial y por supuesto se verán los resultados finales al momento de encontrarse con limitantes o dificultades para ingresar al ambiente laboral, ya que el estudiante se encontrará más seguro y persistente.

Satisfacción laboral en el personal de Administración.

La satisfacción laboral es de gran interés porque indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos tienen más inasistencia y más rotación de empleo, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso, 2008).

Sánchez *et al.* (2007), mencionan que el éxito y la supervivencia de las organizaciones dependen cada vez más de la capacidad de los recursos humanos. La organización moderna requiere que sus empleados consideren los objetivos corporativos como suyos, que se pongan la camiseta para trabajar en conjunto y así obtener más logros. La satisfacción laboral de los trabajadores es un factor de importancia para la competitividad y la calidad en la empresa, además se toman en cuenta variables como el nivel educativo, el estado civil y la afiliación sindical.

Alonso (2008), plantea analizar si existen diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en el personal de Administración de una Universidad. Se utilizó un cuestionario para efectuar un estudio, donde los resultados muestran un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad, los de mayor nivel de antigüedad y con un contrato interino. Determinando, que son los factores externos y las relaciones sociales con los mandos superiores lo que producen menos satisfacción, en esta muestra.

En la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, se desarrolló un estudio comprobando que la mayoría de los egresados de las Licenciaturas en Administración, Agronegocios Internacionales y Contaduría Pública, de la generación 2003-2007, se encuentran trabajando y manifestaron estar satisfechos con la formación que recibieron en sus estudios profesionales (Castillo *et al.*, 2008).

Satisfacción laboral en el personal de Contabilidad.

En cualquier tipo de organización interactúan personas, donde cada una de ellas cumple un rol esencial y determinante, desde los empleados comunes hasta jefes y directivos. El día de hoy, en cualquier sector o giro empresarial se está buscando darle la importancia que se le debe al capital humano, concientizando a los directivos de las organizaciones que éste es el activo más importante y primordial. En Córdoba, España, se realizó una investigación para determinar el nivel de satisfacción de los empleados de un hotel, el estudio se efectuó con el objetivo de medir las influencias que tienen las variables socio-laborales (como el género, edad, estado civil, y nivel educativo), variables organizacionales y del puesto (salario, horas de trabajo, etc.) respecto a la satisfacción laboral, en donde se encontró que las variables influyen determinada y concretamente con

la satisfacción de los empleados y éstos influyen finalmente en la calidad del servicio ofrecido por parte de la organización (González *et al.*, 2011).

Gallardo *et al.* (2007), consideran que la gestión de intangibles en las empresas es cada vez más vista y por lo tanto se ha convertido en un elemento clave de las organizaciones. El intangible más importante que se ha mencionado por los autores de esta investigación es el capital humano, quienes mencionan se les debe prestar una atención especial, porque al momento de medir el crecimiento de la empresa, éste elemento representa una ventaja competitiva. El personal de contabilidad en específico sufre el síndrome del trabajador no reconocido, ya que su trabajo no es identificable a simple vista, por ejemplo en el sector hotelero, por lo cual medir su satisfacción ha sido una tarea moderna pero eficaz que al final los resultados son evidentes en el buen funcionamiento de la empresa.

MATERIAL Y MÉTODOS

Descripción del sitio de estudio.

La investigación se llevó a cabo en la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana. Ubicada en la ciudad de Santa Ana, Sonora (Figura 1), la cual se localiza entre los paralelos 30° 11' y 30° 44' de latitud norte; los meridianos 110° 47' y 111° 27' de longitud oeste; altitud entre 500 y 1,700 m (Anónimo, 2010). Colinda al norte con los municipios de Tubutama y Magdalena; al este con los municipios de Magdalena y Cucurpe; al sur con los municipios de Cucurpe, Opodepe y Benjamín Hill; al oeste con los municipios de Benjamín Hill, Trincheras y Tubutama. Ocupa el 0.82% de la superficie del Estado. Cuenta con 223 localidades y con una población total de 14, 638 habitantes (INEGI, 2009).

Metodología.

La colección de información se obtuvo mediante la estructuración sencilla de un cuestionario dirigido a los estudiantes de primero, tercero, quinto y noveno semestres de ambas Licenciaturas: Licenciatura en Sistemas Administrativos (LSA) y Licenciatura en Contaduría Pública (LCP). El segundo, cuarto, sexto y octavo semestres no aparece debido a que ese nivel no existió durante el periodo que se realizó el estudio. La población a la que se le aplicó el cuestionario se determinó y corroboró en base a una fórmula estadística para poblaciones finitas con un 90% de confiabilidad (Münch y Angeles, 2002).

El número de la muestra de estudiantes a los que se les aplicó el cuestionario fue de 262 alumnos inscritos en el periodo 2011-2, de los cuales 40 alumnos fueron dados de baja o dejaron de asistir desde las inscripciones realizadas en el mes de Agosto 2011, por lo que no aparecen durante Agosto – Octubre período en que llevaron a cabo las encuestas.

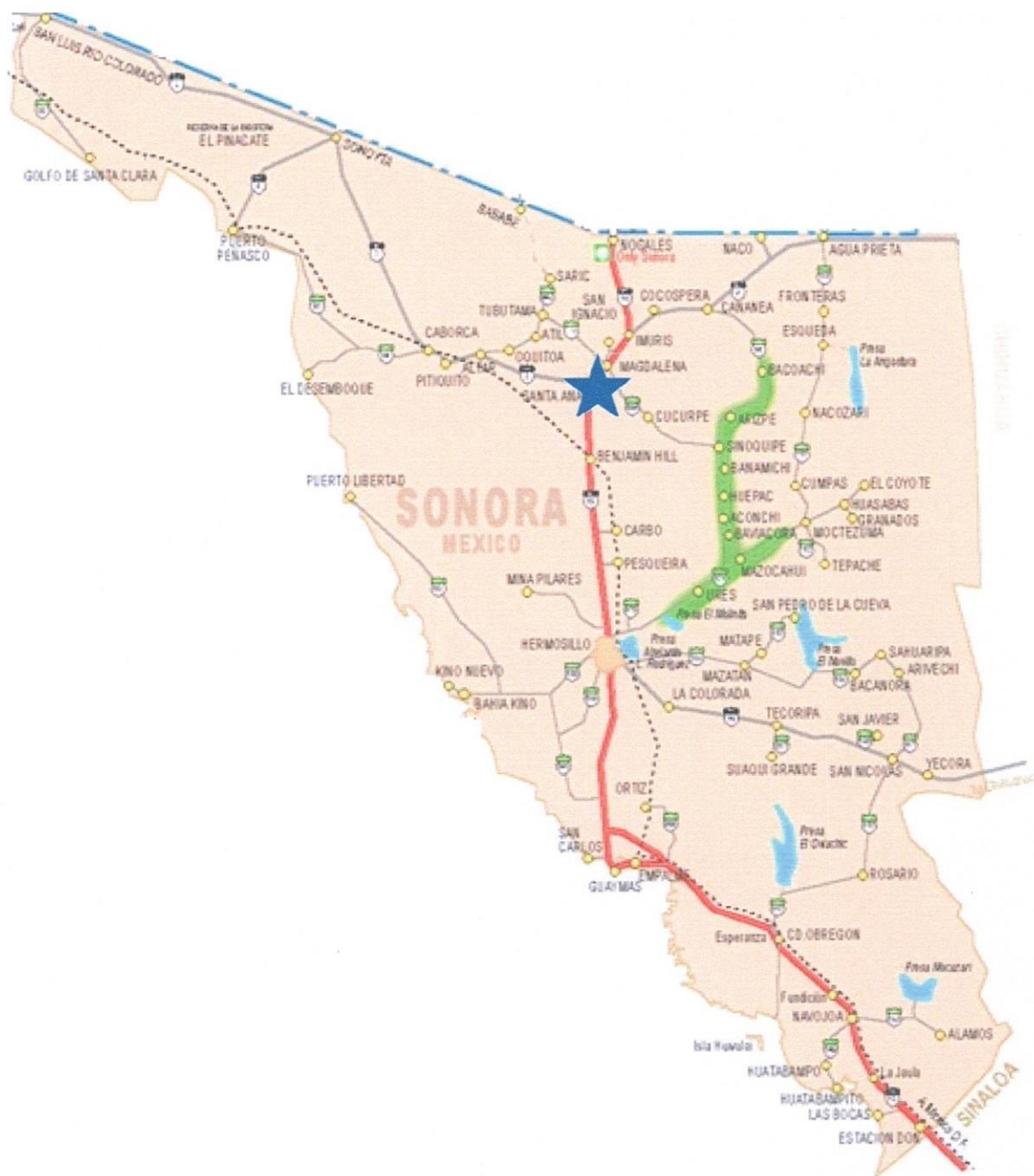


Figura 1. Localización del sitio de estudio (Anónimo, 2010).

Las entrevistas se realizaron de manera personal (Figura 2) a 223 alumnos del turno matutino y vespertino. Previo a la aplicación del cuestionario se les informó y explicó a los estudiantes la importancia del estudio y de sus respuestas, reiterándoles que fueran totalmente anónimas (Figura 3), para que su colaboración fuese confiable y que se pudiera apoyar al mejoramiento del plan de estudios antes mencionado del *Campus* Santa Ana.

Parámetros evaluados.

El cuestionario aplicado estuvo estructurado de 18 preguntas, las cuales incluían información sobre: género, edad, lugar de origen, estado civil, número de hijos, cómo se transportaba a la Universidad, el semestre que cursaba, si conocía de otras instituciones que le ofrecían la misma carrera y cuáles eran, el motivo por el que eligió el *Campus* Santa Ana, si estaba cursando la carrera que quería, si conocía el plan de estudios de la carrera; además se le preguntó al entrevistado si había cursado por más de una vez alguna materia, entre otras. Además de estas preguntas, se estructuraron otras relacionadas con la satisfacción, la cual se midió en función de las siguientes variables: servicios, transporte, infraestructura, horario de clases, desempeño de los docentes y ambiente del *Campus*, a las cuales se les asignó un valor en una escala del número 1 al 10, en donde el número 1 = muy insatisfecho y el número 10 = muy satisfecho, evaluándose de acuerdo al criterio de los estudiantes.

Análisis de la información.

