

# **Universidad de Sonora**

División de Ciencias Sociales

Posgrado Integral en Ciencias Sociales

**Satisfacción del estudiante, indicador de la calidad en instituciones de educación superior. Un estudio en programas educativos de la Universidad de Sonora**

## **TESIS**

Que para obtener el grado de  
Maestra en Ciencias Sociales

Presenta:

**Danetzy Abdala Duarte**

Directora:

Dra. Blanca Aurelia Valenzuela

Codirectora:

Dra. Manuela Guillén Lúgigo

Lectores:

Dr. Jesús Ángel Enríquez Acosta

Dra. Rosa Elena Salazar Ruibal

# 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

Hermosillo, Sonora 13 de junio de 2018

**Dra. Blanca Silvia Fraijo Sing**  
Coordinadora del Posgrado Integral en Ciencias Sociales  
División de Ciencias Sociales  
Universidad de Sonora

**Estimada Dra. Fraijo:**

Con el presente me permito informarle que el trabajo de maestría titulado *“Satisfacción del estudiante, indicador de la calidad en instituciones de educación superior. Un estudio en programas educativos de la Universidad de Sonora”*, que fue desarrollado por la estudiante **Danetzy Abdala Duarte**, con número de expediente **211201160**, cumple con los requisitos teóricos – metodológicos de un trabajo de investigación de maestría y cuenta con el decoro suficiente para ser defendido en el examen de grado de Maestro en Ciencias Sociales.

Agradecemos se proceda a hacer las gestiones administrativas conducentes para la programación del acto protocolario correspondiente.

Sin otro particular de momento, nos es grato saludarla.

Atentamente

---

Dra. Blanca Aurelia Valenzuela  
Directora de tesis

---

Dra. Manuela Guillén Lúgigo  
Co-Directora de tesis

---

Dr. Jesús Ángel Enríquez Acosta  
Lector Interno

---

Dra. Rosa Elena Salazar Ruibal  
Lectora Externa  
Div. Ciencias biológicas y de la salud

## **Agradecimientos**

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT, México) y a la Universidad de Sonora, campus Hermosillo por su apoyo y patrocinio para la realización de este proyecto de tesis durante todo el proceso de formación de maestra.

Especial agradecimiento a mi directora de tesis, Dra. Blanca A. Valenzuela, por la orientación, seguimiento y supervisión del trabajo, por su inestimable ayuda y paciencia desde mis primeros pasos por el LABORG, por brindarme su valiosa amistad y confianza para este proyecto, he tenido la fortuna de contar con una directora de tesis que ha sabido transmitirme su experiencia en el tema, permitiendo un buen aprovechamiento y culminación del presente trabajo.

A mi codirectora de tesis, Dra. Manuela Guillén L. a quien tuve el privilegio de conocer y considero una persona entusiasta y optimista, quien me brindó su invaluable apoyo y confianza durante este proceso y desarrollo personal y profesional.

Especial mención a las personas cuya colaboración ha sido importante para la culminación de este trabajo, mis lectores, Dra. Rosa Elena Salazar, por sus valiosas y certeras aportaciones. Dr. Jesús Ángel Enríquez, por su colaboración y enseñanza a lo largo de mis estudios de maestría.

Por último y no menos importante, a mi familia por el constante apoyo y motivación durante mi curso de maestría y toda mi vida, gracias por la libertad brindada para tomar las decisiones que me hicieron llegar hasta aquí. Gracias infinitas mamá y papá por compartir desvelos, llantos y risas, ha valido la pena y este es el resultado. A mi novio quien ha sido fundamental en este proceso, gracias por tu paciencia, apoyo y comprensión. Gracias infinitas a todos, otro escalón que logramos juntos, los amo.

## Índice

<b>Glosario de Siglas</b>	<b>X</b>
<b>CAPITULO I</b>	<b>1</b>
<b>I. Introducción.</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes.	3
1.1.1. Antecedentes Internacionales.	4
1.1.2. Antecedentes Nacionales.	6
1.1.3. Antecedentes Locales.	7
1.2. Planteamiento del problema.	7
1.3. Preguntas de investigación.	10
1.4 Hipótesis general.	10
1.4.1 Hipótesis específicas.	11
1.5. Objetivo general.	11
1.5.1 Objetivos específicos.	11
1.6 Justificación.	12
1.7 Delimitación de estudio.	20
1.8 Limitación de estudio.	21
<b>CAPITULO II</b>	<b>22</b>
2.1. Interdisciplina	25
2.1.1. Desde la disciplina de las Ciencias políticas.	27
2.1.2. Desde la disciplina de la Psicología.	29
2.1.3. Desde la disciplina de la Sociología.	35
2.1.4. Desde la disciplina de la Pedagogía.	40
2.2. Conceptos de estudio.	44
<b>CAPITULO III</b>	<b>48</b>
3.1. Tipo de investigación.	52
3.2. Participantes.	54
3.2.1 Características de los participantes.	55
3.2.1.1 Plan de estudios de la Licenciatura en Psicología.	55
3.2.1.2 Características generales.	59

3.2.1.3 Perfil de Ingreso y Egreso.	60
3.2.1.4 Mapa Curricular.	61
3.2.1.5 Campo de Trabajo.	61
3.2.1.6 Código Ético.	62
3.2.2 Plan de Estudios de la Licenciatura en Artes escénicas.	63
3.2.2.1 Características generales.	64
3.2.2.2 Perfil de Ingreso y Egreso.	65
3.2.2.3 Mapa Curricular.	66
3.2.2.4 Campo de Trabajo.	67
3.2.2.5 Código Ético.	67
3.2.3 Criterios de inclusión.	67
3.2.4 Criterios de exclusión.	68
3.3. Instrumento.	68
3.4. Procedimiento.	70
<b>CAPITULO IV</b>	<b>75</b>
4.1 Resultados Cuantitativos.	76
4.2 Resultados Cualitativos.	95
<b>CAPITULO V</b>	<b>126</b>
<b>CAPITULO VI</b>	<b>143</b>
<b>Propuestas innovadoras de mejora.</b>	<b>147</b>
<b>Bibliografía.</b>	<b>154</b>
<b>Anexos.</b>	<b>163</b>
<b>Apéndices.</b>	<b>170</b>

## Índice de gráficas, tablas y figuras

### 1. Gráficas

1.1 División de la adscripción de la población.	76
1.2 Descriptivos de los estudiantes de los estudiantes de Lic. Artes Escénicas.	77
1.3 Edades de los participantes de la Lic. Artes Escénicas.	77
1.4 Descriptivos de los estudiantes de Lic. En Psicología.	78
1.5 Edades de los participantes de la Lic. En Psicología.	78
1.6 Adscripción de la población por semestre.	79
1.7 Descripción de la población.	79
1.8 Dimensiones generales según el nivel de satisfacción de los estudiantes de artes escénicas y psicología.	80
1.9 Nivel de satisfacción de los estudiantes de artes escénicas.	81
1.10 Nivel de satisfacción de los estudiantes de psicología.	81
1.11 Sentidos de las narrativas de los estudiantes de AE, con recurrencia menor a 3.	105
1.12 Sentidos de las narrativas de los estudiantes de Ps, con recurrencia menor a 3.	108
1.13 Sentidos con mayor recurrencia encontrados en población de AE.	109
1.14 Sentidos con mayor recurrencia encontrados en población de PS.	110
1.15 Sentidos encontrados en las narrativas de los estudiantes de AE.	111
1.16 Sentidos encontrados en las narrativas de los estudiantes de Ps.	117

## **2. Tablas**

2.1 Fundamentación teórica de la perspectiva interdisciplinaria.	24
2.2 Pasos para el proceso interdisciplinario en investigación.	26
2.3 Correlación de los indicadores.	83
2.4 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de condiciones básicas de infraestructura.	84
2.5 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión condiciones de seguridad.	85
2.6 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de enseñanza –aprendizaje.	86
2.7 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase.	87
2.8 Correlación de los predictores.	88
2.9 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión servicios de la institución.	89
2.10 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión consideración a su situación económica.	90
2.11 Estadísticos descriptivos de reactivos de la dimensión de seguridad emocional.	91
2.12 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión logros personales.	92
2.13 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión reconocimiento del éxito personal.	93
2.14 Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión autorrealización.	94
2.15 Códigos de identificación de los sujetos de estudio.	97

## **3. Figuras**

3.1 Figura 1. Modelo de calidad total.	19
3.2 Figura 2 Modelo interdisciplinar para el estudio de la Calidad Educativa.	23



3.3 Figura 3 Estructura metodológica.	74
3.4 Figura 4. Esquema basado en el enfoque teórico conceptual de estudio.	96
3.5 Figura 5. Esquema de conceptos emergentes de la narrativa de los participantes.	100
3.6 Figura 6. Sentidos encontrados en la categoría espacio físico institucional de la población de AE.	102
3.7 Figura 7. Sentidos encontrados en la categoría Enseñanza – Aprendizaje de la población de AE.	103
3.8 Figura 8. Sentidos encontrados en la categoría Situación económica de la población de AE.	104
3.9 Figura 9. Sentidos encontrados en la categoría Espacio físico institucional de la población de Ps.	106
3.10 Figura 10. Sentidos encontrados en la categoría Enseñanza – Aprendizaje de la población de Ps.	107
3.11 Figura 11. Sentidos encontrados en la categoría Situación económica de la población de Ps.	107
3.12 Figura 12. Patrones de significados emergentes de las narrativas de los estudiantes de AE y Ps.	125
3.13 Figura 13. Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos de AE.	128
3.14 Figura 14. Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos de Ps.	133
3.15 Figura 15. Modelo estratégico de propuestas en pro de la calidad educativa de la UNISON.	153

## **Glosario de siglas**

A	Alpha de Cronbach
AE	Artes Escénicas
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
CIDE	Centro de Investigación y Educación Superior
COPAES	Consejo para la Acreditación de la Educación Superior
EPT	Educación para Todos
IES	Instituciones de Educación Superior
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PDI	Programa de Desarrollo Institucional
PFCE	Programa de Fortalecimiento de la Calidad Educativa
PS	Psicología
QVA-r	Cuestionario de Vivencias Académicas en su versión reducida
SAES	Satisfacción de los Estudiantes
SEP	Secretaria de Educación Publica
SERVQUAL	Service Quality
SEUE	Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación
SMP	Sociedad Mexicana de Psicología
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
UAT	Universidad Autónoma de Tamaulipas
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNED	Universidad Nacional de Educación a Distancia
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura
UNISON	Universidad de Sonora
UPTC	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

## **Resumen**

En este trabajo de investigación, se aborda el tema de “*La satisfacción del estudiante, indicador de la calidad en instituciones de educación superior. Un estudio en programas educativos de la Universidad de Sonora*”. Ya que son los estudiantes que de modo directo reciben los servicios educativos, por lo que se considera que son quienes pueden evaluar la calidad de los servicios que brinda la institución. En este trabajo se tiene el objetivo de analizar la satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Psicología y Licenciatura en Artes escénicas, y su repercusión en la calidad educativa de la Universidad de Sonora, unidad centro, Hermosillo Sonora, México. Para conocer la valoración y percepción que tiene esta población se aplicará el SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Escala tipo Likert con rangos 1 (totalmente insatisfechos) a 5 (muy satisfecho) elaborado por Gento y Vivas (2003), así como de 4 grupos focales, para conocer la percepción de la población con base a sus expectativas y necesidades educativas interpretado bajo la metodología de Montañés (2010) de sentidos y significados. Obteniendo con ello, resultados que nos permitan rechazar o aceptar las hipótesis planteadas en este trabajo.

**Palabras clave:** satisfacción de los estudiantes, servicios educativos, calidad educativa.

# **Capítulo I.**

## **Introducción**

## I. Introducción

Las instituciones de educación superior se encuentran con el objetivo de promover una educación de calidad basada en diversos principios como la equidad, justicia social, inclusión, participación de los alumnos, lugares de trabajo en óptimas condiciones, programas educativos competentes en el área, así como profesorado altamente capacitado, por mencionar algunos. Sin embargo, para cumplir con estos principios, es importante enfocarnos en los estudiantes, quienes son siguiendo a Gento (2001:106), los que “repercuten en la calidad del centro, condicionando estructuras organizativas, planificaciones, procesos y resultados educativos tanto individuales como sociales, presentes y futuros”.

En el informe de seguimiento de la Educación Para Todos (EPT) en el mundo realizado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2014:255), nos indica que es indispensable que los planes de las instituciones estén explícitamente encaminados a la mejora de la calidad educativa y de los resultados del aprendizaje y determinen metas específicas con respecto a las cuales los gobiernos puedan rendir cuentas.

Para mencionar que una institución educativa se considera de calidad, debe tener dos elementos importantes según algunos autores como Gento (1996) el primero es la eficacia (cumple sus metas y objetivos en el aula), es decir, el alumno aprende lo que se supone debe aprender. El segundo elemento es que debe de ser eficiente (incluye temas de interés y necesarios según los requerimientos del alumno), esto con el fin de formar y preparar profesionistas con conocimiento acorde a las necesidades que demanda la sociedad. Yzaguirre (2000) además de estos dos aspectos, señala también la pertinencia, es decir, que los contenidos respondan adecuadamente a lo que el individuo necesita. Gento (1996) señala una última

perspectiva se refiere a recursos y procesos, es decir, la infraestructura, cuerpos académicos y administrativos, con el fin de que tengan las herramientas necesarias para el logro de lo antes mencionado y con ello el logro de la calidad. Cada una de las perspectivas se debe tomar en cuenta en conjunto, lo que concluye que la calidad educativa depende de todos los participantes de la institución.

Ramírez (1998:19), menciona que al hablar de calidad educativa se debe referir no solo a términos físicos de la institución escolar aun cuando se agregue valor mejorado o aspecto ecológico por medio de los valores y actitudes, sino que además se debe comprender otros ámbitos como el social, en donde lo que destaca es que sea pertinente y que socialmente colabore al desarrollo del país, es decir, que la educación brindada a través de las instituciones ayude en el desarrollo de la sociedad en aras de una mejor calidad de vida a todos los miembros que de modo directo o indirecto reciben el servicio (Ramírez, 1998:21).

Por otro lado, Álvarez (2015), sostiene que la satisfacción del estudiante es un elemento clave en la valoración de la calidad educativa esto debido a que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, así como la satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones docentes, compañeros de clase, con infraestructura y equipamiento. Es decir, todo lo que el alumno percibe, relacionado con expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Por lo que Gento y Vivas (2003: 20), destacan que la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo, es decir, que tanto en lo objetivo como en lo subjetivo se sustenta en la unidad de lo cognitivo y lo afectivo. Entonces, la satisfacción que se percibe es el momento en el que se emite un juicio de valor respecto a algo, puede ser un suceso o un proceso, en donde involucra los sentidos y significados de manera personal. Es decir, es una manera de verificar si

corresponde a sus expectativas de vida, sus necesidades y las demandas que la propia sociedad demanda y de cierta manera impone en cada individuo. Por ello, de aquí se parte en la gran importancia que este concepto tiene, y como se puede correlacionar con los procesos educativos.

### 1.1 Antecedentes

Las primeras acciones para iniciar la evaluación de la educación superior en México se realizaron en la década de los setenta del siglo pasado y fueron parte de programas de gobierno e iniciativas de organismos colegiados como la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). La evaluación de la educación superior se institucionalizó en México con el programa para la modernización educativa 1989-1994 (Hernández, et, al 2010:36).

Dentro de la Universidad de Sonora (UNISON, 2016-217), se sigue el Programa de Fortalecimiento de la Calidad Educativa (PFCE), donde se destacan varios puntos de acciones a favor de los estudiantes, viéndose beneficiados tanto individual como socialmente. Así mismo, se menciona la adecuada capacitación del docente para lograr lo mencionado anteriormente, aquí se incluyen elementos tanto materiales como de conocimiento que son lo que deben cumplir para una adecuada labor dentro y fuera del aula.

Es necesario mencionar que mediante un recorrido con el fin de realizar un reconocimiento del lugar de estudio en las licenciaturas que son de interés (Psicología y Artes escénicas), los estudiantes mediante pláticas y entrevistas informales, han mencionado que los docentes no cumplen, en su mayoría, con los elementos que los programas tanto de la materia como institucional dictaminan, es decir, están realizando prácticas dentro del aula que no son pertinentes según lo estipulado, en donde los estudiantes se han visto perjudicados de una u otra manera. De igual modo, han realizado comentarios acerca de la infraestructura de la institución

y en especial de sus escuelas de estudio, en donde no cuentan con los espacios necesarios para llevar a cabo sus estudios y prácticas educativas de la mejor manera. Se considera importante destacar ya que los estudiantes son los principales receptores del producto educativo según Gento (1996), es decir, son quienes deben ser considerados los más importantes dentro de la institución educativa, y por supuesto de los servicios que se les brinda.

Una vez contextualizado el tema en cuanto al sistema educativo, se realiza una revisión de estudios recientes y aunque desde distintas aportaciones teóricas y metodológicas, (economía, psicología, sociología, pedagogía, por mencionar algunos). Donde se ha logrado evidenciar la importancia del estudio de la satisfacción de los estudiantes en las Instituciones de Educación Superior (IES) y su asociación en la calidad educativa de la institución. Dichos estudios han sido realizados tanto Internacional como Nacionalmente lo que nos permite un entendimiento mucho más amplio y completo de la importancia de este tipo de problematización, así mismo estos nos servirán para tomarlos como precedentes de dos grandes variables de esta investigación.

#### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

Dentro de las investigaciones más recientes, González-Peiteado, Pino-Juste y Penado (2017), realizaron un estudio en donde evaluaron los planes de calidad universitarios, los cuales mencionan que se ven optimizados cuando éstos incorporan opiniones e indicadores de satisfacción estudiantil, llevándose a cabo bajo el modelo de Kember y Leung (2005), el objetivo del trabajo fue analizar la satisfacción con la vida universitaria a través de encuestas online al alumnado que cursa estudios en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), se obtuvo consistencia interna del instrumento realizando un análisis factorial exploratorio y coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha=0.96$ ), seguidamente, se menciona el alto nivel de satisfacción



de los estudiantes con la experiencia universitaria en donde se aprecia un elevado grado de bienestar en las variables analizadas.

Dos Santos (2016), realizó un estudio en el departamento de Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Administración en la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. En este estudio se tuvo el objetivo fue examinar los antecedentes de la intención de recomendar el servicio recibido en un contexto universitario. Un aspecto que fue de motivación para el estudio respondió a la necesidad de indagar sobre el efecto que el rendimiento académico y la calidad de la universidad pudiera tener sobre la satisfacción y la intención de recomendación. Entre las recomendaciones y conclusiones referentes a la variable calidad, se argumenta que es necesario no descuidar el aspecto tangible del servicio (instalaciones limpias y modernas, mobiliario cómodo y espacios adecuados al estudio). Además, se menciona que se soportó la hipótesis que relaciona la calidad con la satisfacción.

En otro estudio realizado por Duque y Chaparro (2012), se menciona el desarrollo de un instrumento de 24 ítems en la disciplina del marketing del servicio. Esto con el objetivo de medir la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de los tres últimos semestres (muestreo aleatorio estratificado por semestres) de las diferentes carreras que ofrece la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), a través del software Stataistical Package for the Social Sciences (SPSS), se calculó la fiabilidad la fiabilidad y validez de constructo del modelo propuesto se calculó con los paquetes estadísticos SPSS, versión 19, y amos, versión 20. Obteniendo Alfa de Cronbach satisfactorio según las dimensiones evaluadas (tangibilidad: 0,717; fiabilidad: 0,772; capacidad de respuesta: 0,713; seguridad: 0,866 y empatía: 0,804). Se concluye que la escala permite medir la calidad percibida de la educación superior, develando lo importante desde la perspectiva de los estudiantes.

En un estudio realizado por Vergara y Quesada (2011), se logró determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo de Oh (1999), con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry (1985). Como resultado las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación a recomendar a su institución a otras personas. A partir de dichas variables, las dimensiones consideradas por el Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (SERVQUAL) de calidad de servicio fueron pertinentes (a partir de las variables observadas) incluyendo la calidad del servicio, el valor percibido, la satisfacción del cliente y la intención de seguir estudiando.

#### 1.1.2. Antecedentes Nacionales

Por otra parte, Salinas, Morales y Martínez (2008), destacan que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades y se menciona a la docencia como la base de ello. En esta investigación se llevó a cabo un análisis explicativo en la unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México (UAT). mencionan que un aspecto importante es el interrogar al estudiante ya que es quien recibe primeramente la educación y en quien repercute las consecuencias de la calidad de la misma. Se concluye que los factores más importantes a la hora de determinar que un estudiante este satisfecho con la actividad docente es la actitud del profesor, la planeación docente de la asignatura que sea adecuada la revisión de los exámenes y el factor más importante es la condición de aulas y, finalmente, para la satisfacción con la UAT lo más importante es la adecuación e información que se da acerca de los servicios que esta presta.

### 1.1.3 Antecedentes Locales

Cadena, Mejías, Vega, Vásquez (2015), plantean en su estudio el objetivo de presentar estrategias para lograr la satisfacción estudiantil partiendo de su medición y del análisis factorial del constructo en la Universidad de Sonora, México, usando un instrumento de medición de satisfacción estudiantil (SEUing) propuesto por Martínez y Mejías (2009). Fueron recolectados 100 datos en la carrera de Ingeniería Industrial, a partir de los cuales, la adecuación muestral (determinante de la matriz de correlación  $=8,93 \times 10^{-6}$  y el estadístico KMO fue de 0.849), se realizó un análisis de factores. Usando una rotación Varimax, se identificaron 4 dimensiones y fueron denominadas: Enseñanza, Organización Académica, Vida Universitaria, Infraestructura y Servicios Universitarios; con consistencias internas de  $\alpha_1 = 0,894$ ;  $\alpha_2 = 0,869$ ;  $\alpha_3 = 0,822$ ;  $\alpha_4 = 0,745$ , respectivamente.

### 1.2 Planteamiento del problema

Como se ha mencionado anteriormente, para que se pueda lograr la satisfacción de los estudiantes se debe de considerar una serie de problemas y elementos, por lo que uno de los principales problemas que podemos encontrar en los estudiantes universitarios según la literatura es el pertenecer a los diversos grupos sociales dentro de la institución educativa, ante esta necesidad, Chumba (2009:38), destaca que el aprendizaje cooperativo puede considerarse una estrategia positiva para implementar y reducir los altos índices de deserción, ya que trae como resultado grandes beneficios en el aprendizaje, autoestima del alumno, así como en su sentido de pertenencia al grupo.

En esta misma línea, siguiendo a Santos Guerra (1999:374), discute que, aunque en el proceso de enseñanza-aprendizaje intervienen diversos estamentos y personas, el único sujeto evaluable es el alumno. Es decir, el autor destaca que, si el profesor evalúa negativamente a los

estudiantes, los resultados serán que no tienen el nivel suficiente para entender, aun cuando no se les tome en consideración su participación para evaluarlos. Es decir, pocas veces se les permite a los estudiantes formular sus valoraciones sobre los procesos en los que están involucrados, lo que significa que se incurre en prácticas no democráticas de la evaluación al no permitir la participación de los principales receptores. Sin embargo, es importante señalar que difícilmente se puede poner en condiciones igualitarias a docentes y estudiantes, sin embargo, se puede considerar brindarles un poco de participación en distintos aspectos educativos en donde se vean involucrados y que claramente repercuten en su trayectoria escolar y por ende en su auto realización al verse limitada su participación y opinión.

Otro de los grandes problemas en la actualidad y que se considera oportuno mencionar, es el abandono (deserción) de los estudios universitarios. Es una problemática en donde se han realizado distintas investigaciones, ya que es un tema de gran interés en los ámbitos educativos y que sobre todo es un aspecto que ha ido aumentando.

Dentro de la UNISON unidad centro, en la cohorte de deserción 2013 se registró un ingreso de alumnos de 6,167 es decir el 79.1% y de deserción 1,069 alumnos lo que representa un 17.3%. esto puede ser debido a una gran variedad de situaciones, según se menciona, como necesidad de un empleo, embarazos, plan de estudio, entorno social y familia, por mencionar algunos (Gastélum, López y Burgos, 2013). Como se puede observar, es una cifra bastante significativa, ya que es un porcentaje muy elevado de deserción estudiantil en esta institución, por lo que se considera oportuno tomarla como parte del objeto de estudio.

Es importante destacar que se cuenta según el Informe Sonora Educado (2012), con 51 instituciones universitarias, tecnológicas y normales, que atienden una matrícula de 100,232 jóvenes en programas de los niveles técnico superior, universitario, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado. En este nivel educativo se ha logrado una cobertura del 33.4%. En donde

la universidad de Sonora ocupa un gran porcentaje de la población de ingreso a este nivel educativo, lo que da lugar a una mayor responsabilidad y preocupación de los grandes porcentajes de abandono escolar que presenta, cuyos motivos deben atenderse.

Siguiendo a Chumba (2009), se menciona que las IES se encuentran con la obligación de mejorar las condiciones de la institución las cuales repercuten en la baja calidad académica y por supuesto en la satisfacción de los estudiantes. Existen múltiples instituciones y organizaciones interesadas en promover la calidad de las instituciones de educación superior como el Centro de Investigación y Educación Superior (CIDE), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Secretaría de Educación Pública (SEP). Se destaca en este sentido a la ANUIES, en donde esta última menciona:

“Las universidades deben proponer alternativas que coadyuven al logro de mayores oportunidades de acceso y permanencia a los estudiantes especialmente a los más desfavorecidos o de escasos recursos; de igual forma promover el desarrollo y conformación de una cultura institucional, en la que todos los miembros se encuentren integrados, compartan valores, metas y propósitos. Además, es necesario propiciar en el estudiante actitudes autogestoras respecto a su aprendizaje para lograr una mayor motivación y autonomía, fortalecer los vínculos pedagógicos fuera del aula y generar un trabajo participativo y un mayor sentido de pertenencia hacia la institución, lo que beneficiará su integración, mejorará sus relaciones y disminuirá la posibilidad de abandonar la escuela”. (Chumba, 2009:5).

Dentro de las pautas importantes de la institución se encuentra el docente, ya que es el elemento considerado más importante y facilitador en distintos aspectos de apoyo con los estudiantes. Según en el informe de seguimiento de la educación para todos EPT elaborado por la UNESCO (2014:48), menciona que una vez que llega el personal al aula, todos necesitan un apoyo continuo que les posibilite reflexionar sobre las prácticas pedagógicas, por ello se

menciona una estrategia de gestión y desarrollo del personal docente que para el ciclo 2013-2015 se tenía por objeto proporcionarles formación, incluida la práctica en las escuelas.

### 1.3 Preguntas de investigación

Se puede destacar que en definitiva la satisfacción de los estudiantes, es un elemento importante que se debe considerar y evaluar para identificar aquellos aspectos que se encuentre influyendo en la calidad educativa de la institución. Por lo que se plantea la siguiente pregunta central de la investigación, de la que posteriormente derivan algunas complementarias:

¿Cuál es la percepción que tienen los estudiantes de las licenciaturas de Psicología (PS) y Artes Escénicas (AE) de la calidad educativa que reciben por la Universidad de Sonora, en términos de satisfacción en cuanto a distintos servicios que se les brinda, así como de los actores involucrados en la institución educativa?

- ¿Cuál es el nivel que se tiene referente a la satisfacción de los estudiantes de PS y AE de la Universidad de Sonora?
- ¿Existen diferencias significativas entre la satisfacción de estudiantes de AE y aquellos de PS?, si es así, ¿cuáles son o en qué consisten?
- ¿Cuáles son los aspectos que influyen en la satisfacción y repercuten en la calidad educativa de la Universidad de Sonora desde la perspectiva estudiantil de PS y AE?

### 1.4 Hipótesis general

La satisfacción que presentan los estudiantes de PS y AE, campus centro, en cuanto a servicios educativos y personal involucrado en la institución es un factor importante para determinar la calidad de la Universidad de Sonora.

#### 1.4.1 Hipótesis específicas

Los servicios educativos que brinda la Universidad de Sonora son evaluados según la satisfacción de los estudiantes de PS y AE, lo que muestra diferencias significativas en cada licenciatura teniendo como resultado un grupo de estudiantes más satisfechos que el otro (mayor nivel de satisfacción).

Los estudiantes de PS y AE de la Universidad de Sonora, al tener distintas características para su formación profesional, evalúan de manera distinta los servicios ofrecidos por la institución

Existen aspectos propios de los servicios educativos y del personal involucrado (profesores, administradores, compañeros, etc.) que, desde la satisfacción de los estudiantes de PS y AE de la Universidad de Sonora, repercute directamente en la percepción que se tiene de la calidad de dicha institución.

#### 1.5 Objetivo general

Analizar la satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en PS y AE, y como ésta repercute en la calidad educativa de la Universidad de Sonora, unidad centro, Hermosillo Sonora, México.

##### 1.5.1 Objetivos específicos

- Conocer la satisfacción de los estudiantes según sus experiencias referente a los servicios educativos recibidos.
- Determinar la importancia de la satisfacción estudiantil referente a la calidad educativa.
- Identificar elementos relevantes que influyen en la percepción de la satisfacción estudiantil.

- Evaluar el impacto de la satisfacción de los estudiantes en la calidad educativa de la Universidad de Sonora.

## 1.6 Justificación

Como se puede identificar, el concepto de calidad educativa y los elementos que lo conforman son muy amplios, y complejos, por lo que es difícil que se pueda tomar en consideración solo uno.

Sin embargo y siguiendo a Gento (1996:54), donde señala que los planteamientos predominantes sobre las escuelas eficaces se han basado en su gran mayoría en los resultados (generalmente basándose en el dominio conceptual de distintos elementos) pero han profundizado en el análisis de los procesos educativos que se llevan a cabo dentro de la institución educativa. Aspecto que me parece importante señalar, ya que para conocer con mayor certeza lo que ocurre dentro y fuera de las aulas, es importante tener una visión mucho más amplia en donde los actores del contexto educativo se vean involucrados y sobre todo se resalte la participación de los estudiantes. Como consecuencia de ello, destaca que el análisis de la calidad de las instituciones educativas muestra incertidumbre, y se carece de evidencia de problemáticas que están sucediendo.

Por lo que seguidamente, el autor Gento (1996:55), destaca dos componentes básicos que son importantes retomar para el estudio de la calidad en instituciones de educación superior, el primero son los identificadores, que es donde se evalúan los procesos, resultados, opiniones de los participantes de la institución, con lo que se pone de manifiesto el grado de calidad alcanzado, y el segundo se refiere a los predictores que son las características que deben de tener y cumplir las instituciones educativas para lograr los niveles requeridos de calidad. El mismo autor defiende la satisfacción de los estudiantes como “un identificador primordial para la



calidad educativa”. Para él los estudiantes son aquellas personas a los que de modo inmediato se ofrece el producto educativo o que logran dicho producto. Es cierto que existen otras personas e instituciones (entre ellos los padres y la sociedad en general) a los que afecta la educación lograda, pero los primeros e inmediatos que se ven beneficiados son los propios estudiantes. Un análisis de la satisfacción de dichos estudiantes exige la atención a las áreas o ámbitos a cuya satisfacción debe atenderse, entre las que se consideran, según el autor:

- Las necesidades básicas (supervivencia y confort)
- Sentimiento de seguridad (económica y emocional)
- La aceptación por el grupo al que pertenecen o en el que se integran
- Sistema de trabajo

Siguiendo esta lógica, si el alumno se encuentra insatisfecho con alguna de estas áreas o elementos, es altamente probable que ocurran problemáticas importantes que involucran varios actores dentro y fuera de la institución educativa, a continuación, se mencionaran una serie de factores que se deben considerar para conocer la importancia e impacto que la satisfacción de los estudiantes tiene para lograr la calidad educativa de la institución:

- 1) Una de las problemáticas más evidentes e importantes que sobresale de los estudiantes universitarios, es la deserción, claro está existen múltiples elementos para que esto suceda, sin embargo, la falta de satisfacción dentro de su núcleo escolar es uno de los principales motivos de ello. Tal y como señala Landero (2012:9), a pesar de que la deserción estudiantil puede ser explicado por diferentes categorías de variables, se toma en consideración por algunos investigadores, los factores socioeconómicos, individuales, institucionales y académicas. Dentro de los porcentajes de la deserción, se encontraron estadísticos en donde según la OCDE (2011), un aspecto de la rendición de

cuentas respecto de la calidad educativa es si los estudiantes obtienen progresos satisfactorios en cada año de instrucción.

De las estadísticas más importantes a nivel Nacional en el año 2013-2014 según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se encontraban 3, 057,985 estudiantes inscritos en educación superior. En el mismo año se presentó 7.2% de abandono escolar.

En Sonora, INEGI en el periodo 2013-2014 presenta que se encontraban inscritos 93,468 estudiantes a nivel superior. En donde se presenta un 13.9% de abandono escolar.

Siguiendo estas cifras y estudios, podemos decir que los estudiantes adquieren un valor importante en cuanto a seguir en la competencia académica de las instituciones de educación superior. De igual modo, la satisfacción de los estudiantes es vital para lograr el éxito escolar, la permanencia del estudiante en la institución (por mencionar algunos) llevando a que la institución sea de calidad, una vez cumplido, la institución puede llegar a estar bien representada o difundida por parte de los estudiantes y con ello conseguir o aumentar su demanda respecto a ingreso estudiantil, entre otros aspectos.

- 2) Otro factor importante es, la baja eficiencia terminal de los egresados, los cuales se atribuyen a varias causas, entre las que figuran la rigidez y especialización excesiva de los planes de estudio, los métodos obsoletos de enseñanza y evaluación de los estudiantes, la escasa vinculación entre la teoría y la práctica, la falta de programas de apoyo, el rol inadecuado del profesorado ante las necesidades actuales de aprendizaje y una orientación vocacional deficiente.
- 3) Díaz de Cossío (1998:1), señala que, en la educación superior mexicana de cada 100 alumnos que ingresan, 60 terminan las materias que contiene el plan de estudios en un lapso de cinco años y de éstos, sólo 20 se titulan. De los que se titulan, sólo dos (10%)

lo hacen en edades entre 24 o 25 años; el resto lo hace en edades entre 27 y 60 años. Esto se debe a varias causas, como son la falta de compromiso de las universidades por graduar a sus estudiantes; la falta de flexibilidad curricular de los planes de estudio; excesiva rigidez del sistema educativo; la carencia de movilidad estudiantil, que permita al alumno transitar por diferentes escuelas o instituciones y la falta de nuevas opciones de educación superior.

- 4) Un problema adicional lo constituye el escaso presupuesto que el gobierno federal mexicano otorga a las instituciones públicas de educación superior, lo cual representa una amenaza para establecer una oferta educativa de calidad al alcance de la población en general. Es decir, es carente de servicios especializados, de infraestructura habilitada para los estudiantes y docentes y según el programa educativo que se sigue y el apoyo de becas para estudiantes talentosos sin recursos económicos suficientes para sus estudios.

Por lo tanto, una razón que han motivado a la realización del presente estudio es que las instituciones educativas, aspiran a programas de calidad total, pero para lograrlo se requiere de entornos agradables, donde los niveles de satisfacción del personal faciliten el funcionamiento de la institución (Gento, 1996:92). Sin embargo, son muchas las instituciones que carecen de estos requisitos, teniendo como resultado escuelas de educación superior ineficientes. Entonces, si se busca entender y dar a conocer cómo mejorar el funcionamiento de las instituciones de educación superior es importante abordarlo de una perspectiva más amplia permitiendo una comprensión más completa de los sucesos ocurridos.

Elliot y Shin (2002), destacan que es importante estudiar la satisfacción estudiantil, ya que este tiene un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil.

Aguerrondo (1994), introduce el doble sentido del concepto de satisfacción de necesidades individuales y sociales, es decir, una educación de calidad es la que mejor satisface las necesidades del estudiante y de la sociedad, donde sus contenidos responden de manera adecuada a lo que la persona necesita para desarrollarse de manera intelectual, afectiva, moral y físicamente y con ello desempeñarse de manera efectiva en los diversos ámbitos de la sociedad (político, económico y social). Así mismo, una manera de contribuir a la idea de la autora es con Valdés y Pérez (1999), quienes destacan que la calidad de la educación se vincula con la satisfacción de las necesidades sociales.

El presente trabajo, representa un tema que podría llevar a la evaluación de la percepción de docentes también, sin embargo, con fines prácticos y de tiempo se considerara solo estudiar la satisfacción de los estudiantes, en este caso, de la Licenciatura en AE de la división de Humanidades y la Licenciatura en PS de la división de Ciencias Sociales, de la Universidad de Sonora, unidad centro en Hermosillo Sonora, México. Esto con el fin de realizar e identificar aquellas variables que sobresalgan en ambas poblaciones, y con ello poder ver su varianza y que tan significativa puede ser en cuanto a satisfacción estudiantil se refiere y con ello concluir si este aspecto es relevante para lograr la calidad educativa de la institución.

En las características de la población participante (pág. 18) se esclarece la fundamentación de ambas poblaciones, sin embargo se considera importante destacar que, si bien es cierto en una misma división y carrera pueden existir diversos puntos de vista hacia una situación, sin embargo, interesa en este estudio la comparación entre dos licenciaturas cuyas perspectivas sean diferentes y en este caso se cree pertinente las antes mencionadas ya que, en Psicología, se tiene uno de los mayores índices de aspirantes, sin embargo no coincide con el número de estudiantes egresados, según el área de planeación de la UNISON (2015-2017), así mismo, es de los programas educativos cuya infraestructura no está remodelada y no cuentan con instalaciones

de biblioteca y computación a diferencia de otras áreas de la UNISON como derecho, medicina, sociología, trabajo social, por mencionar algunos. Por otro lado, se considera pertinente la licenciatura en artes escénicas, ya que es el programa educativo que según el área de planeación de la UNISON (2015-2017), es una de las de menor demanda estudiantil y de los que logran permanecer son muy pocos los estudiantes egresados.

Es decir, en el periodo escolar 2015-2 según el área de planeación, la licenciatura en psicología tuvo 1015 inscritos y 91 egresados, mientras que en artes escénicas se tuvo 101 inscritos y 8 egresados. En el periodo escolar 2016-1, la licenciatura en psicología presentó 1120 inscritos y 81 egresados, mientras que artes escénicas presentó 133 inscritos y solo 5 egresados y en el semestre 2016-2 psicología presentó 1037 inscritos y 104 egresados, y artes escénicas 135 inscritos y 12 egresados. Es importante mencionar que son estadísticas por semestres, lo cual sugiere que los estudiantes no suelen terminar en tiempo y forma según su programa educativo y que los inscritos también varían ya que puede haber estudiantes de otros programas inscritos o bien existe rotación del estudiante a otros programas educativos.

Se considera importante conocer la razón de que a pesar de lo mencionado anteriormente las cifras siguen siendo preocupantes ya que es una minoría de estudiantes que egresa, y además es importante señalar que no cuentan con instalaciones según las exigencias del programa, es decir, no cuentan con espacios propios para llevar a cabo las actividades que se les imparte. Por lo que, al tomar ambas poblaciones con estas características, se pretende ver qué aspectos es donde está su mayor satisfacción o lo contrario y conocer que aspectos se pueden mejorar para lograr ese objetivo.

Se destaca que la población estudiantil de ambos programas educativos son los que primeramente se verán beneficiados ya que es un estudio con fines de realizar un diagnóstico a la situación que para ellos es muy relevante (su satisfacción como estudiantes) y se pretende

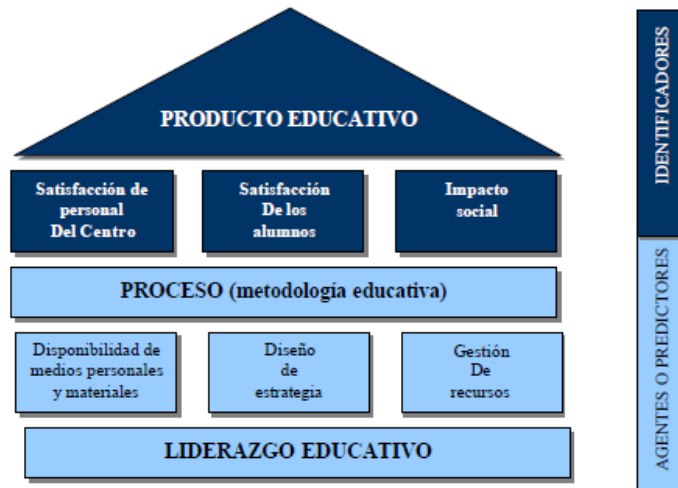
conocer desde su percepción que elementos son más importantes y si son o no cumplidos por los involucrados y responsables en ofrecer los servicios educativos de la manera más eficaz.

Por lo que se considera un diseño de investigación desde una perspectiva de carácter descriptiva – correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que en estos estudios se busca especificar las características más importantes de las personas, grupo o comunidad, que participarán para el análisis del estudio y ver si las variables que se quieren conocer tienen relación entre sí.

A partir de los modelos de calidad anteriormente citados, podemos ver que desde un inicio no fueron realizados propiamente de la educación, sino de sectores productivos, lo que ha llevado a adecuaciones enfocadas a la educación. En algunos casos, la transferencia de los modelos no resulta fácil, dado que las escuelas, tienen diferencias sobre las empresas productivas, uno de los elementos es que la esencia del producto a obtener difiere profundamente si se refiere a empresas productoras de bienes y (frecuentemente) de servicios, o si es de educación. (Gento y Montes, 2010: 8).

Gento (1996), aproxima el concepto de calidad propio por los sectores empresariales, a las instituciones educativas, promoviendo un modelo adaptado a la complejidad de estas instituciones. Destaca que, la calidad de la institución depende de diversos factores sociales e involucra a todos los actores directos de la educación. Por lo que se transfiere el modelo de Calidad Total de Gento (1996) (figura 1). Ya que se considera el más oportuno y completo para las variables que se pretenden estudiar, además que es un modelo enfocado particularmente en la educación. Para conocer la valoración de la importancia de los elementos del modelo Gento (2002), coordinó una investigación en donde encontró que, en la mayoría de los países y sectores investigados la satisfacción de los estudiantes es el componente más importante para la determinación de la calidad.

Figura 1. Modelo de calidad total Gento Palacios (1996).



Fuente: Gento Palacios (1996)

Esta estructura es la que conforma el modelo propuesto por el autor, el cual identifica a la calidad de las instituciones educativas en sentido integral, permitiendo unir así al enfoque de totalidad. Además, el autor al realizar el modelo opta por una concepción holística y sistemática en la que los componentes contribuyen al efecto global de un modo integrado, y en la que la calidad está determinada por el conjunto de elementos que están en constante interacción dinámica (p. 62).

Cuando se habla sobre la evaluación de la calidad en instituciones superiores, las dimensiones más destacadas son las referentes a los estudiantes y sobre todo en aquellos aspectos que tienen que ver con la satisfacción. Por lo que se pretende conocer la opinión de estos actores sobre aspectos referentes a los servicios de la institución como la educación y cuáles consideran que sean las dimensiones más relevantes de los servicios.

Entonces, siguiendo a Rubio Oca (2006:25), menciona que el sistema debe ofrecer una educación para el desarrollo integral de las personas, que forme y consolide capacidades

intelectuales básicas, desarrolle competencias para aprender a aprender y que proporcione a los educandos lineamientos flexibles para incorporarse y permanecer en el mundo laboral. La dinámica poblacional puede propiciar un aumento en el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) per cápita si se mejoran los niveles educativos de la población y se incrementa la productividad en el trabajo. Esto es un punto importante de reflexión, ya que, con el aumento creciente de la población, esto podría favorecer a la economía del país. Por lo que se concluye, que la permanencia del estudiante universitario dentro de la institución es muy importante, por lo que se debe tener en cuenta cada elemento que contribuye a ello, y lo que conlleva para la institución y la población en general.

#### 1.7 Delimitación del estudio

El estudio se ubica dentro del contexto social, específicamente en el ámbito educativo superior, en este caso la Universidad de Sonora. Se realizará en el ciclo escolar 2016-2018 con estudiantes de los últimos dos años de las licenciaturas de artes escénicas y psicología, con el fin de realizar una comparación en ambas poblaciones y poder destacar elementos más importantes según la percepción de los propios estudiantes, quienes son en este caso, los principales receptores de la educación, por lo que se considera la población ideal.

Las variables de interés son, las necesidades de supervivencia (identificadas como las condiciones básicas de infraestructura), seguido por los servicios de la institución, las condiciones de seguridad, su situación económica, seguridad emocional, sentido de pertenencia, proceso de enseñanza – aprendizaje, logros personales y por último la autorrealización. Son variables que se pueden claramente relacionar con los diversos servicios ofrecidos por la institución y las relaciones sociales dentro del propio contexto educativo y cómo influyen en la



satisfacción de los estudiantes para cualquier elemento, es decir, una variable puede ser causa de una insatisfacción en otra.

Las variables se pueden explicar dentro de las teorías que han sido justificadas como propias para llevar a cabo el presente estudio, así como de la metodología que más adelante se explicará, se considera un estudio pertinente en tiempo y geográficamente por lo que se ha seleccionado de esa manera a la población y características del tipo de investigación y método a utilizar.

### 1.8 Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones a las que el presente trabajo se enfrentó, fue en el levantamiento de datos de ambas poblaciones objetivo, ya que se presentó dificultad en encontrar los suficientes estudiantes que pudiesen responder los cuestionarios y asistir a los grupos focales. Se encontró en el trabajo de campo que en ambos programas educativos había menos cantidad de estudiantes, y esto debido a que muchos toman otras licenciaturas de la universidad, trabajan y llevan horarios difíciles lo que hizo difícil la participación de algunos estudiantes.

Se había contemplado que fuesen participantes de 6-9 semestre de Lic. PS y 5-8 semestre de Lic. AE, sin embargo, se retomaron estudiantes de segundo y cuarto semestre para ampliar la muestra y que esta sea representativa. Quedando en los grupos focales estudiantes solo de los últimos semestres como se había contemplado al principio del estudio.

## **Capítulo II.**

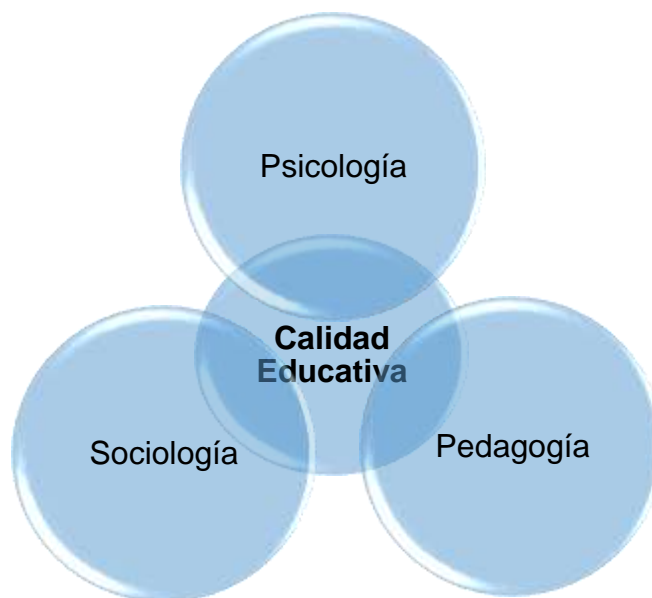
### **Aspectos teóricos y conceptuales**

## II. Aspectos teóricos y conceptuales

El sistema de educación superior en México se caracteriza por su gran magnitud, complejidad, heterogeneidad y diversidad en sus componentes, evidenciadas, entre otros aspectos, por el tamaño y las particularidades de las instituciones que lo integran y por las características y el perfil del profesorado (Rubio Oca, 2006:27).

Así mismo Marchesi (2000), hace hincapié en que investigaciones han destacado la importancia de una perspectiva multidimensional para comprender la realidad de las escuelas. Un enfoque de estas características, según el autor, debe ser capaz de analizar los procesos de la escuela, el impacto y el reconocimiento de la tarea de los actores de la institución educativa, así como la enseñanza dentro del aula, los progresos educativos de los estudiantes y la valoración de los padres, de maestros y estudiantes sobre el funcionamiento de la propia escuela. Por lo que en la figura 2, se hace una representación sobre los enfoques interdisciplinarios que logran responder la problemática de estudio.

Figura 2. Modelo Interdisciplinar para el estudio de la Calidad Educativa



Fuente: Elaboración propia.

En el apartado teórico se explica acerca de las aportaciones que se retoman de cada una de las disciplinas consideradas de mayor relevancia y pertinencia. Tal y como se ha definido en el texto anterior, se realiza una integración de las disciplinas para lograr una mayor comprensión e integración de los aportes en donde se presente una explicación más completa al fenómeno de estudio, es decir, la satisfacción estudiantil y los elementos que repercuten en la calidad educativa de las IES.

En la tabla 1 se logra identificar desde diferentes disciplinas, la explicación al fenómeno de estudio, y como se obtienen las variables categorizadas como indicadores y predictores, es decir, se pueden explicar, integrar y con ello analizar, obteniendo así el modelo interdisciplinar.

Tabla 1. Fundamentación teórica de la perspectiva interdisciplinar

Disciplina	Aportación teórica	Modelo	Constructos
<b>Psicología</b>	Koltko (2006)	Autotrascendencia y Oportunidades de Teoría, Investigación, y unificación (2006)	Necesidades, Motivación, actitudes
<b>Sociología</b>	Bourdieu (2002)	Teoría de Campo de poder, campo intelectual y habitus de clase	Capitales, Interacciones.
<b>Pedagogía</b>	Gento Palacios (1996)	Calidad Total	Enseñanza-aprendizaje Satisfacción estudiantil.

Fuente: Elaboración propia.

## 2.1 Perspectiva Interdisciplinaria

Como se ha mencionado anteriormente, dicha problematización al ser tan compleja y con una gran variedad de elementos a estudiar no se puede abordar solo con una disciplina ya que quedaría sumamente limitada la investigación y la aproximación de la respuesta sería mínima, ya que se estarían dejando muchos factores fuera de la visión de estudio. En cambio, abordarlo desde la interdisciplinariedad, nos abre la posibilidad de retomar elementos que son importantes y que de alguna manera se relacionan con el problema a investigar, en este caso, la satisfacción de los estudiantes y su repercusión en la calidad de la institución educativa (Universidad de Sonora).

Newell (2001:2), quien es considerado uno de los autores más representativos del enfoque interdisciplinario, sostiene que en la interdisciplinariedad el objeto de estudio debe ser multifacético y que sus facetas teóricas y metodológicas deben ser coherentes. Es decir, señala que un objeto de estudio o problematización puede ser visto desde diferentes perspectivas teóricas o disciplinas, y cada una de ellas dará su propia versión del objeto, esto por los propios elementos que caracterizan a cada una de las disciplinas. Sin embargo, es importante que se considere que a pesar de que todas pueden explicar en cierta medida el objeto de estudio, en el trabajo interdisciplinar, estas disciplinas o teorías deben de estar ligadas y trabajar en conjunto y de manera coherente en donde cada una aporta variables que permitan el establecimiento de un campo o terreno en común, es decir, que no se trabajen de manera aislada sino de manera integrada.

Siguiendo al mismo autor Newell (2001), destaca que este enfoque ayudaría a sintetizar una comprensión más completa del objeto de estudio al tener la integración de las distintas disciplinas facilitando una aproximación a la respuesta de la problematización. Refiero a aproximación ya que, en las ciencias sociales en particular, es muy difícil dar una verdad

absoluta, por los constantes cambios y evoluciones sociales que se tienen en los periodos de tiempo, lo que da lugar a los problemas cada vez más complejos de la sociedad.

Repko (2008), afirma que en la perspectiva interdisciplinaria las disciplinas y perspectivas teóricas a considerar deben ser coherentes entre sí, permitiendo que en conjunto se aplique al fenómeno de estudio de interés, sin embargo, acota que no es un proceso sencillo, por lo que se presentan los pasos que el autor propone seguir para lograr de manera eficaz la perspectiva interdisciplinaria.

Tabla 2. Pasos para el proceso interdisciplinario en investigación

<b>A. Hacer uso de las visiones disciplinarias</b>
1. Definir el problema o plantear la pregunta de investigación
2. Justificar el uso de un enfoque interdisciplinario
3. Identificar las disciplinas relevantes
4. Realizar la búsqueda bibliográfica
5. Desarrollar adecuación en cada una de las disciplinas relevantes
6. Analizar el problema y evaluar cada visión o teoría
<b>B. Integrar las visiones disciplinarias</b>
7. Identificar conflictos entre visiones o teorías y sus fuentes
8. Crear un terreno común entre conceptos y teorías
9. Construir un entendimiento más comprensivo
10. Reflexionar, probar y comunicar el entendimiento

Fuente: Repko (2008)

Por lo que, en el presente trabajo de investigación se pretende realizar los pasos anteriormente citados, con el objetivo de lograr la perspectiva interdisciplinaria de la manera más eficaz posible.

### 2.1.1 Desde la disciplina de las ciencias políticas

Pero entonces, ¿cómo estos elementos indican la calidad de la educación?, bueno, al hablar de calidad educativa, primeramente, nos vemos en la necesidad de recurrir a las políticas educativas, este tema es considerado hoy en día un elemento que la sociedad demanda y exige cada vez más a las IES. Podemos ver que las políticas educativas vienen desde instituciones u organismos internacionales, y esta nos va llevando hasta las propias del estado y por supuesto de la institución de estudio (UNISON).

Siguiendo a Rubio Oca (2006), refiere a la educación superior como uno de los factores principales de desarrollo y movilidad social. Esto según el autor, contribuye no solo a formar especialistas, sino de tener ciudadanos interesados en participar activamente en procesos sociales, que sean benéficos para la población en general, incluyendo a los mismos estudiantes.

Las políticas nacionales son un impulso importante para lograr lo antes mencionado, Rubio Oca (2006:11), destaca que en la última década se ha tenido un impacto importante en el proceso de construcción de un sistema de educación superior de buena calidad, abierto, flexible, diversificado y bien distribuido, respondiendo las expectativas de la sociedad y que de manera oportuna y de calidad contribuya al desarrollo económico y social del país. Así mismo, destaca que muchos de los problemas que enfrenta la educación superior, sus consecuencias y posibles soluciones, forman parte de una agenda común de los países que continuamente se discuten en foros internacionales con el fin de aprovechar las experiencias que las naciones van acumulando con el propósito de encontrar soluciones que favorezcan a todos.

Dichas políticas proponen una serie de elementos que se deben considerar para lograr el objetivo que es la calidad educativa, y que claramente podemos ver que no son en su mayoría logrados. Estos elementos los podemos encontrar primeramente en la UNESCO, en donde la importancia de la educación de buena calidad se reafirmó como prioridad en la mesa redonda

de ministros que se sostuvo en París en el año 2003. Aquí se retoma como derecho humano, además se cita a Pigozzi (2004), quien menciona que se percibe el aprendizaje en dos niveles, el primero a nivel del estudiante, en donde la educación necesita buscar y reconocer el conocimiento previo de los estudiantes, reconocer los modos formales e informales, practicar la no discriminación y proveer un entorno de aprendizaje seguro y apoyado. En segundo lugar, el nivel del sistema de aprendizaje, en donde señala que se necesita una estructura de apoyo para implementar políticas, establecer normas, distribuir recursos y medir los resultados de aprendizaje de modo que se logre el mejor impacto posible sobre un aprendizaje para todos (UNESCO, 2005: 2).

Por otra parte, desde el programa de la medición del aprendizaje de los estudiantes, mejores prácticas para evaluar el valor agregado de las escuelas que estipula la OCDE, en donde se mencionan algunos modelos de valor agregado que se pueden poner en práctica sobre todo en los países que se encuentran en procesos de reformas educativas, como en el caso de México. Tal y como menciona, la calidad educativa es una prioridad política y social, sobre todo en estos tiempos recientes en donde grandes problemáticas son a causa de la falta de oportunidad de inserción de la educación en todos los niveles.

Ahora bien, podemos destacar algunas estrategias mencionadas por la OCDE, como el aprendizaje en todos los niveles del sistema educativo al identificar con precisión los aspectos de mayor y menor desempeño, seguido de la identificación y análisis de “lo que funciona” para procesos de mejora escolar, el establecimiento de sistemas de rendición de cuentas más transparentes y más equitativos que pueden servir como base para el diseño de incentivos para elevar el desempeño escolar, de igual modo nos menciona el desarrollo de sistemas de información que permitan a las escuelas analizar y evaluar su desempeño y fortalecer el sistema de evaluación, menciona una mayor eficacia y equidad en la asignación de recursos (humanos,



materiales y económicos) a las áreas críticas que presenten mayor necesidad y por último la atención a desigualdades socioeconómicas arraigadas que puedan estar ocultas en el ámbito escolar mediante medidas de desempeño indiscriminadas, imprecisas e inequitativas (OCDE, 2011:14).

En el ámbito institucional la Universidad de Sonora (2016-2017), llevó a cabo bajo la dirección de la comisión institucional de seguimiento del PFCE, el análisis de diversas acciones e información, el establecimiento de las políticas institucionales y diversos proyectos. Dentro de las revisiones, realizaron la reestructuración o transformación de los mapas curriculares con el fin de asegurar su flexibilidad, es decir, que permitan a los jóvenes decidir y modificar su trayectoria de estudios, y su integralidad. En otras palabras, que además del desarrollo cognitivo de los estudiantes, se ocupen de su desarrollo personal y social.

De igual modo se menciona en el documento “la actualización del profesorado en procesos e instrumentos de enseñanza aprendizaje desde el diseño curricular y uso de medios hasta el seguimiento y evaluación de los aprendizajes de los alumnos”. Es decir, que es necesario re-enseñarles a enseñar. Por otro lado, se hace hincapié en el análisis de los resultados del proceso educativo de estudiantes y egresados. Estos por mencionar algunos, son de los requerimientos que la propia institución establece (PFCE 2016-2017, UNISON).

### 2.1.2 Desde la disciplina de la Psicología

Lo dicho anteriormente nos deja en claro, que las políticas educativas internacionales y nacionales son de gran importancia dentro de las instituciones, y que por supuesto, tienen elementos en común, como el propiciar una mejora en la calidad educativa de las instituciones. Sin embargo, también es necesario brindar explicación y evaluación de los diversos elementos que se dejan fuera de las propias políticas, por lo que se considera oportuno abordar otras teorías

disciplinarias que nos ayudaran a proporcionar una comprensión más amplia acerca de la satisfacción de los estudiantes y cómo repercute en la calidad educativa de la institución. Por lo que se retoman aquellas disciplinas que nos permiten dar una explicación más amplia para el trabajo y que ayudan a evaluar los aspectos más relevantes e influyentes, y que no solo se brinde la explicación desde las políticas educativas.

Realizando un desglose de las distintas disciplinas consideramos en primer orden a la psicología, donde se destacan todos aquellos elementos motivacionales del individuo, en este caso los estudiantes, quienes deben percibir o tener motivación, auto aceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal, propósito en la vida. Por mencionar algunas. Ajello (2003 citado en Naranjo, 2009:1), señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte.

Por lo que este capítulo abordará desde una perspectiva psicológica, el papel de la motivación, las necesidades y las actitudes, como procesos principales implicados en la satisfacción estudiantil.

### *Motivación*

Si bien es cierto, existe actualmente gran variedad de teorías y modelos que podríamos utilizar para el presente trabajo, bajo esta disciplina. Pero después de una exhaustiva revisión literaria se considera de mayor relevancia retomar la teoría de la motivación de Weiner (1992), quien hace aportaciones sumamente valiosas para entender los distintos elementos que conforman esta dimensión, así como sus características.

Al hablar de motivación, Valle, Núñez, Rodríguez y González (2002), hacen diferencia a tres elementos fundamentales, el componente afectivo, el componente de valor y el componente de expectativa.

El primer componente es el llamado afectivo, el cual tiene que ver con los sentimientos y las emociones, es decir, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad. Weiner (1984 citado en Valle et al., 2002), afirma que las personas sienten en función de cómo piensan. Seguidamente se habla del componente de valor, este tiene que ver con los motivos, propósitos o razones para implicarse en la realización de una actividad. De acuerdo con esto, Bullón (2007) cita a Reeve (1994), destacando que el valor que se le da a algo puede verse afectado por diversas causas, entre ellas está el valor intrínseco de una determinada actividad, el valor que puede darse por el grado de dificultad de la actividad, o bien de acuerdo con el propósito, que puede tener un valor instrumental para conseguir una meta más alta, o un valor extrínseco donde se busca el reconocimiento de los demás. Por último, se destaca el componente de expectativa, comprendiendo las percepciones y creencias individuales sobre uno mismo, lo que implica que, la persona evalúe subjetivamente la probabilidad de alcanzar una meta concreta con base a la experiencia adquirida previamente.

En esta misma línea se sigue a Bandura (1977:14), quien refiere que las expectativas van a estar influenciadas por nuestra experiencia directa o indirecta en el éxito de una actividad, por la persuasión verbal con que nos atraen para realizar cierta acción, por nuestro estado fisiológico, o por nuestra percepción de lograr el éxito. Puesto que mientras se va realizando la actividad, se está en constante actualización de información sobre los logros obtenidos en las actividades, sobre la dificultad de la tarea y resultados obtenidos, con nuestros éxitos o fracasos anteriores, y por último nuestros factores de personalidad determinarán la estimación del éxito en los resultados esperados. Por lo que se acota a que si los estudiantes realizan sus acciones con estos tres elementos de manera conjunta se habla de una motivación alta y persistente. Es decir, los estudiantes se mostrarán mucho más motivados si se consideran capaces de realizar una

actividad académica y más aún, si esta actividad les resulta interesante (Moneo y Rodríguez, 2000 citado en Bullón 2007:15).

Sin embargo, si la actividad no resulta ser motivadora para el estudiante, las necesidades fungirán como impulsoras para que se lleve a cabo. Ya que se genera la necesidad a partir de una carencia que se percibe o se conoce se carece. Por lo que es importante mencionar a las necesidades como un factor principal de la motivación y satisfacción.

### *Necesidades*

Dentro de estos conceptos de las necesidades se encuentra un gran número de modelos que dan paso a la explicación de lo mencionado anteriormente, sin embargo, uno de los más representativos y que pese a su antigüedad sigue vigente, es el modelo de la jerarquía de las necesidades de Maslow, originalmente escrita en 1943, teniendo en 1983 la tercera edición de su publicación.

Gento (1996 citado en Gento y Vivas 2003:5), señala que para él, uno de los autores más representativos e indicados para trabajar la motivación y satisfacción de las necesidades básicas es Maslow (1983), quien indica desde la pirámide que la jerarquía inferior son las fisiológicas o de supervivencia, las de seguridad y pertenencia (las que son vitales para el hombre), seguido se plantean las necesidades de desarrollo, estima y auto realización, esta última entendida como la parte superior de la pirámide, es decir, es el punto máximo dentro de las necesidades del hombre y se podría decir que una vez cubiertas estas necesidades, y por ende las inferiores, el hombre es autónomo.

Dentro de los autores más recientes en la teoría de la motivación se destaca, Koltko (2006), a quien se sigue en el presente trabajo y bajo esta disciplina. Donde el autor señala una versión rectificadora de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1987), de manera un poco más detallada. Aquí el autor hace mención a seis niveles que va desde lo máximo a mínimo, el

primero es el máximo elemento desde la pirámide y se refiere a la auto trascendencia, este tiene el objetivo de promover una causa más allá de él mismo y experimentar una participación más allá de los límites del yo a través de la cumbre de la experiencia. Segundo, la auto realización, buscando el máximo grado del potencial de la persona. Tercero, las necesidades de estima, aquí señala que se busca a partir del reconocimiento del logro. Cuarto es la necesidad de pertenencia y estima o amor, se refiere a la búsqueda de pertenencia con un grupo. Quinto es la necesidad de seguridad, es decir, la búsqueda de seguridad a través de la ley y el orden. Sexto es el grado inferior de la jerarquía y son las necesidades de supervivencia, se basa en cubrir las necesidades básicas de la vida (Koltko, 2006: 2).

Con esta teoría se afirma que los individuos tratan de satisfacer primero sus necesidades de nivel más bajo, cuando ha sido suficientemente satisfecha emerge una nueva necesidad, una más alta, que el individuo se siente motivado a satisfacer y así sucesivamente. Si las necesidades son el reflejo de lo que se tiene y lo que se quisiera tener, las actitudes deben considerarse en cierto sentido como un marco de referencia para explicar el comportamiento de las personas (Bullón, 2007:18).

### *Actitud*

Al ser estas un marco de referencia, se considera que influyen en el actuar cotidiano, por lo que tendrán un valor significativo en la satisfacción de cada persona, o en este caso, los estudiantes.

Según el modelo tridimensional, Zanna y Rempel (1988 citados en Paéz, Fernández, Ubillos y Zubieta 2004:300), definen actitud como *‘una disposición evaluativa global basada en información cognitiva, afectiva y conductual que, al mismo tiempo, puede influenciar a las cogniciones, las respuestas afectivas, la intención conductual y la conducta en sí misma’*. Es decir, toda actitud incluye tres componentes, el cognitivo, el afectivo y el conductual.

Primeramente, al hablar del componente cognitivo se hace referencia a la forma en como es percibido el servicio o producto, es decir, es el conjunto de creencias y opiniones que el individuo posee sobre el objeto de actitud y la información que tiene sobre el mismo (McGuire, 1968 y Hollander, 1978 citados en Páez et al., 2004:298). Seguido, el componente afectivo podría definirse como los sentimientos de agrado o desagrado del individuo con relación a algo o a alguien (Robbins, 2004:251). Por último, el componente conductual es el elemento intencional consciente para realizar una acción frente a un producto; sin embargo, esta acción que puede ser de aceptación o rechazo puede o no llevarse a cabo (Arellano, 2002 citado en Bullón 2007: 21).

En esta misma línea Haro, Córdova y Chong (2016:55), quienes citan a Bermúdez (1996) con el aporte de que en la estructura de la personalidad del individuo, destacan que existen dos elementos importantes que se deben considerar, como la motivación afectiva y la cognitiva instrumental, destacan que la primera explica el porqué y el para que de las acciones que realiza la persona (expectativa motivacional), mientras que la cognitiva es el cómo de esa acción, teniendo como resultado el estado de satisfacción que mantiene a la persona interesada en su actuar. Está conformada por los estados cognitivos, metacognitivos y la instrumental ejecutora, en donde según el autor, cada uno tiene una función distinta, sin embargo, no es posible separarlos para su ejecución. Es decir, al hablar de lo cognitivo, se hace referencia al conocimiento, lo metacognitivo es cualquier manifestación de reflexión acerca de dichos conocimientos y la instrumental ejecutora, tiene que ver con las acciones de las personas ya sean realizadas de manera consciente o inconsciente.

Por ello, se considera que mantener a la persona satisfecha en cuanto a las necesidades y expectativas que se van planteando, estará en constantes actividades que la motiven a seguir hasta alcanzar el objetivo o meta planteada.

### 2.1.3 Desde la disciplina de la Sociología

La importancia de la psicología en este tema es indiscutible, ya que en efecto aporta valiosos elementos que se deben considerar y muchas de las veces se dejan de lado, por la falsa creencia de que la calidad educativa desde el punto de vista de los estudiantes son solo aquellos elementos propios del producto educativo final, y por supuesto del cumplimiento de las estipulaciones de la institución. Sin embargo, existen dos grandes aspectos de las dimensiones de la calidad en la educación superior: las características al interior de las instituciones y aquellas condiciones que tienen que ver con la relación de dichas instituciones en su contexto y a su compromiso social por lo que seguidamente abordamos el tema con un punto de vista sociológico, en donde las interacciones dentro de los grupos sociales en la institución son un elemento importante para los estudiantes ya que se debe tener una integración, aceptación, contribución y coherencia social.

En esta disciplina se origina el término educación, siguiendo a Castillo (2012:43), destaca que Durkheim (1858-1917), fue el fundador del concepto al escribir el libro de la sociología de la educación. Aunque recientemente se destacan autores como Talcott Pearson, Herber Spencer y Robert Merton. Así mismo señala que la educación forma parte del desarrollo evolutivo de las sociedades por lo que se puede realizar un estudio sociológico ya que presenta dos características; la objetividad y el poder coercitivo, es decir es observable, lo que lo hace pertinente a los estudios científicos, según el autor.

Las afirmaciones anteriores de Castillo (2012:35), ponen de manifiesto que en los procesos educativos se debe considerar las relaciones sociales y características ideológicas de los actores involucrados. Así mismo menciona tres necesidades esenciales a considerar, la primera, la formación moral del joven, seguido de la instrucción intelectual y por último se menciona a la capacitación para el trabajo.

De igual modo el autor menciona la teoría marxista, donde se menciona que la educación posee una función conservadora del orden social y la principal característica es la explotación de las clases bajas por los de clase alta. Es decir, se considera que la educación desde el capitalismo se ve influenciada por las clases sociales (clasista) lo que da paso a las relaciones desiguales en donde se nota claramente la influencia de poder y control. Esta teoría está estrechamente ligada a la de campo de poder campo intelectual y habitus de clase de Pierre Bourdieu (1971), teoría que se seguirá para la explicación del presente trabajo bajo este enfoque. Aquí se menciona que los procesos educativos se encuentran determinados, es decir, se debe tomar en cuenta relaciones sociales y características ideológicas para la transformación y conducción de la educación.

Álvarez (1998), destaca que existen varios tipos de poderes que se refieren a los distintos campos y un capital ya sea objetivado (propiedades materiales) o incorporado (capital cultural). En donde se destaca la teoría de las clases sociales según Bourdieu (1971):

- Capital económico; la historia de cada persona social en el campo económico. Es decir, se enfocará a las características socioeconómicas de los estudiantes, aquellos recursos monetarios y materiales que los estudiantes pueden emplear en el campo escolar. Tales recursos pueden ser medidos por los ingresos económicos de la familia o del propio estudiante para su uso en el espacio escolar
- Capital cultural; puede ser incorporado, objetivado e institucionalizado. Poniendo especial énfasis en el uso de la biblioteca como facilitador del capital cultural e intelectual, así como de las actividades culturales que se realizan.



- Capital social; consiste en el conjunto de recursos ligados a una red de relaciones. Enfocándose principalmente en las relaciones sociales establecidas en el contexto educativo, con los compañeros dentro y fuera de las aulas.
- Capital simbólico; el prestigio, reputación, renombre, etc. Poniendo especial énfasis en el proceso de titulación y notas académicas; proceso de evaluación. Es decir, es el conocimiento y reconocimiento de los demás, lo que lo hace simbólico.

En la teoría que se sigue, campo de poder, campo intelectual. El elemento que se pone de manifiesto es capital cultural, sin dejar de lado los otros capitales, los cuales retoma de manera implícita. Es decir, Díaz (1995:16), acota que (...) la universidad puede considerarse el lugar de una lucha en donde se determinan las condiciones de pertenencia y jerarquías legítimas (...). Estas jerarquías son entre facultades (espacios de producción y reproducción de disciplinas y regiones). Lo que en el presente trabajo se estudiarán dos escuelas distintas, las ciencias sociales y humanidades, bajo la perspectiva de los estudiantes.

El mismo autor hace referencia al campo pedagógico, menciona que en el discurso educativo se reproducen tanto las competencias, como las habilidades especializadas, y las disposiciones relevantes que refiere es el orden, relación e identidad específicos (considerando el concepto de habitus, es decir, el estilo de vida, gustos y preferencias). Dentro de este contexto educativo el principal elemento es la comunicación. Siguiendo esta idea, podemos destacar la importancia que es para los estudiantes el pertenecer a los diversos grupos sociales según sus preferencias, estilo de vida y como de ser lo contrario, esto se ve afectado en las interacciones del contexto educativo, la propia identidad del estudiante y del sentido de pertenencia que se le adjudica.

Podemos destacar que desde el punto de vista de la educación esta teoría es importante y claramente se puede relacionar en cuanto a las interacciones sociales se refiere en los diferentes

grupos en la institución. Según Bourdieu, la escuela es el medio para comenzar a adquirir el capital cultural, y en ese contexto es muy importante el capital simbólico (diplomas, calificaciones, etc.).

Por lo que el capital cultural, es un factor determinante para el aprovechamiento de la instalación educativa que utiliza el estudiante, es decir, las áreas útiles para generar el conocimiento, tales como, la biblioteca; revisión literaria básica y científica; consultando base de datos especializadas, horas de lectura y tipo de esta (por mencionar algunos ejemplos). Este aspecto es importante para conocer el capital cultural con el que cuenta cada estudiante y con ello poder establecer relaciones de la utilización o falta de la misma por los estudiantes. Por lo que Bourdieu (1979), utilizó este concepto de capital cultural como unidad de medida que explicara el diferente desempeño escolar de los estudiantes de acuerdo con sus disposiciones culturales y no sólo sus diferencias económicas. Se refiere a recursos físicos y simbólicos derivados de la adquisición de conocimientos, habilidades y disposiciones culturales y escolares.

Por lo que destaca el autor, la importancia de conocer el capital cultural de origen, es decir, prácticas y hábitos aprendidos en la familia y comunidad. Con ello establece el vínculo importante entre la familia y el alumno y como éste se desenvuelve académicamente dentro de la institución. Además, habla acerca del capital cultural universitario, es decir, todo lo que el alumno aprende dentro y fuera del aula de clases. Destacando aquí, la importante relación de la formación del docente para enseñar a los estudiantes y que puedan lograr generar conocimiento, formándolos de manera integral para sus interacciones en el contexto educativo y por supuesto de la enseñanza misma.

Así mismo, el nivel socioeconómico de los estudiantes claramente es un factor importante en la gran mayoría de los casos ya que su situación los puede llegar a poner en desventaja o ventaja según lo que se quiera lograr, por mencionar algunos ejemplos, se destaca la

permanencia dentro de un grupo, la capacidad de desenvolverse en él y el reconocimiento por parte de los demás. Además, es importante destacar si el alumno obtiene sus propios recursos lo que haría más interesante el rol que desempeña dentro de la institución según su forma de relacionarse y si es un factor importante para ello o no.

Tinto (1975), explica el proceso de permanencia en la educación superior como una función del grado de ajuste entre el estudiante y la institución, adquirido a partir de las experiencias académicas y sociales, es decir la integración social, (citado en Díaz, 2008:75).

Es necesario que los elementos sociológicos se consideren al momento de evaluar la satisfacción de los estudiantes, ya que en gran medida se ha dejado de lado y sin duda es un aspecto fundamental para la comprensión de la trayectoria estudiantil y por ende su satisfacción escolar. El espacio educativo bajo este enfoque es el espacio ideal que da lugar a las interacciones desiguales tanto por los estudiantes como por los docentes, al realizar comentarios, afirmaciones o prácticas que perjudican de cierta manera al alumno en cuestión.

Para complementar la idea anterior, Díaz (2008 cita a Spady, 1970), quien basándose en el modelo suicida de Durkheim (1951), enfatiza que el medio familiar es una de las muchas fuentes que expone a los estudiantes a influencias, expectativas y demandas, las que a su vez afectan su nivel de integración social en la universidad. Esto a su vez, actúa directamente sobre el rendimiento académico, el desarrollo intelectual, el apoyo de pares y la integración social del estudiante. De igual manera, este autor señala que, si las influencias señaladas no se producen en la dirección positiva, implica rendimiento académico insatisfactorio, bajo nivel de integración social y satisfacción y falta de compromiso institucional. Encontrando con ello variables importantes para los estudiantes en cuanto al campo educativo se refiere, tales como la integración académica, integración social, estado socioeconómico, género, calidad de la carrera y el promedio de notas en cada semestre.

#### 2.1.4 Desde la disciplina de la Pedagogía

Bullón (2007: 25), menciona que la calidad educativa es entendida como un proceso que ayuda a desarrollar las potencialidades del estudiante a través de la satisfacción de sus necesidades de crecimiento intelectual y personal. De los orígenes del concepto se deben al sistema meramente administrativo de Gestión de Calidad Total que enfatiza en la satisfacción del cliente y en su percepción de la calidad, el cual ha surgido bajo el modelo norteamericano Malcom Braldrige, el modelo Deming y los trabajos desarrollados por Cornesky, Municio, Apodaca y Lobato (1990, 1994 y 1997 citados en Domínguez, 1999), así como en los estudios de López Ruperéz (1994) y Gento (2002).

Este último autor ha contribuido al concepto desde la pedagogía en donde crea el modelo de Calidad Total en 1996 y el cual se retoma como base para el presente estudio.

Gento (1996:55), afirma que “la finalidad *esencial* de las instituciones educativas parece ser el impulso y orientación de la educación en sus propios alumnos, podría considerarse que una institución educativa de calidad sería aquella en la que sus alumnos progresan educativamente al máximo de sus posibilidades y en las mejores condiciones posibles”. Siguiendo esta lógica del autor, podemos considerar que para el cumplimiento de la calidad de la institución educativa se realice, es importante que los estudiantes, primeramente, se encuentren en las mejores condiciones posibles para que esto pueda ser pertinente. Sin dejar de lado todos aquellos elementos que no son parte de la infraestructura solamente o de los recursos materiales.

Nos señala entonces que el alumno debe de encontrarse satisfecho en todas las áreas antes mencionadas, en las que destacan la satisfacción por las necesidades básicas, por la seguridad vital, seguridad económica, emocional, satisfacción por pertenencia al contexto educativo, por la auto realización personal, entre otros.

En el modelo señala variables importantes llamados indicadores y predictores que a su vez tienen una serie de elementos que se deben considerar. Dentro de estos indicadores se considera el producto educativo, la satisfacción de los estudiantes, satisfacción del personal del centro, y el impacto social. Estos son considerados según Gento y Montes (2010:10), los que permiten identificar la evidencia de calidad de un centro o institución educativa.

Realizando un desglose de los indicadores antes mencionados, se acota solamente a la satisfacción de los estudiantes, dentro de este elemento encontramos según el modelo, características que se deben considerar propiamente pedagógicas, tales como enseñanza – aprendizaje, donde los materiales didácticos juegan un papel fundamental, así como la interrelación del docente para con los estudiantes dentro y fuera del aula y menciona también la apertura del aula y del centro educativo, es decir, la habitabilidad de las aulas para la realización de las actividades académicas requeridas y por supuesto las exigencias que el programa de estudio imponga según sea el caso.

De igual modo se destaca que estos indicadores permiten un manejo, más ágil, audaz y eficaz de la información necesaria para la planificación de políticas educativas, cambios institucionales y mejoras en los procesos educativos al interior de las instituciones educativas superiores (Valenzuela, Ribeiro, Domínguez y Guillén, 2013).

Mientras que en los predictores podemos destacar la metodología, los recursos materiales y personales, el diseño de estrategias, gestión de recursos y el liderazgo educativo. Estos según Gento y Montes (2010), nos permiten predecir si la calidad se va a producir o no.

Estos son elementos muy importantes dentro del contexto educativo, ya que nos ayudarán a predecir de manera objetiva la calidad que la institución está teniendo, es decir, se consideran las instalaciones, mobiliario, material didáctico, entre otros, en otras palabras, es todo aquello

con lo que el personal del centro cuenta y que en general y de manera integrada constituyen el patrimonio de la institución educativa (Gento, 1996: 107).

Es importante mencionar y aclarar cuáles son los indicadores y predictores ya que Gento (1996), los retoma como aquellos que ponen de manifiesto el grado de calidad alcanzado por la IES. Son también los elementos que nos darán los reactivos a evaluar, con el fin de indagar más acerca de ellos. Entonces siguiendo al autor, los indicadores serán las variables dependientes. Mientras que los predictores serán las variables independientes del estudio.