Una vez recopilada la información se organizó en una base de datos, para posteriormente, agruparse mediante un diseño de acuerdo al orden de las preguntas del cuestionario en una hoja de cálculo de EXCEL de Microsoft Office. Para el análisis de datos obtenidos se utilizó estadística descriptiva (Steel y Torrie, 1980).



Figura 2. Aplicación y explicación de las encuestas en forma personal dirigida a alumnos en los diferentes semestres de la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, Sonora.

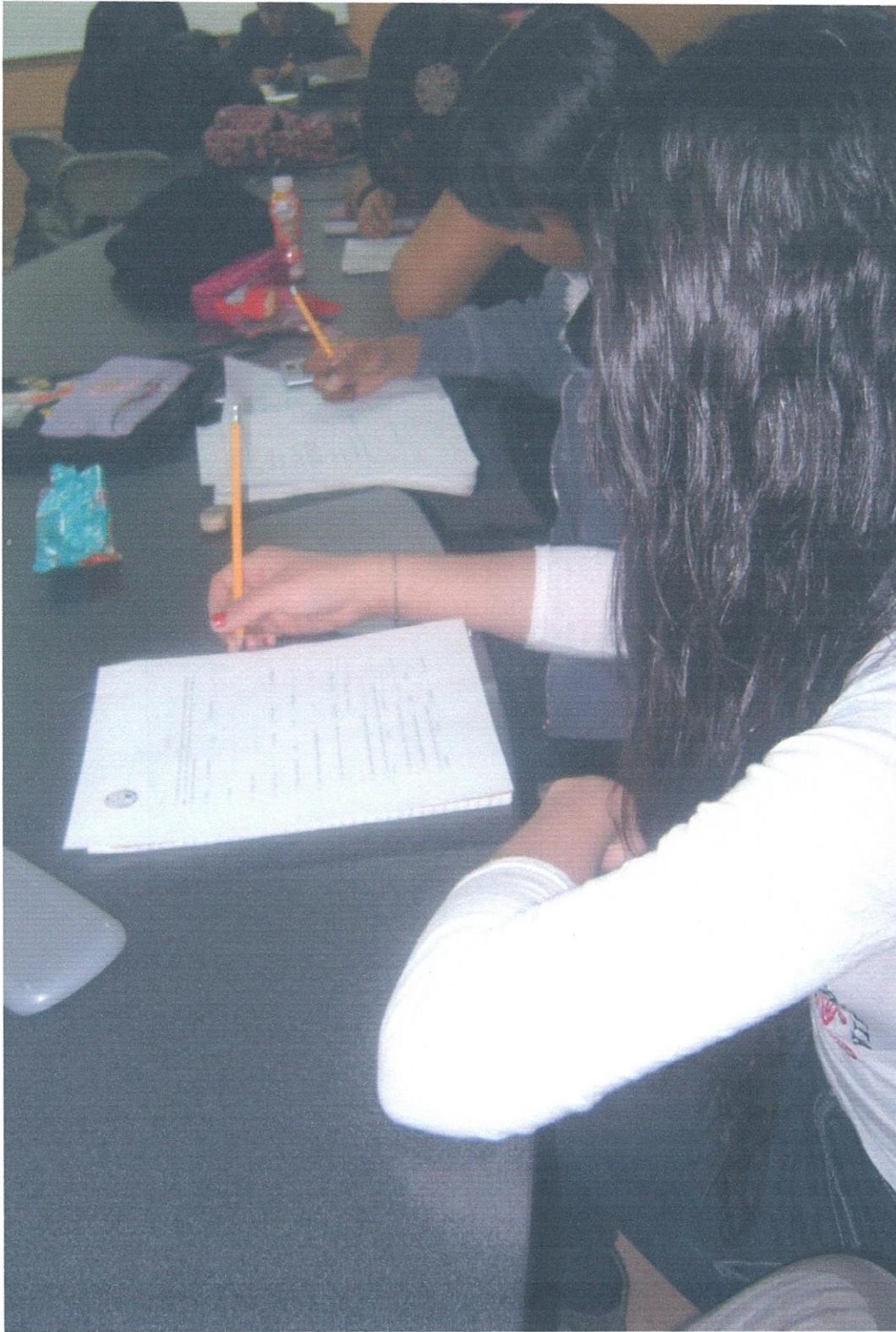


Figura 3. Estudiantes de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, Sonora, respondiendo las preguntas de la encuesta.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de las encuestas que se les aplicaron a los estudiantes de los semestres: primero, tercero, quinto, séptimo y noveno de la Licenciatura en Sistemas Administrativos (LSA) y en Contaduría Pública (LCP) de los turnos matutino y vespertino, horario, género, frecuencia y porcentajes obtenidos de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana se muestran en el Cuadro 1. El género que predomina es el sexo femenino con 150 mujeres (67%) y sólo 73 alumnos que corresponden al género masculino (33%).

Caballero *et al.* (2007), realizaron una investigación en la Universidad del Rosario, en Bogotá, Colombia, en la cual, predominó significativamente el sexo femenino marcando una frecuencia de 146 mujeres que representa el 72.2% de la población total encuestada; por otra parte participaron 56 estudiantes del sexo masculino que fueron el 27.8% de los alumnos encuestados; para obtener datos relacionados con el síndrome denominado como *Burnout* y el rendimiento académico en la satisfacción relacionado a los estudios de los estudiantes de dicha Universidad. Éstos datos son muy similares a los obtenidos en el estudio realizado por la UNISON en relación a la predominancia del género femenino.

Analizando el género de los estudiantes se puede clasificar la satisfacción y su relación con el rendimiento académico, observar la evolución que se ha obtenido a través de los años y cambios culturales que pueden beneficiar a la sociedad en general. Rivera y Lissi (2004), consideran en su estudio sobre la responsabilidad social en la Pontificia Universidad Católica de Chile, que seleccionando una muestra de estudiantes en forma aleatoria y conformándolos en grupos sin clasificar a los informantes por su género, se pueden evitar las influencias en la información, así como seleccionar muestras de distintos niveles sociales (bajo, medio y alto).

Cuadro 1. Relación de estudiantes/semestre con respecto al género, frecuencia y porcentaje del ciclo 2011-2, Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana.

Semestre	Licenciatura	Horario	Género**	Frecuencia	Porcentaje	Total (%)
			F	30	65.22	
Primero	LSA*	Matutino	M	16	34.78	100
			F	22	62.86	
Primero	LSA	Vespertino	M	13	37.14	100
			F	23	74.19	
Tercero	LSA	Matutino	M	8	25.81	100
			F	14	87.50	
Tercero	LCP***	Vespertino	M	2	12.50	100
			F	5	55.55	
Tercero	LSA	Vespertino	M	4	44.44	100
			F	12	63.16	
Quinto	LSA	Matutino	M	7	34.84	100
			F	11	73.33	
Quinto	LSA	Vespertino	M	4	26.67	100
			F	15	62.50	
Séptimo	LSA	Matutino	M	9	37.50	100
			F	11	68.75	
Noveno	LSA	Matutino	M	5	31.25	100
			F	7	58.33	
Noveno	LSA	Vespertino	M	5	41.67	100

*LSA: Licenciatura en Sistemas Administrativos *** LCP: Licenciatura en Contaduría Pública.

**F: Femenino y M: Masculino.

En relación a la proporción estudiantes/semestres activos durante el ciclo 2011-2, se obtuvo lo siguiente: el 35% cursaban el primer semestre, 24% el tercero, 15% el quinto, 10% el séptimo, 13% el noveno y el 3% cursaban materias simultáneamente en dos semestres.

El análisis de la información arrojada por las encuestas aplicadas a los estudiantes en relación a la edad, ésta varió de entre 18 a 52 años; por otra parte es importante mencionar que la edad promedio fue de 23 años en manera general.

En estudios similares realizados en cinco Universidades de Bucaramanga, se realizó un estudio a 198 estudiantes universitarios para medir los factores asociados al consumo de alcohol en los dos primeros años de su carrera universitaria, de los participantes en la investigación los datos proyectaron que en promedio, la edad de los estudiantes fue de 19.7 años, en un rango que va de los 16 a los 25 años. 185 estudiantes consumían alcohol lo que representa un 93% de los 198 casos muestreados (Albarracín y Muñoz, 2008).

Respecto al lugar donde viven los estudiantes, se encontró que la mayoría 60% radican en la ciudad de Santa Ana, seguido de los alumnos que viven en Magdalena con un 17%, pero que acuden a esta Universidad; posteriormente, se encuentran los alumnos que vienen de Benjamín Hill, que fueron un 11%, el 3% de Estación Llano, 2% acuden de Santa Rita, Santa Ana Viejo y Otras localidades (Ejido la Sangre, Nogales y Querobabi) respectivamente, y un 1% del Ejido el Claro, Santa Marta y el Ocuca, respectivamente (Figura 4).

En tan solo cuatro años, el estado de Sonora, registra la apertura de 8 establecimientos de educación media superior, la incorporación de 16 mil nuevos estudiantes y más de 1,700 puestos académicos, lo que genera que el sistema abra diariamente en promedio más de once nuevos lugares para los estudiantes y poco más de un