Se destaca que para mejorar la calidad educativa es una demanda permanente en la mayoría de los países del mundo. Las miradas están puestas en los sistemas educativos y cada vez más se adelantan reformas para responder a los desafíos y necesidades (Valenzuela, Guillén, y Medina, 2015).

Entonces, en resumen, la calidad puede ser entendida como “hacer bien el trabajo desde el principio” tomando en cuenta aspectos como: responder a las necesidades de los usuarios, llegar a satisfacer al usuario; disfrutar con el trabajo y ofrecer lo mejor de uno mismo; reducir los costos inútiles; evitar los fallos; ser un administrador óptimo y ser más eficaz, eficiente y productivo. Asimismo, la Gestión de la calidad total busca crear nuevas necesidades y posibilidades para la formación académica, dando una mayor importancia a los procesos de enseñanza donde el alumno está implicado en su propio aprendizaje (Domínguez, 1999). Mientras que la institución educativa debe mantener una imagen de liderazgo e impacto en el mercado actuando con eficacia para atender las necesidades del estudiante y generar mejoras continuas en el proceso de organización dentro de la institución (Rodríguez, 1997) citados en Bullón (2007:28).

Por lo anteriormente citado, la calidad educativa es medida en función de la adecuación del servicio prestado con respecto a características preestablecidas, que deberían ser conocidas por

la institución educativa para tratar de aproximarse a las necesidades de los clientes (Da Cunha, 2002), punto que se puede observar en los programas educativos referente a las características de cada población estudiantil.

El modelo de Gento (1996), se considera como el modelo base para realizar el estudio, destacando características propias de aquellos elementos de la satisfacción de los estudiantes respecto a la educación brindada, ya que primeramente al hablar de calidad educativa, remite a las políticas públicas como modo de explicación de su importancia. Posteriormente remite a la psicología, donde retoma las necesidades básicas, motivaciones, entre otras, y por último de la sociología de la educación donde se encuentran los distintos capitales y se retoman conceptos como la interacción de los grupos, sentido de pertenencia, auto realización y la influencia del nivel socioeconómico en cada uno de los elementos.

Las disciplinas mencionadas anteriormente nos permiten describir un marco referencial, en donde se logra una mayor comprensión acerca de la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad en la educación superior. Así mismo en cada disciplina podemos ver que hay una congruencia al referirse al objeto de estudio, lo que nos permite tomarlas en cuenta para la realización del estudio.

Es un tema complejo y con una problemática considerada multifacética debido a la gran magnitud de elementos a estudiar y fases diversas que conlleva al utilizar las diversas disciplinas, para lograr un mismo objetivo. En este caso no se pretende conocer que disciplina es más importante que otra, o cual es mejor en la manera de abordar el problema, sino que todas aunque diferentes, logren aportar aspectos teóricos y metodológicos que permitan la explicación o respuesta lo más aproximada posible a este fenómeno y con ello aportar conocimiento a la posible solución, ya que por ser un problema de investigación social, no se puede garantizar una verdad absoluta, debido a que la sociedad es cambiante en diversos aspectos y difícilmente se

puede asegurar que de esa manera se debe de hacer para lograr que los estudiantes estén satisfechos en los diferentes aspectos del ámbito educativo superior, además de que cada población de estudio tiene diferentes características que podrían influir en estas variables. Entonces se recurre a la interdisciplinariedad ya que se puede decir que este sería un modo eficiente, para dar una optimización o resultados más favorables a dicha situación y con ello ir logrando la explicación referente a la satisfacción de los estudiantes y como repercuten en la calidad educativa.

## 2.2 Conceptos de estudio

De acuerdo con lo revisado anteriormente se destacan los conceptos de estudio para la satisfacción de los estudiantes como indicador de la calidad educativa en la UNISON, considerando algunos autores pertinentes para el presente trabajo y que por supuesto, son parte de las distintas disciplinas anteriormente mencionadas.

Una manera de integrar todas las disciplinas que han sido retomadas se considera oportuno realizar una redefinición de la satisfacción estudiantil según términos de las distintas aportaciones teóricas donde quedan implícitamente inmersos, permitiéndonos de esta manera establecer un campo o terreno común, teniendo así la siguiente definición:

“La satisfacción de los estudiantes dentro de la institución educativa, es el resultado de una autoevaluación según sus objetivos o proyectos personales, bienestar psicológico, expectativas, aspiraciones, contexto familiar, situación socioeconómica, el proceso educativo recibido y las interacciones sociales e institucionales”.

Ahora bien, la mayoría de las definiciones que se retoman para las variables anteriormente descritas, pertenecen a los autores del instrumento (SEUE). Sin embargo y posteriormente, se identificaron otros autores externos que complementan al objeto de estudio.



Se destacan las variables más importantes y se considera en primer orden, el concepto de calidad, entendida por Gento (2002: 11), como el rasgo atribuible a entidades individuales o colectivas, cuyos componentes de estructura y función son los idóneos, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza.

En la misma línea se define calidad educativa, por el mismo autor, en donde destaca dos componentes claves, en primera los identificadores es donde se evalúan los procesos, resultados, opiniones de los participantes de la institución, es decir, es con lo que se pone de manifiesto el grado de calidad alcanzado, y el segundo se refiere a los predictores, que son las características que deben de tener y cumplir las instituciones educativas para lograr los niveles requeridos de calidad (Gento, 1996: 55).

Por otro lado, Calidad en la educación se define como “aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades y a desarrollar al máximo sus posibilidades personales de manera integral, contribuyendo, así a su participación plena y constructiva en la sociedad en que vive de acuerdo con lo que ésta espera y necesita de él” (Velasco, 2000: 47 citado en Bullón 2007).

Pérez Juste (2000: 18), define la satisfacción, como la necesidad que, en cuanto personas, experimenta el personal de la organización; en otros casos, se refiere a la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios. En el contexto educativo, el destinatario es el estudiante y su satisfacción tiene que ver con el proceso educativo.

Gento y vivas (2003: 20), señalan que la satisfacción de los estudiantes se define como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Martínez y Mejías (2009), definen satisfacción como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

De igual modo Gento y Vivas (2003), define las categorías utilizadas dentro de su instrumento de medición (SEUE), mismo que se retoma para el presente estudio, sin embargo, se considera realizar algunas adecuaciones para la población (más adelante se retomará este punto).

Primeramente, se definen las condiciones básicas de infraestructura, Gento y Vivas (2003:6), refieren que son las condiciones de la institución que ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.

Seguidamente destacan que los servicios ofrecidos por la institución, es la manera en que funcionan los servicios estudiantiles (Gento y Vivas, 2003: 6).

De igual modo los autores señalados, definen las condiciones de seguridad, como una certeza de tener que las condiciones de supervivencia básicas, dentro del entorno habitual de la institución están garantizadas (Gento y Vivas, 2003: 6).

Otro concepto importante por destacar de Gento y Vivas (2003: 6), es el de situación económica, entendida como el elemento que se debe considerar y no convertirlo en obstáculo para el proceso formativo de los estudiantes. Así mismo, se puede respaldar lo mencionado con Bourdieu (1971) quien señala que el capital económico es aquel elemento (dinero) que permite apropiarse de recursos esenciales.

Del mismo modo se destaca la seguridad emocional, definida por Gento y Vivas (2003: 6), como algo primordial que se requiere para lograr un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de considerar para garantizar su formación. En el caso de sentido de pertenencia, nos referimos al hecho de contar con el reconocimiento debido y la aceptación de

por el hecho de ser miembros de la institución en general y del grupo de clase, así como de tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales (Gento y Vivas, 2003: 6). Así mismo según Koltko (2003: 2), la pertenencia es la afiliación que se tiene con un determinado.

Bourdieu (1971) al referirse a capital social, acota que consiste en el conjunto de recursos ligados a una red de relaciones. Enfocándose principalmente en las relaciones sociales establecidas en el contexto educativo, con los compañeros dentro y fuera de las aulas.

Por otro lado, Gento y Vivas (2003: 6), definen el proceso de enseñanza – aprendizaje, como la manera de organización del trabajo y los recursos que disponen, en este caso los docentes y alumnos. Al hablar de logros personales, Maehr (1984), menciona que es la meta de la conducta aumentar la mejora durante el proceso de aprendizaje, donde lo importante es la mejora personal. El concepto de auto realización, Koltko (2006:2), destaca que es la búsqueda del máximo grado del potencial de la persona. En esta misma línea, Koltko (2006), menciona las necesidades de estima, como lo obtenido a partir del reconocimiento del logro.

Por último, al hablar de reconocimiento del éxito personal, Maehr (1984), destaca tres factores para que se logre, el primero, la percepción que tiene la persona de su demostración alta o baja de habilidad, la segunda, las distintas variaciones subjetivas de cómo se define éxito desde la concepción de la habilidad y tercero, en la habilidad influyen los cambios evolutivos, disposiciones y situacionales.

## **Capítulo III.**

### **Estructura metodológica**

### **III. Estructura metodológica**

Es importante mencionar que se nombran varios teóricos ya que en uno solo es prácticamente imposible encontrar la verdad absoluta, ya que como dice Jeffrey C. Alexander (1995, citado en Giddens y Turner, 1990), la teoría se va formando desde la perspectiva de las personas que la escriben, donde tiene mucho que ver la época y tiempo en la que se vive (son abstracciones de la realidad), por lo que no podemos considerar a un solo autor como una totalidad, es decir, nadie tiene una verdad absoluta en referencia a cualquier tema, por ello se mencionan a varios autores representativos con el fin de tener una perspectiva más amplia y comprensiva.

En distintos estudios realizados referente a la satisfacción estudiantil, han utilizado la metodología cuantitativa, donde solo han aplicado el cuestionario (instrumento de medición) obteniendo resultados satisfactorios según lo que se pretende conocer desde una percepción propia del estudiante y meramente con datos duros estadísticos, como el caso de los autores Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores (2013), quienes realizan cuestionarios a estudiantes para conocer su satisfacción en una institución de educación superior en México. Fernández, J. (1999), realiza cuestionarios a estudiantes para conocer y evaluar la percepción que tienen acerca del conocimiento y trabajo del profesorado. Un trabajo similar realizó Escudero (1999), con estudiantes de su Universidad para conocer las capacidades pedagógicas del profesorado. Así mismo se menciona a Canós, Santandreu y Ramón (2009), en un estudio enfocado en los estudiantes y su satisfacción con dos asignaturas en particular, algunas áreas del producto educativo y áreas de competencia del docente. De igual modo Cáceres y Salas (2010), en su estudio ponen énfasis en conocer la satisfacción de los estudiantes respecto a la implementación de cursos en línea para la formación continua mediante cuestionarios físicos y en plataformas virtuales.

Aunque son muchos los trabajos realizados desde el enfoque cuantitativo, es importante mencionar que dejan de lado las razones de las poblaciones al contestar de algún modo u otro el cuestionario, así como las experiencias que los han llevado a dirigir un tipo de respuesta. Por lo que existen algunos trabajos de corte cualitativo que son mayormente utilizados para conocer la percepción estudiantil, regularmente bajo la técnica de entrevistas o grupos de discusión. Ya que este enfoque permite la recolección de datos influida por las experiencias de los participantes. Por lo que se considera importante destacar el trabajo de Cronin y Taylor (1994), quienes realizaron un estudio para conocer las percepciones del cliente y la calidad del servicio que establece, lo que desde el contexto educativo esto se entiende como satisfacción del estudiante y calidad educativa, realizaron un enfoque cualitativo con el empleo de entrevista a un grupo de personas, donde destacan como resultados el conocimiento acerca de expectativas de las personas y las percepciones que tienen de la calidad del producto recibido. Así mismo se señala el trabajo de Bethencourt, Cabrera, Hernández, Álvarez y González (2008), donde destacan variables psicológicas y educativas en el abandono o deserción escolar universitario, empleando entrevistas vía telefónica a los estudiantes, teniendo resultados que confirman los constructos planteados en la investigación esto según los autores.

Sin embargo, en los distintos trabajos que han implementado las aplicaciones de técnicas cualitativas o cuantitativas por si solas o de modo aislado, no son suficientes para conocer de manera más comprensiva la situación o el porqué de que los estudiantes están percibiendo de manera diversa los distintos servicios del producto educativo que se les ofrece. Por lo que se considera que mediante la implementación de una técnica que permita la exploración subjetiva de la opinión de los estudiantes (en este caso, la población de interés) como una herramienta complementaria de los cuestionarios. Es decir, se considera de mayor comprensión, viabilidad y efectividad implementar ambas técnicas para profundizar en el tema.

Retomando diversos estudios bajo este enfoque nombrado mixto, se encontraron algunos que permiten la aceptación de lo mencionado anteriormente, como es el caso de Andreu, Aldás y Cervera (2007), realizaron una investigación de análisis de la calidad de servicio docente en postgrados internacionales: una propuesta de medición integral. Implementando básicamente la metodología mixta, con trabajo de campo y grupos de discusión y el análisis de datos, en donde concluyen que “el alumno se involucra tremendamente en el proceso porque se unen simultáneamente varios intereses: se le pregunta por un tema que le preocupa, se pide su opinión, ve una aplicación práctica de una asignatura y su evaluación también depende de su interés en el proceso” y la encuesta aplicada es eficaz para medir aspectos generales de la institución educativa (p. 692). Otro estudio con características similares es el de Porto, García y Navarro (2007), evaluaron la calidad docente desde la perspectiva del estudiante sobre algunos instrumentos que se emplean para valorar su aprendizaje, según los autores fue empleada esta metodología para comprender mejor el ámbito de estudio. Empleando como instrumentos para obtener información, el empleo del recuerdo a través de materiales (cuestionarios) y entrevistas, complementando con ello el estudio según los autores. García, Gil y Alonso (2010), de igual modo realizan un trabajo de corte mixto, en donde se enfoca en la realización y asesoramiento de la tesis doctoral de los estudiantes en licenciatura y diplomados, en donde enfatizan que la investigación en educación admite bien la utilización de técnicas variadas que permitan una posterior triangulación de datos de naturaleza cuantitativa y cualitativa.

Siguiendo a Jeffrey C. Alexander (1995, citado en Giddens y Turner, 1990), acota que la teoría no lo es todo, ya que se debe considerar también lo empírico debido que son muchos elementos los que influyen en los problemas de la sociedad y como se ha mencionado, va cambiando y van surgiendo factores que antes quizá no existían. Por lo que en el estudio que se realizará de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo) con el fin de obtener una comprensión más

amplia acerca de los factores que influyen en la satisfacción estudiantil y en donde se permita la obtención de datos desde la experiencia propia de la población de estudio y de su percepción, obteniendo así datos duros.

Según lo mencionado anteriormente, podemos acotar en que la investigación “mixta” es la de mayor viabilidad para conocer con mayor precisión los aspectos que hacen a los estudiantes percibir la realidad dentro del contexto educativo de alguna manera. Es decir, se considera profundizar más en el tema para conocer las razones de las respuestas de los estudiantes.

Por lo que se retoma el objetivo general del presente trabajo, que es, analizar la satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Psicología y Licenciatura en Artes escénicas, y su repercusión en la calidad educativa de la Universidad de Sonora, unidad centro, Hermosillo Sonora, México.

### 3.1 Tipo de investigación

Se considera un diseño de investigación desde una perspectiva descriptiva – correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2006), acotan que en estos estudios se busca especificar las características más importantes de las personas, grupo o comunidad, que participarán para el análisis del estudio y ver si las variables que se quieren conocer tienen relación entre sí, además se busca medir con mayor precisión dichos conceptos y variables, permitiendo con ello conocer el comportamiento de la población de estudio respecto a las distintas variables consideradas pertinentes al estudio. De igual modo, se busca especificar las dimensiones de satisfacción de los estudiantes de la escuela de psicología y artes escénicas de la Universidad de Sonora por medio de análisis estadísticos y exploratoria ya que se enfoca a un tema relativamente novedoso en México, por lo que los resultados que se logren obtener constituirán a una visión más aproximada de la problemática y orientada al análisis de un modelo teórico interdisciplinario.



Ahora bien, definiendo el enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández, y Baptista (2006: 10), señalan que se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, además es una técnica que utiliza firmemente la medición numérica y frecuentemente la estadística, estableciendo patrones de comportamiento en una población. Es decir, nos permiten de una manera mucho más objetiva establecer un rol o habitus de comportamiento de los individuos con la cuantificación de los diversos patrones con los que se regulan. Permitiendo así, reportar lo que sucede, explicando y prediciendo los hechos en la realidad estudiada.

Mientras que el enfoque cualitativo, en la misma línea de los autores antes mencionados, se refiere a su utilización como el que permite redefinir preguntas de investigación y no se utilizan las bases numéricas o estadísticas, se utiliza a manera frecuente la descripción y observación, además señalan que es un enfoque flexible, permitiendo con ello ir modificando o nutriendo conforme avanza la investigación con base a los eventos y la interpretación de los mismos, así como el propio desarrollo teórico de la investigación (p.10), permitiendo con ello entender el contexto y el punto de vista del actor social.

Por lo que se considera pertinente el uso de ambas técnicas, ya que permiten una comprensión más amplia del objeto de estudio, es decir, se buscará primeramente lo objetivo, desde las bases estadísticas y posteriormente se complementará con la descripción e interpretación de esos hechos ocurridos en el ambiente natural de la problematización. Es decir, se utilizará el enfoque de recolección y análisis de datos, definido como mixto (cualitativa; grupo focal y cuantitativa; encuesta) por Hernández, Fernández, y Baptista (2006), señalando que, dentro de una misma investigación, se aplica primero un enfoque y después el otro, de forma casi independiente, en cada etapa se sigue a las técnicas correspondientes a cada enfoque. Este diseño de investigación se considera apropiado debido a que se realizará de primera mano un análisis e interpretación

de una realidad y posteriormente, medirlas y correlacionar las variables implicadas, teniendo finalmente la interpretación de los datos obtenidos.

Así mismo, se realizará con el método de estudio de caso, ya que siguiendo a Revira, Codina, Marcos y Del Valle (2004), se define como un método de investigación cualitativa y empírica orientada a la comprensión en profundidad de un objeto, hecho, proceso o acontecimiento en su contexto natural. Lo que permite realizarlo con estudiantes en su contexto educativo, con el fin de conocer los sucesos que ocurren en la institución educativa.

### 3.2 Participantes

La población se eligió por conveniencia, teniendo un total de 132 estudiantes inscritos en la Licenciatura de Artes escénicas, así como de 1036 estudiantes en la Licenciatura de Psicología, teniendo un total de 1168 estudiantes, según las estadísticas que brinda la Universidad de Sonora, en el área de planeación por el periodo 2017-1. Obteniendo muestras representativas por carrera, siguiendo la fórmula cuantitativa de muestreo probabilístico aleatorio para población objetivo:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde n = es el tamaño de la muestra Z = es el nivel de confianza P = es la viabilidad positiva Q = es la viabilidad negativa N = es el tamaño de la población E = es la precisión de error
--

Dando como resultado en la licenciatura de artes escénicas de 98 estudiantes y de licenciatura en psicología de 280 estudiantes. Sin embargo, se acota a población en general a 221 participantes, ya que, por limitaciones de tiempo en cuanto a estudiantes, fueron las personas que se lograron identificar dentro y fuera de sus aulas, la gran mayoría estaba en trabajos de campo fuera de la universidad y no se logró obtener información de ellos.

Para el trabajo de campo desde la perspectiva cualitativa se consideran a los estudiantes de últimos semestres de ambas poblaciones ya que son los de mayor pertinencia debido a la transición realizada por cada uno de los programas educativos, por el conocimiento y experiencia acerca de los distintos servicios que se brindan, por lo que es importante conocer a mayor profundidad dichos procesos brindados por parte de la universidad.

De igual modo, se considera una población idónea ya que son los estudiantes que ya han pasado por una serie de procesos institucionales en más de una ocasión como las evaluaciones académicas, servicios educativos, evaluación a docentes, entre otros. Además, al ser de los últimos semestres se comienzan a familiarizar con el proceso de titulación y todos aquellos elementos o requisitos que la sociedad les exige una vez egresados de la licenciatura, observando con ello aquellos elementos y procesos que la institución ofreció y ver si en realidad está acorde, o no. Por otro lado, son quienes tienen menos probabilidad de una etapa de deserción por el tiempo transcurrido en la institución, si se compara con los primeros semestres quienes dejarían de lado muchos de estos elementos importantes para el estudio del servicio educativo y por supuesto su satisfacción como estudiantes a lo largo de la licenciatura.

### 3.2.1 Características de los Participantes

A continuación, se presentan las características de ambas poblaciones tratando con ello de ampliar el contexto de la situación de los estudiantes, y para conocer un poco más de cerca el porqué de sus respuestas.

#### 3.2.1.1 Plan de estudios de la Licenciatura en Psicología

Con el objetivo de conocer las características de ambas poblaciones y con ello fundamentar la pertinencia de las mismas, se destaca en primera instancia que, en la actualidad en Sonora se ofrece la carrera de psicología en diversos institutos de educación superior (es una de las carreras

con mayor oferta educativa), lo que ha tenido como resultado un ambiente muy competitivo para los estudiantes pero también para la escuela de psicología de la Universidad de Sonora, siendo de las primeras en ofrecer esta oferta educativa en 1982, en esta época se tenía el objetivo de formar profesionistas capacitados en el estudio sistemático, medición, diagnóstico y modificación del comportamiento, tanto en contexto individual como social, en el área clínica, educativa e industrial (UNISON, 1982).

La estructura del plan de estudios (1982-1) de PS, permanece vigente hasta el semestre 2004-1. Así, a 32 años de la creación de la Licenciatura de PS en la Universidad de Sonora se tiene un nuevo plan de estudios (2004-2) que está acorde con la misma dinámica de cambio de nuestra sociedad en todos sus aspectos: económicos, sociales, políticos y por supuesto educativos. Dicho plan responde a los lineamientos del nuevo modelo educativo y se asienta a través de un modelo de competencias.

Por lo que el actual plan de estudios de PS tiene como objetivo formar profesionales íntegros para atender con eficacia, responsabilidad y sentido humanitario los problemas psicológicos que se presentan en las diferentes áreas del bienestar y desarrollo social, tanto en los ámbitos locales, regional y en el nacional. Además, se contribuye de forma importante al mejoramiento de la salud individual y comunitaria a la conservación y protección del medioambiente, al desarrollo armónico de la convivencia humana en sociedad, a la mejora en la producción y consumo de bienes y servicios, y al progreso educativo y cultural de la sociedad.

Como se puede observar, el plan de estudio y sus objetivos han cambiado en gran medida desde sus inicios hasta la fecha, ya que la sociedad ha ido evolucionando de manera constante y con rapidez, por lo que la universidad tiene la obligación de responder demandas sociales que se presentan. Sin embargo, por las mismas exigencias, diversos institutos han abierto esta oferta educativa a la sociedad, por lo que resulta indispensable implementar estrategias para atraer a

los mejores estudiantes a la UNISON, y con ello mantener la imagen de la escuela como formadora de profesionistas competitivos en el mercado laboral.

Según la página oficial de PS, nos muestra que este documento fue presentado en 2003 pero implementado en 2004, con el propósito de actualizar el plan vigente de 1982, según algunas recomendaciones formuladas por la UNESCO como conclusiones de la Reunión Mundial Sobre la Educación Superior, en 1998, recogidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 y adoptadas por la ANUIES, recomiendan transformar la enseñanza tradicional, centrada en conocimientos que se transmiten mediante estrategias fundamentalmente verbalistas en planes de estudios rígidos, unidisciplinarios y cerrados, en una enseñanza más orientada al desarrollo de capacidades y saberes (teóricos y prácticos) de alto grado de transferencia mediante estrategias más participativas del alumno en escenarios reales, con planes de estudios flexibles, abiertos y multidisciplinarios.

Para enfrentar tales desafíos, el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2001-2005 contempló la necesidad de llevar a cabo una profunda revisión de su oferta educativa con el propósito de cumplir diversos objetivos, entre ellos los siguientes:

- 1) Adecuarla (la oferta educativa) a los avances en los diversos campos del conocimiento y a las necesidades, expectativas y oportunidades que presenta el proceso de desarrollo de la entidad, tomando en cuenta las políticas estatales y federales.
- 2) Actualizar y flexibilizar los planes de estudio de la oferta educativa de nivel superior, para facilitar la movilidad estudiantil y la opcionalidad abierta mediante la disposición de créditos susceptibles de ser cubiertos con materias y actividades curriculares de contenido diverso, incluidos los de carácter artístico, humanístico y de cultura general. Esto implica, entre otras tareas, el análisis del funcionamiento académico-administrativo departamental.

- 3) Innovar los planes de estudio con relación a su contenido, métodos y evaluación del aprendizaje, mediante un modelo curricular que permita al maestro planear y realizar adecuadamente sus tareas y corresponsabilizar al estudiante en su formación y facilitarle un adecuado desempeño académico.
- 4) Mejorar la calidad de los programas educativos y lograr su acreditación por organismos reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).
- 5) Procurar una mayor participación de los estudiantes en los trabajos de investigación, ofrecer mayores y mejores espacios para su desarrollo académico, deportivo y cultural, así como fortalecer un ambiente académico que estimule una mayor convivencia y permita mejorar las condiciones de trabajo, estudio, descanso y sana recreación.
- 6) Mejorar los índices de formación profesional. En este propósito son fundamentales los diversos programas de apoyo integral a los estudiantes, incluyendo el de tutorías y la realización de estudios de seguimiento de estudiantes y egresados (PDI: 55).

En este contexto general, y en atención a las evaluaciones internas y externas realizadas a los planes de estudio de las distintas licenciaturas que se imparten en la UNISON, se consideró pertinente la reformulación integral de varios de ellos, entre los cuales se ubicó el de la carrera de psicología. Los motivos específicos que determinaron la necesidad de cambio del plan de estudios de la carrera de psicología fueron su desvinculación orgánica de los escenarios reales de desempeño profesional, la desarticulación formativa de las asignaturas y la carencia de espacios curriculares específicos orientados al entrenamiento de las habilidades y competencias profesionales requeridas para la solución de los problemas de relevancia social en los que incide el psicólogo. Estas características, aunadas a los problemas de eficiencia intermedia y terminal, en el contexto de renovación del modelo educativo de la Universidad de Sonora, determinaron

la urgencia de una revisión y transformación a fondo del programa de formación de los psicólogos de la Universidad de Sonora. (PDI, 2004:10).

Con base a los puntos previamente establecidos, ha surgido la necesidad de medir el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de la escuela de psicología de la Universidad de Sonora, para lograr identificar oportunidades de mejora en la gestión mediante algunas herramientas estadísticas y tomando como base modelos teóricos y metodológicos que permitan dar respuesta a los sucesos que suceden actualmente, por lo que se requiere conocer las características de la población de interés y con ello lograr identificar algunos puntos que se puedan explorar en la investigación.

### 3.2.1.2 Características generales de la Licenciatura en psicología

Las características que la licenciatura en psicología debiese tener según lo especificado en las páginas oficiales de la UNISON (2014), son, primeramente, todo lo que engloba la licenciatura de manera general, como la historia, misión y visión, perfil de ingreso y egreso, requisitos de ingreso, campo de trabajo, plan de estudios y por último el mapa curricular y asignaturas. Sin embargo, se hará un desglose de lo más significativo para el presente trabajo.

Visión: “Ser una licenciatura en psicología con liderazgo educativo, comprometida con la sociedad, y la mejora continua del plan de estudios, formando egresados capaces de atender problemas psicológicos en diferentes áreas de bienestar y desarrollo social.” (UNISON, 2014).

Misión: “Potenciar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje ofreciendo al alumno una formación profesional integral que permita el ejercicio de la práctica profesional, con eficiencia, responsabilidad y sentido humanitario”. (UNISON, 2014).

### 3.2.1.3 Perfil de Ingreso y Egreso

El perfil de ingreso: Idealmente, el estudiante al ingresar a la carrera de psicología deberá contar con:

#### *Conocimientos*

- a) Poseer repertorios lingüísticos básicos del idioma castellano que le permitan expresarse y comprender adecuadamente el lenguaje oral y escrito.
- b) Comprender el idioma inglés en forma escrita (ideal) y oral (deseable).
- c) Tener conocimientos básicos de física y química, e intermedios de biología, ciencias sociales y matemáticas.

#### *Habilidades*

- a) Ser buen observador, capaz de seguir instrucciones, planear y mostrar capacidad de análisis y síntesis.

#### *Actitudes y valores*

- a) Ser responsable, honesto y tenaz ante los problemas.
- b) Tener sentido social y empatía ante los problemas de los demás.
- c) Tener disposición para el aprendizaje, el desarrollo personal y el trabajo en equipo.
- d) Perfil de egreso: El egresado de la Licenciatura de Psicología podrá desempeñarse con eficacia, responsabilidad, y sentido humanitario en equipos tanto multidisciplinarios como interdisciplinarios, en los campos profesionales de la salud, educación, medio ambiente, producción y consumo, y convivencia social, siendo capaz de:
  - I. Identificar con objetividad, sistematización y orden los eventos y factores que intervienen en los fenómenos psicológicos.
  - II. Aplicar con efectividad y rigor metodológico las principales técnicas y procedimientos establecidos para la detección de problemas psicológicos.



- III. Diagnosticar con precisión problemas psicológicos mediante la selección, adaptación o elaboración de instrumentos o medios pertinentes a la naturaleza de los casos particulares.
- IV. Elaborar programas de intervención congruentes con el tipo de problemas psicológicos que atenderá, así como aplicar con responsabilidad los procedimientos elegidos.
- V. Evaluar y contrastar planes, programas y acciones de intervención psicológica en forma coherente con los criterios metodológicos, teóricos y éticos de la psicología.

#### 3.2.1.4 Mapa curricular

El mapa curricular (apéndice 1) consta de 9 semestres en total, teniendo 17 materias básicas, 5 de formación común, 13 de formación profesional, 4 de formación integral, 9 de formación especializante. Se tiene un total de 9 materias optativas y 39 materias obligatorias.

#### 3.2.1.5 Campo de trabajo

El campo de trabajo en el que se puede desempeñar el egresado de la Licenciatura en Psicología son los siguientes: Escuelas y Universidades, Hospitales, Clínicas de servicio psicoterapéutico, Consultorios particulares de diagnóstico y psicoterapia, Investigación de clínica, Centros de educación especial, Centros de desarrollo infantil, Institutos de investigación educativa, Institutos de capacitación y adiestramiento, Instituciones industriales y Consultorios privados de asesoría. Es un campo bastante amplio en el que se puede ejercer, por lo cual es importante conocer cuáles son los lineamientos que se deben seguir para llevar a cabo con la ética y profesionalismo que se requiere en cada ámbito de trabajo.

### 3.2.1.6 Código Ético

Ahora bien, es importante conocer el código ético por el que se rigen los psicólogos ya que tratan de manera cercana con la sociedad en general en diversas problemáticas de la vida cotidiana. Por lo que la Sociedad Mexicana de Psicología propone el nuevo código ético del psicólogo, teniendo como objetivo el regular su ejercicio profesional, científico y académico. Esto para lograr la evolución del ser humano hacia sociedades más justas y democráticas.

Este código ético se propone a partir de códigos de otros países y de discusiones que ignoraron u omitieron dilemas éticos a los que el psicólogo se enfrenta a lo largo de su vida profesional destacado por la Sociedad Mexicana de Psicología (SMP, 2007:5). Los principios y normas éticas que contempla pretenden ser guía en la práctica cotidiana, no solamente para regular relaciones con clientes, colegas, empleados, participantes en investigaciones y público en general, sino para crear una imagen seria y respetable de la psicología científica. Se destaca que el código ético según la Sociedad Mexicana de Psicología no es un producto terminado, y se está consciente de que su evaluación debe ser permanente y que la investigación sobre dilemas y problemas éticos debe ocurrir en forma continua. Solo así el código ético podrá responder a nuevas situaciones y cumplir con su cometido con eficacia. (SMP, 2007:6).

Así mismo se destaca el trabajo del psicólogo perito en psicología forense, teniendo su propio apartado en el código ético debido a su impacto social, ya que es el encargado de aplicar los conocimientos propios de la psicología para el esclarecimiento o explicación de diversos problemas familiares (divorcio, cambio de custodia, pérdida de patria potestad. Reconocimiento de paternidad, por mencionar algunos), algunos problemas de carácter civil tales como determinación del daño moral y / o psicológico y problemas de tipo penal, como evaluación de la personalidad, de la veracidad del testimonio, características psicovictimológicas, entre otras. Es decir, este campo laboral se encuentra caracterizado por ser un instrumento de justicia para

facilitar la toma de decisiones a problemas concretos tomando en cuenta también el Código de Procedimientos Civiles de la entidad federativa que corresponda (SMP, 2007:6).

### 3.2.2 Plan de estudios de la Licenciatura en artes escénicas

En México, se tienen alrededor de 10 universidades que ofrecen la carrera de teatro, la Licenciatura en teatro de la Universidad Autónoma de Chihuahua, Licenciatura en arte dramático de la Universidad Autónoma de Puebla, Licenciatura en teatro de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Licenciatura en Literatura dramática y teatro de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Carrera de Actuación en el centro Universitario de teatro de la UNAM, Licenciatura en arte teatral de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Licenciatura en actuación en casa del teatro, Licenciatura en teatro de la Universidad Veracruzana, Licenciatura en teatro de la escuela superior de artes de Yucatán, Licenciatura en artes Teatrales de la Universidad Autónoma del estado de México.

Mientras que la carrera de Artes escénicas en Sonora es una de las pocas que son únicas en el estado, es decir, la Universidad de Sonora es la única universidad que ofrece esta oferta educativa en el estado. Existen varios cursos temporales y diplomados privados que se pueden retomar para una capacitación de estas características, sin embargo, como una profesión solamente es impartida en la Universidad de Sonora unidad regional centro, en Hermosillo, Sonora.

Este programa educativo según la página oficial de la Universidad de Sonora busca integrar los componentes curriculares (plan y programas de estudios, recursos humanos, técnicos, infraestructura, equipamiento y experiencia) de las opciones de teatro y danza de la licenciatura en artes. Desde los inicios de la licenciatura en artes se propuso que las opciones definidas en el proyecto curricular aprobado en 1997 se conformaran (a mediano plazo) en opciones de:

licenciaturas independientes entre sí. A más de diez años de implementación, las opciones de teatro y danza han venido acumulando experiencias diversas conjuntas (evaluaciones internas, externas, intercambios con expertos en la materia) y el desarrollo mismo del campo profesional, lo que ha llevado a plantear la presentación de un programa de licenciatura en artes escénicas, con lo cual se busca fortalecer la oferta educativa de la División de Humanidades y Bellas Artes. A continuación, se presenta la propuesta de plan de estudios del mencionado programa.

Se destaca que, para alcanzar los objetivos de la carrera propuestos, se diseñó un plan de estudios en ocho semestres, el cual contiene una serie de espacios de aprendizaje comunes entre las dos especialidades, la mayoría de los cuales son asignaturas contenidas en el eje de formación básica y en menor medida en los ejes de formación profesional y especializante. Es relevante señalar que un porcentaje importante de las opciones obligatorias de las dos especialidades funcionan como optativas recíprocamente. Enseguida se presentan los componentes comunes y específicos por especialidad.

#### 3.2.2.1 Características generales de la Licenciatura en artes escénicas

Dentro de la página oficial de la UNISON, se puede observar que no presenta misión y visión del programa educativo, sin embargo, presentan objetivo general en donde destaca que se busca el “formar profesionales de las artes escénicas capaces de desempeñarse como interpretes coreográficos o dramáticos, así como contribuir al conocimiento de la escena y a la formación de artistas escénicos con una conciencia colectiva basada en la colaboración, reflexión, responsabilidad y tolerancia” (UNISON, 2014).

Posteriormente, se mencionan los objetivos específicos siguiendo la página oficial (UNISON, 2014):

- I. Habilitar al estudiante con herramientas teóricas, metodológicas y procedimentales para su desempeño en el campo escénico teatral o como intérprete coreográfico.
- II. Habilitar al estudiante con herramientas teóricas, metodológicas y procedimentales para su desempeño en el ejercicio de la enseñanza básica de las artes escénicas, con énfasis en el trabajo actoral o en la danza contemporánea.
- III. Contribuir en el desarrollo de saberes básicos que le permitan participar a nivel de colaborador en proyectos de investigación en las artes escénicas.
- IV. Capacitar al estudiante para su ingreso a estudios de posgrado.
- V. Fomentar en el estudiante actitudes que lo lleven a ejercer la profesión de manera responsable, reflexiva, tolerante y bajo un estricto apego ético.

#### 3.2.2.2 Perfil de Ingreso y Egreso

En el perfil de ingreso, se destaca que el aspirante a cursar la Licenciatura en artes escénicas deberá preferentemente mostrar:

- I. Intereses: integración al medio ambiente, por los fenómenos de comunicación humana, artísticos, estéticos, literarios, musicales y humanistas.
- II. Aptitudes: discriminación, comprensión e imaginación constructiva, sentido de orientación espacial, afectividad y adaptabilidad, concentración, retención, memoria y sentido de organización.
- III. Actitudes: sociabilidad, extroversión–introversión, conciencia y respeto a la humanidad y al patrimonio cultural, desarrollo de habilidades y técnicas en pro del manejo adecuado de la información con fines expresivos y comunicacionales.
- IV. El egresado, se describe en la página oficial de la Universidad de Sonora, como un profesional creativo e innovador, con capacidad de comunicación a través de la práctica

de las artes escénicas (actuación y danza contemporánea), productor de bienes artístico–culturales que sinteticen la teoría y la práctica de las artes escénicas; hace uso adecuado de las herramientas y los materiales particulares de las artes escénicas; conoce los elementos de la producción escénica, posee un gran desarrollo sensitivo–intelectivo integral y kinésico; posee una fuerte vinculación con su entorno social y es capaz de reflexionar sobre éste, interpretándolo y transformándolo artística y estéticamente.

Debe mostrar interés por las artes, en especial por las artes escénicas, su ejecución y realización, así como por los métodos de enseñanza. Debe poseer aptitudes de dominio del habla, de símbolos y relaciones abstractas, vocabulario y comprensión general de la lengua, coordinación auditivo motriz, atención dirigida, sentido de organización, adaptabilidad, capacidad reflexiva y analítica, consolidación en aptitudes musicales. También, debe mostrar actitudes de sociabilidad, conciencia y respeto al patrimonio cultural, así como manifestar el deseo abierto de compartir y transmitir sus conocimientos con paciencia, tolerancia e insistencia para satisfacer el deseo de aprendizaje de quien se lo solicite.

### 3.2.2.3 Mapa curricular

La licenciatura en artes escénicas se divide en dos especialidades, la primera es la de actuación o teatro y la segunda es la de danza. Ahora bien, para conocer las características del plan de estudios de la licenciatura en artes escénicas esp. Actuación, es importante mencionar información sobre las asignaturas (obligatorias u optativas) y el número de créditos con el que ha sido valorado cada uno de los cursos. Asimismo, se incluye el nombre de las asignaturas, el número de horas teóricas y prácticas, el número de créditos por semestre y los requisitos de seriación. Con estos datos, se realizó el siguiente análisis de las modificaciones a la estructura curricular con respecto al plan anterior. La interpretación de la estructura curricular arroja las siguientes conclusiones:

1. La cantidad de espacios compartidos obligatorios entre las especialidades de actuación y danza contemporánea son mayores que las existentes entre las opciones de teatro y danza del plan de 1997.
2. Los espacios del eje de formación de común se ofrecerán en los primeros cuatro semestres, esto con el objeto de que cumplan con sus propósitos formativos.
3. Se denota una estructura curricular más flexible que en el plan 1997, se reducen asignaturas y seriación entre ellas. Una conclusión más que nos indica que la relación de la carga horaria entre unas y otras está más equilibrada que en el plan anterior.