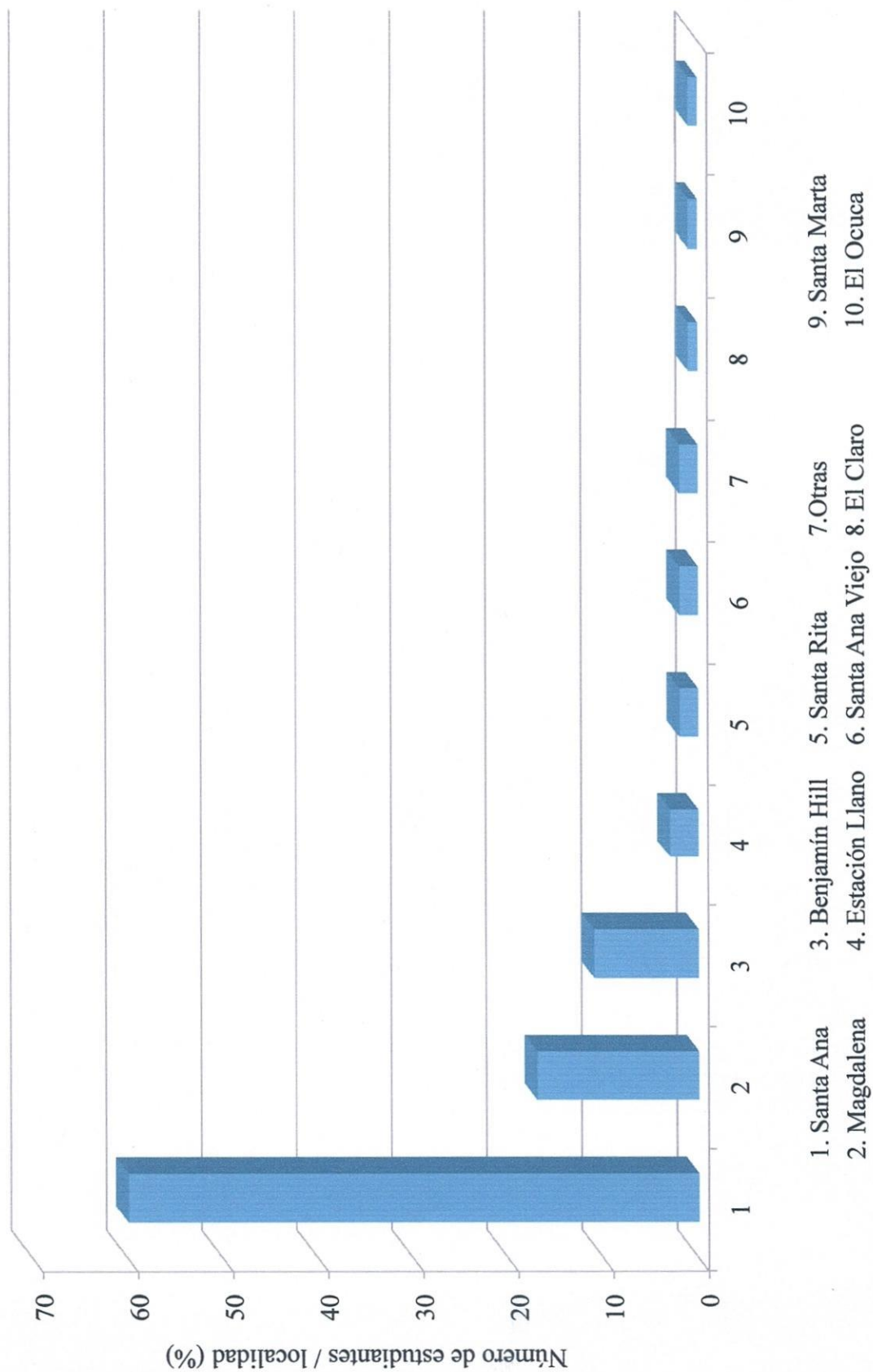


Figura 4. Ciudad o localidad en donde viven los estudiantes de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, Sonora.

puesto académico por día, según el estudio de (INEGI, 2006). Varios son los factores que propician la expansión del sistema, entre los más importantes, se encuentra la urbanización e industrialización del Estado y la presión ejercida por los jóvenes que pugnan por nuevos espacios en el nivel medio superior; en Sonora, gran parte de la población Universitaria se localiza en zonas rurales (Rodríguez *et al.*, 2007).

Continuando con las variables que influyen directamente en la satisfacción de los estudiantes del *Campus* Santa Ana, se les cuestiono a los alumnos sobre el medio de transporte que utilizan para trasladarse a la institución. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: 86 de ellos (39%) se transportan regularmente en carro. Dentro de la misma pregunta se les dio una opción para que eligieran otro medio que no aparecía en las opciones predeterminadas de la encuesta y resultó ser el segundo en la escala de los más frecuentes, siendo la opción mencionada por 53 alumnos la de caminar, representando un (24%), las demás elecciones se muestran en el Cuadro 2.

Éstos resultados se asocian con los obtenidos en la pregunta número 10 de la encuesta, respecto al motivo por el cual los alumnos habían elegido el *Campus* y que fue por la cercanía y que finalmente son alumnos que en su gran mayoría radican en Santa Ana, Sonora, como se mencionó anteriormente, asumiéndose que por eso se trasladaban caminando.

Por otra parte, en esta misma pregunta de cómo se transportan los estudiantes a la Universidad, 14 alumnos seleccionaron más de una respuesta al momento de contestar representando éstas un 6%, lo cual se consideró como respuesta múltiple ó combinada: lo que significó que no solamente utilizan un solo medio de transporte sino una combinación de opciones siendo las siguientes las más comunes: en carro y caminando, en carro y de aventón o en camión y aventón (Cuadro 2).

Cuadro 2. Medios de transporte que utilizan los alumnos para asistir a clases en el *Campus* Santa Ana, de la Universidad de Sonora, en el Ciclo 2011-2.

Tipo de Transporte	Número de respuestas	Porcentaje (%)
Carro	86	39
Otro: Caminando	53	24
Camión	41	18
De aventón	29	13
Opción Múltiple	14	6
Total	223	100

Carnoy *et al.* (2002), mencionan que el transporte, aunado a la distancia geográfica en la que se encuentra la comunidad indígena localizada potencialmente en Oaxaca, Chiapas y Veracruz, es uno de los principales obstáculos que frenan a los estudiantes de educación superior; en su estudio sobre las barreras de la entrada a la educación superior y a oportunidades profesionales para la población indígena mexicana.

Los datos analizados de la población estudiantil total de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, en relación a los resultados del estado civil en que se encontraban los estudiantes fue el siguiente: 176 (79%) alumnos se encontraron solteros, 42 (19%) se encontraban casados o en unión libre y solo 5 (2%) presentaron estatus de divorciados. En la Figura 5 se muestra el estado civil de los alumnos de la Universidad en relación a su estatus marital/semestre inscritos.

En la Universidad Nacional de Colombia, en Bogotá, se realizó un estudio comparativo entre sexo y edad para medir las variables psicológicas, relacionadas con las prácticas de comportamientos de riesgos/prevenición de la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) y características sobre su estatus marital, en estudiantes

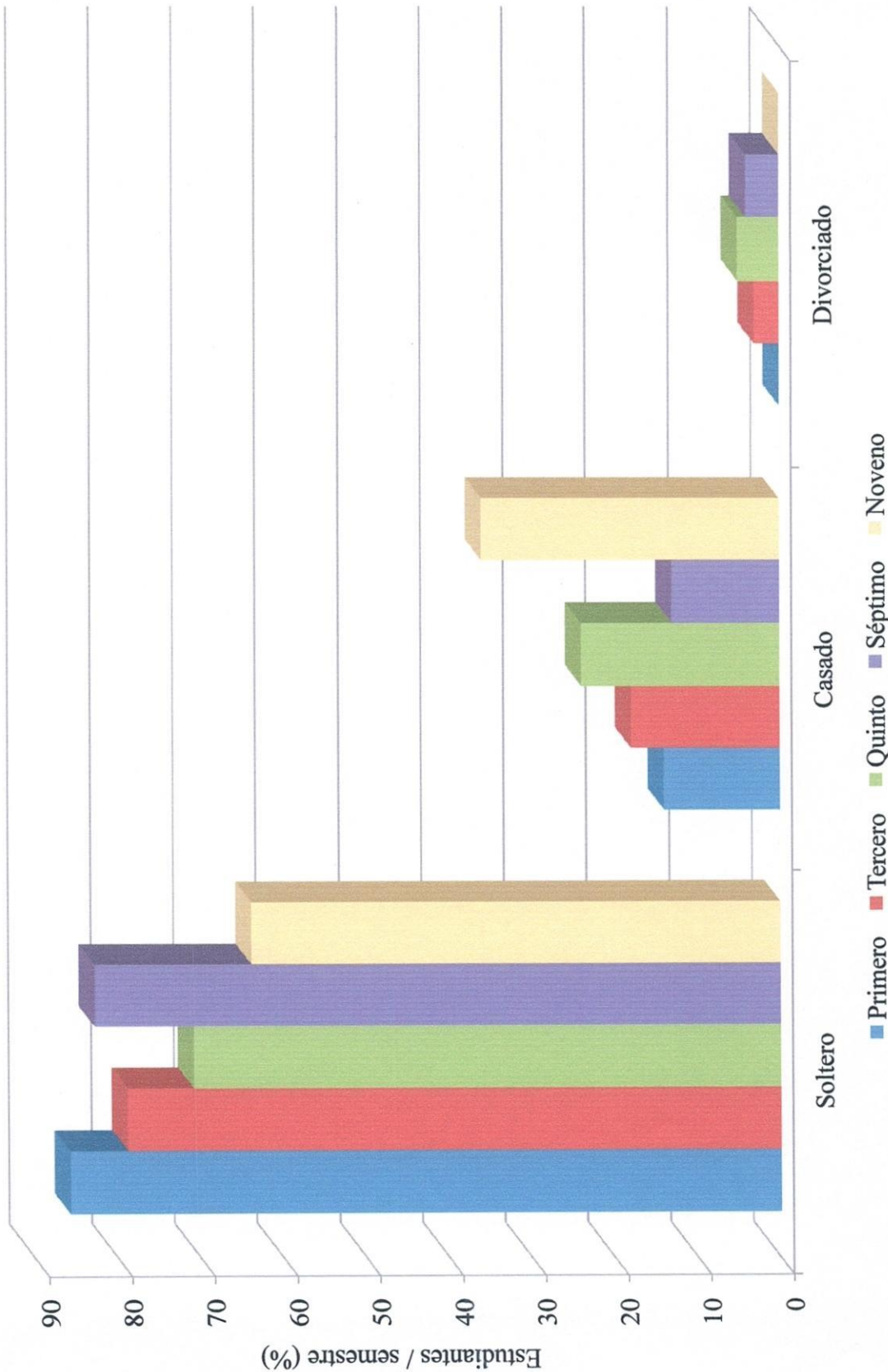


Figura 5. Estado civil de los alumnos en las diferentes semestres de la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, Sonora, inscritos en el periodo 2011-2.

de nivel medio superior. En el estudio destacó la participación de estudiantes que se señaló estar solteros, representando el 60%, posteriormente, 23% se encontraban legalmente casados y el restante 7% que vivían separados, divorciados o eran viudos (Piña *et al.*, 2003).

Comparando ambos resultados se observa que en los dos estudios sobresalen los alumnos que se encuentran solteros, seguido de los que están casados. Es muy importante aclarar que en el presente estudio se consideraron casados, porque era la contestación al momento de preguntarles, sin embargo, esto no se constató legalmente, porque no se solicitó ningún documento comprobatorio.