#### *3.2.2.4 Campo de trabajo*

El egresado de Artes Escénicas, Opción actuación ejerce actividad como intérprete en obras teatrales, espectáculos multidisciplinarios y performance tanto en espacios formales como alternativos. Participa también en comerciales y programas para radio, televisión y proyectos de cinematografía. Puede dirigir grupos, proyectos y compañías de teatro, ejercer actividad docente para instituciones desde educación básica hasta medio superior, realizar labores de gestión, promoción cultural y artística dentro de instituciones de educación y cultura o de manera independiente, así como participar en la creación escénica.

#### *3.2.2.5 Código Ético*

En México y específicamente Sonora, no se cuenta con un código ético para los profesionales de la actuación. Esto puede atribuirse a que se trabaja como ejecutantes y para formantes de la licenciatura más no como profesionales y no se ve como un servicio que se ofrece a la sociedad.

#### *3.2.3 Criterios de Inclusión*

Por tanto, se considera un muestreo dirigido ya que se considera una serie de características inclusivas para este estudio siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2006). Primeramente,

los estudiantes deben estar inscritos dentro del rango de los últimos dos años de ambas carreras, es decir, 6-9 semestre de Lic. Psicología y 5-8 semestre de Lic. Artes escénicas. Ambas poblaciones pertenecientes a la Universidad de Sonora, unidad centro, Hermosillo Sonora, México.

#### 3.2.4 Criterios de Exclusión

Se excluyen a egresados de ambas licenciaturas, así como de estudiantes de cualquier otra carrera propia de la universidad y para los grupos focales, estudiantes de primeros semestres.

#### 3.3 Instrumento

Para la recogida de esta información se retoma desde el enfoque eficientista racional, donde se busca fundamentalmente el estudio de los hechos que pueden ponerse de manifiesto de modo patente, pero prescindiendo de los sentimientos o apreciaciones subjetivas de las personas, a través del tratamiento estadístico (Gento y Huber, 2012). Por lo que se considera pertinente el instrumento *satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación (SEUE)* de Gento y Vivas (2003), quienes destacan que para la validez de contenido y constructo se acudió a ocho expertos (conocedores del modelo de calidad total de Gento, 1996,1998,2002) para valorar el grado de congruencia, se aplicó una prueba piloto, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,96 (véase anexo 1). Cabe mencionar, que se realizaron modificaciones en el instrumento por cuestiones de conceptos, ya que se debe adecuar a población mexicana (el instrumento es europeo).

Sin embargo, para que el instrumento pudiese medir cada una de las áreas mencionadas dentro de las variables del estudio, se consideró pertinente agregar algunos elementos del Cuestionario de Vivencias Académicas en su Versión reducida (QVA-r): un análisis psicométrico de Márquez, Ortiz y Rendón, (2009), quienes validan y adaptan el cuestionario a



población mexicana, obteniendo una consistencia interna en todas las escalas, fue estimada a partir del alfa de Cronbach de .60, considerada aceptable y la estructura factorial obtenida explica el 40.25 de la varianza total, similar al instrumento original según los autores.

Se considera que, al realizar un complemento entre ambos cuestionarios, se tendrán mejores resultados y más completos al abordar los diversos elementos a estudiar de manera mucho más amplia y comprensiva. Así mismo, se considera viable ya que son cuestionarios para población semejante y ambos han sido validados y probados previamente obteniendo resultados satisfactorios.

Finalmente se obtiene el cuestionario definitorio titulado “Cuestionario SAES. Para valorar la satisfacción de los estudiantes universitarios”, con escala tipo Likert donde a cada frase se le asignó un valor numérico que se califican respecto a lo que se está midiendo, dicho instrumento mostró en el pilotaje un Alpha de Cronbach de .90 considerado como altamente aceptable, por lo cual permite su aplicación de manera más confiable para población de estudiantes mexicanos.

Seguidamente, desde la teoría fundamentada, asentada básicamente en el interaccionismo simbólico interpretativo (Fernández, 2003), bajo el enfoque cualitativo, se recurrirá a la técnica de grupo focal realizando una serie de preguntas y temáticas referentes a las variables o indicadores que se quieren conocer más a profundidad en cada licenciatura, aplicado a estudiantes; 13 personas máximo (véase anexo 2).

Según algunos autores representativos como Korman (1986), se define el grupo focal como "una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación". Recurriendo a la participación de la población, es decir, discusión, y elaboración de acuerdos dentro del grupo, lo que permite que el investigador dirija el rumbo de las preguntas según los objetivos establecidos.

Permitiendo que la entrevista, bajo esta modalidad grupal, se convierta también un real intercambio de experiencias ya que cuando un entrevistado percibe que su interlocutor tiene una experiencia o conocimientos sobre el tema, retroalimenta su interés por el tema.

Como objetivo del grupo focal, se pretende conocer la percepción según la experiencia y opinión que los estudiantes de PS y AE de la UNISON, tienen acerca de los servicios educativos que se les brinda, desde sus necesidades y expectativas. Como moderador se tendrá al encargado del presente trabajo, ya que es quien conoce del tema y se consideran dos personas previamente entrenadas para apuntes del grupo focal y posible moderador, ya que se requiere que la información sea la más completa posible y teniendo a una sola persona, podría verse algún elemento importante fuera de las anotaciones.

Posteriormente, se interpreta lo dicho en el discurso de la entrevista grupal siguiendo la metodología de Montañés (2010), con la propuesta de sentido y significado.

### 3.4 Procedimiento

Taylor y Bogdan (1987: 31), señalan que la observación participante es empleada para designar la investigación la cual involucra la interacción social entre el investigador y los informantes o población objetivo, obteniendo con ello una recogida de datos de manera sistemática y no intrusiva. Es decir, nos permite un acercamiento al escenario, reconociendo si será ideal para poder establecer la investigación y con ello entablar una buena relación inmediata con la población objetivo, obteniendo la facilidad de establecer contacto en el escenario que se requiere para el estudio.

Por lo que, primeramente, se realizó con la observación (elemento principal de la metodología cualitativa) un reconocimiento del lugar a estudiar, en donde se obtuvo un primer acercamiento con la población de estudio, con el fin de tener mayor conocimiento acerca de las características de los mismos. Esto en cada uno de los programas educativos seleccionados. Sin

embargo, es importante mencionar que la población que se comenzó a explorar primeramente fue la licenciatura de artes escénicas debido a la disposición que los profesores y directivos académicos establecieron (tres días por treinta minutos cada día) seguido de los estudiantes de psicología en donde se realizó visita dos veces por semana.

Una vez dentro del escenario deseado y en contacto con la población objetivo, y directivos facilitadores del espacio, como se ha mencionado con anterioridad, se realiza en primer orden la aplicación de un instrumento (SAES) cuantitativo con el fin de conocer variables e indicadores que sean de mayor importancia para los estudiantes, según su perspectiva y conocimiento acerca de los servicios que la institución educativa brinda.

Para ello, se solicitó apoyo a los directivos institucionales con un permiso para poder aplicar los instrumentos necesarios con los estudiantes correspondientes al estudio. Ya que probablemente en ocasiones se requiera de aplicación en el momento que los estudiantes se encuentren dentro de las aulas (clases), con el fin de tener la mayor cantidad de estudiantes reunidos.

Una vez obtenidos los instrumentos aplicados y contestados por estudiantes de la licenciatura en artes escénicas, se procede al análisis estadístico de datos con el Software SPSS versión 21. En donde se pretende corroborar algunas de las hipótesis y objetivos establecidos.

Sin embargo, Gento y Vivas (2003: 24), acotan que el instrumento cuantitativo no es suficiente para hacer un diagnóstico definitivo de la calidad de la educación de una institución, departamento o carrera. Ya que no informa las razones de los resultados de los estudiantes, destacando que deben investigarse a través de otros medios e instrumentos. Por lo que se realizó un grupo focal con estudiantes que tengan similitudes entre sí, es decir, aquellos que hayan presentado o comentado algún tipo de insatisfacción referente a su educación e institución con

anterioridad, o bien estudiantes de los últimos semestres. Claro está que se realizó con una petición de ante mano para participar y fue totalmente voluntario.

Siguiendo a Castillo (2011), este es un elemento a considerar y además señala algunas características propias de los grupos focales, como las características de los participantes que son definidas por el investigador, en este caso las anteriormente mencionadas, contando con un total de 13 personas como máximo en uno de los grupos focales, con duración por sesión de 30-55 minutos debido a que fue el tiempo permitido por los docentes y personal administrativo, por lo que se consideró viable con el objetivo de no perder el interés de los participantes, además se realizó una elaboración de guía que oriente la discusión (con base en variables e indicadores del objeto investigado) (véase anexo 2) y se destaca que fueron dos grupos focales con población diferente, es decir, distintos estudiantes ya que fueron realizados a la par en el mismo día y horario.

Se realizó en un lugar y espacio agradable y factible para los participantes, como un aula de clase y un espacio facilitado por los responsables del programa, así mismo se utilizó material y equipamiento lo más adecuado posible, como grabador de voz, algunos cuadernillos para las notas importantes y laptops. Claro está, se realizó con el apoyo de dos personas capacitadas en el tema para procedimiento de notas, grabaciones y posible moderador.

Una vez obtenidos los datos más importantes, se procesa la información, y transcripción de los testimonios, bajo el interaccionismo simbólico, como ya se ha mencionado, en donde se pretende realizar un análisis e interpretación del discurso. Se considera esta metodología ya que, el interaccionismo simbólico es una corriente teórica, pero a su vez es una metodología en ciencias sociales. Se basa principalmente en los aportes de George Herbert Mead (1934), Charles Horton Cooley (1902), John Dewey y W.I.Thomas (1928). Más recientemente por Herbert Blumer (1969), según el interaccionismo simbólico, el significado de una conducta se

forma en la interacción social. Es decir, la teoría se basa en la interacción permanente, y que se van construyendo el sentido de las situaciones sociales de la vida cotidiana, que establecen lo que los demás esperan de las personas y lo que las personas esperan de ellos. Lo que nos permite lograr un entendimiento más amplio y comprensivo respecto al tema y bajo la técnica de grupos focales, ya que se requiere que la población describa con base a su experiencia y reflexión, las situaciones en las que se encuentran o se han encontrado.

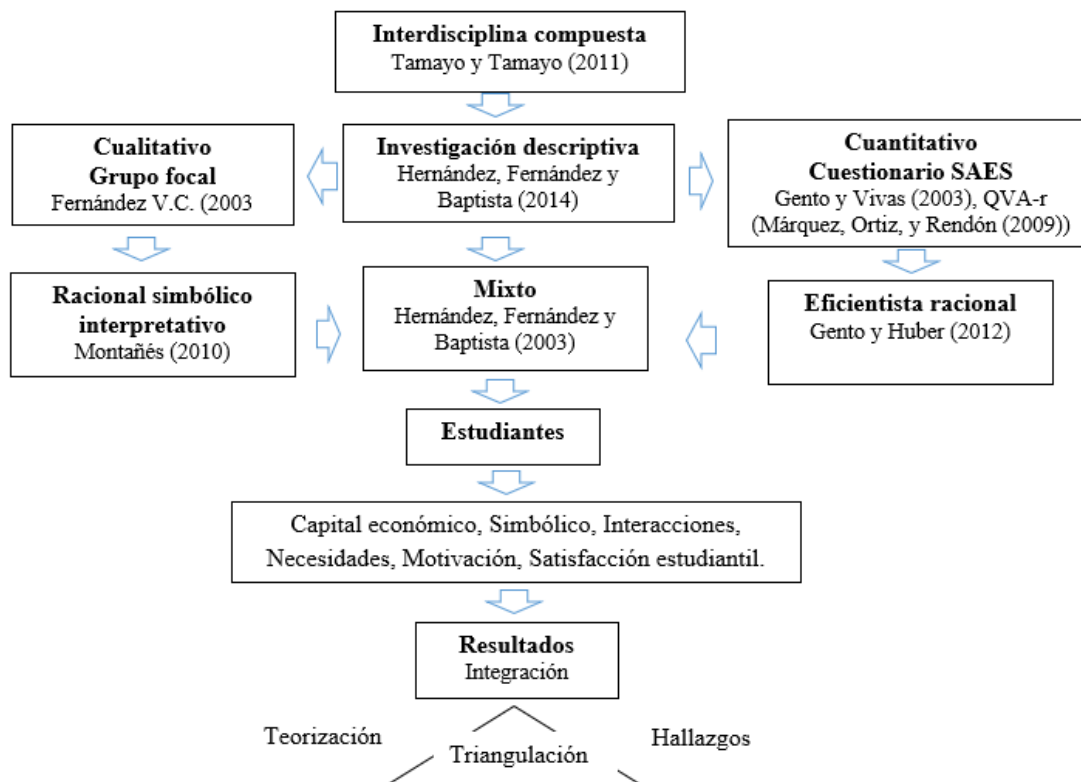
Se considera oportuno nutrir esta teoría con el análisis del discurso siguiendo a Montañés (2010), ya que el autor destaca que el significado es lo dado, lo que ha quedado cristalizado; el sentido es lo inferido, es decir, si hablamos de que la población construye el sentido de los sucesos en su vida cotidiana, se refiere a aspectos que la persona percibe como tales, lo que la persona interpreta según su experiencia, según sus conocimientos, entre otros. Por lo que se considera oportuno abordarlo de esta manera, desde la técnica del grupo focal, ya que permitiría indagar en los sentidos y significados que los estudiantes de ambas licenciaturas conciben los distintos aspectos referentes a la satisfacción y que aspectos son realmente de vital importancia para conocer según las necesidades que sus actividades académicas exigen.

En esta misma línea y siguiendo al autor, se destaca que distintos enunciados pueden expresar similares significados, pero a cada uno se le pueden inferir distintos sentidos, y que indagar sobre los sentidos permiten conocer las diversas formas de concebir la realidad. Con ello, el estudio de los textos permite conocer cómo se construye el mundo, tomando en cuenta que el mundo es el resultado de *discursos* y *cursos*, de palabras (signos) y procesos sociales, y los discursos son hablados por sujetos sociales que habitan en un escenario histórico concreto. Lo que se debe tomar en cuenta una vez que se vaya a analizar el discurso. Es decir, Para poder satisfacer el para qué del análisis de discursos, se debe de contemplar lo qué se dice, cómo está dicho, quién habla, de quienes se habla y por qué se dice lo que se dice (p. 5).

Ya concluido el proceso de recogida de información y análisis de datos en ambas licenciaturas, se realizará una triangulación teórica en donde se logró evidenciar y corroborar desde la teoría, los hallazgos que se hayan encontrado y comprobar o rechazar con ello, las hipótesis establecidas. Siguiendo a Arias (2000), quien refiere que los datos obtenidos salen no solo de la hipótesis, sino que pueden parecer con valor en materiales de aproximación empírica con múltiples perspectivas e interpretaciones. Por lo que se considera oportuno abordarlo de esa manera mixta, en donde se permite la exploración con base a estadística, pero también la profundidad del tema según la metodología cualitativa, con el análisis de las narrativas.

En la siguiente figura se realiza un resumen acerca de la estructura metodológica con el objetivo de clarificar lo anteriormente señalado.

Figura 3. Estructura metodológica



Fuente: elaboración propia

## **Capítulo IV.**

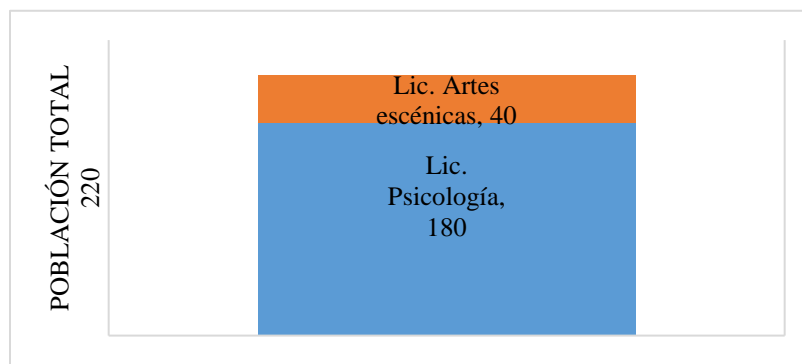
# **Resultados e interpretaciones**

## IV. Resultados e interpretaciones

### 4.1 Resultados Cuantitativos

Como se ha descrito en la selección de la muestra, los 220 estudiantes se adscriben a dos programas educativos de la Universidad de Sonora, la Licenciatura en Psicología perteneciente a la División de Ciencias Sociales y la Licenciatura en Artes Escénicas, esp. Actuación y Danza perteneciente a la División de Humanidades. Ambas de la Universidad de Sonora, unidad regional centro, Hermosillo Sonora. Por lo que en este apartado se mostraran las características de ambas poblaciones, teniendo que la gráfica 1 representa el total de estudiantes por licenciaturas con relación a la totalidad de la muestra encuestada. Sin embargo, más adelante, se desglosa por programas las características poblacionales y las gráficas de niveles de satisfacción y las correlaciones de ambas poblaciones.

Gráfica 1. División de la adscripción de la población



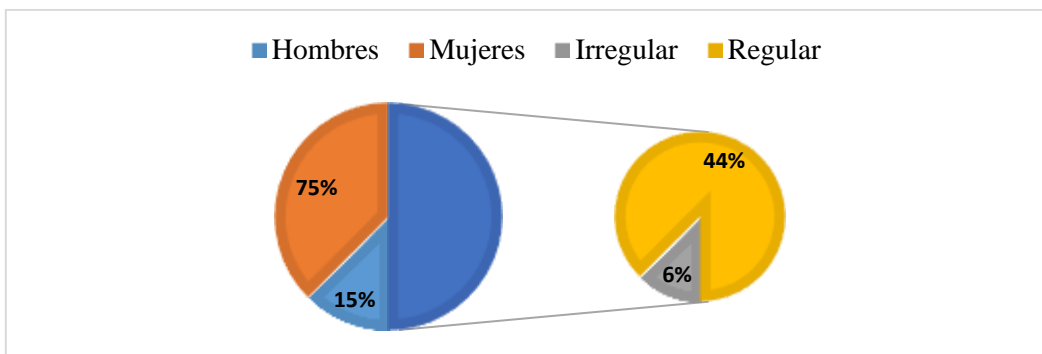
Fuente: Elaboración propia

De los 220 estudiantes encuestados por ambas poblaciones el 81% es perteneciente a la licenciatura de psicología, lo que es importante destacar ya que es la mayoría de la población, por lo que los niveles de satisfacción en general saldrán con base a ello, sin embargo, con la perspectiva cualitativa se hace un estudio a mayor profundidad con el objetivo de lograr diferenciar las respuestas del porque los estudiantes perciben esos niveles de satisfacción. A



continuación, se describe primeramente la población minoritaria de artes escénicas y posteriormente la población de psicología.

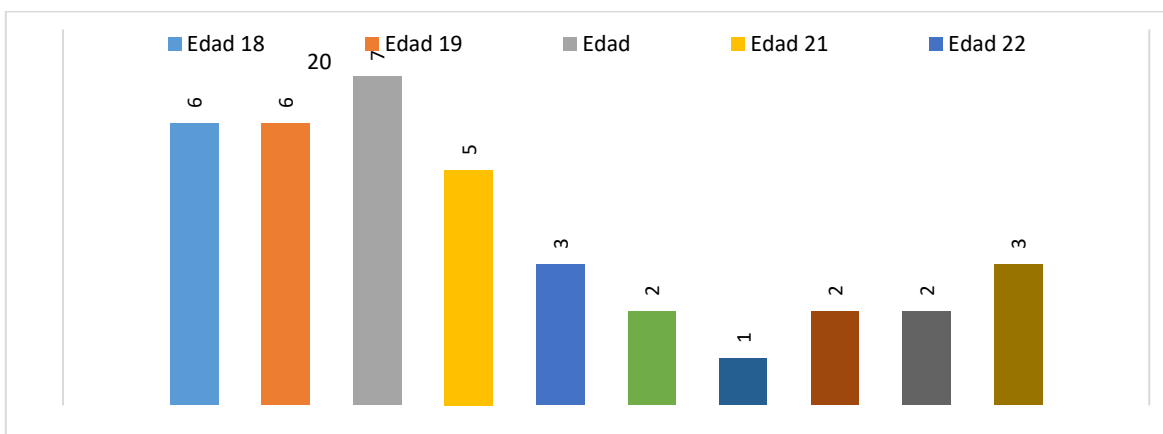
Gráfica 2. Descriptivos de los estudiantes de Lic. Artes Escénicas



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 2, muestra las variables descriptivas de la población de artes escénicas, en donde se alcanza a observar como dato importante que el 85% de la población son mujeres, y en tipo de estudiante solo el 6% de la población total es irregular.

Gráfica 3. Edad de los participantes de Lic. Artes escénicas

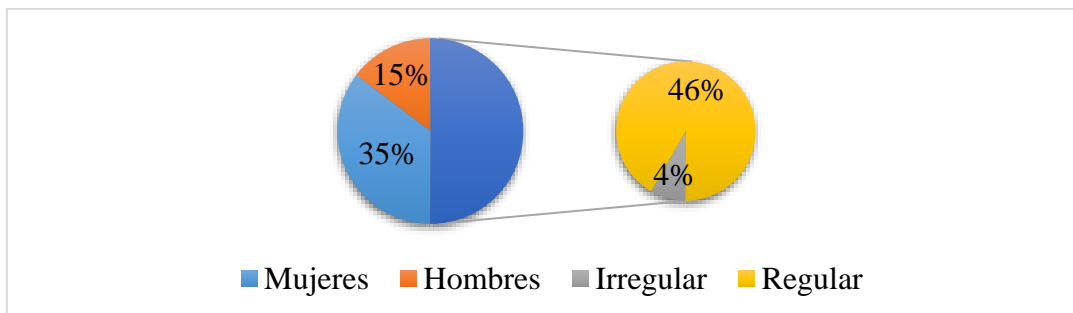


Fuente: Elaboración propia

La gráfica 3, muestra las edades de los participantes de la licenciatura en artes escénicas, en donde se aprecia que en la mayoría de los encuestados las edades oscilan entre 18 a 22 años, lo

que muestra que es una población muy joven actualmente adscrita al programa educativo, teniendo una media de 21 años.

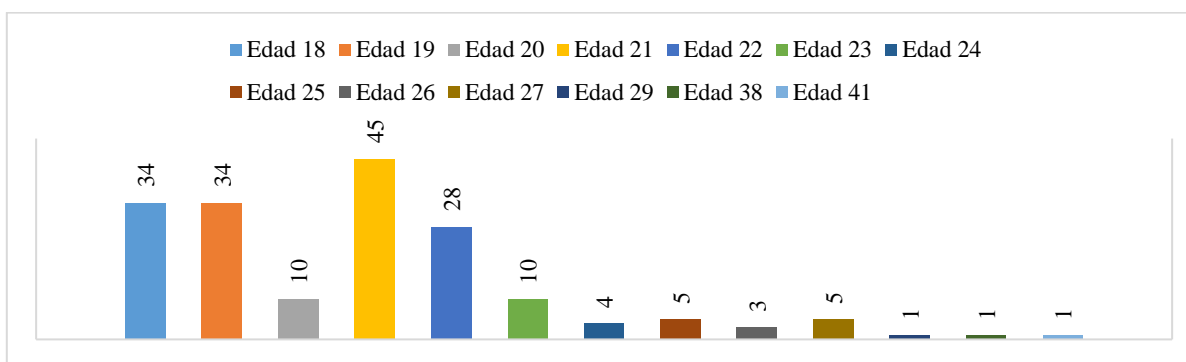
Gráfica 4. Descriptivos de los estudiantes de Lic. Psicología



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 4, muestra las variables descriptivas de la población de Psicología, en donde se alcanza a observar como dato importante que el 58% de la población son mujeres, y en tipo de estudiante solo el 4% de la población total es irregular.

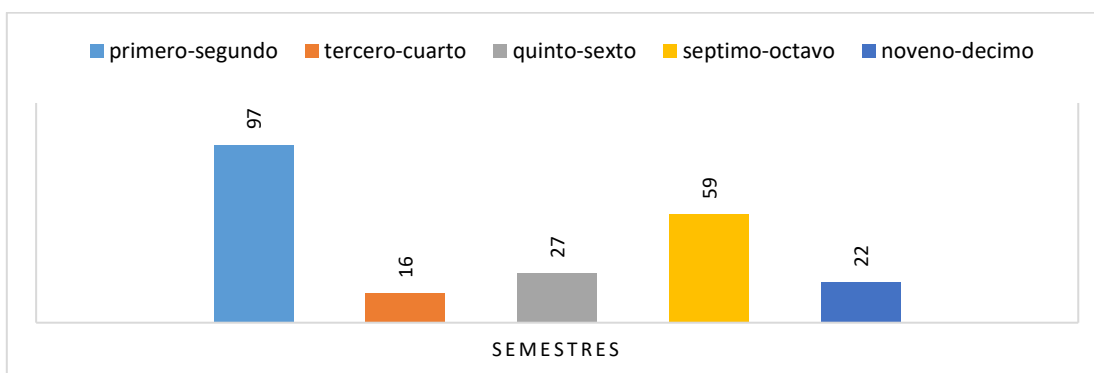
Gráfica 5. Edad de los participantes de Lic. Psicología



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 5, se muestran las edades de los participantes de la licenciatura en psicología, en donde se aprecia que en la mayoría de los encuestados las edades oscilan entre 18 a 22 años, lo que muestra que es una población muy joven actualmente adscrita al programa educativo teniendo una media de 20 años.

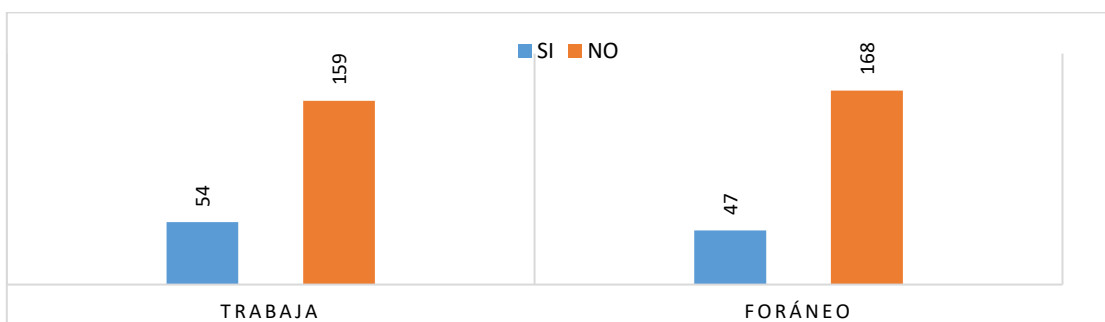
Gráfica 6. Adscripción de la población total por semestres



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 6, se hace una representación de la población total por semestres que, en el momento de la encuesta, estaban cursando, lo que deja en claro que la mayor parte de los estudiantes estaban en los primeros dos semestres y en séptimo – octavo.

Gráfica 7. Descripción de la población total



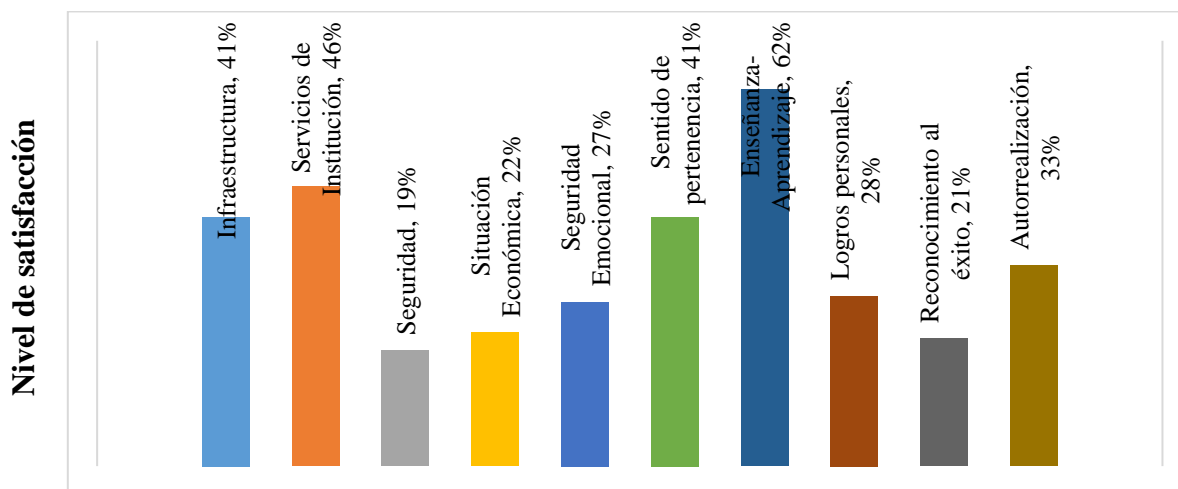
Fuente: elaboración propia

En la gráfica 7, se hace una breve relación de estudiantes foráneos y que actualmente están trabajando en su mayoría para solventar gastos escolares. En cada una de las gráficas presentadas anteriormente se describe la población con el objetivo de conocer un poco más detallada la información recibida, así como el motivo de las respuestas.

Por lo que una vez descrita la población se muestran las gráficas de los datos obtenidos en el cuestionario “SAES. Para valorar la satisfacción de los estudiantes universitarios”.

Primeramente, se muestra una gráfica de manera general todas las dimensiones por ambas poblaciones.

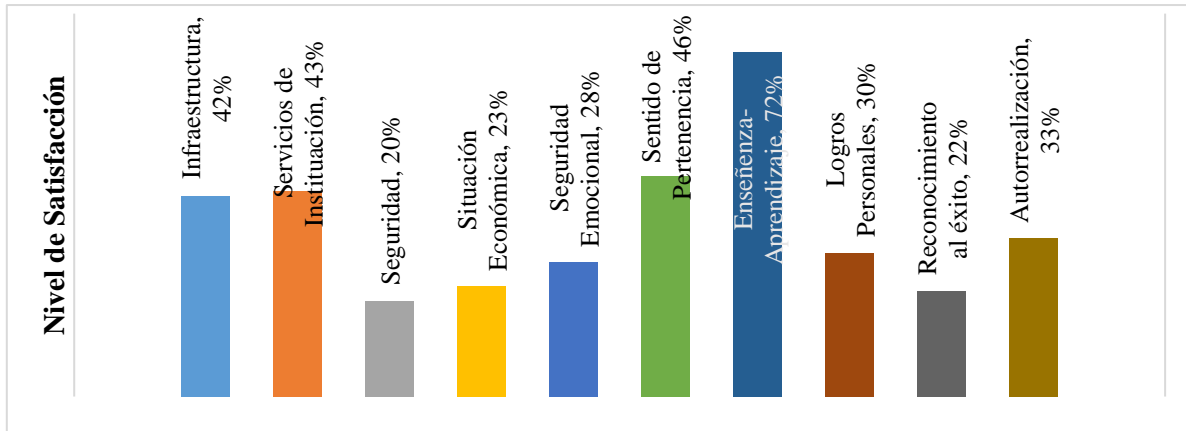
Grafica 8. Dimensiones generales según el nivel de satisfacción de los estudiantes de artes escénicas y psicología.



Fuente: Elaboración propia.

El nivel más alto que han señalado es el de enseñanza aprendizaje con un 62%, lo que indica que la población objetivo está más satisfecho con esta dimensión, seguido por los servicios de la institución con 46%, teniendo la puntuación más baja de satisfacción en seguridad con el 19%. Porcentajes según la moda de la población, obtenida con la base de datos estadística SPSS V. 21. Seguidamente, se muestran los resultados obtenidos por cada población en todas las dimensiones, con el fin de conocer que áreas consideran de mayor o menor grado de satisfacción

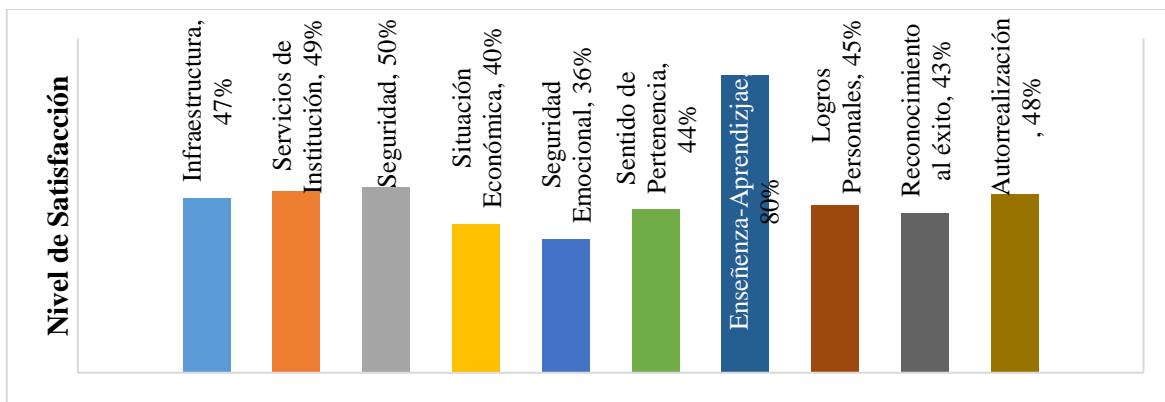
Grafica 9. Nivel de satisfacción de los estudiantes de artes escénicas



Fuente: Elaboración propia

El nivel más alto que han señalado es el de enseñanza aprendizaje con un 72%, lo que indica que los estudiantes de artes escénicas están más satisfechos con esta dimensión, seguido por el sentido de pertenencia a la institución con 46%, teniendo la puntuación más baja de satisfacción en seguridad con el 20%. Porcentajes según la moda de la población, obtenida con la base de datos estadística SPSS V. 21.

Grafica 10. Nivel de satisfacción de los estudiantes de psicología



Fuente: Elaboración propia

El nivel más alto que han señalado es el de enseñanza aprendizaje con un 80%, lo que indica que los estudiantes de psicología están más satisfechos con esta dimensión, seguido por la seguridad institucional 50%, posteriormente destacan los servicios de la institución con 49%, teniendo la puntuación más baja de seguridad emocional con 36% y por último situación económica con 40%. Porcentajes según la moda de la población, obtenida con la base de datos estadística SPSS V. 21.

Cabe destacar que, en ambas gráficas anteriores, los porcentajes pertenecen al nivel de muy satisfecho del cuestionario que se aplicó a la población en general.

Para encontrar que procesos son valorados positiva o negativamente y cuales tienen un efecto importante en la satisfacción de los estudiantes, se presentan una serie de reactivos en cuanto a los siguientes indicadores, habitabilidad del centro educativo (condiciones básicas de infraestructura, condiciones de seguridad). enseñanza-aprendizaje (proceso), interacciones (sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase).

Mientras que en los predictores se destacan, los recursos materiales y personales (servicios de la institución, consideración a su situación económica, seguridad emocional, logros personales, reconocimiento del éxito personal y autorrealización), como los que se estudiaron para esta investigación, en donde Gento y Montes (2010) señalan que son los que permiten predecir si la calidad se va a producir o no.

Tabla 3. Correlación de los Indicadores

		infraestructura	seguridad	enseñanza aprendizaje	sentido de pertenencia
infraestructura	Pearson Correlation	1	.599**	.599**	.570**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	213	201	204	202
seguridad	Pearson Correlation	.599**	1	.501**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	201	208	199	207
enseñanza aprendizaje	Pearson Correlation	.599**	.501**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	204	199	211	200
sentido de pertenencia	Pearson Correlation	.570**	.482**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	202	207	200	209

**α  
.80**

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia

La tabla 3, destaca un nivel de correlación significativa con los reactivos de los indicadores que se han estudiado en el cuestionario, teniendo un Alpha de Cronbach de .80 puntuación considerada fiable.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de condiciones básicas de infraestructura

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Limpieza de las instalaciones	220	1	5	3.41	.065	.968	.938
Ventilación de las aulas	221	1	5	2.99	.079	1.173	1.377
Aislamiento de los ruidos	221	1	5	2.59	.071	1.056	1.116
Comodidad del mobiliario	220	1	5	3.15	.062	.927	.859
Espacios para la enseñanza (aulas)	220	1	5	3.52	.068	1.013	1.027
Espacios para estudiar	220	1	5	3.53	.078	1.152	1.328
Instalaciones sanitarias (baños)	221	1	5	2.20	.074	1.106	1.224
Disponibilidad de agua potable	220	1	5	2.37	.079	1.165	1.357
Espacios para el descanso	221	1	5	3.11	.082	1.212	1.470
Espacios para la recreación	221	1	5	3.38	.069	1.031	1.064
Instalaciones de la biblioteca	220	1	5	4.03	.062	.919	.844
Instalaciones deportivas	220	1	5	3.54	.074	1.091	1.190
Instalaciones del comedor	220	1	5	3.73	.070	1.042	1.085
Valid N (listwise)	213						

$\alpha$   
.85

Fuente: elaboración propia

Los reactivos se evalúan en escala, en donde 5, representa que el objeto del enunciado ha tenido un efecto muy positivo “muy satisfecho” en el participante, mientras que 1 representa un efecto muy negativo “totalmente insatisfecho” en el participante. Por lo tanto, es notable ver que los reactivos de las instalaciones de la biblioteca (4.03) y las instalaciones del comedor (3.73) tienen un efecto positivo, según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, instalaciones sanitarias (2.20) y disponibilidad de agua potable (2.37), muestran un efecto negativo. Y la desviación estándar de cada reactivo indica qué tan dispersos están los datos con respecto a la media. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .85 lo que señala que el nivel de fiabilidad es alto.



Tabla 5. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de condiciones de seguridad

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	210	1	5	3.13	1.025	
Del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	208	1	5	3.30	.963	
Del transporte (vehículo, camión)	210	1	5	2.89	1.168	<b>α .82</b>
De las zonas de esparcimiento (tiempo libre)	210	1	5	3.59	.961	
De las instalaciones deportivas	210	1	5	3.49	.960	
De los alrededores de la institución	210	1	5	3.31	1.092	
Valid N (listwise)	208					

Fuente: elaboración propia

En los reactivos que representan la dimensión de las condiciones de seguridad es notable ver que los reactivos de las zonas de esparcimiento (3.59) y las instalaciones deportivas (3.49) tienen un efecto positivo, según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente al transporte (2.89) y condiciones del edificio (3.13), muestran un efecto negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .82 lo que señala que el nivel de fiabilidad es alto.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de enseñanza-aprendizaje

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
El plan de estudio de la carrera	220	1	5	2.93	1.090
El contenido de la asignatura	220	1	5	3.10	1.120
El régimen de estudio (semestral)	220	1	5	3.41	1.045
Proceso de administración e inscripción	220	1	5	3.42	1.076
Materiales impresos y audiovisuales disponibles	219	1	5	3.20	1.085
Dominio de los contenidos y actualización académica de los profesores	220	1	5	3.54	1.074
El nivel de exigencia	219	1	5	3.50	1.024
El sistema de evaluación	220	1	5	3.47	1.083
La orientación y apoyo de los profesores en las horas de asesoría	220	1	5	3.65	1.064
La metodología / modo de enseñanza	220	1	5	3.39	1.099
La comunicación con los profesores en el aula	218	1	5	3.66	1.023
La formación práctica	219	1	5	3.60	1.051
La vinculación con los futuros centros de trabajo	217	1	5	3.18	1.103
La vinculación académica nacional e internacional (estancias/movilidad)	218	1	5	3.26	1.068
La asistencia a clase de los profesores	220	1	5	3.58	1.050
El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	220	1	5	3.78	1.073
Los cursos extra-académicos para favorecer su formación	220	1	5	3.75	1.020
Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	220	1	5	3.62	1.060
Valid N (listwise)	211				

$\alpha$   
.93

Fuente: elaboración propia

En los reactivos que representan la dimensión de las condiciones de seguridad es notable ver que los reactivos del acceso a las diversas manifestaciones culturales (3.78) y los cursos extraacadémicos para favorecer su formación (3.75) tienen un efecto positivo, según la media

de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente al plan de estudios de la carrera (2.93) y el contenido de las asignaturas (3.10), muestran un efecto negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .93 lo que señala que el nivel de fiabilidad es altamente aceptable.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Las autoridades de la universidad	210	1	5	3.23	1.047
El personal administrativo	210	1	5	3.14	1.024
El personal de la biblioteca	210	1	5	3.74	.993
El personal del comedor	208	1	5	3.50	.943
El personal del servicio médico	210	1	5	3.53	.989
Las autoridades	210	1	5	3.39	.983
Los jefes de departamento	210	1	5	3.40	1.054
Los profesores	210	1	5	3.64	.979
El personal administrativo	210	1	5	3.26	.974
El personal de servicios	221	1	5	3.43	.905
Los compañeros de clase	221	1	5	3.81	.950
El contexto social por ser estudiante de la institución	221	1	5	3.73	.872
Consideración y respeto a su ideología	221	1	5	3.69	1.007
De su estilo de vida (gustos y preferencias)	221	1	5	3.78	.991
Según su nivel socio económico	221	1	5	3.73	.990
Representación en las diversas instancias de la institución	220	1	5	3.51	.924
Participación en las políticas y proyectos institucionales	220	1	5	3.27	1.085
Valid N (listwise)	207				

**α  
.92**

Fuente: Elaboración propia

En los reactivos que representan la dimensión de las condiciones de seguridad es notable ver que los reactivos de los compañeros de clase (3.81) y de su estilo de vida (3.78) tienen un efecto positivo, según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente al personal administrativo (3.14) y las autoridades de la universidad (3.23), muestran un efecto

negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .92 lo que señala que el nivel de fiabilidad es altamente aceptable.

Como se puede apreciar en las dimensiones correspondientes a los indicadores se tienen niveles de concordancia y el Alpha de Cronbach es igualmente de fiable en cada una de ellas. Del mismo modo se hace hincapié en las puntuaciones en las que los participantes concordaron mas según los reactivos y en los que son de mínima puntuación. Ahora bien, se presentan las tablas descriptivas y de correlación de los predictores que se estudiaron con ambas poblaciones.

Tabla 8. Correlación de los predictores

		Autorrealiza ción	reconocimiento éxito	logros personales	situación económica	seguridad emocional	servicios de institución
Autorrealización	Pearson Correlation	1	.590**	.691**	.388**	.480**	.508**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	216	215	215	204	204	196
reconocimiento éxito	Pearson Correlation	.590**	1	.653**	.399**	.552**	.440**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	215	215	214	203	203	195
logros personales	Pearson Correlation	.691**	.653**	1	.491**	.460**	.441**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	215	214	219	207	207	199
situación económica	Pearson Correlation	.388**	.399**	.491**	1	.541**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	204	203	207	208	206	198
seguridad emocional	Pearson Correlation	.480**	.552**	.460**	.541**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	204	203	207	206	208	198
servicios de institución	Pearson Correlation	.508**	.440**	.441**	.648**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	196	195	199	198	198	200

**α**  
**.84**

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Elaboración propia

La tabla 8, destaca un nivel de correlación significativa con los reactivos de los predictores que se han estudiado en el cuestionario con un Alpha de Cronbach de .84, nivel de fiabilidad considerado aceptable.

Tabla 9. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de servicios de la institución

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Servicio bibliotecario (atención al usuario)	221	1	5	4.00	.902
Cantidad y vigencia de los libros, revistas y tesis	208	1	5	3.45	.946
Oficina de registro y control estudiantil (servicios escolares)	209	1	5	3.52	.931
Proceso de admisión e inscripción	210	1	5	3.59	.940
Acceso a computadoras para la realización de trabajos académicos (centro de cómputo)	210	1	5	4.13	.929
Acceso a internet y correo electrónico	210	1	5	3.48	1.211
Servicio impresiones y fotocopiado	210	1	5	3.51	1.175
Higiene de los alimentos en el comedor	207	1	5	3.64	.913
Cantidad de alimentos ofrecidos	209	1	5	3.49	.966
Calidad de los alimentos	209	1	5	3.54	.985
El apoyo que brinda el área de servicios escolares	210	1	5	3.58	.962
Servicio médico-odontológico-nutrición-psicológico	210	1	5	3.55	1.071
Transporte	208	1	5	2.75	1.145
Valid N (listwise)	200				

**α**  
**.87**

Fuente: Elaboración propia

En los reactivos que representan la dimensión de servicios de la institución se aprecian las puntuaciones positivas como el acceso a computadoras para la realización de trabajos académicos (4.13) y el servicio bibliotecario (4.00), según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente a cantidad y vigencia de los libros, revistas y tesis (3.45) y acceso a internet y correo electrónico (3.48), muestran un efecto negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .87 lo que señala que el nivel de fiabilidad es aceptable.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de consideración a su situación económica

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Las actividades académicas	210	1	5	3.44	.917	<b>α</b> <b>.82</b>
Las actividades extraacadémicas	209	1	5	3.40	.961	
El servicio del comedor	210	1	5	3.20	1.038	
El servicio de transporte	209	1	5	2.87	1.020	
Los servicios médicos	210	1	5	3.39	1.049	
La asignación de becas	210	1	5	3.12	1.117	
La adquisición de materiales de estudio	210	1	5	3.20	1.069	
Valid N (listwise)	208					

Fuente: Elaboración propia

La tabla 10, representa los reactivos de la dimensión de consideración a su situación económica, en donde se aprecian las puntuaciones positivas tales como las actividades económicas (3.44) y las actividades extraacadémicas (4.40), según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente a servicio de transporte (2.87) y la asignación de becas (3.12), muestran un efecto negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .82 lo que señala que el nivel de fiabilidad es aceptable.

Tabla 11. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de seguridad emocional

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Sus profesores	210	1	5	3.50	.955	
Sus compañeros de grupo/clases	210	1	5	3.84	.965	
Los otros alumnos de la universidad	210	1	5	3.50	.950	
Las autoridades de la universidad	210	1	5	3.23	1.047	<b>α</b>
El personal administrativo	210	1	5	3.14	1.024	<b>.86</b>
El personal de la biblioteca	210	1	5	3.74	.993	
El personal del comedor	208	1	5	3.50	.943	
El personal del servicio médico	210	1	5	3.53	.989	
Valid N (listwise)	208					

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se presentan los reactivos de la dimensión de seguridad emocional, en donde se aprecian las puntuaciones positivas tales como sus compañeros de grupo /clase (3.84) y el personal de la biblioteca (3.74), según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente al personal administrativo (3.14) y las autoridades la universidad (3.23), muestran un efecto negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .86 lo que señala que el nivel de fiabilidad es aceptable.

Tabla 12. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de logros personales

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Con los resultados o calificaciones obtenidas	220	1	5	3.79	1.018
Con los conocimientos adquiridos	220	1	5	3.73	1.032
Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual	220	1	5	3.65	1.026
Con los valores desarrollados	220	1	5	3.92	.955
Con las habilidades y destrezas que me permite desarrollarme profesionalmente	220	1	5	3.81	.987
Con el desarrollo integral de su persona	220	1	5	3.92	.974
Con el saber establecer prioridades respecto a mis actividades diarias	219	1	5	3.85	.943
Valid N (listwise)	219				

**α  
.92**

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12, se presentan los reactivos de la dimensión de logros personales, en general se aprecian puntuaciones elevadas, pero existen algunas consideradas más positivas que otras tales como lo señalado en los valores desarrollados y con el desarrollo integral de su persona con (3.92) ambos reactivos, según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual (3.65) y con los conocimientos adquiridos (3.73), muestran un efecto negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach .92 lo que señala que el nivel de fiabilidad es altamente aceptable.



Tabla 13. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de reconocimiento del éxito personal

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
La familia	220	1	5	4.08	.990
La institución y sus autoridades	220	1	5	3.47	1.095
Los profesores	220	1	5	3.61	1.026
Los compañeros de clase	219	1	5	3.60	1.015
Los demás alumnos de la universidad	219	1	5	3.21	1.131
El contexto social	216	1	5	3.46	1.051
Valid N (listwise)	215				

**α  
.90**

Fuente: Elaboración propia

Se presentan los reactivos de la dimensión de reconocimiento del éxito personal, en donde se aprecian las puntuaciones positivas tales como en la familia (4.08) y los profesores (3.61), según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente a los demás estudiantes de la universidad (3.21) y el contexto social (3.46), muestran un efecto negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .90 lo que señala que el nivel de fiabilidad es aceptable.

Tabla 14. Estadísticos descriptivos de los reactivos de la dimensión de autorrealización

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	216	1	5	3.96	.954	
Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	216	1	5	4.03	.947	
La libertad que goza en la institución	216	1	5	3.95	.956	<b>α .94</b>
La autonomía que goza en la realización de sus trabajos	216	1	5	3.91	.938	
El desarrollo de su creatividad	216	1	5	3.87	.986	
Su futuro profesional	216	1	5	3.82	1.051	
La elección de licenciatura a estudiar	216	1	5	4.00	1.085	
Capacidades, compromisos y vocación con el área profesional elegida	216	1	5	4.01	1.030	
Valid N (listwise)	216					

Fuente: Elaboración propia

La última dimensión es la de autorrealización, en donde se presentan las puntuaciones positivas de los reactivos como el saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas (4.03) y el reactivo de capacidades, compromisos y vocación con el área profesional elegida (4.01), según la media de todos los reactivos de la dimensión, sin embargo, en lo referente a su futuro profesional (3.82) y el desarrollo de su creatividad (3.87), muestran un efecto negativo en los participantes. En esta dimensión se presenta un Alpha de Cronbach de .94 lo que señala que el nivel de fiabilidad es altamente aceptable.

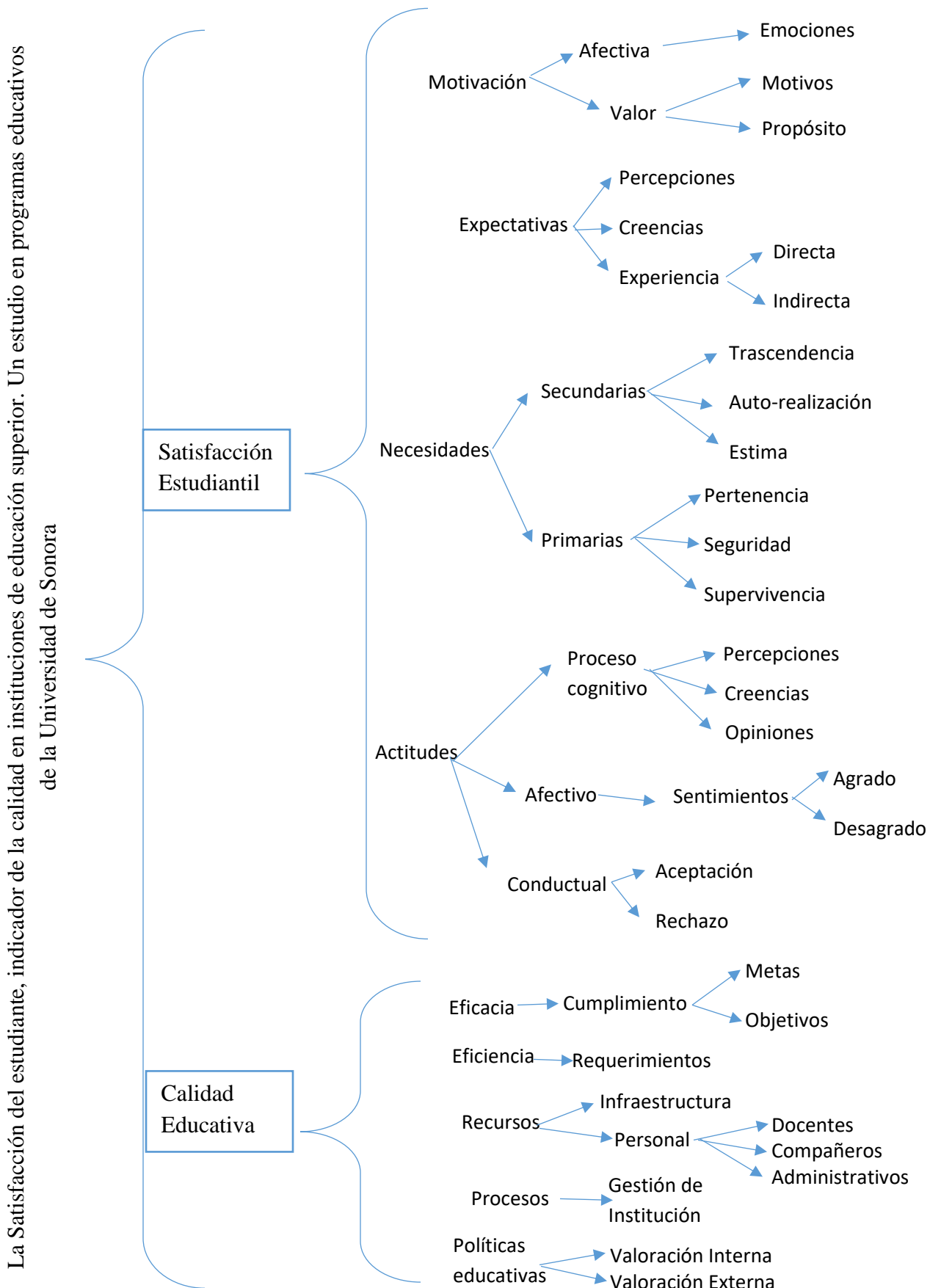
## 4.2 Resultados Cualitativos

Una manera de complementar los datos empíricos meramente cuantitativos es utilizando la estrategia metodológica cualitativa con el objetivo de profundizar en las dimensiones consideradas de mayor interés según los datos previamente establecidos y lo referido por los participantes. Por lo que a continuación se describe la población participante, en donde de los 26 participantes en la estrategia cualitativa, 7 fueron hombres y 19 mujeres. Como se ha referido se realizaron grupos focales, dos por programa educativo con estudiantes de 6,7,8 y 9 semestre de ambas licenciaturas, por lo que el rango de edad esta entre un mínimo de 19 y un máximo de 28, teniendo la media de 23 y 25 años.

Para el análisis en cuestión se trabajó con cuatro grupos focales en distintos tiempos, dos de ellos fueron simultáneos en la licenciatura de artes escénicas, ya que los profesores dieron autorización de utilizar sus aulas y reunieron a los estudiantes interesados en participar en el estudio, posteriormente, se seleccionaron los que cumplieran las características de inclusión planteadas previamente, por lo que fue sencillo contar con la participación estudiantil teniendo un total de 18 por ambos grupo focales, 11 en un grupo y 8 en el otro.

En el caso de la licenciatura de psicología, se facilitó el ingreso al aula, sin embargo, fue más complicado reunir a los estudiantes teniendo solamente 8 participantes en total en ambos grupos, es decir asistieron 4 estudiantes para cada grupo. Los 4 grupos reunieron las características inclusivas y por supuesto de las condiciones mínimas para los grupos focales según Hernández, Fernández y Baptista (2010) un grupo focal debe ser con un mínimo de 3 participantes y un máximo de 12 para que se considere efectivo. Ahora bien, para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos se realizó un esquema basada en la teoría con el objetivo de identificar las categorías, subcategorías e indicadores y posteriormente realizar una comparación con un esquema basado en los resultados de los grupos focales.

Figura 4. Esquema basado en el enfoque teórico conceptual de estudio.



En la figura 4. Se destacan los conceptos desde la teoría de mayor relevancia en el estudio y que se espera tener algunas identificaciones en la narrativa de los participantes, ya que son aquellas dimensiones con las respectivas subdimensiones y elementos que lo conforman.

Para conocer un poco más a detalle lo referido por los participantes se presentan tablas con la información catalogada según el espacio o dimensión correspondiente y aspectos descriptivos de los informantes, por lo que a continuación, se presenta una tabla de abreviaturas (tabla 13), cuya finalidad es indicar a la persona que se encuentra dando su opinión, manteniendo el anonimato, así como para agilizar su identificación por medio de aspectos descriptivos como, orden numérico, sexo del informante y semestre en el que se encontraba cursando en el momento de la recopilación de la información.

*Ejemplo:* 1. Participante hombre de 25 años, cursando 8-9 semestre de Lic. Artes escénicas=1\_H'25,8-9.AE

Tabla 15. Códigos de identificación de los sujetos de estudio

Participante	Código de identificación
1. Hombre 25 años, 8-9 semestre. Artes Escénicas	1_H'25,8-9.AE
2. Mujer 22 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	2_M'22,5-6.AE
3. Mujer 23 años, 7-8 semestre. Artes escénicas	3_M'23,7-8.AE
4. Hombre 21 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	4_H'21,5-6.AE
5. Mujer 24 años, 7-8 semestre. Artes escénicas	5_M'24,7-8.AE
6. Mujer 21 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	6_M'21,5-6.AE
7. Mujer 21 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	7_M'21,5-6.AE
8. Mujer 21 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	8_M'21,5-6.AE
9. Hombre 28 años, 8-9 semestre. Artes escénicas	9_H'28,8-9.AE
10. Mujer 25 años, 8-9 semestre. Artes escénicas	10_M'25,8-9.AE

11. Mujer 26 años, 7-8 semestre. Artes escénicas	11_M'26,7-8.AE
12. Hombre 29 años, 8-9 semestre. Artes escénicas	12_H'29,8-9.AE
13. Mujer 22 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	13_M'22,5-6.AE
14. Mujer 20 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	14_M'20,5-6.AE
15. Mujer 20 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	15_M'20,5-6.AE
16. Mujer 20 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	16_M'20,5-6.AE
17. Mujer 19 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	17_M'19,5-6.AE
18. Mujer 22 años, 5-6 semestre. Artes escénicas	18_M'22,5-6.AE
19. Hombre 24 años, 8-9 semestre. Psicología	19_H'24,8-9.PS
20. Mujer 25 años, 8-9 semestre. Psicología	20_M'25,8-9.PS
21. Mujer 24 años, 8-9 semestre. Psicología	21_M'24,8-9.PS
22. Mujer 23 años, 7-8 semestre. Psicología	22_M'23,7-8.PS
23. Hombre 23 años, 7-8 semestre. Psicología	23_M'23,7-8.PS
24. Hombre 23 años, 7-8 semestre. Psicología	24_H'23,7-8.PS
25. Mujer 25 años, 8-9 semestre. Psicología	25_M'25,8-9.PS
26. Mujer 25 años, 8-9 semestre. Psicología	26_M'25,8-9.PS

Fuente: Elaboración propia

Para la interpretación de la información se utilizó de apoyo la propuesta de Montañés (2010) con el análisis hermenéutico, la cual se basa en la interpretación de Significado y Sentido en los discursos referidos por los sujetos de estudio. Sin embargo, se plantea una distinción entre ambos conceptos, en el discurso, el *Significado* “es lo dado, lo que ha quedado cristalizado” de una palabra o frase, es decir, es lo referido en un sentido literal, y el *Sentido* es según el autor como “lo inferido, lo que está continuamente transformándose”, pero ambos constituyen las

relaciones estructurales del discurso. Por lo que el objetivo de la investigación interpretativa es la búsqueda del sentido, aquello que está detrás de lo dicho literalmente por el participante en cuestión.

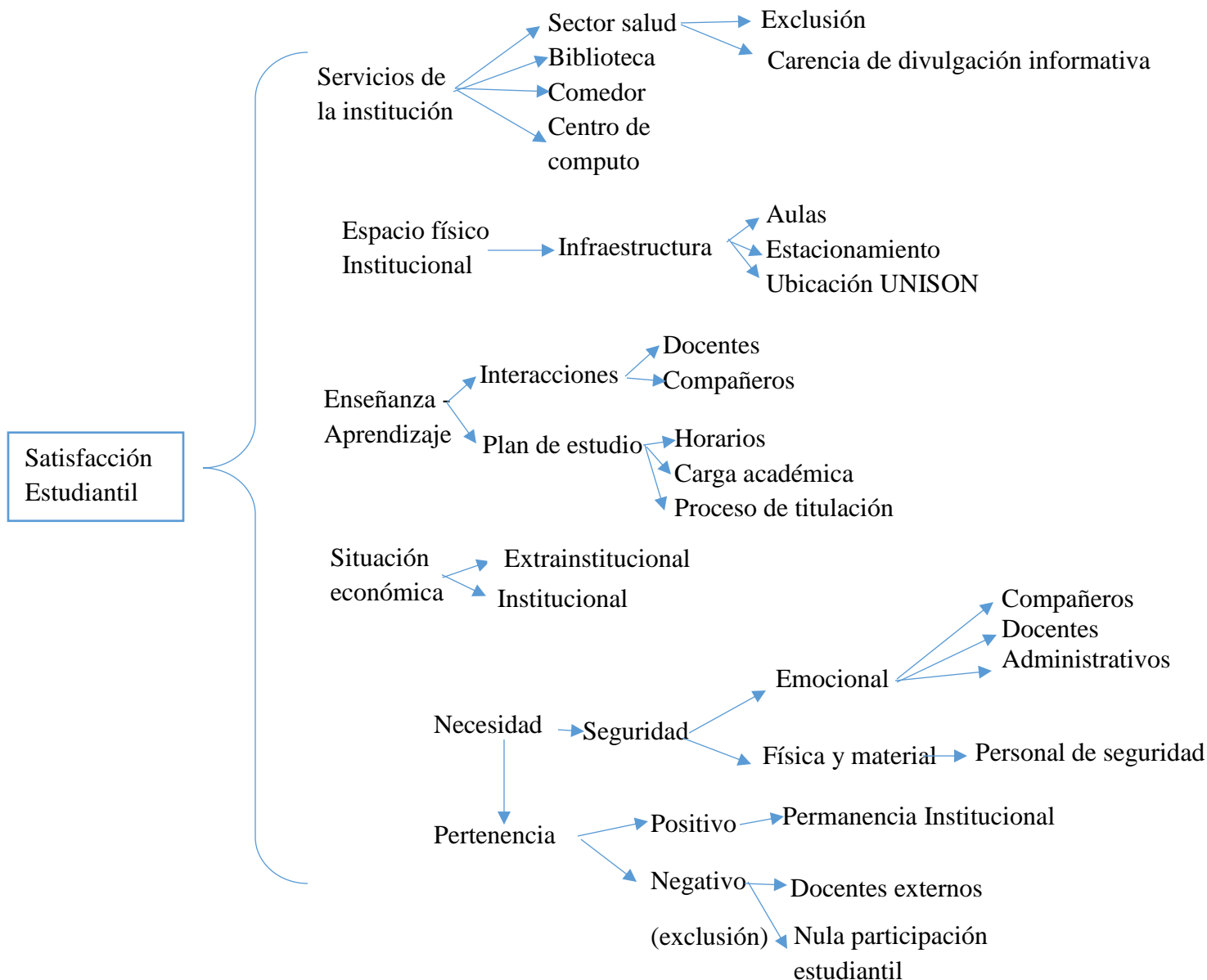
En esta misma línea, se presenta la manera en que se trabajó con las entrevistas grupales o grupos focales y la forma en que se organizó e interpretó la información obtenida. Posteriormente, se muestra el apartado de los patrones de significación de lo encontrado en el discurso de los participantes de los grupos focales, así como la interpretación de estos.

Como ya se ha mencionado, se trabajó con 4 grupos focales, dos de ellos realizados en la licenciatura de artes escénicas de manera simultánea con apoyo de dos compañeros previamente entrenados en el tema y técnica. Y los dos grupos restantes en la licenciatura en psicología en tiempos distintos. El objetivo de los grupos focales es conocer la percepción que los estudiantes de psicología y artes escénicas de la universidad de Sonora tienen acerca de los servicios educativos que se les brinda, según sus necesidades y expectativas.

Ahora bien, para la interpretación de la información obtenida en los discursos de los participantes se utilizaron 4 cuadros para la fragmentación de la información dándole un orden según la dimensión correspondiente estudiada.

Los cuadros se dividieron en indicadores conceptuales que se plantearon y definieron en el capítulo teórico - conceptual de la investigación, así como también se muestran los subindicadores que aparecieron dentro del discurso de los estudiantes y que se distribuyen dentro de cada indicador conceptual y que contribuyen a identificar los servicios educativos, promovidos por la Universidad de Sonora, campus Hermosillo. En el siguiente esquema conceptual se aprecia de una manera gráfica las dimensiones junto con sus indicadores y subindicadores que surgieron a partir de las entrevistas grupales.

Figura 5. Esquema de conceptos emergente de la narrativa de los participantes



Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en el esquema de la figura 5, algunos conceptos salen a alusión según lo establecido por la teoría, sin embargo, se destacan otros que no se habían contemplado para el estudio, pero que la población ha mencionado, como el sentido de exclusión en los servicios de la institución, por lo que se considera oportuno para incluirlo en el esquema de narrativas. Así mismo, ambos esquemas han ayudado para la identificación y comparación de algunos



elementos que pese a que son importantes al no ser referidos por los participantes no se agregan al segundo esquema, es decir, se han dejado solo aquellas dimensiones y sub-dimensiones consideradas según lo dicho por los estudiantes de ambos programas educativos. Se destaca que las entrevistas grupales se realizaron siguiendo una guía según lo dicho por la teoría con el objetivo de profundizar en el tema y cumplir con objetivos e hipótesis previamente establecidas (véase anexo 2).

La primera dimensión de satisfacción estudiantil identificada es el de servicios de la institución, en donde se identificaron los indicadores que los estudiantes refieren en el discurso, como el sector salud, la biblioteca, el comedor y el centro de cómputo.

Para la segunda dimensión se destaca la infraestructura de la institución, identificando algunos indicadores como las aulas, estacionamiento y la ubicación de la universidad.

Seguidamente se encuentra la dimensión de enseñanza – aprendizaje, identificando los indicadores de interacciones con el subindicador de docentes y compañeros y otro indicador que es el plan de estudio, con sus respectivos subindicadores de horarios, carga académica y el proceso de titulación.

Posteriormente se identifica la dimensión de situación económica con los indicadores relacionados que se lograron identificar como lo es becas, pagos flexibles, crédito educativo y material académico accesible.

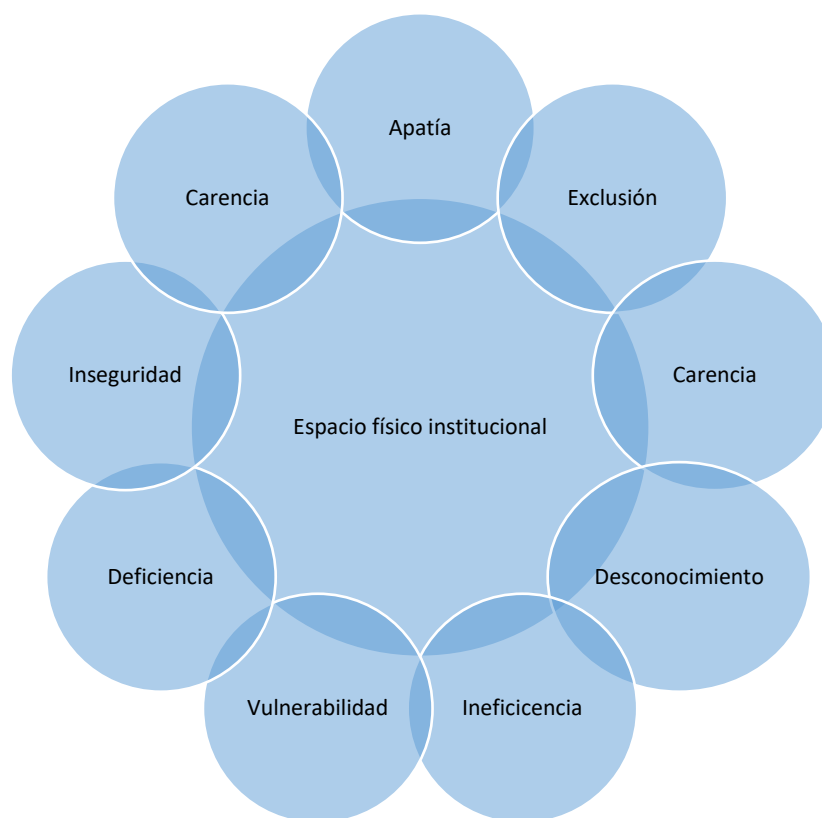
De igual manera se destaca la dimensión de seguridad, entendida en dos rubros, la seguridad emocional en donde se encuentran los subindicadores de compañeros, docentes y administrativos, mientras que en el indicador de seguridad física se encuentra el subindicador de personal de seguridad (guardias).

Por último, se encontró la dimensión de sentido de pertenencia dividida en dos indicadores que es la positiva y a su vez el subindicador de permanecer en la institución y el sentido de

pertenencia negativo, con los subindicadores de docentes externos y la nula participación estudiantil en procesos institucionales.

A continuación, se presenta el análisis de la satisfacción de los estudiantes, utilizando como referencia la teoría expuesta anteriormente, así como para los hallazgos el orden y secuencia de los indicadores y subindicadores con cada uno de los sentidos correspondientes por categoría y población.

Figura 6. Sentidos encontrados en la categoría espacio físico institucional de la población de AE

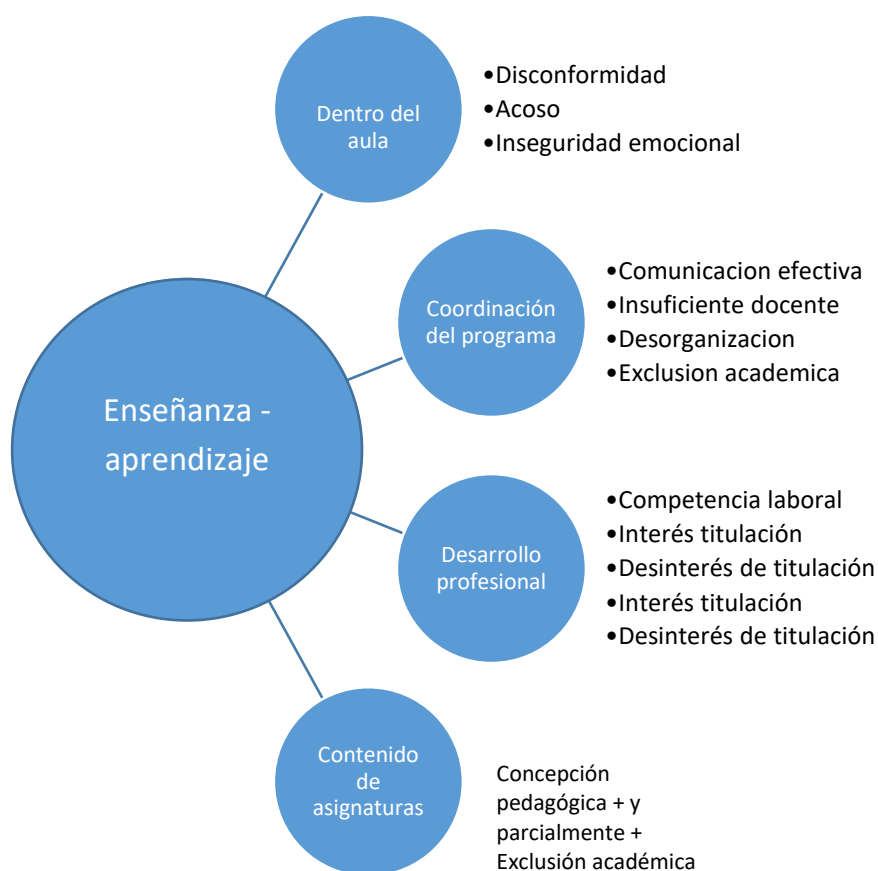


Elaboración propia.

En la figura 6, se muestran los sentidos identificados en la categoría que refiere a espacio físico institucional, se consideraron todos aquellos que se expresaron por los estudiantes de AE,

sin importar recurrencia, es decir, se tomó en cuenta tanto como lo dice uno o varios estudiantes, ya que todos son importantes para el estudio y es necesario considerar cada participación para lograr el reconocimiento teórico conceptual y lo emergente en las narrativas. Obteniendo 9 sentidos encontrados en esta categoría según cada párrafo seleccionado de las narrativas.

Figura 7. sentidos encontrados en la categoría Enseñanza – Aprendizaje de la población de AE



Elaboración propia.

En esta categoría se realizó el mismo procedimiento anterior (como en las siguientes figuras) donde se lograron identificar dentro de la gran categoría de enseñanza – aprendizaje se

identificaron subcategorías, con un total de 4 y posteriormente se identificaron los respectivos sentidos emergentes de la narrativa de los estudiantes de AE.

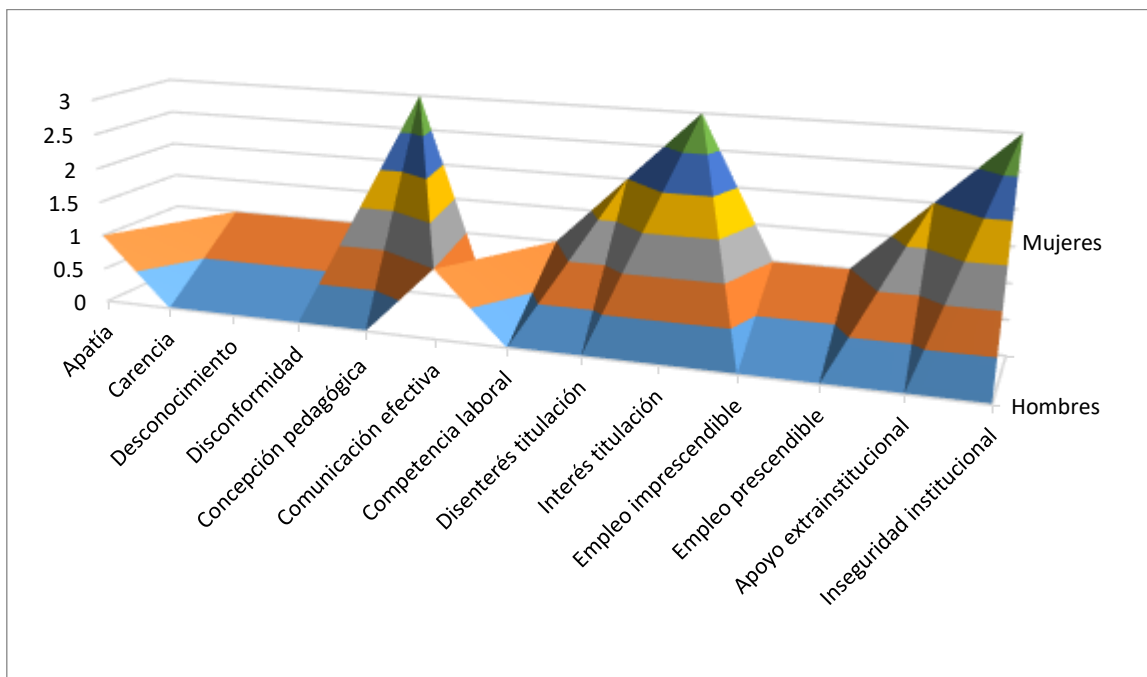
Figura 8. sentidos encontrados en la categoría Situación económica de la población de AE.



Elaboración propia.

En la categoría de situación económica se identificaron los sentidos pertenecientes dentro de la institución y aquellos aspectos referentes a lo extrainstitucional según las narrativas de los estudiantes de AE. Encontrando el empleo como elemento para algunos participantes como factor prescindible o imprescindible, es decir para aquellos estudiantes que el trabajo represente su posibilidad de estadía en la institución de educación superior. Así mismo, se destaca el concepto de utilitarismo, referido según las narrativas, de cómo se consideran los propios estudiantes para la institución, y destacan la falta de apoyo económico pero la constante llamada a participación en distintos eventos culturales o como imagen de la UNISON.

Gráfica 11. Sentidos encontrados en las narrativas de los estudiantes de AE, con recurrencia menor a 3



Elaboración propia.

En la gráfica 11 se realiza una representación de los sentidos emergentes de las narrativas, de manera general, sin embargo, se consideraron solo aquellos sentidos con recurrencia menor a tres, es decir, aquellos conceptos que salen de las narrativas de los participantes por no más de tres personas, haciendo especial énfasis en la importancia de algún concepto emergente dicho por un participante o por varios, pero para fines ilustrativos se hace una gráfica con el objetivo de mostrar las narrativas poco recurrentes y presentar posteriormente, aquellas recurrencias mayores y los considerados como potentes.

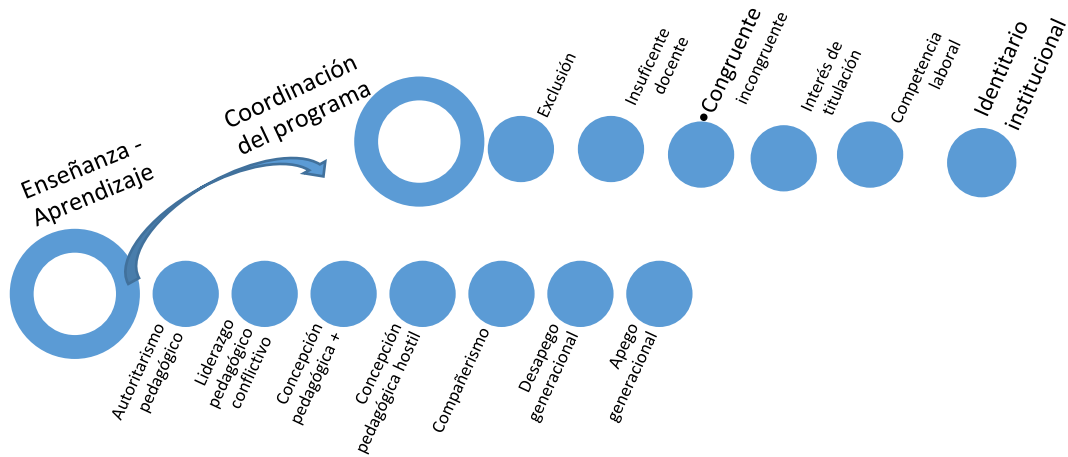
Figura 9. Sentidos encontrados en la categoría Espacio físico institucional de la población de Ps



Elaboración propia.

En la figura 9, se muestran los sentidos identificados en la categoría que refiere a espacio físico institucional, se consideraron todos aquellos que se expresaron por los estudiantes de Psicología, sin importar recurrencia, es decir, se tomó en cuenta tanto como lo dice uno o varios estudiantes, ya que todos son importantes para el estudio y es necesario considerar cada participación para lograr el reconocimiento teórico conceptual y lo emergente en las narrativas. Encontrando 8 sentidos en esta categoría según cada párrafo seleccionado de las narrativas.

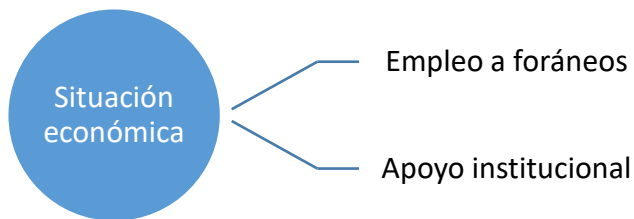
Figura 10. Sentidos encontrados en la categoría Enseñanza – Aprendizaje de la población de Ps



Elaboración propia.

Ahora bien, en la figura 10, se muestran los sentidos encontrados dentro de la categoría enseñanza – aprendizaje de la población de Ps, obteniendo un total de dos subcategorías, en la primera se destaca enseñanza -a aprendizaje, es decir, todo lo relacionado con este proceso dentro del aula y la interacción docente y alumno. En la segunda subcategoría, se hace referencia a la coordinación del programa, dentro y fuera de la escuela de Psicología.