Cuando se les cuestionó sobre el número de hijos, la respuesta de la comunidad estudiantil fue que 166 de ellos (74%) aun no tenían hijos en ese momento y 57 (26%) de ellos respondieron sí tener hijos, de los cuales el número promedio de individuos fue de 3 hijos (as) por alumno. Se ha descubierto que la familia y la cultura en la que se desarrollan los estudiantes pueden tener un impacto en el estado de estrés y depresión, lo que significa que los hijos (familia) influyen también en la deserción escolar y además en los aspectos profesionales de cualquier persona, aspectos muy importantes para relacionarse son: género, la responsabilidad familiar y el desempeño escolar; estudios demuestran que las personas que tienen más responsabilidades son más capaces de organizar su tiempo para desarrollar sus actividades según sus prioridades (Contreras *et al.*, 2009).

Analizando los datos de las encuestas aplicadas, se puede observar que 92 (41%) de los estudiantes se encontraban laborando fuera del horario de clases además de asistir a la Universidad, mientras que el (59%) 131 alumnos no se encontraban realizando actividades laborales. Precisamente, éstos datos se relacionan directamente con las preguntas 15 y 16 del cuestionario aplicado, que tratan aspectos sobre el idioma inglés que es requisito para

titularse en ambas Licenciaturas, en las cuales los resultados señalan que el (63%) 141 de ellos sí han cursado el inglés conforme a su nivel académico, mientras que el (37%) 82 alumnos no lo habían cursado a la par de su programa de estudios.

Dentro de los principales problemas por los cuales los alumnos del *Campus Santa Ana*, señalaron abandonar o no iniciar el programa de inglés a la par de su carrera fueron: de los 223 encuestados, sólo 88 estudiantes contestaron de manera sencilla (una sola opción) en relación al programa de inglés lo que representa un 39.46% del total de la población y los 135 alumnos restantes que representaron el 60.54% contestaron en respuestas múltiples, mencionando tener más de algún problema.

Del 39.46% de respuestas sencillas, un 55.68% reportaron no tener ningún problema; un 22.72% contestaron que se les hacía difícil aprender un segundo idioma (inglés); un 9.1% indicaron que fue debido a la falta de tiempo; un 7.95% por cuestiones de horarios; un 3.41% por problemas económicos, principalmente, debido al alto costo que implicaba la compra de los libros de inglés y finalmente 1.14% menciono no interesarle el programa de inglés a pesar de ser este un requisito para la titulación. En la Figura 6 se muestra la descripción de los principales problemas que la mayoría de los alumnos señalaron en su respuesta en forma sencilla.

Con respecto al 60.54% de respuestas múltiples, en relación a esta misma pregunta sobre el programa de inglés, se obtuvieron 22 combinaciones. Dentro de las respuestas múltiples más comunes se encontraron las siguientes: el horario y falta de tiempo; el horario y la dificultad, entre otras (Cuadro 3).

En forma general, en ambos resultados, tanto en las respuestas sencillas como en las múltiples se observa una tendencia, el problema más común fue el horario. Argumentando, que los horarios de las clases de inglés no se ajustaban a la de los alumnos

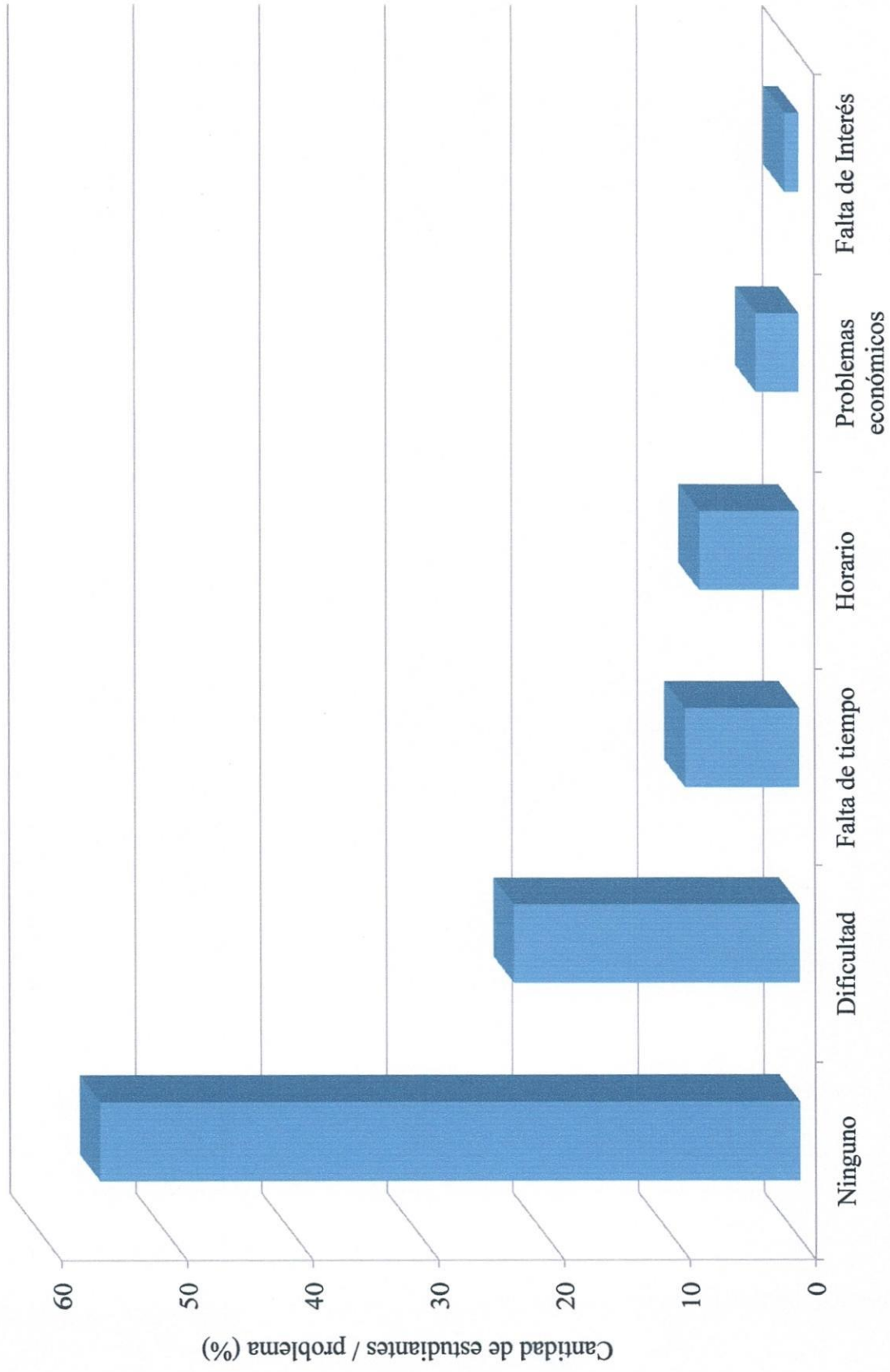


Figura 6. Diferentes problemas a los cuales los alumnos adjudican la deserción al programa de inglés de la Universidad de Sonora, Campus Santa Ana, Sonora.

Cuadro 3. Contestaciones combinadas de los problemas por los cuales los estudiantes no cursaron el programa de inglés a la par de su Plan de Estudios.

Problemas	Estudiante/ problemas	Porcentaje (%)*
Horario y Falta de Tiempo	17	12.60
Horario y Dificultad	16	11.85
Problemas Económicos y Dificultad	15	11.11
Horario y Problemas Económicos	12	8.89
Falta de Interés, Falta de Tiempo y Dificultad	8	5.92
Horario, Distancia y Problemas Económicos	8	5.92
Problemas Económicos, Falta de Interés y Dificultad	8	5.92
Horario, Problemas Económicos y Dificultad	7	5.20
Horario, Falta de Tiempo y Dificultad	7	5.18
Problemas Económicos, Falta de Interés y Falta de Tiempo	5	3.70
Horario, Falta de Interés y Falta de Tiempo	5	3.70
Horario, Falta de Interés y Dificultad	4	2.96
Horario, Problemas Económicos y Falta de Interés	3	2.22
Horario y Falta de Interés	3	2.22
Horario, Distancia y Falta de Tiempo	3	2.22
Distancia, Falta de Interés y Falta de Tiempo	3	2.22
Distancia, Problemas Económicos y Dificultad	3	2.22
Problemas Económicos, Falta de Tiempo y Dificultad	2	1.49
Problemas Económicos y Falta de Interés	2	1.49
Horario, Distancia y Dificultad	2	1.49
Horario y Distancia	1	0.74
Horario, Problemas Económicos y Falta de Tiempo	1	0.74
Total	135	100

* Los porcentajes representan la combinación de los problemas correspondientes.

por sus actividades tan variadas (extracurricular), seguido de la dificultad del programa, ya que consideran que es muy complicado aprenderlo y no contaban con el apoyo suficiente por parte de los profesores; además de lo complicado del examen Emplacement Practice Test (EPT) y los problemas económicos representados por los elevados costos de los libros. Posteriormente, otro de los problemas fue la falta de tiempo, porque algunos estudiantes se encontraban realizando prácticas profesionales y/o servicio social y sus labores de trabajo o cotidianas, así como también la falta de interés y por último la distancia, argumentando que los alumnos que provienen de localidades aledañas al municipio no cuentan con el transporte ni con el servicio en su lugar de origen para cursar el programa en los horarios establecidos por la Universidad.

Un estudio similar relacionado con el tiempo del programa y con otros trabajos realizados por los estudiantes fuera de la escuela, se realizó en la Universidad Autónoma de Baja California, en donde se eligieron estudiantes para efectuar un estudio, en el cual se determinó que del total de los encuestados (58), más de la mitad se encontraba trabajando en actividades extra estudiantiles, lo cual concuerda con los resultados obtenidos en este estudio; aunque la investigación se relacionó a la opinión de los alumnos, de igual manera a éstos se les pueden agregar factores favorables o desfavorables respecto a la realización de labores económicas (Organista y Backhoff, 2002).

Noventa estudiantes (40%) manifestaron tener conocimiento de otras instituciones de enseñanza que ofrecían la misma Licenciatura que estaban cursando, mientras que el 60% restante (133 alumnos) contestó no tener conocimiento alguno; del 40% que respondió conocer de otras instituciones, la más común fue el Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora (CESUES), que actualmente cambió su nombre a Universidad del Estado de Sonora (UES) y Universidades fuera de la ciudad (Hermosillo y Nogales).

En la Figura 7 se muestran los principales motivos por los cuales los alumnos decidieron cursar su Licenciatura en la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, los resultados obtenidos fueron: el 88.79% (198 alumnos) contestaron de una manera sencilla, escogieron una sola opción o motivo por el cual habían elegido el *Campus* Santa Ana, donde el mayor porcentaje lo obtuvo la opción de la cercanía de la institución por el lugar donde residen los estudiantes, relacionándose ésto también con el tipo de transporte mencionado anteriormente.

El restante de los alumnos 25 (11.21%) contestaron en opción múltiple, seleccionando más de un motivo, los cuales se describen detalladamente en el Cuadro 4.

Cuadro 4. Contestaciones combinadas de los motivos por los cuales los estudiantes de la Universidad de Sonora, eligieron el *Campus* Santa Ana, Sonora.

Motivos	Estudiante/motivos	Porcentaje (%)*
Gusto y Cercanía	13	52
Cercanía y Nivel académico	5	20
Cercanía y Económica	4	16
Gusto y Nivel académico	3	12
Total	25	100

* Los porcentajes representan la combinación de los motivos correspondientes.

En la Universidad Intercontinental de la Provincia de Buenos Aires, Argentina, se llevó a cabo una exploración de las carreras que la Facultad de Ciencias Humanas ofrece, en la cual el objetivo fue: identificar las percepciones, atribuciones y representaciones implícitas en el discurso de los estudiantes sobre sí mismos y sobre sus profesores; en el anterior estudio se menciona que la institución en que los sujetos (estudiantes) interactúan, desarrollando cotidianamente sus actividades y crean representaciones mentales, entrañan

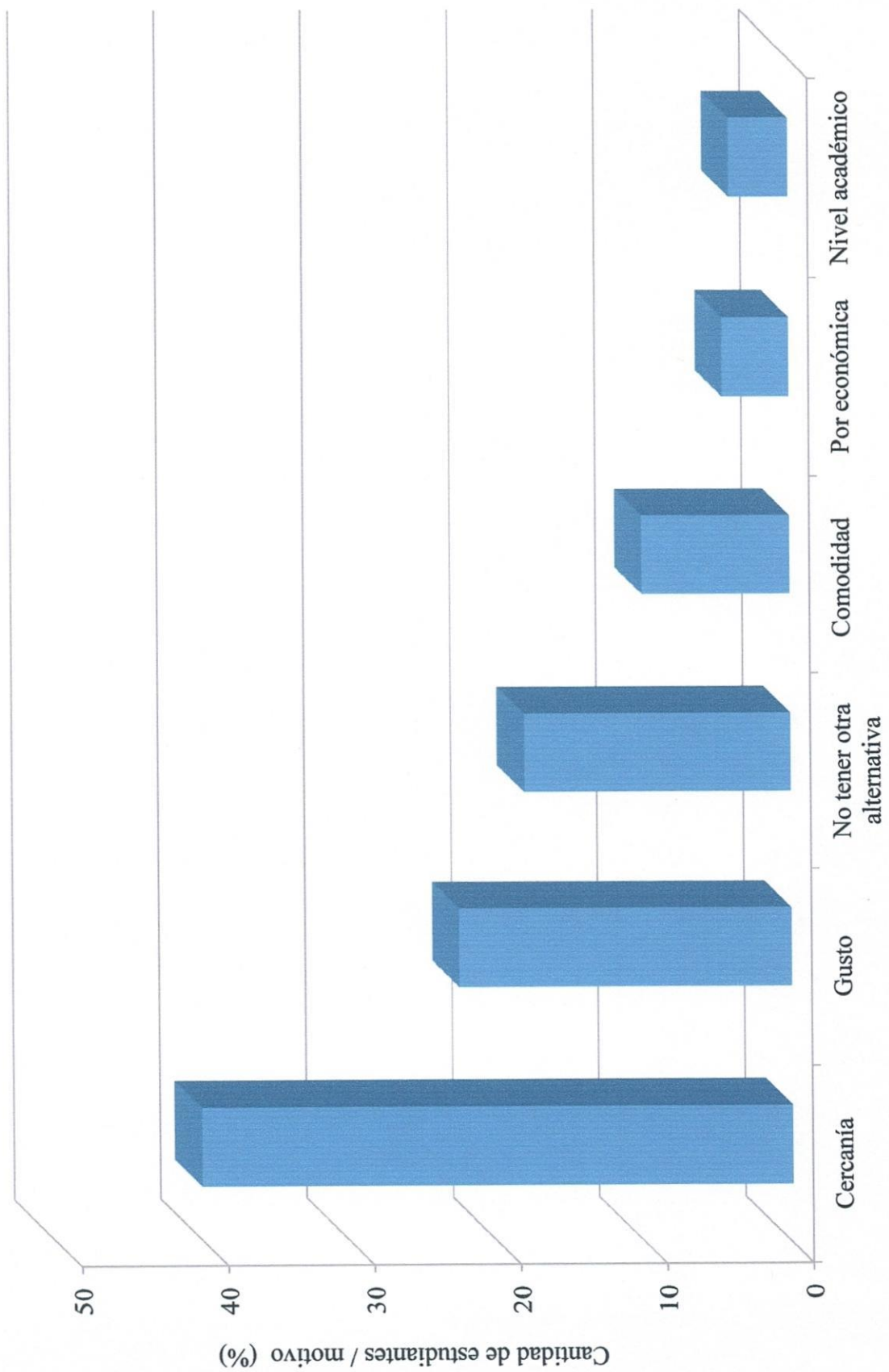


Figura 7. Diferentes motivos por los cuales los alumnos de la Universidad de Sonora, eligieron el *Campus Santa Ana*, Sonora.

sus particularidades; ésto significa que todas las vivencias que tengan los estudiantes durante su trayecto de alumnos, los marcará para el futuro para cuando se encuentren como profesionistas desarrollándose en el ámbito laboral, de ahí se recalca la importancia de la satisfacción estudiantil (Balduzzi, 2010).

La Universidad demanda de los sujetos, competencias y prácticas específicas y es por este motivo que como toda institución, es también objeto de procesos de percepción, lo que influye en que los sujetos (estudiantes o prospectos alumnos) elijan la mejor opción para cursar sus estudios académicos, en este caso de Licenciatura y lo deciden de acuerdo a sus metas particulares y objetivos, principalmente, además de otros factores como la familia, nivel económico, entre otros; por lo tanto es deber de las Universidades presentarse con su oferta educativa para eliminar percepciones erróneas que les puedan afectar (Balduzzi, 2010).

De los 223 alumnos encuestados en la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, 124 (55.6%) de ellos conocen de una manera regular el plan de estudios de la Licenciatura que se encuentren cursando; es importante mencionar que el plan se encuentra publicado en la página oficial de la Universidad de Sonora, 2013 http://www.uson.mx/oferta_educativa/ y se les presenta al inicio del primer semestre, encontrándose que; 64 (28.7%) estudiantes conocen poco el plan de estudios, 31 (13.9%) de ellos conocen muy bien el plan y sólo 4 (1.8%) no tienen conocimiento alguno sobre su plan de estudio.

En la Figura 8 se observan los resultados anteriormente mencionados clasificados semestres/porcentaje de conocimiento del Plan de Estudios. Esta pregunta se encuentra ligada a sí los entrevistados están cursando la carrera que deseaban, de aquí fluye la satisfacción y se puede además relacionar con el poco conocimiento que tienen sobre el plan de estudios. Se asume que los estudiantes deberían de estar informados y conocer

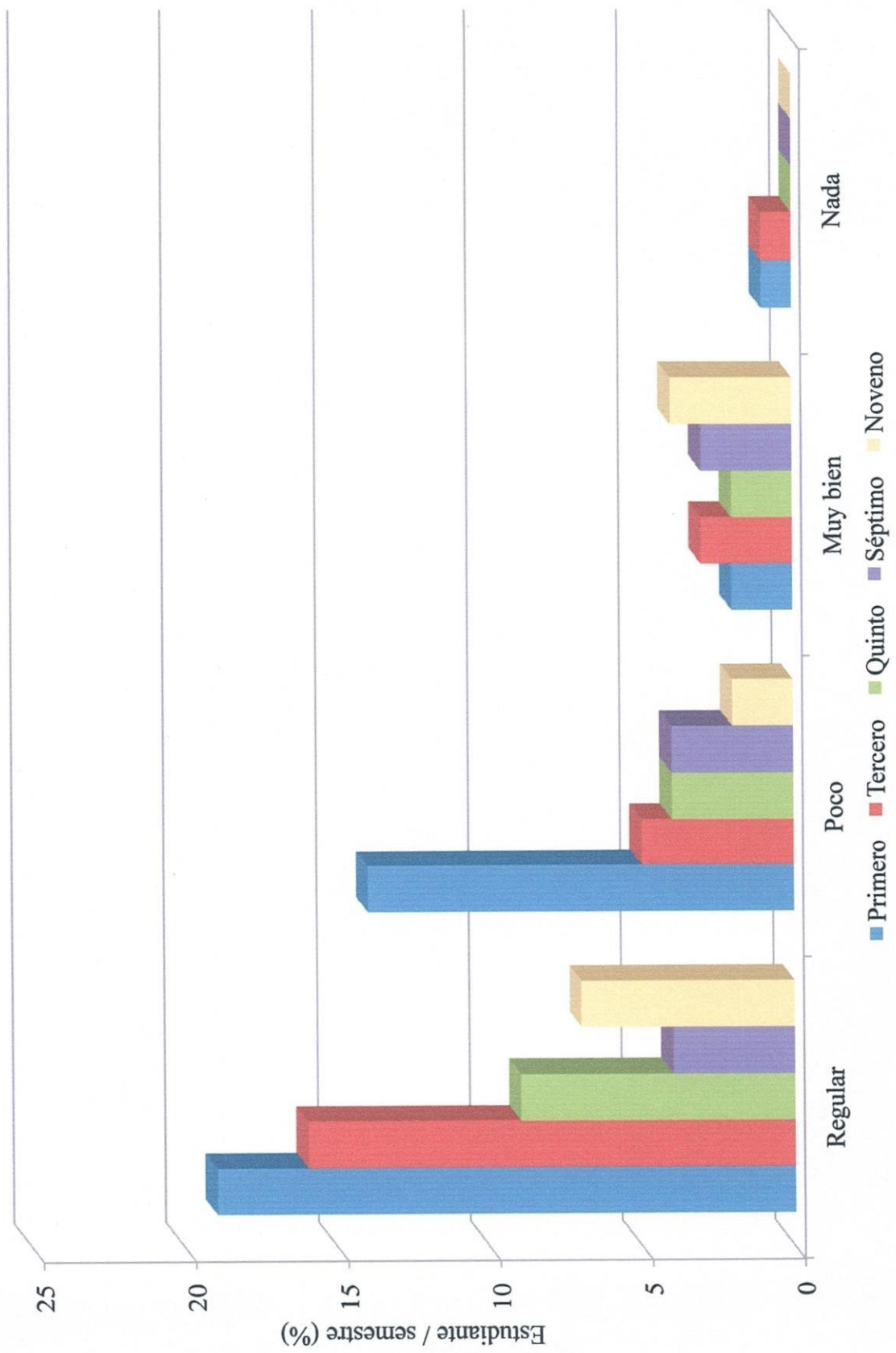


Figura 8. Porcentaje de conocimiento de los alumnos de la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, Sonora, respecto al plan de estudios de la Licenciatura que cursan.

sobre lo que su carrera les ofrece para poder señalar si es o no la Licenciatura que deseaban estudiar inicialmente.