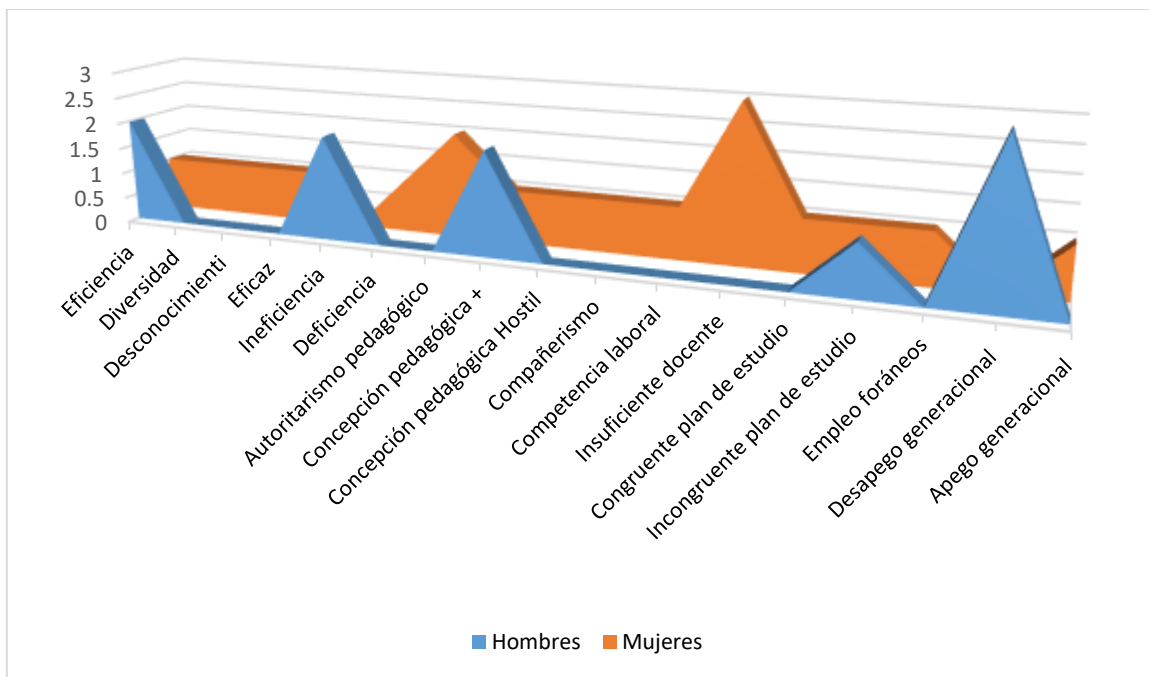
Figura 11. sentidos encontrados en la categoría Situación económica de la población de Ps.



Elaboración propia.

En la figura 11, se hace una breve representación de los sentidos encontrados dentro de la categoría de situación económica, encontrando solamente dos en la población estudiantil de Psicología.

Gráfica 12. Sentidos encontrados en las narrativas de los estudiantes de Ps, con recurrencia menor a 3



Elaboración propia.

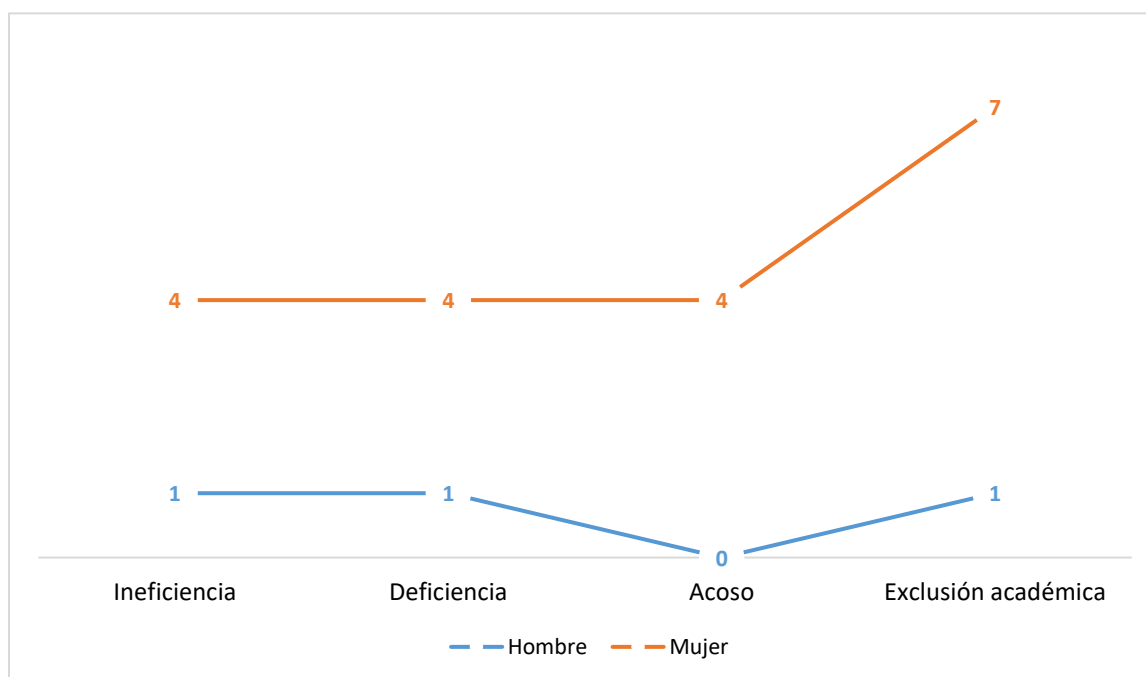
En la gráfica de los sentidos encontrados dentro de las narrativas de Ps, se consideraron aquellos que tuvieron recurrencia menor a tres, para posteriormente hacer una comparación por recurrencia y si existe algún patrón de significados dentro de las narrativas en las dos poblaciones.

Por lo que posteriormente se presentan las gráficas y estrofas de las narrativas que corresponden a cada patrón de significados, es decir, aquellos cuya recurrencia fue mayor a 4, se considera si fue alguna población específica o no, y sobre todo si existe alguno que transversalice a la población o algún grupo de participantes específico.



Una vez clarificado los sentidos con menor recurrencia que se encontraron dentro de las narrativas de los estudiantes de ambos programas educativos, se realizan las representaciones gráficas acerca de aquellos sentidos con mayor a 4 de recurrencia, encontrados en las narrativas por cada programa educativo.

Gráfica 13. Sentidos con mayor recurrencia encontrados en población de AE

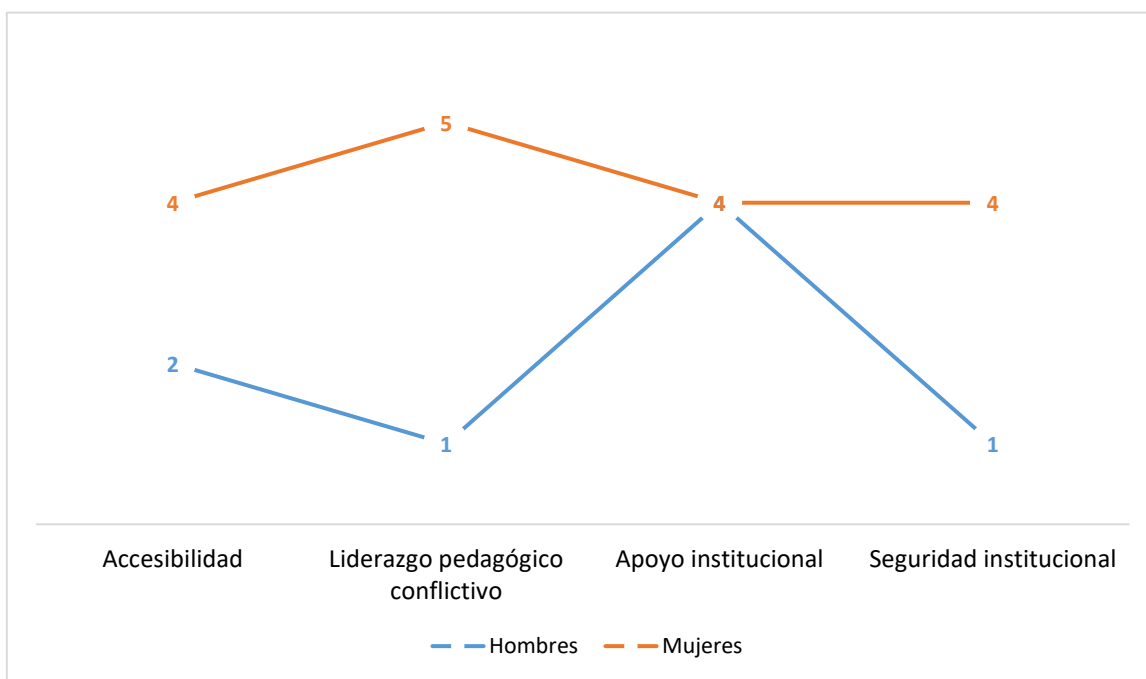


Elaboración propia

En esta gráfica se hace una representación acerca de los sentidos encontrados, que obtuvieron mayor recurrencia observando que los alumnos destacan elementos negativos, es decir, tienen mayor recurrencia en la ineficiencia acerca de las instalaciones, la deficiencia de estas y aquellos elementos que la componen, el acoso sobre todo en población femenina, y por último se habla de exclusión académica igualmente en población femenina. Claro está que puede deberse a la cantidad de población participante o bien a una inquietud que se deba al género femenino, más

adelante se aclararán estas inquietudes en discusión de resultados, al realizar una triangulación teórico y metodológico.

Gráfica 14. Sentidos con mayor recurrencia encontrados en la población de Ps

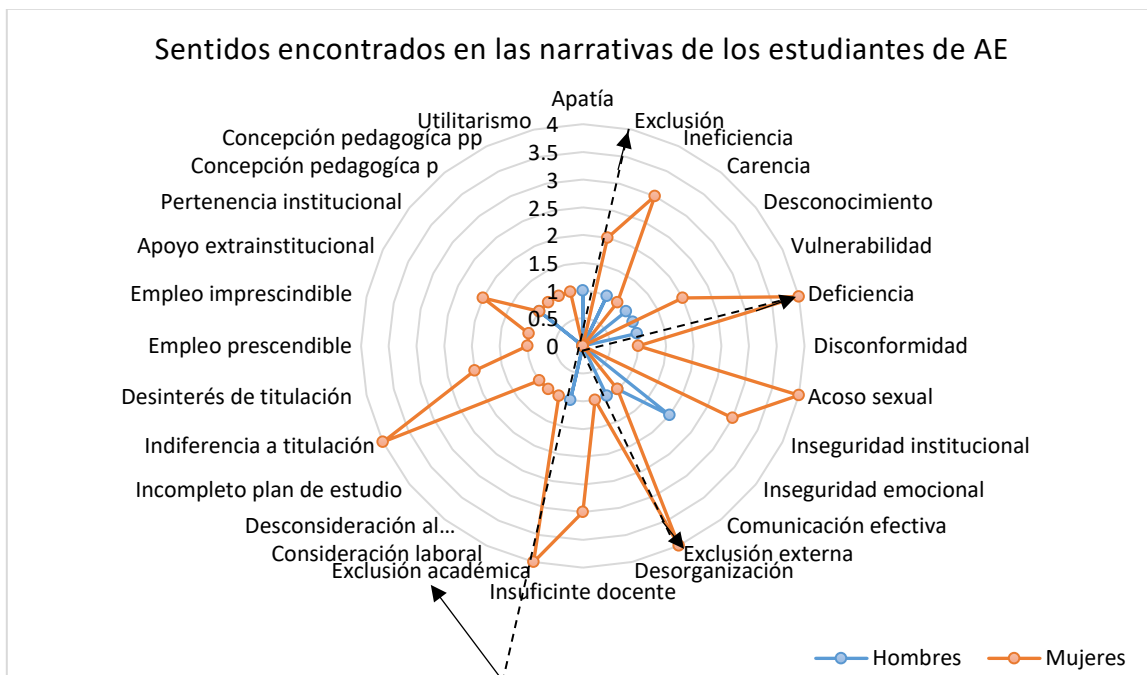


Elaboración propia

En la gráfica 14, se muestran los sentidos encontrados con mayor recurrencia en la población de Ps. Observando con ello que la accesibilidad de la escuela de psicología es un aspecto importante para los alumnos al ser elemento mencionado por varios participantes, otro elemento destacable es el de liderazgo pedagógico conflictivo, aquí los alumnos muestran interés en lo relacionado al trato ético entre docentes según las narrativas, el apoyo institucional fue otro de los elementos mencionados, en donde concuerdan los participantes que la Universidad de Sonora les brinda apoyo en cuanto a las distintas becas y pagos flexibles y económicos, por último se destaca la seguridad institucional haciendo énfasis en la eficacia de esto.

Posteriormente, se realizan representaciones graficas de los sentidos encontrados anteriormente tanto de menor como de mayor recurrencia, con el objetivo de lograr identificar patrones de significados en cada una de las poblaciones. Es decir, aquellos sentidos que transversaliza a la población sin importar género o cualquier otra identificación del participante, quedando como manera de identificar el patrón de significados, la línea punteada color negro. Es importante hacer énfasis en que los sentidos y patrones de significados identificados, son a partir de la narrativa de los participantes.

Grafica 15. Sentidos encontrados en las narrativas de los estudiantes de AE



Elaboración propia.

En la gráfica 15, se hace una representación de los sentidos encontrados en las narrativas de los participantes de AE, se puede hacer notoria la participación en mayor medida de las mujeres (línea color naranja), sin embargo, se acota que los sentidos encontrados en su mayoría son

aspectos negativos. Se consideraron para la gráfica todos los sentidos encontrados dentro de los significados ya que se tan importante es que lo dijo uno, como que lo dijeron varios.

Un patrón de significado potente es la *exclusión* ya que transversaliza indistintamente en la población. Por lo que se acota, según lo dicho por los informantes, que los estudiantes de AE se sienten excluida tanto académica como institucionalmente, es decir, refieren que se no se les toma en consideración para aspectos relacionados con el programa académico de asignaturas, de técnicas y al tener acercamientos con personas externas al área, quienes les hacen comentarios poco asertivos por ser de AE, obteniendo como consecuencia alumnos con sentido de exclusión y rezago educativo e institucional.

*“Hablando de artes estamos un poco ajeno a toda esa parte de los servicios por así decirlos, creo que yo no los hubiera podido conocer si no fuera por el portal (...) más bien creo que están al alcance de ciertos alumnos que de otros. Todos podemos ir y sacar cita y todo, pero creo que aquí si no fuera por el portal que alguna vez, me metí a ver qué tipo de servicios eran, creo que no los conocería” (5\_M'24,7-8.Ae).*

*“Muchos maestros, externos son muy despectivos para la carrera, eso sí es despectivo y usan ese término “son de artes”, entonces es como, me juzgas nada más porque estoy en una carrera, pero no escuchan completamente una opinión, porque -ha si todos los de artes opinan igual” (4\_H'21,5-6.Ae).*

*“Pues es un arma de doble filo, porque si hay, es cierto que esta el psicólogo, es cierto que está el dentista, bueno en el dentista me acuerdo que una vez fui a sacar cita y me dijeron que como la carrera de odontología era muy nueva no había citas, pero puedes sacar una “fantasma” en el portal sin ningún problema. (...) “lo que yo le adjudico es que como son practicantes no tienen experiencia, no se quien los pone allí o quien supervisa, quien está allí porque pues uno va confiando que la persona que está allí sabe lo que hace, pero en realidad no sabe lo que hace imagínate” (...) en el ideal soñado, tendríamos que tener aquí un fisioterapeuta, un nutriólogo, un médico general y un psicólogo” (3\_M'23,7-8.Ae).*

Otro patrón de significados potente es el nombrado como *deficiencia* haciendo énfasis en la infraestructura a instalaciones en general del área de AE. Se nombró deficiente ya que no son

consideradas como suficientes, y las instalaciones que ya se encuentran en el área son consideradas como poco funcionales, no adecuadas a las necesidades de la población y se sigue careciendo de un buen manejo de las propias instalaciones y materiales didácticos que son importantes para el desarrollo educativo de la población. Por lo que se muestran fragmentos de narrativas que son pertinentes a este tema, y que población sin distinción de género y nivel de semestre mencionaron respecto a este suceso.

*“Los de opción actuación, tenemos solamente dos salones que no sé por qué demonios tienen una columna en el medio, ósea un lugar donde practican 30 gentes haciendo capoeira, haciendo ejercicios corporales, de voz, una columna en medio, dos columnas en el caso, los aires tampoco se dan abasto, el sistema que tiene de ventilación este edificio es pésimo, hay que abrir la ventanas porque se sofoca.(...) ósea que, si esto se quema, o se inunda o algo, o tiembla a nosotros vamos a ser los primeros que moramos porque están super mal las instalaciones en ese aspecto (...), ahorita estamos tomando los de octavo, clases en el Alberto estrella, allá en el museo, allá tenemos que andar molestando a los de talleres, porque no tenemos salones, y haz de cuenta que esta el foro y en el foro están los camerinos, en los camerinos toman clase los de sexto semestre porque los dos salones que hay de teatro están ocupados” (6\_M’21,5-6.Ae)*

*“y los grupos fuera de porque se sale la gente, simplemente no puede ser más grande porque si con la gente de 10 – 15 que son el aproximado, las instalaciones no son suficientes” (1\_H’25,8-9.Ae)*

*“Los salones de danza no hay ventanas, ósea las ventanas están conectadas a los otros salones, pero nomas un salón tiene una ventana abierta. (...) y un lugar donde hacen falta salones es el foro, fue nuestro salón y fue un buen rato también, porque no había donde tomar clases” (7\_M’21,5-6.Ae)*

*“En los salones de teatro es igual, si hay unas ventanas, pero te conectan con la misma escuela y hay otras que están aquí afuera, pero son es muy poquito (...) luego el ruido de afuera también interfiere a veces, entonces la ventilación es un gran problema y pues los problemas higiénicos, pero ya tiene que ver con nosotros y como también nosotros como actuamos aquí” (11\_M’26,7-8.Ae)*

En esta misma línea, otro patrón de significado considerado importante, aunque no transversaliza a la población sin distinción de género, es el sentido de *acoso sexual*, este sentido se encontró repetitivo entre la población femenina. Al ser constante e importante por las repercusiones que el propio concepto tiene se considera oportuno destacarlo dentro del texto. Por lo que a continuación se hace una breve descripción del acoso escolar, así como de las narrativas que destacan este sentido encontrado.

El acoso sexual o también conocido como hostigamiento, sin duda es un comportamiento ligado a las posiciones de poder en cualquier ámbito social, y que por supuesto el contexto escolar no es la excepción. Siguiendo a Mackinnon, (1979:5 citado en Gaytán, 2009:33) acoso sexual es “una imposición no deseada de requerimientos sexuales en el contexto de una relación desigual de poder, este último derivado de la posibilidad de dar beneficios e imponer privaciones, además de la carencia de reciprocidad de quien recibe los acercamientos sexuales”.

Es importante mencionar las repercusiones que este comportamiento puede causar en las víctimas, considerados dentro de los problemas de salud emocional (ansiedad, depresión). Sin dejar de lado las repercusiones sociales que conllevan como incremento en violencia de género, gastos en procesos legales, inserción laboral, por mencionar algunos. Es un tema bastante complejo que no se debe dejar de lado, y se debe fomentar su investigación para contemplarse en la acción preventiva.

Por lo anterior, se considera oportuno y relevante por la vulnerabilidad que se encuentran los estudiantes, en especial las mujeres al lograr identificar ciertos comportamientos por las que se han sentido agredidas, del mismo modo, en las narrativas se hace explícito el exceso de contacto físico y emocional para con los estudiantes de AE, teniendo con ello incapacidad de hacer

notoria la ética profesional y moral del propio docente. Haciendo notoria una falta de programación académica utilizada como guía para el estudiante y conocer los procesos que retomaran en cada asignatura, por semestre. Por lo que se retoman algunos fragmentos de las narrativas pertenecientes a este patrón de significados.

*“solo quería decir que creo que el trato que hay entre maestros - alumnos, alumno – alumno es muy directo, personal y cercano por esos procesos que llevamos tanto cercanía física como emocional, es por eso que se presta a algo tan directo (...) es muy íntimo lo que sucede, y lo vives a todas horas, casi todo el día” (2\_M’22,5-6.Ae).*

*“Es un tema muy delicado aquí, porque los procesos pedagógicos que llevamos para poder aprender el arte son muy diferentes a los procesos pedagógicos que se llevan en otras carreras,(...) aquí los maestros de danza te están tocando todo el tiempo, pero también así como los maestros de danza te tocan, los maestros de actuación también te están tocando emocionalmente todo el tiempo, y es allí donde tú no puedes saber si lo está haciendo, en pro de tu proceso, si lo está haciendo porque no le caes bien (...) es muy difícil es una línea muy delgada (...)” (6\_M’21,5-6.Ae).*

Un patrón de significado considerado pertinente al estudio es el de *indiferencia a la titulación*, entendida en dos vertientes, como positiva o negativa, según lo expresado en las narrativas. Se clasifica como positiva, al mencionar por los estudiantes que es importante para ellos para dar continuidad a estudios de posgrados, o bien por la deseabilidad social – familiar, donde el título universitario cumple con el objetivo de dar por concluida una etapa de estudio de manera eficaz, este último es positivo, pese que no es por interés propio, es importante el recibir este reconocimiento oficial por la universidad.

Mientras que en el aspecto negativo, se clasifica aquellas narrativas que destacan la poca importancia y necesidad de obtener este documento oficial, y no lo ven como necesario para la inserción laboral, esto debido que el estudiante y futuro actor ve el arte escénico como ejecutante, es decir, como algo práctico, en donde no interesa algo escrito que diga que eso es

real, sino que en la escena se note la preparación y por ello no se les da alguna clase de asesoría teórica para que de alguna modalidad de las posibles puedan lograr titularse y dar culminada su formación profesional universitaria. Por lo que en las próximas líneas se muestran fragmentos de lo anteriormente citado.

*“Hay dos formas de titularnos; por promedio o por disertación (...) muy pocos de aquí se titulan, ya que ese es otro problema que tiene este departamento, que porque es práctico y ya llevaste todas tus materias muchos no se titulan y van y ejercen y trabajan y jamás se titulan, no es muy necesario para el campo laboral” (2\_M’22,5-6.Ae).*

*“Ahorita no, no siento que impacte mucho la verdad, más bien, titularme es como para decirle a mi papá, mira me gradué de la universidad, así (...) No, no lo siento ciertamente necesario como, así como cuando está en altares, un maestro me dijo, “es que tu no necesitas tener un título para decir que eres bailarina” me dijo, “ni que eres actriz, ni que eres actor, así que tú olvídate de eso”. (11\_M’26,7-8.Ae).*

*“A mí sí me interesa titularme porque yo sí quiero una maestría” (8\_M’21,5-6.Ae)*

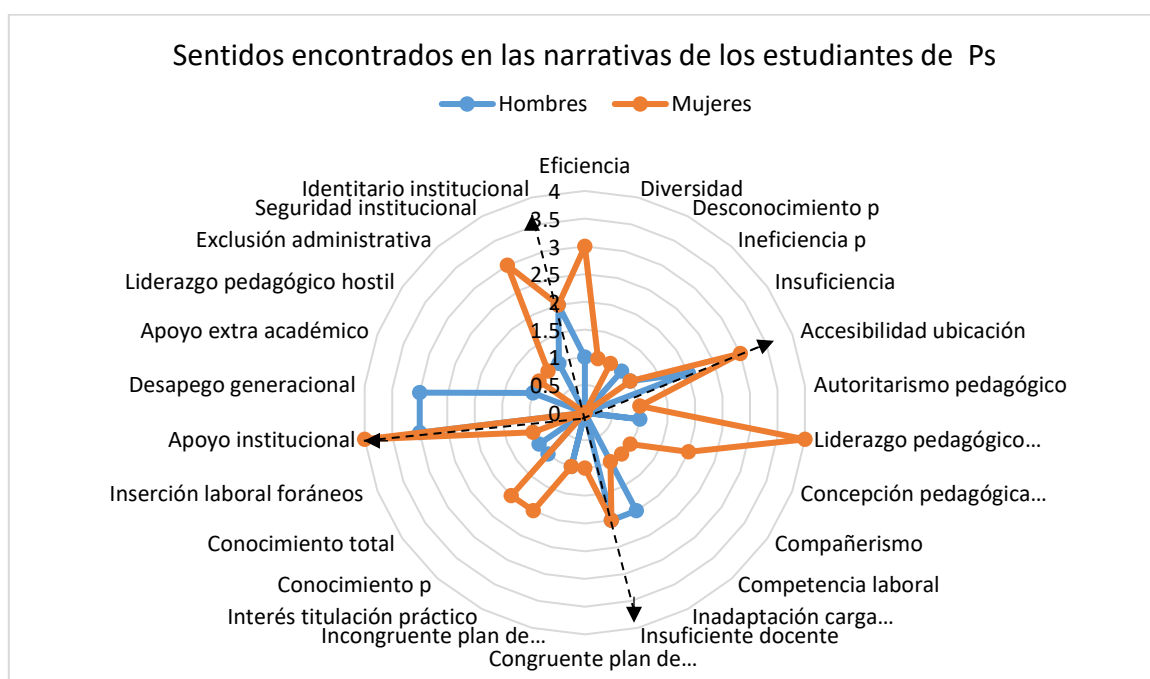
Se concluye el apartado con la importancia de los sentidos encontrados que, aunque no son potentes, fueron recurrentes, tales como la exclusión y el acoso, conceptos de antemano importantes y que no se deben dejar de lado, sino contrario, se deben atender por el personal responsable, ya que es el sentir de los estudiantes de AE y esto influye fuertemente en la calidad educativa de la institución, como se verá en la discusión de resultados.

Ahora bien, aunque todos los patrones de significados son importantes, para este apartado se consideraron los patrones de significados más representativos que se encontraron en las narrativas, así como los considerados potentes, que transversaliza la población de artes escénicas sin distinción alguna. Posteriormente, se realiza el mismo análisis para la población de psicología, encontrando primeramente los patrones de significados potentes de accesibilidad de ubicación, insuficiente docente, apoyo institucional y el sentido identitario institucional. De los



cuatro patrones potentes encontrados, tres refieren a aspectos positivos y solo uno es considerado negativo según la percepción de los estudiantes. (véase grafica 16) Por lo que a continuación se hará una breve descripción de cada patrón potente y más significativo encontrado en las narrativas.

Grafica 16. Sentidos encontrados en las narrativas de los estudiantes de Psicología



Elaboración propia

La gráfica 16, representa los patrones de significados encontrados en las narrativas de los participantes de Ps, encontrando ciertos patrones considerados potentes (líneas punteadas), ya que existe una transversalidad de la población sin distinción alguna. Primeramente, se destaca la *accesibilidad de la ubicación de la institución* los estudiantes refieren estar satisfechos con la ubicación de la universidad, ya que es accesible para cualquier punto de la ciudad y en cualquier

ruta que se tenga que tomar, ya sea público o privado. Además, refieren los accesos a servicios públicos cercanos que son importantes para ellos, como el servicio médico y servicios donde pueden conseguir materiales didácticos con mayor facilidad y a costos más económicos.

*“Super céntrico, accesible, tiene bulevares donde sea, los camiones, transportes todo cerca del centro”. (20\_M'25,8-9.Ps)*

*“Igual creo que es un lugar céntrico y pues accesible para todos, aparte que es la universidad con más población entonces, es bueno que este en el centro porque pues vienen de todas partes norte, sur, este oeste, creo que, si es un buen lugar, eso si, se me hace que algún día va a tener que crecer más”. (19\_H'24,8-9.Ps)*

*“Es un lugar muy céntrico y hay mucha facilidad porque pasan muchos camiones, igual hay gente que tiene que agarrar a lo mejor dos camiones pero pue quizá es la minoría, y en general es algo muy accesible que que tengas cerca aquí el hospital por cualquier cosa, está el centro y los camiones están a mucha facilidad” (21\_M'24,8-9.Ps)*

*“Ubicación, a mí se me hace pertinente no porque, está más o menos en el centro de la ciudad, céntricamente está, y las rutas que uno puede agarrar también pueden ser adecuadas para llegar al lugar” (23\_H'23,7-8.Ps)*

*“Al igual que mi compañero pienso que está bien, está céntrica la escuela de ambos lugares no, tanto sur como norte de Hermosillo” (25\_M'25,8-9.Ps)*

Posteriormente, se identificó el patrón de significados potente de *insuficiente personal docente*, los estudiantes expresan que no cuentan con el personal docente suficiente para satisfacer la oferta educativa que se les brinda en cuanto a materias o asignaturas a cursas, destacan que la mayor parte de los docentes pertenecen a áreas como educación, o salud, las cuales tienen mayor trayectoria en el campo laboral y por supuesto escolar, es decir, son las asignaturas que llevan más trayectoria en la oferta educativa, lo que favorece que existan más docentes formados en estas áreas que en las nuevas que han sido integradas por la demanda y las nuevas necesidades sociales causantes de la globalización en la que estamos inmersos. Sin embargo, se tienen repercusiones académicas tales como que el docente que imparte una

asignatura que no es de su total conocimiento, lo hace de manera superficial, solo para cubrir el requisito de impartir la materia. Como consecuencia existen alumnos insatisfechos en algunas clases por este tipo de profesores que se les asigna, y que no tienen la preparación adecuada para hacer frente a los nuevos retos que se les impone en la institución.

Por lo que se acota a la necesidad de integrar docentes capacitados y formados en áreas que son importantes para los estudiantes para la inserción laboral y por la necesidad de estar en constante actualización en temas tan complejos y amplios como en el área de Ps. Es importante que se integren en áreas de medio ambiente y producción y consumo, así como de las nuevas temáticas que se imparten como diplomados, pero que no tienen una formación inicial como en peritaje, neurociencias, educación especial, recursos humanos, por mencionar algunos, esto nos habla de las demandas estudiantiles que se han presentado y que la universidad comienza a actuar, sin embargo muchas de ellas, no están en el plan académico original y se han establecido de manera extra oficial en la escuela.

*“Con esa nueva coordinación están metiendo cosas diferentes, ósea, ya le están metiendo que es por debajo del agua mercadotecnia y de neuropsicología, muy bonita materia, ósea y yo que voy a hacer ahí, un psicólogo, pero la verdad el amplio gama laboral que está ahí es muy grande, y lo que podemos hacer, pero jamás en la vida nos habían tocado ese tema no, ya hasta que vienen otras personas u otro tipo de pensamientos y que toman el poder y así le dan la oportunidad” (20\_M’25,8-9.Ps)*

*“(...) la mayoría de los maestros son de educación o salud, la gran mayoría, es muy raro que diera otro laboral. (...) siento que nos pueden exigir más, lo siento a veces muy light” (22\_M’23,7-8.Ps)*

*“Yo soy de producción y consumo y pues en sí a partir de que empezamos intervención de producción y consumo, le empezamos a sufrir aquí en psicología, porque ¿, porque nos ponen maestros que no son de producción y consumo (...) hay muchos que hacen el programa de la materia como ellos quieren así, así es el programa de la materia pero no vamos a tomar en cuenta esto y voy a dar esto (...) siento que lo que me están enseñando aquí, no me está sirviendo,*

*igual yo tengo amigos egresados de producción y consumo que me dicen afuera, no es que eso que te están enseñando aquí a fuera no”. (19\_H'24,8-9.Ps)*

*pues hay maestros buenos y maestros muy malos, igual lo que a mí me estresaba y me desesperaba mucho los primeros semestres es que entras sabiendo pues poco de psicología y entras y cada maestro según la corriente que tenga él te enseña a su manera. (...) porque nos ponen maestros que no son de producción y consumo, por ejemplo, intervención I mía, me la dio un maestro de salud, que trabaja dando clases de salud y aparte de educación especial por fuera, ósea no sabía nada, venía y platicaba nomas con nosotros y él decía no pues no (19\_H'23,7-8.Ps)*

Otro patrón de significados potente es el de *apoyo institucional*, los alumnos destacan en sus narrativas el apoyo que se les brinda en distintas áreas de la institución, pero se hace especial énfasis en lo económico, es decir, acotan al apoyo de las distintas becas que se ofrece, incluso por promedio, donde automáticamente se realizan descuentos en la inscripción de los próximos semestres, de igual manera destacan el apoyo por los distintos servicios económicos que se les ofrece como las papelerías dentro de la institución o en la misma biblioteca, este servicio sale muy económico y accesible para los estudiantes de distintas áreas de la universidad.

*“Universidad da muchas posibilidades, nos ayuda mucho, a nosotros en su momento nos ayudó mucho a mí y a otros compañeros” (22\_M'25,8-9-Ps)*

*“La verdad la escuela te proporciona bastantes becas, solamente casi no hay difusión o muchas veces tienes que estar buscando para poder encontrar, pero por lo regular son becas que son generosas pues, puedes sobrevivir, en cuanto a gastos en la escuela”. (24\_H'23,7-8.Ps)*

*“Es accesible en los costos tiene muy buen material, se me hace muy bien, -no es costoso- no porque te ayuda mucho si tienes buen promedio, pues no pagas casi nada, o si no depende de tu promedio te va bajando, es ya dependiendo de las ganas que tú le echas” (26\_M'24,8-9.Ps)*

*“(...)yo pues toda la carrera me he mantenido con el crédito educativo, el material que ocupe pues tengo la mensualidad y con eso lo compro (...)” (19\_H'23,7-8.Ps)*

*“Los maestros que nos pedían los materiales por lo general eran accesibles, si uno que otro que necesitaba el libro que te pedía, pero pues era una buena inversión, y pues el esfuerzo se hacía y se conseguía”. (21\_M'24,8-9.Ps)*

*“Los maestros no son, no te dejan comprar así tipo, material muy caro o las copias aquí buscan que sean recicladas y pues obviamente son más baratas, son muy accesibles también los maestros” (24\_H'23,7-8.Ps)*

Un último patrón de significados potente es el de *identitario institucional*, o sentido de pertenencia, los estudiantes destacan el reconocimiento de la UNISON, la trayectoria y reconocimiento de la institución. De igual modo, destacan la oportunidad sobre otros egresados de distintas universidades y los de UNISON, dejando ver que existe cierta preferencia por los estudiantes de esta institución y como eso motiva a los jóvenes a formarse de la mejor manera para la competencia laboral.

*“Necesitaría investigar, pero no, yo creo que no yo estoy muy identificado con la unison creo que no” (19\_H'23,7-8.Ps)*

*“En lo personal como valoro la universidad de sonora una de las mejores escuelas de Hermosillo” (23\_H'23,6-7.Ps)*

*“Pues la unison tiene mucho prestigio se podría decir, ósea para los trabajos muchas veces si eres egresado de la unison, hay muchas que no, no?, pero si eres de la unison te toman en cuenta” (26\_M'24,8-9.Ps)*

Un patrón de significados que fue recurrente en la población femenina de Ps es el de liderazgo pedagógico conflictivo, se considera importante a mencionar ya que es uno de los elementos primordiales en la calidad educativa y, por ende, repercute de manera directa en la motivación del estudiante y su satisfacción en distintas áreas educativas. Se encontró en las narrativas la falta de ética profesional con la que cuentan los docentes de Ps, pese que existe un código ético del profesional de psicología, que incluso forma parte del plan de estudios de la licenciatura y se les da como una asignatura obligada en los 9 semestres. Sin embargo, los estudiantes expresan su inconformidad al presenciar conductas de los docentes que repercute

directamente en el estudiante, como, por ejemplo, contradecir lo que docentes de otras asignaturas complementarias para un seminario dicen como se debe hacer alguna actividad. sin respetar las corrientes psicológicas pertenecientes.

Expresan también, que entre ellos no existe “respeto” al realizarse comentarios poco asertivos para los colegas docentes y que los estudiantes lo que optan por hacer es tomar clases con docentes que pertenezcan a un mismo núcleo académico para que no exista ningún tipo de repercusiones en el propio estudiante, como hacer el mismo trabajo más de una ocasión con distintas modalidades, no lograr en tiempo y forma entrega de trabajos, no obtener calificaciones altas, por mencionar algunas. Indicadores que repercuten directamente en su satisfacción, motivación, incluso en los índices de deserción estudiantil.

*“Hay maestros que ya traen bien arraigado su corriente y quieren decir, a es que es así y así, y es ley (...) nos confundían, y aparte no veías un respeto entre ellos no, y aparte las corrientes y pues si aparte de que te confundían pues ya no sabías ni que era verdad ni que era mentira” (21\_M’24,8-9.Ps)*

*“(...) a mí me estresaba y me desesperaba mucho los primeros semestres es que entras sabiendo pues poco de psicología y entras y cada maestro según la corriente que tenga él te enseña a su manera y vas con otro y no es que no es así y vas con otro y no es que no es así, y ya no sabes ósea, ni la forma en la que tiene que ser, eso es algo que creo que si confunde muchísimo a los de primero segundo y tercer semestre”. (19\_H’24,8-9.Ps)*

*“hay muchos y ya nosotros sabemos porque los escogemos y a quien le sacamos la vuelta a quien no y a quien sí, y quienes se echan y a quienes les encanta echar a otros no, pero dices, pues es que son psicólogos no deberían ser así y no sé qué, pero (risa) también son personas y regido por nuestra culta pues ya somos así, pero, son muchas cosas que siento que ya deberían de cambiar, hay cosas que no se deberían de permitir tanto” (20\_M’25,8-9.Ps)*

Un patrón de significados considerado importante e interesante, es el desapego generacional que expresan los hombres de Ps, es decir, destacan que regularmente las amistades que se formaron en la licenciatura son con estudiantes de semestres mayores, de igual modo, destacan

cierta rivalidad en los compañeros de su generación, en donde se apreciaban como competencia no como compañeros, sin embargo, en cualquier caso, no hubo falta de respeto entre ellos.

*“La generación mía si fue muy marcada por estar muy dividida, pero respetuosamente, ósea hay mucho celo, no sé, está muy raro, no es como que nos llevemos todos, pero igual nunca ha habido falta de respeto, nunca ha habido broncas” (19\_H'23,7-8.Ps)*

*“En cuestión de los amigos como tenía pocos conocidos mayores de psicología, ellos en parte fueron como, se podrían llamar guías, me ayudaron y en ciertos aspectos fueron fundamentales para mi desarrollo” (23\_H'23,6-7.Ps)*

*“Con mis compañeros la verdad ha sido un poquito duro, porque siempre es como la competencia entre ellos, como un poquito de egoísmo no se” (24\_H'23,7-8.Ps)*

Sin embargo, pese a los aspectos mencionados anteriormente en la población de Ps, los estudiantes destacan la eficiencia de los servicios ofrecidos por la universidad, en donde primero se reconoce la biblioteca, sus instalaciones y la gran variedad de textos académicos que pueden encontrar todos los estudiantes pertenecientes a UNISON. Donde la expresan como eficiente ya que se cumple adecuadamente con su funcionalidad, y se puede disponer de ella en horarios accesibles para los estudiantes de distintos turnos académicos.