En la Figura 9 se muestran los resultados en porcentaje en forma detallada por semestre, sobre si están cursando la Licenciatura deseada; los resultados destacan que los alumnos efectivamente están cursando la carrera que querían a pesar de no conocer el plan de estudios. Respecto a la inseguridad de la respuesta que correspondió a la opción de más o menos: se puede deducir que esto se debe a que no conocen el plan de estudios a fondo y por lo tanto no tienen seguridad de lo que están estudiando, por lo que esto les conduce a decirse por la deserción de su carrera profesional en la Universidad.

En un estudio realizado por Osornio y Garibay (2009), sobre la depresión y la satisfacción por la carrera elegida con estudiantes universitarios reportan, que parece ser un factor de importancia que se relaciona con la prevención de la depresión; el estudiante que cumple con sus expectativas académicas y personales fortalece su autoestima y estará en condiciones de alcanzar un estado de bienestar psicológico, biológico y social.

Respecto a la pregunta que se incluyó en el cuestionario a los estudiantes de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, Sonora, sobre si han reprobado durante su recorrido por la Universidad alguna materia, 187 alumnos (83.86%) no han reprobado ninguna materia, como se observó anteriormente en el Cuadro 2, los semestres que cuentan con más matrícula estudiantil son los primeros semestres matutino y vespertino, por lo tanto, los resultados concuerdan con el porcentaje alto de alumnos que no son repetidores, porque obviamente los alumnos que cursan el primer semestre no han reprobado, el resto de ellos, 36 alumnos (16.14%) reportaron haber repetido alguna materia.

Del total de los estudiantes que si han reprobado materias, 29 (80.56%) de ellos describieron de manera sencilla la materia reprobada, resaltando con 31.03% Contabilidad,

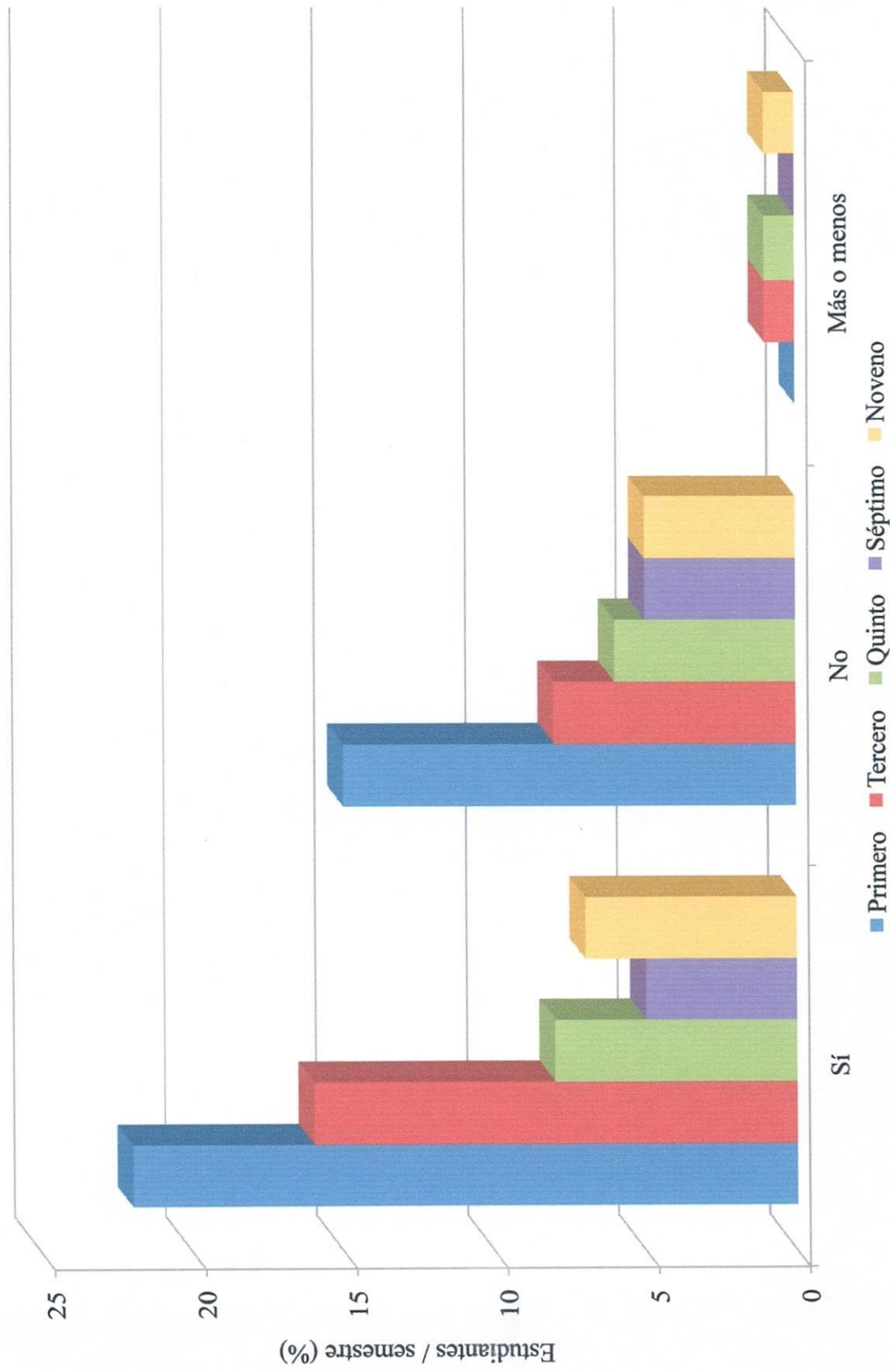


Figura 9. Porcentaje sobre el criterio de los estudiantes al responder si cursa la Licenciatura que deseaba desde el inicio de sus estudios en la Universidad de Sonora, Campus Santa Ana, Sonora.

17.24% Matemáticas al igual que la materia de Administración, 13.79% han reprobado solo la materia de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y con 6.90% han reprobado las materias de Derecho, Taller de Investigación y Seminario, respectivamente, por separado como se puede observar en la Figura 10.

Del resto de los estudiantes repetidores, los estudiantes que han cursado simultáneamente entre dos y tres materias reprobadas fueron 5; y 2 estudiantes que repitieron pero no describieron la materia que han cursado por más de una vez, Cuadro 5.

Cuadro 5. Contestaciones múltiples de las materias que han cursado simultáneamente los alumnos de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, Sonora.

Materias	Estudiante/materias	Porcentaje (%)*
Taller de Investigación y Seminario	3	42.85
No las mencionaron	2	28.57
Matemáticas y Contabilidad	1	14.29
Matemáticas, Contabilidad y Derecho	1	14.29
Total	7	100

* Los porcentajes representan la combinación de las materias correspondientes.

En un estudio que realizaron Rafeh de Maddah *et al.* (2009), sobre el enfoque constructivista en estudiantes universitarios, se tomaron como parte de la muestra de investigación alumnos que se denominaron repetidores, a los cuales, no se les excluyó del trabajo ya que no tendrían resultados significativos desfavorables para los datos, de tal manera que la información de las encuestas aplicadas se clasificaron entre alumnos repetidores y regulares.

Las causas por las que los estudiantes reprueban giran alrededor de los aspectos de satisfacción, por lo cual, se consideró importante tomarlo como referencia dentro de las