*“Pues en servicios, pues la biblioteca pues creo que nadie se puede quejar mucho de la biblioteca, es una biblioteca muy grande”. (19\_H'24,8-9.Ps)*

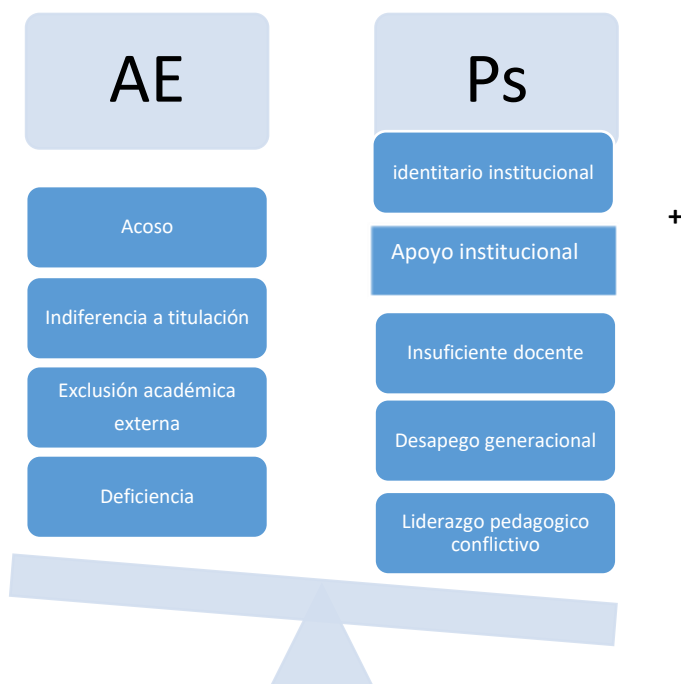
*“hay muchas bibliotecas y la mayoría de los libros que nos piden están en la biblioteca, o rara vez son los que tenemos que comprar pero pues no son muy costosos” (26\_M'24,8-9.Ps)*

Para el presente apartado se seleccionaron los patrones de significados más representativos, aquellos que están marcados en la experiencia de los estudiantes de ambas poblaciones, aquellos que transversalizan alguna característica específica de la población o alguna categoría.

Las gráficas fueron realizadas para dar un entendimiento general acerca de la apreciación de los jóvenes de ambas poblaciones y con ello poder dar una visión de cómo y con que se podría trabajar en cada una para poder satisfacer las necesidades, que, aunque son estudiantes, todos tienen apreciaciones distintas y las necesidades y exigencias de cada programa educativo no son las mismas.

Ahora bien, una vez realizados los patrones de significados de modo separado de las poblaciones, se hace una gráfica general con aquellos patrones de significados más recurrentes en ambas poblaciones para poder con ello tener una apreciación completa de los aspectos de mejora y algunas áreas de oportunidad.

Figura 12. Patrones de significados emergentes de las narrativas de los estudiantes de AE y Ps



Elaboración propia



En la figura 12, se muestran aquellos patrones de significados encontrados en las narrativas como se ha señalado con anterioridad, con el objetivo de que los patrones de significados queden con mayor claridad y facilidad visual.

Se acota a un sentido en común emergente de las narrativas en ambas poblaciones *la exclusión académica*, pese que en la población de Ps solo se tiene una recurrencia, solo un participante lo destaca, se hace énfasis a que el conjunto de participantes asentía con la cabeza indicando acuerdo con lo que el compañero decía, mientras que en la población de AE existe una multiplicidad de casos, es decir, varios participantes lo mencionan con mayor recurrencia. De igual modo es importante a considerar ya que es un sentido encontrado en común, es decir, los estudiantes de ambas poblaciones refieren que no se sienten tomados en cuenta para la realización de algunas actividades curriculares y que les repercute de manera negativa. Señalan que no se les considera al momento de poner horarios, algunas materias que debiesen tomar y a veces no pueden por la falta de espacios, promedio, entre otros. De igual modo, refieren que se les excluye en al momento de poner alguna inconformidad con algún docente, no se les toma en consideración, no proceden, aun que estos sean aspectos de suma importancia y que incluso podría recaer en lo legal, del mismo modo refieren a exclusión en cuanto a los docentes externos al área de humanidades y bellas artes, con algunos comentarios despectivos para con ellos.

Para concluir el apartado se destaca la importancia de tomar en cuenta la valoración de los alumnos, ya que son quienes reflejan la calidad educativa que se es brinda en alguna institución y que vemos no se hace de una manera coherente, dejando de lado su opinión, participación, sus propias expectativas y necesidades como estudiantes.

# **Capítulo V.**

## **Discusión de resultados**

## V. Discusión de resultados

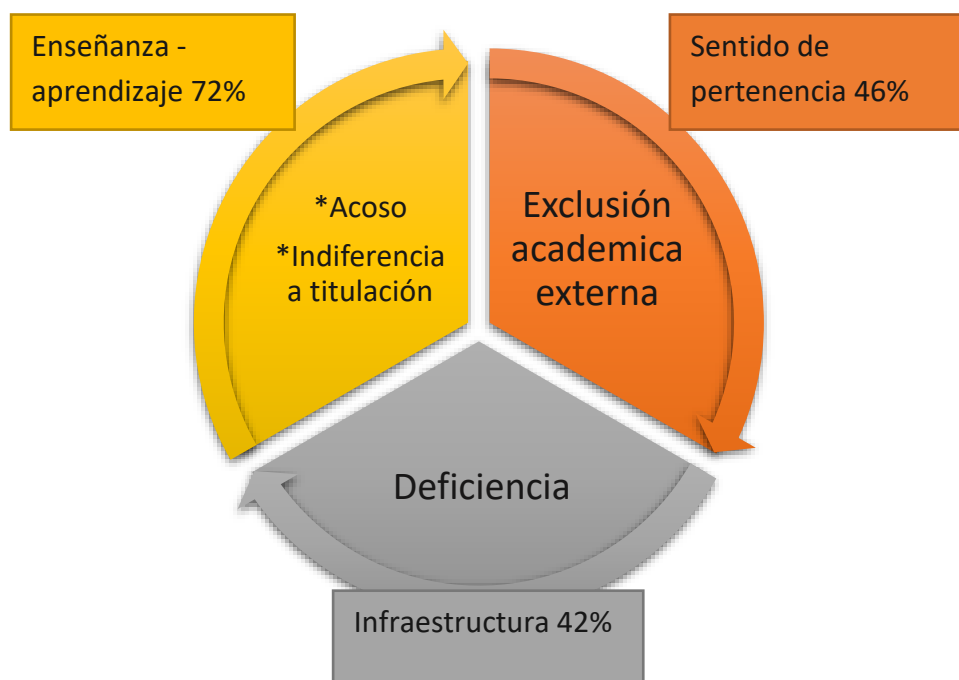
Una vez identificados los resultados de ambas técnicas, cuantitativas y cualitativas, se considera oportuno realizar la triangulación teórica metodológica, en donde se pretende conocer aquellos elementos que emergen en común según los enfoques teóricos conceptuales (véase figura 4) y aquellos en los que no es así, es decir, aquellos que son conceptos emergentes que no estaban contemplados en los distintos enfoques teóricos, para posteriormente dar una explicación a estos sucesos y lograr enriquecer y nutrir los aportes teóricos anteriormente citados y que por ende, podrán ser tomados en cuenta para futuras investigaciones. Del mismo modo se responderán a los objetivos de la presente investigación para identificar si realmente se cumplen o no y que aspectos son distintos a los planteados.

En este apartado se realizará una triangulación metodológica, en donde las técnicas utilizadas (cuantitativo y cualitativo) estudian un mismo tema, con el objetivo de obtener mayor comprensión de la problemática y sus vertientes, así como una aproximación a la posible solución de este.

Por lo que al hablar de satisfacción estudiantil se hace énfasis en el bienestar del estudiante en relación con sus estudios, e implica una actitud positiva hacia la universidad y la carrera. De igual modo en este constructo se toman varios elementos a considerar y que se evaluaron para conocer el nivel de satisfacción estudiantil (véase anexo 1) para con ello lograr identificar si se les brinda una educación de calidad en la institución adscrita y si no es así, conocer los elementos importantes que emergen desde la percepción estudiantil. Primeramente, se describen los resultados obtenidos desde ambas técnicas de la población de AE y con ello se teorizan los aspectos encontrados.

Por lo que en las siguientes páginas se procede a realizar una descripción desde la teoría sobre estos hallazgos y que en su mayoría no estuvieron contemplados dentro de las teorías utilizadas (véase figura 4), ya que solo se consideran aspectos positivos o ideales, sin embargo es importante conocer con mayor profundidad estos conceptos emergentes y que son catalogados como negativos para la satisfacción del estudiante, es decir, ocurre lo que no debería de ser, por lo que se retomaran para identificar elementos que están afectando al estudiante y por ende a la calidad educativa de la institución

Figura 13. Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos de la población de AE



Elaboración propia.

En la figura 13, son resultados obtenidos de los estudiantes de AE, los recuadros al exterior del círculo representan las categorías evaluadas y los porcentajes representados son los evaluados como “muy satisfecho” en la escala de medición utilizada titulada como, SAES

(Satisfacción de los Estudiantes), en donde se observa que los estudiantes puntuaron en su mayoría este valor de evaluación, el cual se representó con 5 en la escala. Considerando que la participación en la medición cuantitativa fue de un 90% de la población, los puntajes obtenidos son significativos por la representación de estos. Sin embargo, se aprecia una discordancia entre los triángulos pertenecientes al círculo, en donde cada triángulo representan sentidos encontrados en las narrativas de la misma población, los cuales al ser constantes y transversales en la población, se nombraron como “patrones de significados” ya que no existe distinción de género, edad y semestre, en el caso único de la exclusión fue encontrada en otras categorías como servicios de la institución, y en la seguridad emocional de los estudiantes como se puede apreciar en las narrativas anteriormente citadas (véase página 120).

Primeramente, al hablar de *sentido de pertenencia* se logra identificar puntos opuestos en ambas poblaciones, AE representa un 46%, sin embargo, emerge de las narrativas la exclusión académica de la que son participes, es decir, existe un alto puntaje, pero no se representa en las narrativas de los grupos focales.

Al hablar de sentido de pertenencia Gento (1996:86), hace énfasis en la implicación que este tiene de ser parte de un grupo social determinado, en este caso, educativo. La persona según la jerarquía realizada por Maslow (1987) y posteriormente rectificadas por Koltko (2006) sentirá la necesidad de ser aceptado como elemento integrante de tal colectivo, de recibir afecto de los miembros y de la comprensión del mismo referente a aquello que afecte como persona y miembro del grupo. En la población de AE se puede hacer notoria la falta de estos elementos citados, ya que los estudiantes refieren exclusión académica, es decir nos habla de una alerta de necesidad básica faltante en esta población y lo que podría traer repercusiones tales como, deserción, conflictos emocionales personales, por mencionar algunos.

La categoría de infraestructura está catalogada como básica dentro de la jerarquía de las necesidades, es decir, es primordial para el estudiante contar con recursos materiales facilitadores de su enseñanza y aprendizaje para la formación profesional. Gento (1996:87) acota que las condiciones de la institución deben ofrecer garantías suficientes para su seguridad y comodidad básica. Sin embargo, los estudiantes refieren en las narrativas un *sentido de deficiencia* en esta categoría, en donde Gento (1996:86) refiere que este sentir aparece solo cuando no se satisfacen adecuada y oportunamente las necesidades básicas. Es decir, los estudiantes de AE, refieren la falta de condiciones óptimas para su desarrollo, la falta de infraestructura adecuada a sus necesidades, y el cumplimiento de expectativas formadoras dentro de la institución.

Dentro de la categoría de infraestructura y la deficiencia de ello, se encuentra la gestión de recursos, considerado como predictor de la calidad según Gento (1996:141), ya que se hace referencia a la incidencia que el empleo de los materiales con los que cuenta la institución educativa tiene sobre la calidad total de la misa. Según el autor, la gestión ofrece la oportunidad para la realización de procesos educativos en mejores condiciones y garantizando con ello resultados de calidad.

Por lo que se acota a la falta de criterio por parte de los responsables educativos, en donde no conocen las necesidades de los estudiantes, olvidando las características que el propio plan de estudios plantea y que garantiza entre líneas el óptimo desarrollo estudiantil y futuro profesional de los estudiantes, olvidando que cada población es distinta y que, por lo tanto, cuentan con necesidades distintas. (Véase página 66)

Por último, se destaca la categoría de enseñanza – aprendizaje, puntaje obtenido desde el cuestionario, bastante elevado, es decir el 72% de los estudiantes se encuentran muy satisfechos

con la enseñanza que reciben, sin embargo, dentro de la exploración de las narrativas se encontraron varios sentidos el primero es el *acoso*, este es uno de los conceptos más importantes encontrado en las narrativas ya que fue un patrón de significados en la población femenina de AE, por lo que es oportuno conocer e identificar las repercusiones de esto.

Para conocer sobre este fenómeno, se procede a definir el concepto y sus características. Desde la perspectiva sociológica y siguiendo a Gaytán (2009:39), quien cita García (1998:159), se acota que son “conductas relacionadas con las aproximaciones sexuales indirectas, el soborno sexual, los acercamientos físicos y las observaciones sexuales, que hacen un ambiente hostil y no son recíprocas, conductas que son el producto de desigualdades en el poder y estatus, que tienen consecuencias negativas para quien las recibe”.

Los alumnos de AE destacan en las narrativas el constante contacto físico del que son víctimas, haciendo énfasis a que no logran distinguir entre la delgada línea del profesionalismo y lo personal. Lo que deja en claro que el contacto físico no es necesario en algunas áreas de la licenciatura, sin embargo, no cuentan con un respaldo formal escrito, código de ética o personal de apoyo en estas intervenciones, sobre todo teniendo en cuenta de la doble vulnerabilidad de la población femenina quienes son las que hacen alusión a la situación (mujeres estudiantes, sin un respaldo académico – profesional ante estas situaciones). Por lo que se hace énfasis el estudio de este fenómeno en investigaciones posteriores.

Siguiendo a Echeverría, Paredes, Kantún, Batún y Carrillo (2017:)Este tipo de conductas puede llegar a tener consecuencias importantes en las víctimas, como la confianza, disposición a la intimidad, secuelas en la salud mental a corto, mediano y largo plazo, lo que puede llegar a generar, depresión, ansiedad, estrés post traumático, abuso de sustancias químicas, tendencias suicidas y trastornos de la conducta alimentaria, por mencionar algunos ejemplos.

Bourdieu (1971), desde la teoría campo de poder, campo intelectual. Acota que (...) la universidad puede considerarse el lugar de una lucha en donde se determinan las condiciones de pertenencia y jerarquías legítimas (...). Se considera que la educación desde el capitalismo se ve influenciada por las clases sociales (clasista) lo que da paso a las relaciones desiguales en donde se nota claramente la influencia de poder y control.

En esta línea, se considera pertinente resaltar que, en ocasiones, es frecuente que el agresor justifique su conducta de hostigamiento o acoso, culpabilizando a la víctima, en ocasiones solo se ha definido como alguien que responde a las provocaciones ante alguien que las provoca, justificando al agresor. Sin embargo, en esta población que es doblemente vulnerable, tienen el derecho de que se respete su integridad física y psicológica y estar protegidos ante cualquier maltrato, especialmente en el contexto escolar. Por lo que más adelante se hablará de una propuesta de intervención para este tipo de situaciones.

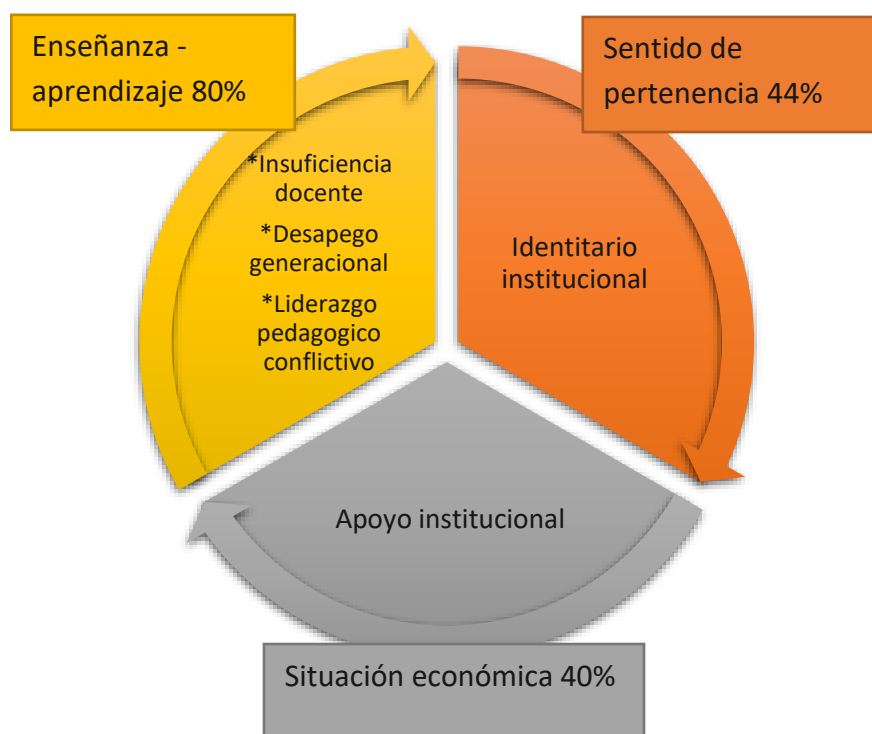
Por último, se encontró el sentido de la indiferencia a la titulación, es decir, en las narrativas, los estudiantes refieren que no es necesaria la obtención de este documento académico que respalda una formación profesional, y que en ocasiones al obtenerlo solo se está cumpliendo con un requisito social, o académico, pero no es una aspiración personal de interés. Dato que es peculiar ya que en la actualidad un título profesional te da más posibilidades de garantizar un trabajo estable, sin embargo, en esta población es más importante conocer, comprender y expresar las técnicas aprendidas dentro del contexto académico y poder llevarlo a la práctica, y en este mundo laboral no se exige el documento, sino lo que interesa es precisamente eso, es decir, es una profesión especializada en la técnica e interpretación.

Posteriormente, se realiza una figura descriptiva de la población de Ps, con el mismo objetivo de conocer aquellos elementos nuevos que emergen de las narrativas y propios



resultados empíricos y con ello conocer las similitudes y diferencias entre estos, para lograr nutrirlo con los elementos teóricos conceptuales previamente abordados o nuevos, según corresponda cada caso.

Figura 14. Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos de la población de Ps



Elaboración propia.

En la figura 14, se hace una descripción acerca de aquellos elementos cuantitativos (recuadros) que hacen alusión a los patrones de significados encontrados en las narrativas de los estudiantes de Ps, encontrando discordancia entre los puntajes obtenidos y lo que expresan los estudiantes, ya que son puntajes muy elevados y en las narrativas encontramos varios sentidos que no corresponden a un nivel de satisfacción óptimo como el resultado cuantitativo.

Primeramente, se destaca el *sentido de pertenencia* en la población de Ps, Gento (1996:86), destaca que es la necesidad de ser aceptado como elemento integrante de un colectivo, como se ha mencionado anteriormente. Así mismo se hace énfasis, de la necesidad de recibir afecto de los miembros del grupo.

En el resultado cuantitativo los estudiantes refieren un 44% del puntaje “muy satisfecho”, y se puede constatar con el patrón de significado de identitario institucional, ya que fue un sentido que transversalizó a la población en general, sin distinción alguna. Por lo que se acota que los estudiantes de Ps, si cumplen el criterio de sentido de pertenencia y lo reflejan en sus narrativas.

Gento (1996:89), destaca que la satisfacción por la pertenencia ponderará la medida en que el alumno cuente con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado, ya sea el centro educativo en conjunto o el grupo de compañeros. Es decir, en la población de Ps, se hace énfasis en que los alumnos se consideran parte de la UNISON, lo que favorece a la motivación<sup>1</sup> del alumno, a la difusión de información acerca de la institución y los servicios que se ofrece, lo que se indica elevaría los índices de inserción a la institución por las nuevas generaciones.

Otro elemento importante es la *consideración a su situación económica*, es decir como el alumno ve cubierta sus necesidades económicas dentro de la institución educativa y si existen factores que influyan en ello o bien si se cumplen sus expectativas. En la figura 14, se observa un 40% de los estudiantes que participaron se encuentran “muy satisfechos” con los apoyos que brinda la institución referente a los bajos costos, becas que ofrece en sus distintas modalidades,

---

<sup>1</sup> Gento (1996:174), lo define como la relación a las estrategias o mecanismos que se ponen en acción para promover la actuación de los sujetos a quienes afecta en una dirección determinada. Valle, Núñez, Rodríguez y González (2002), hacen diferencia a tres elementos fundamentales, el componente afectivo, el componente de valor y el componente de expectativa.

y se logra constatar al identificar el patrón de significado de apoyo institucional, este elemento es narrado por varios estudiantes sin importar alguna diferencia de género, nivel de semestre o edad, lo que es un sentido que transversalizó a la población en general.

Esta es una categoría perteneciente en la jerarquía de Maslow (1984), Koltko (2006) dentro de las necesidades de seguridad, es decir, se trata del cumplimiento y cobertura de sus necesidades vitales más elementales y es un elemento importante para la población joven adulto la estabilidad económica (Gento, 1996:85). En esta misma línea y siguiendo al autor, hace énfasis en que una vez cubierta esta necesidad, puede aparecer entonces el sentido de pertenencia, tal y como se ha visto anteriormente. Acotando que el estudiante al sentir cubiertas estas necesidades básicas y saber que cuenta con el apoyo institucional de manera financiera los hace sentir miembro de la institución, con beneficios y obligaciones que conlleva eso. Bourdieu (1971) refiere el capital económico, como aquellos recursos monetarios y materiales que los estudiantes pueden emplear en el campo escolar. Es decir, se incluyen recursos personales, familiares e institucionales.

Por último, otra gran categoría importante de mencionar según los resultados y narrativas obtenidas es la de *enseñanza – aprendizaje*, en donde los alumnos reflejan un 80% de “muy satisfechos”, dentro de esta categoría se evaluaron aspectos como el plan de estudio de la carrera, los contenidos de las asignaturas impartidas, las evaluaciones, la práctica del profesor al impartir cada asignatura, la practica como estudiantes y futuros profesionistas, la inserción laboral, por mencionar algunos. Obteniendo puntuación bastante elevada en esta población. Lo que nos indica que la institución realmente cumple con sus funciones académicas y servicios ofrecidos según el plan de estudios.

Sin embargo, en el análisis de los datos cualitativos, las narrativas expresan elementos totalmente opuestos a los puntuados en el cuestionario. Destacan la insuficiencia del personal docente, es decir, los alumnos refieren que los profesores en la escuela de psicología no son suficientes, y que no cuentan con profesores capacitados en las diversas materias que se ofrecen, lo que repercute de manera personal para el estudiante, desde la motivación, hasta en sus notas académicas.

De acuerdo con el autor Gento (1996:96) el profesorado es un elemento medular, constituyen un elemento que deben centrarse, sin embargo, acota que, debido a la complejidad del centro educativo, la institución se obliga a contratar otros profesores para realizar diversas actividades. En efecto, podría ser una justificación importante a la falta de docente capacitado, sin embargo, no se debe dejar de lado la preparación que estos deben tener para el aula ya que directamente estarán trabajando con el principal indicador de calidad que son los estudiantes.

En esta misma línea y siguiendo al autor, se destaca que puesto que la institución en su conjunto tendrá su específica trayectoria metodológica, los grupos dentro del centro, en este caso los docentes, también la tendrán, resulta interesante que el alumno evalúe con base a su experiencia, diversos aspectos que le competen como integrante de la institución en general, como de un grupo de clase.

Otro patrón de significados encontrado en esta categoría se refiere al *desapego generacional*, este sentido fue encontrado particularmente en los hombres de esta población de Ps, como se puede notar en las narrativas anteriores, refieren una falta de apoyo en sus compañeros de la generación, sin embargo y pese que no parece ser problemática para ellos, comentan el gran apoyo y motivación que compañeros psicólogos les brindan pese que son pertenecientes de otras generaciones más avanzadas, incluso algunos que ya están laborando.

Retomando la definición de Gento (1996:89), se destaca que la satisfacción por la pertenencia ponderará la medida en que el alumno cuente con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado, ya sea el centro educativo en conjunto o el grupo de compañeros.

Por último, un patrón de significados importante que transversaliza a la población de estudiantes de Ps, es el de liderazgo pedagógico conflictivo. Primeramente, se hace una breve definición del concepto, Gento (1996:182) destaca que es un predictor de la calidad en una institución educativa, aunque puede ser medida de diversas maneras y a distintas personas líderes, se enfoca al profesor como líder educativo dentro del aula. Este constituye un factor impulsor del rendimiento general de los alumnos.

El concepto de líder es definido como la persona que guía o ayuda a ir, o aquel individuo que es seguido por otros Hawkins, J. M. citado en (Gento 1996:182). Es decir, líder es aquella representación personal de la actuación ideal, es un modelo que seguir, es un motivador y tiene influencia en las decisiones y motivaciones de sus seguidores, en este caso los alumnos.

Por lo que se destaca la adecuada actuación de estos líderes en el campo educativo y sus efectos en los estudiantes, sin embargo, se encuentran en las narrativas el sentido contrario que es el conflicto, y entendido entre profesores no con alumnos. Es decir, los alumnos refieren que no hay acuerdos, convivencia sana y falta de ética personal y profesional entre los mismos docentes, en sus figuras de autoridad y modelos de actuación.

Se acota que, aunque no se puede limitar a caracterizar al líder pedagógico como por sus atributos personales ni a determinadas acciones, es importante resaltar que este debe cumplir con ciertos rasgos personales como, la autenticidad, simpatía, el poder de convicción y

estimulación. Algunos valores como, la integridad, madurez, cooperación solidaria, generosidad. Permitiendo con estas características, dirigir eficazmente, la constante planificación, motivar a los colaboradores, formar y entrenar (Gento, 1996:186). Sin embargo, los estudiantes de Ps, hacen notar la falta de valores y cumplimiento de algunas actividades entre los docentes.

Atribuyendo este elemento a diversos factores como, las corrientes o vertientes psicológicas por las que han sido formados, la edad, el tiempo de labores, rasgos personales como envidias, recelo, entre otros. Sin embargo, se debe aclarar que no es una convivencia sana que entre docentes se presenten situaciones de esta magnitud, dejando a los estudiantes en desventaja en algunas decisiones escolares por las represalias o consecuencias que pudieran tener.

Gento (1996:188) destaca que algunos factores que pueden ser causas de lo anteriormente citado, es el peso del pasado, el egoísmo, la deslealtad, la deficiente planificación, la búsqueda persistente de atajos, la desatención a los detalles, el autoritarismo, tendencia a culpar a los demás, el miedo a la competencia de los subordinados, y a la ausencia de moderación.

Por lo que es importante que el clima laboral entre docentes sea sano y respetuoso, ya que ayudará a estudiantes, docentes, personal en general y a la propia institución con un mayor rendimiento del alumnado, de los docentes y de la propia calidad de estos trabajos y por ende de la propia institución educativa.

Posteriormente, se contrastan los resultados obtenidos con las preguntas de investigación planteadas previamente de la presente investigación con el fin de conocer y comprender como repercute en la problemática de estudio, dando cumplimiento o rechazo a las hipótesis y sus respectivas justificaciones.

Pregunta general de investigación:

- ¿Cuál es la percepción que tienen los estudiantes de las licenciaturas de Psicología (PS) y Artes Escénicas (AE) de la calidad educativa que reciben por la Universidad de Sonora, en términos de satisfacción en cuanto a distintos servicios que se les brinda, así como de los actores involucrados en la institución educativa?
- Hipótesis general: La satisfacción que presentan los estudiantes de PS y AE, campus centro, en cuanto a servicios educativos y personal involucrado en la institución es un factor importante para determinar la calidad de la Universidad de Sonora.

Se cumple la hipótesis general, ya que como se ha podido constatar en las páginas anteriores, ambas poblaciones tienen percepciones muy distintas en cuanto a los servicios institucionales y del personal, específicamente los docentes. Para artes escénicas la calidad educativa está ligada a la trayectoria y experiencia de los docentes, así como del reconocimiento profesional de los mismos. Sin embargo, existen factores importantes como ya se ha mencionado que no os hacen sentir parte de la institución en general y sobre todo existen elementos interpersonales que no favorecen al desenvolvimiento del estudiante de manera óptima y que afecta de manera directa en sus emociones, autoestima y motivación.

Mientras que para los jóvenes de Ps tienen más institucionalizado el sentido de pertenecer a la institución, la calidad está basada en el reconocimiento y prestigio institucional. Sin embargo, existen factores importantes que no se debe dejar de lado y que refieren es elemento que afecta en ellos de manera personal, académica y en el clima educativo dentro del aula.

Preguntas específicas:

- ¿Cuál es el nivel que se tiene referente a la satisfacción de los estudiantes de PS y AE de la Universidad de Sonora?
- Hipótesis específica: Los servicios educativos que brinda la Universidad de Sonora son evaluados según la satisfacción de los estudiantes de PS y AE, lo que muestra diferencias significativas en cada licenciatura teniendo como resultado un grupo de estudiantes más satisfechos que el otro (mayor nivel de satisfacción).

Se cumple la primera hipótesis específica ya que según las escalas cuantitativas la población de Ps se encuentra “muy satisfecho” según sus respuestas en los distintos servicios ofrecidos por la institución, sin embargo, se acota a las distintas variaciones que en las narrativas salieron como elementos contradictorios a los resultados.

- ¿Existen diferencias significativas entre la satisfacción de estudiantes de AE y aquellos de PS?, si es así, ¿cuáles son o en qué consisten?
- Hipótesis específica: Los estudiantes de PS y AE de la Universidad de Sonora, al tener distintas características para su formación profesional, evalúan de manera distinta los servicios ofrecidos por la institución.

Se cumple la segunda hipótesis específica, ya que existen diferencias importantes en ambas poblaciones desde ambas técnicas de medición como se ha mostrado en las gráficas y en las narrativas. Por lo que se hace énfasis en que la población de AE, refiere menor seguridad institucional en cuanto a recursos materiales, condiciones de infraestructura y por supuesto emocional (exclusión académica, acoso sexual en el contexto escolar). Mientras que la



población de Ps, refiere mayor sentido de seguridad en sus distintos contextos, pero no en la enseñanza aprendizaje que reciben, es decir, un factor importante para ellos es la falta de docentes, pero también y en un sentido más en común, la interacción entre los líderes pedagógicos, quienes como figura a seguir deben actuar de manera más ética y con valores y los estudiantes refieren lo contrario, haciendo énfasis en la falta de ética personal entre docentes.

- ¿Cuáles son los aspectos que influyen en la satisfacción y repercuten en la calidad educativa de la Universidad de Sonora desde la perspectiva estudiantil de PS y AE?
- Existen aspectos propios de los servicios educativos y del personal involucrado (profesores, administradores, compañeros, etc.) que, desde la satisfacción de los estudiantes de PS y AE de la Universidad de Sonora, repercute directamente en la percepción que se tiene de la calidad de dicha institución.

Se cumple la tercera hipótesis específica, ya que la calidad es evaluada por factores externos al estudiante y por otros indicadores que no están al alcance de esta población. Sin embargo, como ya se ha mencionado anteriormente, los aspectos que la institución no considera al momento de hacer medición de calidad son los más importantes para los estudiantes. Es decir, los elementos personales, emocionales y que no se les considera en ningún aspecto y que en su mayoría son consecuencias del propio personal académico de la institución de estudio. Evaluando con ello la calidad educativa con aspectos erróneos o meramente materiales, sin considerar las necesidades y expectativas motivacionales de cada población estudiantil de manera distinta, ya que todos los estudiantes pertenecientes a distintos programas educativos tienen necesidades y expectativas distintas entre ellos mismos.

Por lo que se hace especial énfasis en las poblaciones de PS y AE, quienes por sus características personales de formación necesariamente deben tener condiciones de estudio distintas y que vemos en los resultados que no es así. Por lo que se considera importante hacer hincapié en que los responsables institucionales deben considerar las características de cada población al momento de comenzar a realizar ciertas estructuras y gestión de materiales para conocer si realmente para los jóvenes estudiantes es o no necesario e importante y que aspectos deben solucionar de manera inmediata para un desarrollo escolar óptimo.

Para concluir el apartado de discusión de resultados, se hace especial énfasis en la consideración a las características personales de los integrantes de una institución educativa, en este caso se retoma a la población de los estudiantes de solamente dos programas educativos por cuestiones de tiempo y practicidad, sin embargo, es importante conocer de los estudiantes en general y también de los docentes ya que son quienes de alguna u otras manera son responsables de las acciones llevadas a cabo para la formación de los futuros profesionistas y que por ende, sus condiciones de trabajo deben ser optimas y sin dejar de lado sus necesidades personales.

# **Capítulo VI.**

## **Conclusiones**

## **VI. Conclusiones**

A lo largo de esta investigación se ha expresado la importancia de los estudios referentes a la Satisfacción Estudiantil y su relación con la Calidad Educativa de las IES, como un acercamiento más complejo al entendimiento del comportamiento y situación de los estudiantes referente a los distintos servicios educativos ofrecidos y sus interacciones dentro y fuera de la universidad, es decir, nos sirve para conocer más de cerca la realidad en la que se encuentran los estudiantes.

Cada universidad cuenta con distintos modos de evaluación y una de las más significativas son las calificaciones como medida de los resultados de enseñanza, sin embargo, hay que tomar en cuenta que son producto de condicionantes tanto de tipo personal del estudiante, como didácticas del docente, contextuales e institucionales, y que todos estos factores medían el resultado académico final (Garbanzo, Guiselle, 2007:46).

Sin embargo, los resultados del sistema universitario se miden principalmente por el éxito académico alcanzado en sus alumnos, la idoneidad de sus graduados, sus tiempos de duración, su inserción laboral entre otros rubros. Esto no quiere decir que no haya otros indicadores valiosos a estudiar y que como se ha visto a lo largo del presente estudio, son factores personales, familiares, sociales y del propio contexto escolar (interacciones) que influyen de manera directa e indirectamente en el rendimiento del alumno y su satisfacción. (Palma, 2008)

Una manera de conocer estos elementos es estudiando la satisfacción estudiantil, como se ha mencionado esta categoría tiene a su vez diversas subcategorías que permiten medir las necesidades, expectativas y la propia realidad en la que está inmerso el estudiante en los contextos donde interactúa y que a su vez influye en el contexto escolar.

La discusión sobre la calidad de la educación superior es ampliamente controversial por su misma naturaleza conceptual, no hay un criterio consensuado; en ella intervienen múltiples

factores de distinta complejidad, y el rendimiento académico de sus estudiantes es solo una dimensión de su análisis y quizás la más importante, pues el fin último de las universidades públicas es aportar con la formación profesional idónea lo que la sociedad ha invertido en ellas, y así buscar las transformaciones que la sociedad requiere. Sin embargo, intervienen grandes componentes que no pertenecen propiamente a la institución pero que está sujeta a llevar a cabo como lo son las políticas públicas educativas.

En este mismo sentido, el profesor se encuentra inmerso en cantidades y diversas formas de evaluación, que debe cumplir en ciertos periodos de tiempo, lo que no permite una evaluación más personalizada al estudiante y a las características propias de la institución, se hace énfasis a estos elementos como parte de indicadores de calidad.

Así mismo, el profesor juega un papel importante dentro y fuera del aula, ya que es considerado como figura de liderazgo, es decir, como aquella persona cuyas conductas y saberes son los ideales para el joven estudiante. Por lo que se requiere de entornos agradables para el profesor, conocer sus necesidades y expectativas, como motivarlo e incentivarlo a realizar sus labores de la mejor manera posible y con convicción de lo correcto.

Por lo que, al medir la calidad educativa de una institución, se deben de tomar en cuenta estos dos actores importantes y claves ya que son quienes representan a la institución de manera general con sus conductas, productos de difusión y notas académicas, tomadas como punto de valoración por distintas organizaciones gubernamentales.

La búsqueda de la calidad educativa en el sector universitario se ha asumido, como un bien deseado por distintos sectores de la sociedad, por el que luchan las universidades desde diferentes ámbitos, obviamente con mayores cuestionamientos en el sector público por la inversión estatal que hay de por medio, tomando en cuenta que, en el actual marco social, caracterizado por un mundo globalizado, estos recursos son cada día más limitados. Esta

búsqueda implica una revisión integral de la universidad y los estudios en torno al rendimiento académico de sus alumnos, que en diversas ocasiones es más importante de lo que realmente se le atribuye.

No se puede hablar de calidad de la educación superior sin conocer a fondo indicadores asociados, entre ellos la satisfacción estudiantil. Es decir, no se puede hablar de calidad educativa cuando no tenemos estudiantes satisfechos con las áreas básicas de estudio, con sus instalaciones, los servicios ofrecidos, la seguridad de la institución, que se les considere su situación económica, la seguridad emocional del estudiante por el trato que se les brinda en el contexto escolar, principalmente de los docentes ya que son los líderes educativos y la principal figura de motivación del alumno, la enseñanza – aprendizaje, el sentirse como parte de la institución también es un elemento importante y que se destaca como elemento motivacional del estudiante, el reconocer los éxitos personales tanto por los académicos responsables como de la familia y amistades, sus logros personales y la autorrealización. Es decir, que desde su perspectiva realmente este haciendo lo que quiere, que le satisface y que se siente complementado con ello. Son elementos que la institución no contempla dentro de sus programas de evaluación para determinar la calidad, sin embargo, se ha dejado en claro la importancia de ello y atender aquellos elementos en los que se está fallando y sobre todo en los focos rojos de intervención que se deben resolver.

## **Propuestas innovadoras de mejora**

### **Propuesta para el liderazgo efectivo como contribución al clima organizacional para el programa educativo de Psicología**

El liderazgo directivo se ha ido haciendo cada vez más complejo, ya que se le atribuyen mayores responsabilidades y debe dar cuenta de los resultados obtenidos en el centro. Las presiones externas más importantes provienen de la responsabilidad para mejorar la calidad del sistema educativo y se plasman en los consejos escolares locales. Por lo que está claro que cada vez más se concibe la educación como un fenómeno de alta complejidad que no puede ser abordado satisfactoriamente sino es mediante una visión compartida que aproveche lo mejor de todos los agentes que participan. (Begoña, Fernández, Martínez y Roca, 2013).

Robinson (2010, citado en Begoña, Fernández, Martínez y Roca, 2013). Establece conjuntos básicos de competencias requeridas para un liderazgo pedagógico efectivo:

- 1) Por lo que es indispensable tener un amplio conocimiento pedagógico sobre el proceso de enseñanza aprendizaje. Este conocimiento necesario para el ejercicio del liderazgo pedagógico vincula el conocimiento curricular y pedagógico con las dimensiones administrativas y de gestión.
- 2) Establecer programas de actuación para poder saber resolver los problemas que se presentan en el centro en función de su conocimiento pedagógico y de liderazgo.
- 3) Fomentar la confianza relacional con el personal, las familias y el alumnado. El liderazgo, como proceso social, es un fenómeno relacional en sí mismo, basado en la confianza, a diferencia de otras actuaciones de autoridad, poder o manipulación.

- 4) Establecer estrategias para el mejor funcionamiento de acciones directivas y de liderazgo en el centro, ya que produce mejor sus efectos cuando existe en el centro un clima de confianza activa en el que los diferentes miembros de este sienten que forman parte de una comunidad. En especial nos referimos al profesorado y personal que trabaja en él.
- 5) Hacer conciencia y uso correcto del código ético del psicólogo, con cualquier persona con el que se interactúe, fomentando el clima laboral óptimo para los propios docentes y alumnos que son quienes reciben el trato directo en el contexto escolar.



## **Propuesta para la prevención, detección y actuación de hostigamiento o acoso sexual, por estudio de caso en escuela de Artes Escénicas**

En el contexto escolar, la ocurrencia del acoso y el hostigamiento sexual obliga a tomar medidas para su detección y atención, por lo que varios actores proponen procesos educativos, practicas preventivas y una legislación en contra del abuso y el hostigamiento sexual en la comunidad universitaria.

Para enfrentar la violencia de género en ese ámbito se requiere transversalizar la perspectiva del género. Se considera como primer paso:

- 1) Diagnóstico institucional, como un primer paso hacia la inclusión del género en la cultura organizacional y la base de partida de intervenciones efectivas. la Universidad de Sonora como se ha constatado, no está exenta de este problema, por lo que se requiere de inicio conocer la situación de hostigamiento y acoso sexual en el ambiente escolar y que su erradicación recaerá fundamentalmente en la responsabilidad y compromiso institucional.
- 2) Generar estrategias preventivas de este fenómeno, promoviendo el pensamiento crítico y el cuestionamiento de la construcción social de género a través de programas curriculares. (programas de sensibilización, y capacitación de toda la comunidad educativa respecto a la igualdad de género).
- 3) Es indispensable que, en las IES, exista apoyo legal y psicológico a las cuales pueda acudir cualquier víctima de acoso, de tal manera que se asegure el respeto a su dignidad y derechos fundamentales.