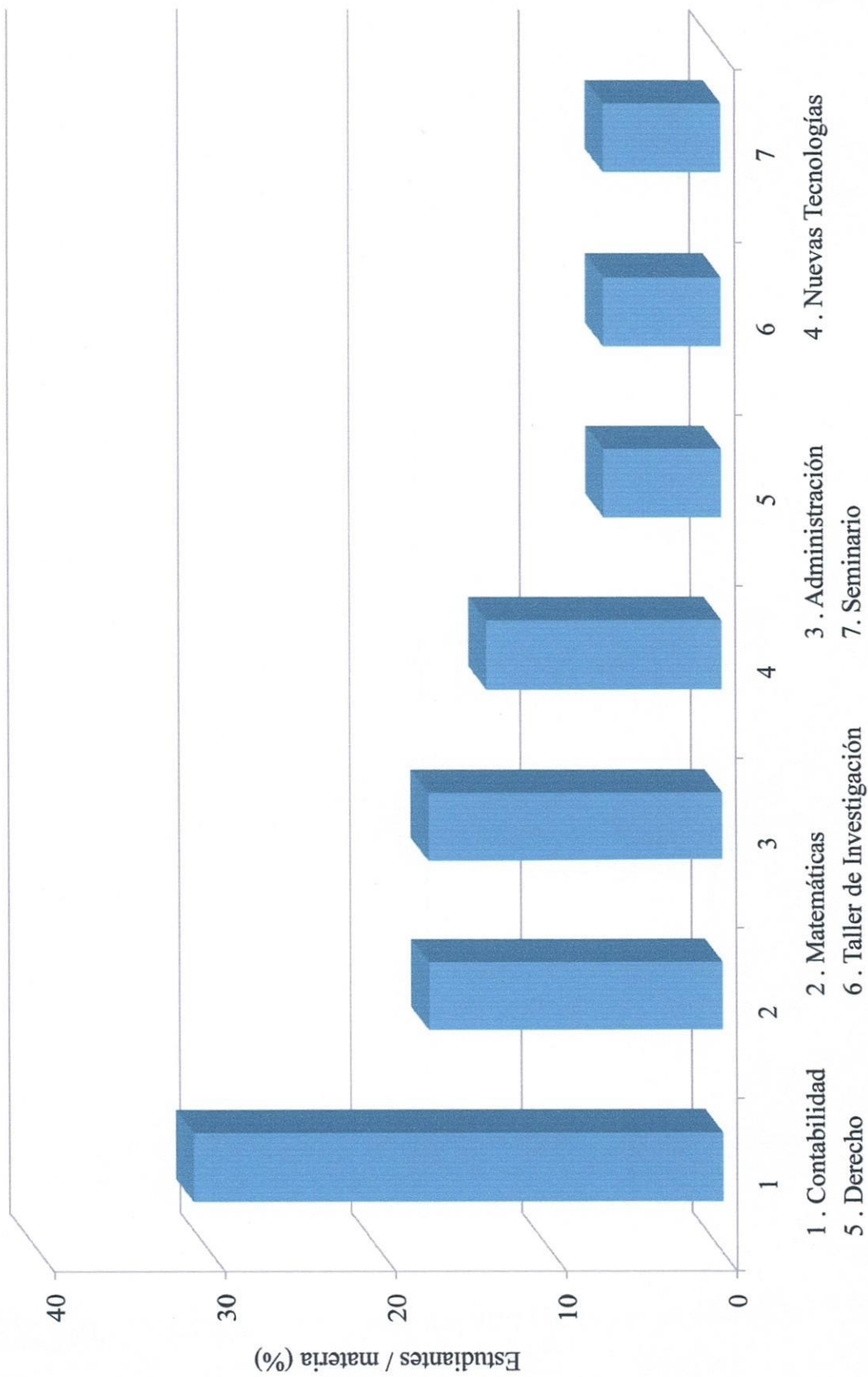


Figura 10. Materias reportadas por los alumnos que las han cursado por más de alguna vez en su transcurso por la Universidad de Sonora *Campus* Santa Ana, Sonora.

variables para medirla; todas estas variables dan como resultado final, la felicidad o la tristeza de los alumnos con sus estudios.

Los alumnos de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, se encuentran generalmente muy satisfechos con el servicio que se les brinda de parte de la misma institución; el transporte es la variable con la que los alumnos manifestaron sentirse menos conformes; respecto al horario que ofrece la Universidad (matutino y vespertino “modular”); los estudiantes del modular, se mostraron más satisfechos y agradecidos por la facilidad y las consideraciones que se les ofrecen por parte de la Universidad, ya que realizan múltiples actividades extra clase como el de trabajar durante todo el día y poder asistir a clases de las 6.00 p.m. a las 9.00 p.m. de Lunes a Viernes.

Los alumnos se sienten satisfechos con el desempeño que reciben de parte de los maestros; haciendo alusión a que en la infraestructura del *Campus*, se carece de cafetería pero en general se encuentran satisfechos, de igual manera que con el ambiente que se percibe en el mismo. En la Figura 11 se observa el promedio de satisfacción que presentaron los estudiantes entrevistados clasificados en los semestres que cursan actualmente.

Estudios realizados en la Universidad Lasallista de Antioquia, Colombia, se realizó una investigación sobre la satisfacción de los graduandos con la educación recibida en la institución antes mencionada, donde entre las variables que se utilizaron para medirla se encuentra la evaluación de los docentes, los resultados arrojan que se encuentran muy satisfechos con la Universidad (Rodríguez y Vélez, 2004).

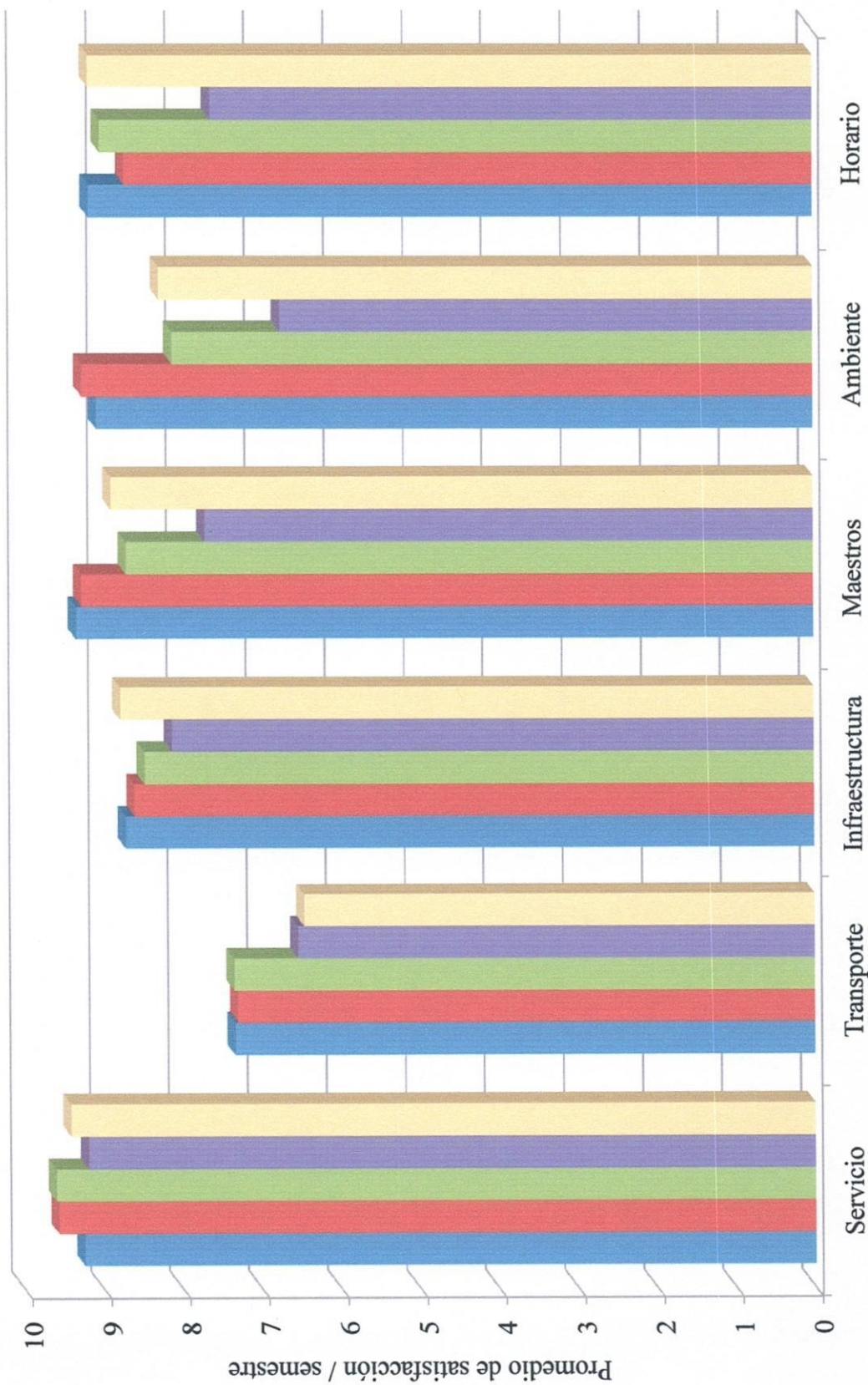


Figura 11. Promedio de la satisfacción que perciben los alumnos de la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*, Sonora, con respecto a las diferentes variables.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

En esta investigación se trabajó principalmente con variables para medir y asignar un nivel a la satisfacción de los estudiantes de Licenciatura en Sistemas Administrativos y Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana, Sonora, con base en el análisis de los resultados, se concluye: que los estudiantes de la Universidad de Sonora, mostraron satisfacción muy alta con respecto a la institución lo que hizo que se sintieran muy satisfechos en su trayectoria (ambiente del *Campus*, horario de clases, infraestructura, disponibilidad de profesores y servicios de limpieza así como los administrativos, entre otros). El servicio de transporte fue la variable que obtuvo un valor bajo en relación al grado de satisfacción de los alumnos.

En los semestres séptimo y noveno fue donde se encontró a los estudiantes que presentaron la mayor insatisfacción en relación a los parámetros evaluados (servicio, transporte, infraestructura, desempeño de los maestros, ambiente del *Campus* y horario de clases).

En relación a la hipótesis planteada originalmente, queda descartada debido a que se encontró que los estudiantes con más alto nivel de satisfacción son los que se encontraban cursando el primer semestre de ambas Licenciaturas en la Universidad de Sonora, *Campus* Santa Ana. Por lo que, se asume que esto se debe probablemente a que los alumnos aún no adquieren la visión completa del plan de estudios.

Es conveniente realizar otros estudios con el fin de encontrar diferentes factores o variables correlacionadas que estén influyendo en la eficiencia del plan de estudios, con el objetivo de que los estudiantes estén más satisfechos con las opciones ofrecidas, para

incrementar la matrícula y al mismo tiempo se disminuya el porcentaje de deserción en la Universidad de Sonora, *Campus Santa Ana*.

Es importante mencionar la inconformidad en la que se encuentran los estudiantes respecto a la opción de acentuación, que al iniciar sus estudios planifican una opción y que por falta de matrícula ésta no se ofrece, por lo cual, se recomienda analizar este aspecto en particular y considerarlo para tratar de abrir las opciones que inicial y permanentemente ofrece la Universidad *Campus Santa Ana*. Por otro lado, también es importante brindar la orientación adecuada y correcta de las opciones ofrecidas en ambas Licenciaturas (Agronegocios y Recursos Naturales, Negocios y Comercio Internacional, Producción y Calidad, Sistemas Informáticos y Mercadotecnia), debido a que dentro de las observaciones generales del estudio, uno de los comentarios de los alumnos, es que se invite a especialistas en cada una de las áreas; para que orienten y expliquen en una forma más extensa, en qué consiste cada una de las opciones y cuáles son las oportunidades de trabajo a futuro. Ésto permite a la Universidad desarrollar profesionistas más orientados y al mismo tiempo asegurar que los alumnos posean una formación adecuada a las demandas actuales del mercado laboral.

Otra recomendación por parte de los estudiantes, fue la importancia de los docentes en relación a su especialidad para capacitarlos y mantenerlos actualizados, debido a que existe una deficiencia de prácticas para los alumnos en las diferentes opciones ofrecidas por la institución. Esto serviría para que los egresados finalicen sus estudios más preparados para competir en el mercado laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R. I. L. 2006. El ambiente laboral. Tendencias y percepciones. Trabajo y Sociedad. Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas. Santiago del Estero, Argentina. 7 (8):1-28.
- Albarracín, O. M. y L. Muñoz O. 2008. Factores asociados al consumo de alcohol en estudiantes de los dos primeros años de carrera Universitaria. Revista LIBERABIT. 14: 49-61.
- Alonso, M. 2008. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 24 (1):25-40.
- Anónimo. 2010. Mapa de Sonora. <http://www.sonoraturismo.gob.mx/informacion-para-viajeros/mapas-de-sonora/> 23/02/2012.
- Arias, G. F., A. Chávez A. y I. V. Muñoz R. 2006. El aprovechamiento previo y la escuela de procedencia como predictores del aprovechamiento futuro: un caso. Enseñanza e Investigación en Psicología. México, D. F. 11 (1):5-22.
- Balduzzi, M. M. 2010. Procesos de atribución y autopercepción en estudiantes universitarios. Revista Internacional de Psicología y Educación. México, D. F. 12 (1):89-116.
- Caballero, D. C. C., R. Abello Ll. y J. Palacio S. 2007. Relación del *Burnout* y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. Avances en psicología Latinoamericana. Bogotá, Colombia. 25 (2):98-111.
- Cabero, J., C. Llorente. y A. Puentes. 2010. La satisfacción de los estudiantes en red en la comunicación semipresencial. Comunicar. España. 18(35):149-157.
- Camacho, G. H. M. y M. Padrón H. 2006. Malestar docente y formación inicial del profesorado: percepciones del alumnado. Revista Universitaria de Formación del Profesorado. Zaragoza, España. 20(2):209-230.
- Camarena, G. B. O. y D. Velarde H. 2010. Educación superior y mercado laboral: vinculación y pertinencia social ¿Por qué? y ¿Para qué?. Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo. Estudios Sociales. Hermosillo, Sonora, México. pp. 107-125.
- Carnoy, M., L. Santibañez., A. Maldonado y Ordorika I. 2002. Barreras de entrada a la educación superior y a oportunidades profesionales para la población indígena mexicana. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. México, D. F. 23(3):9-34.

- Castillo, A. S., y A. Bolívar B. 2002. Compromiso de la evaluación educativa. Editorial Perason. Primera Edición. Madrid, España. 242p.
- Castillo, M. J., A. Baldenegro C. y E. A. O. Verdugo. 2008. Estudio de la Satisfacción Profesional y Mercado Laboral de Egresados de Licenciatura del *Campus Santa Ana*. INVURNUS. 3(2):27-33.
- Contreras, T. F. V., J. C. Espinosa M. y G. A. Esguerra P. 2009. Personalidad y afrontamiento en estudiantes universitarios. *Universitas Psychologica*. Bogotá, Colombia. 8(2):311-322.
- Estévez, N. E., y J. M. Martínez G. 2011. El peso de la docencia y la investigación desde la visión de los académicos de una Universidad pública mexicana. El caso de la Universidad de Sonora. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*. Arizona State University. USA. 19:1-29.
- Gallardo, E., T. López G., G. Millán V. y S. M. Sánchez. 2007. Una radiografía del sector hotelero andaluz. Análisis del compromiso y la satisfacción laboral de sus trabajadores. *Editorial Pecvnia*. 5:87-106.
- González, S. F., S. M. Sánchez C. y T. López G. 2011. Estudios y perspectivas en turismo. Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba, España. 20:1047-1068.
- Guerrero, B. E. y J. C. Rubio J. 2005. Estrategias de prevención e intervención del "Burnout" en el ámbito educativo. *Salud Mental*. 28(5):27-33.
- Huertas, J. A., y R. Agudo. 2003. La Universidad ante la nueva cultura. Parte I. El estudiante como aprendiz autónomo. Capítulo 3. Concepciones de los estudiantes universitarios ante la motivación. Madrid, España. pp. 44-62.
- INEGI. 2006. Información de la SESS (Sistema de Educación Superior en Sonora) <http://www.inegi.org.mx/est/default.asp?c=24327&e=26> 24/03/2012.
- INEGI. 2009. Información Nacional por entidad federativa y municipios (Santa Ana, Sonora) <http://www.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?ent=26> 24/03/2012.
- Münch, L. y Ángeles, E. 2002. *Métodos y Técnicas de Investigación*. Editorial Trillas. Octava Impresión. México, D. F. 166 p.
- Organista, S. J. y E. Backhoff E. 2002. Opinión de estudiantes sobre el uso de apoyos didácticos en línea en un curso universitario. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Ensenada, México. 4(1):81-94.
- Osornio, C. L. y P. Garibay L. 2009. Depresión en estudiantes universitarios. *Archivos en medicina familiar*. México, D. F. 11(1):1-2.

- Piña, L. J. A., D. González L., C. Molina D. y M. Cota B. 2003. Variables Psicológicas y VIH/SIDA en estudiantes de nivel medio superior: estudio comparativo en función del sexo y edad. *Revista Colombiana de Psicología*. Bogotá, Colombia. (12):19-27.
- Polanco, H. A. 2005. La motivación en los estudiantes universitarios. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*. San José, Costa Rica. 5(2):1-13.
- Rafah de Maddah, S., J de J. Rodríguez N. e Izzedin R. 2009. Efecto del enfoque constructivista en estudiantes universitarios. *EDUCERE Revista*. Venezuela. 13(46):689-700.
- Ricolfe, C., J. Sefrín., C. Escaribá, P. y J. M. Buitargo V. 2010. Dimensiones clave en la satisfacción con los entornos virtuales de aprendizaje en la enseñanza universitaria. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. México, D. F. 15(46):849-871.
- Rivera, N. y M. R. Lissi. 2004. La responsabilidad social: cómo la viven tres grupos de enseñanza media en Chile. *Pshyke Revista*. Santiago, Chile. 13(2):117-130.
- Rodríguez, J. R., L. Treviño R. y L. E. Urquidí T. 2007. La educación Superior en Sonora, tendencias hacia la diversificación sectorial. *Revista de la Educación Superior*. Distrito Federal, México. 36(141):23-29.
- Rodríguez, G. M. A. y L. M. Vélez A. 2004. Satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la corporación Universitaria Lasallista, Marzo 2004. *Revista Lasallista de investigaciones*. Antioquia, Colombia. 1(2):37-41.
- Rojas, B. M. L., J. A. Zapata H. y H. Grisales R. 2009. Síndrome de *Burnout* y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Publica*. Antioquia, Colombia. 27(2):198-210.
- Sánchez, C. S. M., C. Artancho R., F. J. Fuentes G. y T. J. López G. 2007. Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral. Aplicación en el sector educativo. *Estudios de Economía Aplicada*. 25(3):867-900.
- Setó, P. D. 2004. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ERSIC Editorial. Primera Edición. Madrid, España. pp. 175-176.
- Steel, R. G. and J. H. Torrie, 1980. *Principles and procedures of Statistics*. McGraw-Hill. First Edition. New York, USA. 380p.
- Troiano, H. 2005. Consistencia y orientación del perfil profesional, percepción del mercado laboral y reacciones previstas ante posibles dificultades de inserción. Barcelona, España. pp. 167-197.
- Universidad de Sonora. 2013. http://www.uson.mx/oferta_educativa/. 30/04/2013.

- Vavra, G. T. 2003. Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. FC Editorial. Madrid, España. pp. 407-408.
- Yamada, G. 2009. Rendimientos de la educación superior en el mercado laboral. Revista el trimestre económico. 76(2):485-511.
- Zibecchi, C. 2008. La Universidad pública: un ámbito que perdura en el reino de cortoplacismo. Un análisis centrado en las percepciones y experiencias de sus estudiantes y egresados. Educación, Lenguaje y Sociedad. Buenos Aires, Argentina. 5:213-238.

ANEXO



NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUIDANTES DE
LICENCIATURA DE LA UNIVERSIDAD DE SONORA, *CAMPUS*
SANTA ANA.
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DEL *CAMPUS*.

No: _____

FECHA: _____

De la manera más atenta conteste las siguientes preguntas, la información es confidencial para la realización de una tesis de investigación. Marque con una (X) su respuesta o conteste cuando sea necesario.

1.- Sexo: a) Femenino _____ b) Masculino _____

2.- Edad: _____

3.- ¿Dónde vive?: _____

4.- Estado civil: a) Casado b) Soltero c) Divorciado

5.- ¿Tiene usted hijos? a) Sí b) No ¿Cuántos? _____

6.- ¿Está usted actualmente trabajando? a) Sí b) No

7.- ¿Cómo te transportas a la Universidad? a) En carro b) En el camión
 c) De aventón d) Otro _____

8.- ¿Escriba Usted por favor qué semestre está cursando actualmente?

9.- ¿Conoce de otras instituciones que te ofrezcan la misma carrera?
a) Sí b) No c) ¿Cuál (es)? _____

10.- ¿Por qué motivo eligió el *Campus* Santa Ana? _____

11.- ¿Está cursando la carrera que quería? a) Sí b) No

12.- ¿Conoce el Plan de Estudios de la carrera?
a) Nada b) Poco c) Regular d) Muy bien

13.- En tu estancia en la Universidad, ¿Ha cursado por más de una vez alguna materia?
a) Sí b) No c) ¿Cuál (es)? _____
d) ¿Cuántas veces? _____

14.- En el siguiente cuadro asígnele un número del 1 al 10 según considere su satisfacción en los aspectos que se mencionan relacionados a su estancia en la Universidad: 1=
Muy insatisfecho 10= Muy satisfecho

- a) Servicio (Limpieza, atención del personal docente, Internet, etc.) _____
- b) Transporte (Camión escolar) _____
- c) Infraestructura (Cafetería, biblioteca, centro de cómputo, etc.) _____
- d) Desempeño de maestros (Puntualidad, disponibilidad de asesorías, respeto al impartir la clase, apego al programa, etc.) _____
- e) Ambiente del *Campus* _____
- f) Horario de clases _____

15.- ¿Ha cursado el programa de Inglés conforme su carrera? a) Sí b) No

16.- Especifique los tres principales problemas asociados para lograr concluir el programa de Inglés:

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____

Gracias por su información y el tiempo brindado.