- 4) En los espacios académicos, las formas de poder que adopta el patriarcado son, en su mayoría, ejercidas a través de la violencia simbólica y otros tipos de violencia que de acuerdo con Vélez y Soraya (2013), se oculta de maneras inofensivas y como espacios de igualdad entre mujeres y hombres. Por lo que se requiere fundamentalmente de lineamientos de ética entre profesorado y alumno. En donde se les garantice el respeto a sus derechos fundamentales, se quede estipulado y aclarado aquellas asignaturas que requieran de algún acercamiento o contacto físico, quedando siempre en claro la conformidad del estudiante. Garantizando el común acuerdo entre momentos que así lo requieran, y que el estudiante y profesor tomen en cuenta los momentos en lo que no es necesario el contacto físico.
- 5) Gestionar políticas institucionales promoviendo las acciones de libre violencia y prevención de problemas. Así la asignación del personal requerido para ello, el presupuesto y el espacio físico necesarios, proyectos y programas que tengan la misma finalidad deben ser considerados mediante acciones estratégicas a corto, mediano y largo plazo.

## **Propuesta global para la satisfacción de actores dentro de la Universidad de Sonora**

La calidad educativa guarda especial vínculo con la satisfacción estudiantil, ya que depende de la valoración que los estudiantes emitan respecto a las dimensiones que conforman el ámbito educativo en el que se desenvuelven, o bien, a los servicios que la misma universidad les brinda. Por consecuencia, la institución asume un compromiso para mejorar el entorno educativo de los estudiantes, y garantizar su calidad por medio de acciones acertadas, con sustento en los indicadores de valoración estudiantil previamente establecidos.

Con lo establecido a lo largo del estudio y tomando como referencia el estudio de las percepciones estudiantiles se realizan una serie de elementos a considerar como forma diagnóstica y formativa.

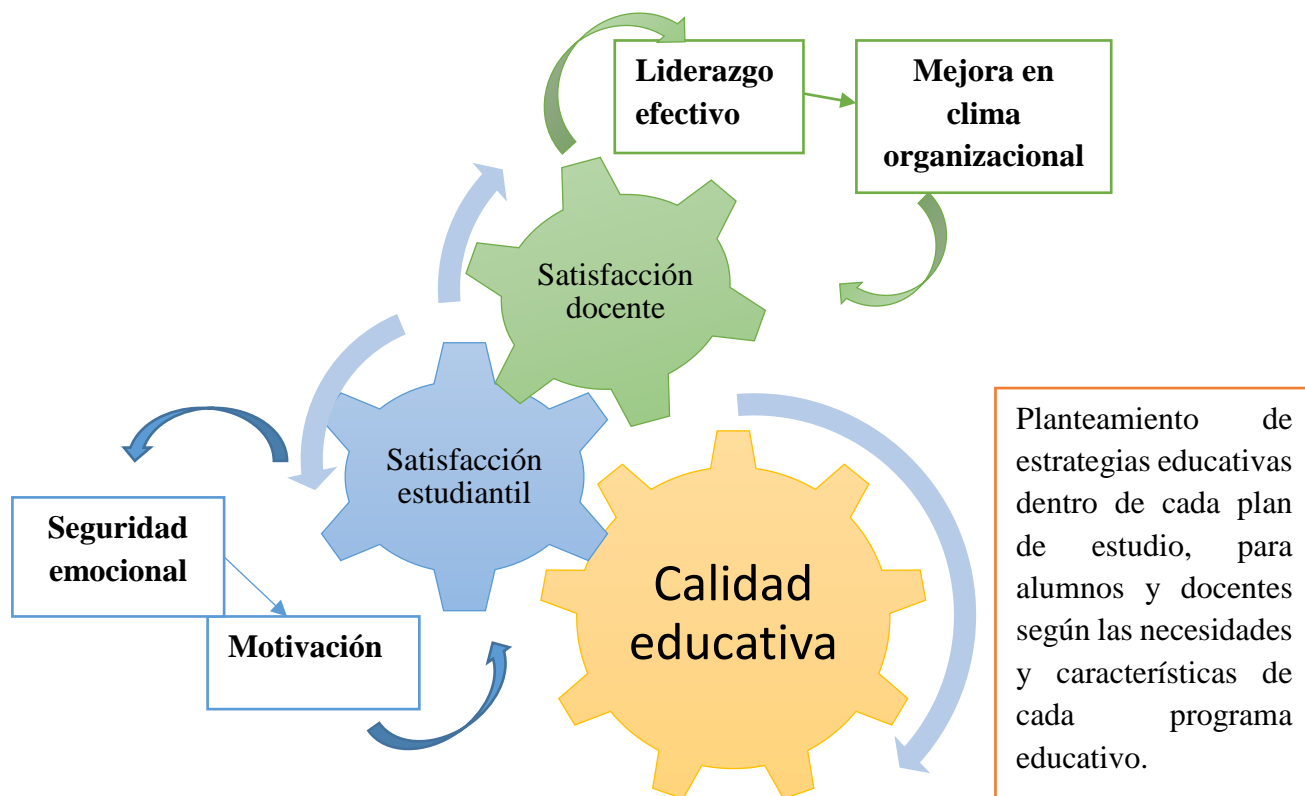
Partiendo primeramente de la importancia de:

- 1) Generar las herramientas necesarias para que las autoridades docentes (profesores, directores, decanos y demás) puedan actualizarse y elaborar políticas y estrategias de seguimiento, control y mejoras que se adecuen a los modelos de gestión de calidad necesarios para la educación de hoy.
- 2) Conocer las bases necesarias para orientar las investigaciones de calidad educativa, hacia los necesarios estudios de satisfacción estudiantil que, según muchos autores, es una pieza clave y un indicador confiable, que además es generado por uno de los actores principales de la educación: los estudiantes.
- 3) Estudiar la satisfacción del personal docente, ya que siguiendo a Gento (1996) destaca que, al tener profesores satisfechos, contribuirán a contar dentro de la institución

educativa con alumnos satisfechos y motivados en el trayecto de su formación profesional.

- 4) La institución deberá establecer criterios dependiendo de las necesidades y expectativas de cada programa educativo, así como del profesorado y las estrategias tomadas y gestiones, deben ser con base a la medición de satisfacción según al actor corresponda.
- 5) Fomentar las investigaciones futuras a los aspectos considerados más importantes dentro de la institución, así como de los actores involucrados importantes. Para con ello lograr un entendimiento más amplio y completo de la situación dentro de la Universidad de Sonora.

Figura 15. Modelo estratégico de propuestas en pro de la calidad educativa de la UNISON



Elaboración propia

La figura 15, nos muestra que, para alcanzar la calidad educativa total, es necesario satisfacer las necesidades estudiantiles y del propio profesorado, ya que según la literatura que se ha revisado en el presente estudio, se acota a que, si se cuenta con docentes satisfechos con sus necesidades, se tendrá por ende estudiantes satisfechos y motivados en continuación de estudios universitarios.

Por lo que se hace especial énfasis en realizar diagnósticos oportunos sobre las demandas estudiantiles y del docente, satisfacerlas en la medida de lo posible y como ello favorecerá a la calidad de la institución.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aguerrondo, I. (1994). El compromiso con la calidad de la educación. ¿Desde dónde mejorarla?

POGRÉ, P. (comp.) La trama de la escuela media. Buenos Aires: Paidós.

Álvarez, B. J., Chaparro, S. E.M. y Reyes, P. D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*. 13 (2). Pp. 5-26.

Álvarez, S. A., (1998)- *El constructivismo estructuralista: la teoría de las clases sociales de Pierre Bourdieu*, *REIS*, Número 75.

Andreu, L. Aldás, J. y Cervera, A. (2007). Análisis de la calidad del servicio docente en postgrados internacionales: una propuesta de medición integral. En Castro y Guillén (2010). VII foro Sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior: libro de capítulos. Ed. Asociación Española de Psicología Conductual (AEPC), ISBN: 978-84-693-5316-5. Pp. 690-693

Arias, V., M., M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5331864.pdf>

Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. San Diego: Academic Press, 1998).

Bethencourt, B. B. Cabrera, P. L. Hernández, C. J. A. Álvarez, P. P. y González, A. M. (2008). Variables psicológicas y educativas en el abandono universitario. *Revista electrónica de investigación psicoeducativa*. 6 (16). 603-622.

- Begoña, G., Fernández, S. C., Martínez, M. y Roca, E. (2013). El liderazgo educativo en el contexto del centro escolar. XXXII Seminario interuniversitario de teoría de la educación liderazgo y educación. Recuperado de: [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/Documentos\\_cursos/Lic%20Pedagogia%20Infantil/Octavo%20semestre/Gestion\\_educativa\\_II/LIDERAZGO\\_Y\\_EDUCACION\\_Ponencia\\_3.pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/Documentos_cursos/Lic%20Pedagogia%20Infantil/Octavo%20semestre/Gestion_educativa_II/LIDERAZGO_Y_EDUCACION_Ponencia_3.pdf)
- Bourdieu, P. (2002). *Campo de poder, campo intelectual*. Ed. Montessor.
- Bullón, V.S.R. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. Tesis licenciatura en psicología. Lima Perú
- Cáceres, L. T. y Salas, P. M. (2010). Satisfacción de los alumnos en la implementación en cursos de formación continua en línea. En Castro y Guillén (2010). VII foro Sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior: libro de capítulos. Ed. Asociación Española de Psicología Conductual (AEPC), ISBN: 978-84-693-5316-5. Pp. 186-190.
- Cadena-Badilla, M; Mejías Acosta, A; Vega-Robles, A; Vásquez Quiroga, J; (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18( ) 9-18. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>.
- Candelas, C; Gurruchaga, M; Mejías, A; y Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*. 5(9). 261-274.
- Canós, Santandreu y Ramón (2009). La utilización de la plataforma de la universidad politécnica de valencia como herramienta para la docencia presencial. En Castro y Guillén (2010). VII foro Sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior:

- libro de capítulos. Ed. Asociación Española de Psicología Conductual (AEPC), ISBN: 978-84-693-5316-5. Pp. 29-33.
- Castillo, O. E. (2011). Competencias metodológicas desde la perspectiva cualitativa para la generación de conocimiento en comunicación y educación. *En estudio de la comunicación estrategias metodológicas y competencias profesionales en comunicación.*
- Castillo, R. J. R (2012). *Sociología de la educación*. México: Red Tercer Milenio S. C.
- Chumba, S. R. H. (2009). El aprendizaje cooperativo y la deserción escolar en licenciatura en contaduría y administración del centro de estudios superiores CTM. (Tesis de Maestría en Innovación Educativa). UADY. Facultad de educación: Yucatán.
- Cronin, J.J. y Taylor, S. A. (1994). “servperf versus servQual: reconciling performancebased and perceptions minus expectations measurement of service quality”, in: *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Díaz, P. C. (2008). Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena. *Estudios pedagógicos XXXIV*. No. 2. Pp. 65-86
- Díaz de Cossio, R. (1998). Los desafíos de la educación superior mexicana. Recuperado de [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista106\\_S1A1ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista106_S1A1ES.pdf)
- Díaz, M. (1995). Larrosa, J. (Ed.) (1995) Escuela, Poder y Subjetivación. Madrid: La Piqueta
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y Satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior. ANUIES*. (45) 178. 79-95.
- Duque O., Edison J. y Chaparro P., César R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10 (16), 159-192 ISSN 1900-0642.



- Echeverría, E. R., Paredes, G. L., Kantún, Ch. M. D., Batún, C. J. L., Carrillo, T. C. D., (2017). Acoso y Hostigamiento sexual en estudiantes universitarios: un acercamiento cuantitativo. *Enseñanza e investigación psicológica*. 22 (1). ISSN 0185-1594
- Elliot, K. y Shin, D. (2002). Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Policy and management*, 24 (2).
- Escudero, E. T. (1999). Los estudiantes como evaluadores de la docencia y de los profesores: nuestra experiencia. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*. No. 34. 69-86.
- Fernández, J. (1999). Evaluación de la Docencia y Aprendizaje Profesional: Análisis de una experiencia universitaria. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 34. 87-98.
- Fernández, V., C., (2003). *Psicologías sociales en el umbral del siglo XXI*. Madrid: Fundamentos. ISBN: 84-245-0972-2.
- García, M. R., Gil, H. S. y Alonso, M. P. (2010). La formación específica del docente investigador en su doctorado. Singularidad y trascendencia de la tesis doctoral. En Castro y Guillén (2010). VII foro Sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior: libro de capítulos. Ed. Asociación Española de Psicología Conductual (AEPC), ISBN: 978-84-693-5316-5. Pp. 320-324
- Garbanzo, V. y Guiselle. M., (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Red de Revista Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. REDALYC, 31 (1), pp. 43-63.
- Gastélum, V. J. M., López, M. K.M. y Burgos, F. B (2013). Estudio de deserción de la Universidad de Sonora. Colección documentos de investigación. Pp. 1-99

- Gaytán, P. (2009). El acoso sexual en lugares públicos: un estudio desde la Grounded Theory. El cotidiano. *Red de Revista Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. REDALYC*. 143 (22). ISSN 0186-1840
- Gento, P. S. (1996). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla.
- (2001). La Institución Educativa. I. Identificadores de Calidad. Buenos Aires: Docencia.
- (2002). *Instituciones Educativas para la Calidad Total*. Madrid: La Muralla. 3ª edición.
- Gento, P., S. y Huber G. (2012). *La investigación en el tratamiento educativo de la diversidad*. Madrid: Aranzadi.
- Gento, P. S. y Montes, C. M. (2010). “Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo”. (Ponencia presentada al VII Congreso Internacional, La Universidad por un Mundo Mejor“, La Habana, Cuba).
- Gento, P. S. y Vivas, G. M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica* 2 (12) pp. 16-27.
- Giddens, A. y Turner, J. (1990). La teoría social, hoy. México, D. F. pp. 23-72.
- González-Peiteado M., Pino-Juste, M. y Penado, A. M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (RIED)*. 20 (1). (versión preprint).
- Haro, Córdova y Chong (2016). Modelos de satisfacción. 2 (6) pp. 55-62. Recuperado de <http://publicaciones.usm.edu.ec/index.php/GS/article/view/59/92>
- Hernández, S., R; Fernández, C. y Baptista., L., (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, V. C. A., Lara, G. B., Ortega, M. M. P., Martínez, G. M. G., y Rubio, I. A. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Evaluación y Desarrollo*. Pp. 35-46.

- INEGI (2014). Estadísticas e Indicadores del Sistema Educativo México ciclo escolar 2013-2014.
- Informe a Sonora (2012). Cap. III, Sonora educado, participación ciudadana. Pp. 1-50.  
Recuperado de <http://transparencia.esonora.gob.mx/transparencia/Documentos/sonora-educado.pdf>
- Koltko M. (2006). Rediscovering the Later Version of Maslow's Hi-erarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. *Review of General Psychology by the American Psychological Association*. Vol. 10, No. 4, 302–317.
- Korman, H. (1986). The focus group sensign. *Dept. Of Sociology, SUNY at Stony Brook. New York*.
- Landero, G. J. F. J. (2012). Deserción en la educación media superior en México. *Suma por la educación*. pp. 2-85
- Maehr, M., Archer, J. (1987). Motivation and school achievement. *Current topics in early childhood education*. Publishing corporation, norwood, NJ, Ed. Katz, Vol. 7.
- Marchesi, A. (2000). Cambio educativo y evaluación de escuelas. Síntesis y datos biográficos. Madrid. Pp. 42-53. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2346181.pdf>
- Márquez, R. D. P, Ortiz, U. S. C. y Rendón, A. M. I. (2009). Cuestionario de vivencias académicas en su versión reducida (QVA-r): un análisis psicométrico. *Revista colombiana de psicología*. Vol, 18 No. 1. Pp. 33-55
- Maslow, A. H. (1987). Motivation and personality (3rd ed.; R. Frager, J. Fadiman, C. McReynolds, y R. Cox, Eds.). Addison Wesley

- Martínez, D. y Mejías, A. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, Vol. X, No. 2, 29-47.
- Montañés, M. (2010) Introducción al análisis e interpretación de textos y discursos en el desarrollo local.
- Naranjo, P. M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista educación*. (33)2. ISSN 0379-7082
- Newell, W. H. (2001). A theory of interdisciplinary studies. *Issues in Integrative Studies*, 19, 1–25.
- OCDE (2011). La medición del aprendizaje de los alumnos: Mejores prácticas para evaluar el valor agregado de las escuelas, OECD Publishing.  
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264090170-es>
- Paéz D., Fernández I., Ubillos S., Zubieta E. (2004). Psicología social, Cultura y educación. Pearson Prentice Hall.
- Palma, G. E. (2008). Percepción y valoración de la calidad educativa de alumnos y padres en 14 centros escolares de la Región Metropolitana de Santiago de Chile. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*. 6 (1).
- Pérez Juste, R. (2000). La calidad de la educación. En Pérez, R.; López, F.; Peralta, M. y Municio, P. *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.
- Porto, C. M. García, H. M. L. y Navarro, M. E. (2007). Evaluación de la calidad docente: ¿Qué dicen los estudiantes sobre los instrumentos empleados para valorar su aprendizaje?, En Castro y Guillén (2010). VII foro Sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior: libro de capítulos. Ed. Asociación Española de Psicología Conductual (AEPC), ISBN: 978-84-693-5316-5. Pp. 782-786

- Programa de fortalecimiento de la calidad educativa (PFCE) (2016-2017). Universidad de Sonora. Pp. 1-114. Recuperado de [http://www.sgacademica.uson.mx/pifi/2016/3.-Actualizacion-institucional-PIFI\\_2016-2017.pdf](http://www.sgacademica.uson.mx/pifi/2016/3.-Actualizacion-institucional-PIFI_2016-2017.pdf)
- Ramírez, J. C. (1998). *Educación y calidad total. Filosofía, principios y herramientas de implementación. Segunda edición.* México: Iberoamérica S. A. de C. V.
- Repko, A. F. (2008). *Interdisciplinary research: Process and theory.* Thousand Oaks, CA: Sage.
- Revira, C., Codina, L., Marcos, M., C. y Del Valle, P., M. (2004) *Información y documentación digital 2004.* Barcelona: a Petició, S L.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional.* Pearson educación.
- Rubio, O. J. (2006). *La política educativa y la educación superior en México 1995-2006: Un balance.* México: IEPSA S. A. de C. V.
- Salinas, G. A., Morales, L. J. A. y Martínez, C. P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista de Enseñanza Universitaria.* No. 31. Pp. 39-55.
- Santos Guerra, M. (1999). 20 paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado,* 2(1).
- Taylor, S.J. Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados.* Ed. Paidós, España.
- UNESCO (2005) Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. Enseñanza y Aprendizaje. EFA Global Monitoring Report. UNESCO, Paris pp. 30-37 [http://www.unesco.org/education/gmr\\_download/chapter1.pdf](http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf)
- (2014) Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. Enseñanza y Aprendizaje: lograr la calidad para todos. Informe de seguimiento de la EPT

- Valle, A.; Núñez, J. C.; Rodríguez, S. González-Pumariega, S. (2002). La motivación académica. En J. A. González-Pienda, R. González-Cabanach, J. C. Núñez A. Valle (Coors.), *Manual de Psicología de la Educación* (pp. 117-144). Madrid: Pirámide.
- Valdés, H. y Pérez, F. (1999). *Calidad de la Educación Básica y su Evaluación*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Valenzuela, B. A., Guillén L. M., y Medina, R. A. (2015). *Procesos educativos: desafíos y retos en el siglo XXI*. Sonora, México: Pearson Education.
- Valenzuela, B. A., Ribeiro, G. F., Domínguez, G. M. C., y Guillén, L. M. (2013). *Modelos y prácticas para la mejora del proceso enseñanza-aprendizaje universitario*. Sonora, México: Pearson Education.
- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13 (1), 108-122.
- Yzaguirre, P. L. E. (2000). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Iberoamericana de Educación*. 1-13.

## ANEXO 1

CUESTIONARIO SAES: un instrumento para conocer la Satisfacción de los Estudiantes universitarios, elaborado con base al cuestionario para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación (SEUES) elaborado por Gento y Vivas (2003) y el cuestionario de vivencias académicas en su versión reducida (QVA-r): un análisis psicométrico de Márquez, Ortiz y Rendón, (2009). Adaptado a los estudiantes universitarios mexicanos, específicamente de UNISON.

### Cuestionario SAES

*Cuestionario para valorar la satisfacción de los estudiantes universitarios*

Con el objetivo de conocer si los alumnos de las licenciaturas de psicología y artes escénicas están satisfechos con la educación que reciben en la Universidad de Sonora. La información tendrá carácter anónimo, por lo que se te pide contestar los reactivos con la mayor sinceridad posible.

Se agradece tu colaboración

#### **DATOS PERSONALES**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Tipo de alumno: Regular \_\_\_\_\_ Irregular: \_\_\_\_\_

Semestre que cursa: \_\_\_\_\_ Turno: Matutino \_\_\_\_\_ Vespertino \_\_\_\_\_

Licenciatura en psicología: \_\_\_\_\_ Licenciatura en artes escénicas: \_\_\_\_\_ Foráneo: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Esp: \_\_\_\_\_ Trabaja: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Marca con una X la opción que mejor se aproxime a tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

#### **I. Condiciones básicas de infraestructura**

- 1 Limpieza de las instalaciones
- 2 Ventilación de las aulas
- 3 Aislamiento de los ruidos

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

4	Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5	Espacios para la enseñanza (aulas)	1	2	3	4	5
6	Espacios para estudiar	1	2	3	4	5
7	Instalaciones sanitarias (baños)	1	2	3	4	5
8	Disponibilidad de agua potable	1	2	3	4	5
9	Espacios para el descanso	1	2	3	4	5
10	Espacios para la recreación	1	2	3	4	5
11	Instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5
12	Instalaciones del comedor	1	2	3	4	5
13	Instalaciones deportivas	1	2	3	4	5

## II. Servicios de la institución

14	Servicio bibliotecario (atención al usuario)	1	2	3	4	5
15	Cantidad y vigencia de los libros, revistas y tesis	1	2	3	4	5
16	Oficina de registro y control estudiantil (servicios escolares)	1	2	3	4	5
17	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18	Acceso a computadoras para la realización de trabajos académicos (centro de cómputo)	1	2	3	4	5
19	Acceso a internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
20	Servicio impresiones y fotocopias	1	2	3	4	5
21	Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	5
22	Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	5
23	Calidad de los alimentos	1	2	3	4	5
24	El apoyo que brinda el área de servicios escolares	1	2	3	4	5
25	Servicio médico-odontológico-nutrición-psicológico	1	2	3	4	5
26	Transporte	1	2	3	4	5

## III. Condiciones de seguridad

27	Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	1	2	3	4	5
28	Del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	3	4	5
29	Del transporte (vehículo, camión)	1	2	3	4	5
30	De las zonas de esparcimiento (tiempo libre)	1	2	3	4	5
31	De las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
32	De los alrededores de la institución	1	2	3	4	5

## IV. Consideración a su situación económica

33	Las actividades académicas	1	2	3	4	5
34	Las actividades extra-académicas	1	2	3	4	5
35	El servicio del comedor	1	2	3	4	5
36	El servicio de transporte	1	2	3	4	5
37	Los servicios médicos	1	2	3	4	5
38	La asignación de becas	1	2	3	4	5
39	La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	4	5

## V. Seguridad emocional por el trato afectuoso

40	Sus profesores	1	2	3	4	5
----	----------------	---	---	---	---	---



41	Sus compañeros de grupo / clases	1	2	3	4	5
42	Los otros alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
43	Las autoridades de la universidad	1	2	3	4	5
44	El personal administrativo	1	2	3	4	5
45	El personal de la biblioteca	1	2	3	4	5
46	El personal del comedor	1	2	3	4	5
47	El personal del servicio médico	1	2	3	4	5

#### VI. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, por la aceptación

48	Las autoridades	1	2	3	4	5
49	Los jefes de departamento	1	2	3	4	5
50	Los profesores	1	2	3	4	5
51	El personal administrativo	1	2	3	4	5
52	El personal de servicios	1	2	3	4	5
53	Los compañeros de clase	1	2	3	4	5
54	El contexto social por ser estudiante de la institución	1	2	3	4	5
55	Consideración y respeto a su ideología	1	2	3	4	5
56	De su estilo de vida (gustos y preferencias)	1	2	3	4	5
57	Según su nivel socio económico	1	2	3	4	5
58	Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
59	Participación en las políticas y proyectos institucionales	1	2	3	4	5

#### VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje

60	El plan de estudio de la carrera	1	2	3	4	5
61	El contenido de la asignatura	1	2	3	4	5
62	El régimen de estudio (semestral)	1	2	3	4	5
63	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
64	Materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
65	Dominio de los contenidos y actualización académica de los profesores	1	2	3	4	5
66	El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
67	El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
68	La orientación y apoyo de los profesores en las horas de asesoría	1	2	3	4	5
69	La metodología / modo de enseñanza	1	2	3	4	5
70	La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
71	La formación práctica	1	2	3	4	5
72	La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
73	La vinculación académica nacional e internacional (estancias/movilidad)	1	2	3	4	5
74	La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
75	El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
76	Los cursos extra - académicas para favorecer su formación	1	2	3	4	5
77	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5

#### VIII. Logros personales

78	Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

79	Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
80	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
81	Con los valores desarrollados	1	2	3	4	5
82	Con las habilidades y destrezas que me permite desarrollarme profesionalmente	1	2	3	4	5
83	Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5
84	Con el saber establecer prioridades respecto a mis actividades diarias	1	2	3	4	5

**IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de**

85	La familia	1	2	3	4	5
86	La institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
87	Los profesores	1	2	3	4	5
88	Los compañeros de clase	1	2	3	4	5
89	Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
90	El contexto social	1	2	3	4	5

**X. Autorrealización por**

91	Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
92	Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
93	La libertad que goza en la institución	1	2	3	4	5
94	La autonomía que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
95	El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
96	Su futuro profesional	1	2	3	4	5
97	La elección de licenciatura a estudiar	1	2	3	4	5
98	Capacidades, compromisos y vocación con el área profesional elegida	1	2	3	4	5

Alpha de Cronbach obtenido con SPSS V. 21

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	98

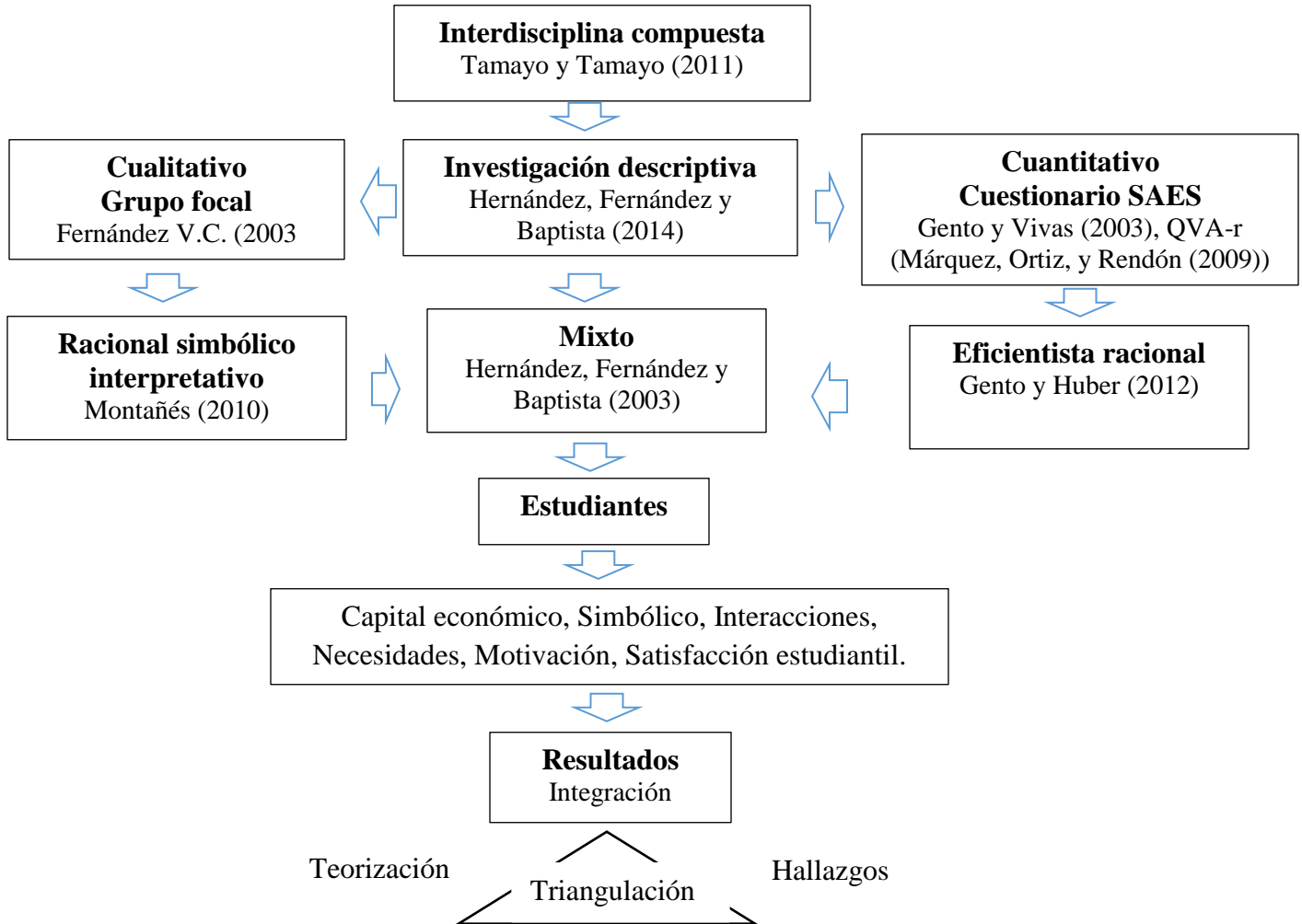
## ANEXO 2

A continuación, se muestra una guía de preguntas para el moderador que se presentaran en el grupo focal, para dar continuidad a la investigación y conocer a profundidad algunas variables consideradas relevantes, por lo que se muestran las siguientes temáticas:

Dimensión a explorar	Temas	Aspectos en los que hay que profundizar
Percepción del espacio físico institucional	Cuénteme sobre su experiencia en esta universidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce bien los servicios que presta la universidad</li> <li>• Valoración sobre las condiciones de infraestructura</li> <li>• Valoración respecto a las condiciones de seguridad</li> <li>• Valoración del sector donde se encuentra la universidad</li> <li>• Comparación de la Universidad de Sonora con otras que conoce</li> <li>• Cambiaría de universidad</li> </ul>
Percepción de la situación económica	Cuénteme sobre su experiencia en cuanto a su situación económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación laboral (tipo de actividades que realiza)</li> <li>• A qué se debe su situación laboral</li> <li>• Valoración sobre actividades académicas y extra académicas</li> <li>• Asignación de becas</li> <li>• Para adquirir materiales de estudio</li> <li>• Dificultades o repercusiones académicas por no poder cumplir con algún material</li> <li>• Si no tuviera ninguna limitación de tiempo, dinero o recursos, ¿qué haría?</li> </ul>
Percepción sobre el proceso enseñanza aprendizaje (cognitivo)	Cuénteme sobre su situación académica dentro de las aulas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razones por las que eligió la carrera</li> <li>• Contenido de las asignaturas</li> <li>• Valoración al sistema de evaluación en el aula</li> <li>• Permite desarrollarse profesionalmente</li> <li>• Valoración en cuanto al ritmo de trabajo académico (exceso de tareas/ejercicios en lapso de tiempo relativamente corto)</li> <li>• Proceso de titulación</li> </ul>
Percepción emocional-motivacional	Cuénteme sobre su situación emocional dentro de la institución educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración al sentido de pertenencia a la institución</li> <li>• Valoración sobre el grupo de amigos de la universidad</li> <li>• Como se ha sentido de inicios de semestre (o primer semestre) a la fecha, en la institución</li> <li>• Valoración del trato docente – alumno</li> <li>• Valoración del trato de académicos en general y administrativos</li> </ul>

### ANEXO 3

#### Estructura metodológica



En el esquema se clarifica la metodología mixta, ya que se considera pertinente obtener datos empíricos y resultados desde la percepción de los participantes, por lo que es importante después de realizar el cuestionario, llevar a cabo un grupo focal, donde permita conocer de manera muy cercana la naturaleza del problema para con los estudiantes. Después, se analizarán las variables que, desde el modelo de Calidad Total, son las más relevantes y como ya se ha mencionado, son las consideradas más oportunas de analizar. Y poder realizar una triangulación con el fin de corroborar desde la teoría hallazgos encontrados.

## ANEXO 4

### Marco teórico de estudio

Disciplina	Aportación teórica	Modelo	Constructos
<b>Ciencias políticas</b>	Programa escuelas de calidad (2010) UNISON	Gestión educativa estratégica	Calidad educativa.
<b>Psicología</b>	Koltko (2006)	Auto-Trascendencia y Oportunidades de Teoría, Investigación, y unificación (2006)	Necesidades, Motivación.
<b>Sociología</b>	Bourdieu (2002)	Teoría de Campo de poder, campo intelectual y habitus de clase	Capitales, Interacciones.
<b>Pedagogía</b>	Gento Palacios (1996)	Calidad Total	Enseñanza-aprendizaje Satisfacción estudiantil.

En el marco teórico se puede identificar que desde diferentes disciplinas puede explicarse el fenómeno de estudio, y como desde el Modelo de Calidad Total, se obtienen las variables categorizadas como indicadores y predictores, mismos que pueden derivar de otras disciplinas, es decir, dichas variables están dentro de otras disciplinas que perfectamente se pueden explicar y con ello analizar, obteniendo así el modelo interdisciplinar.

# APÉNDICE 1

## Mapa Curricular Licenciatura en Psicología

Mapa Curricular del Plan de Estudios de la Licenciatura de Psicología

IX	Residencia Profesional	Coloquio y Normalidad Profesional	Residencia de la Intervención Psicológica	Práctica Profesional Universitaria			
	25   25   25   75 Práctica Profesional II	2   N.A.   OBL	6   N.A.   OBL	75   75			
VIII	Práctica Profesional II	Teoría Psicológica II	Neurología de la Intervención Psicológica II	Intervención Psicológica II		FB	
	15   15   15   45 Práctica Profesional I	4   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	2   2   2   6 Intervención Psicológica I	2   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	
VII	Práctica Profesional I	Teoría Psicológica I	Neurología de la Intervención Psicológica I	Intervención Psicológica I		FC	
	15   15   15   45 Práctica Profesional I	4   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	2   2   2   6 Intervención Psicológica I	2   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	
VI	Práctica Profesional I	Teoría Psicológica I	Neurología de la Intervención Psicológica I	Intervención Psicológica I		FP	
	15   15   15   45 Práctica Profesional I	4   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	2   2   2   6 Intervención Psicológica I	2   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	
V	Práctica Supervisada II	Coloquio de Instrumentos para el Diagnóstico Psicológico	Psicología Consultiva II	Estadística Descriptiva		FI	
	10   10   20   40 Práctica Supervisada II	8   N.A.   OBL	4   N.A.   OBL	2   2   2   6 Estadística Descriptiva		2   N.A.   OBL	
IV	Práctica Supervisada II	Neurología para el Diagnóstico Psicológico	Psicología Consultiva I	Teoría de Diagnóstico Psicológico		FE	
	10   10   20   40 Práctica Supervisada II	8   N.A.   OBL	4   N.A.   OBL	2   2   2   6 Teoría de Diagnóstico Psicológico		2   N.A.   OBL	
III	Práctica Supervisada I	Instrumentos para el Diagnóstico Psicológico en Educación	Instrumentos para el Diagnóstico Psicológico en Salud	Instrumentos para el Diagnóstico Psicológico en Medio Ambiente	Instrumentos para el Diagnóstico Psicológico en Investigación y Consumo	Instrumentos para el Diagnóstico Psicológico en Contextos Sociales	
	10   10   20   40 Práctica Supervisada I	8   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	2   N.A.   OBL	
II	Práctica Básica I	Rec. Cualitativa de datos Psicológicos	Rec. Cualitativa de datos Psicológicos	Teoría Social	Introducción a las Nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información	Diseño y Desarrollo Profesional	Actividades Complementarias
	10   10   20   40 Práctica Básica I	4   N.A.   OBL	4   N.A.   OBL	4   N.A.   OBL	3   3   6 Introducción a las Nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información	3   3   6 Diseño y Desarrollo Profesional	4   4 Actividades Complementarias
I	Práctica Básica I	Introducción a la Psicología	Análisis Descriptivo de Comportamiento	Introducción a las Ciencias Sociales	Inteligencia para Aprender y Actuar	Características de la Sociedad Actual	
	10   10   20   40 Práctica Básica I	4   N.A.   OBL	4   N.A.   OBL	4   N.A.   OBL	3   3   6 Inteligencia para Aprender y Actuar	3   3   6 Características de la Sociedad Actual	

Nota: Los créditos de las actividades complementarias a la formación integral, podrán acreditarse en los primeros seis semestres de los estudios de licenciatura.

Mapa curricular del Plan de estudio de la Licenciatura en Psicología. Fuente de UNISON (2014).

## APENDICE 2

### Mapa curricular Licenciatura en Artes Escénicas

Optativas	Tipo	Créditos	Horas		Eje de formación
			teoría	práctica	
Acrobacia	Optativa	3	0	3	Especializante
Ballet Avanzado	Optativa	10	2	6	Especializante
Ballet Intermedio	Optativa	10	2	6	Especializante
Cuerpo y Espacio	Optativa	9	1	7	Profesional
Cuerpo y Tiempo	Optativa	9	1	7	Especializante
Danza y Comunidad	Optativa	4	0	4	Especializante
Drama Actual	Optativa	6	3	0	Especializante
El Lenguaje Musical	Optativa	5	2	1	Profesional
Gestión y Promoción	Optativa	5	2	1	Profesional
Laboratorio de Composición Coreográfica	Optativa	4	0	4	Especializante
Laboratorio de Investigación Escénica: Dirección	Optativa	6	2	2	Profesional
Laboratorio de Investigación Escénica: Dramaturgia del actor	Optativa	6	2	2	Profesional
Laboratorio de Investigación Escénica: Vocal	Optativa	6	2	2	Profesional
Maquillaje para la Escena	Optativa	3	0	3	Especializante
Música Occidental	Optativa	5	2	1	Profesional
Repertorio Vocal I	Optativa	3	0	3	Especializante
Repertorio Vocal II	Optativa	3	0	3	Especializante
Taller de Improvisación	Optativa	4	1	2	Especializante
Taller de Improvisación y Composición Coreográfica	Optativa	6	2	2	Especializante
Taller de Producción Audiovisual	Optativa	6	2	2	Especializante
Teatro y comunidad	Optativa	4	0	4	Especializante
Técnica de la Danza Clásica III	Optativa	9	1	7	Básica
Técnica de la Danza Clásica IV	Optativa	9	1	7	Básica
Técnica de la Danza Contemporánea III	Optativa	9	1	7	Básica
Técnica de la Danza Contemporánea IV	Optativa	9	1	7	Básica
Técnica del Movimiento	Optativa	9	1	7	Profesional
Técnica y Cuerpo	Optativa	9	1	7	Especializante
Técnicas Corporales Alternativas	Optativa	3	0	3	Especializante
Tecnología y Escena: Iluminación	Optativa	6	2	2	Profesional

Asignaturas optativas de la licenciatura en artes escénicas esp. Actuación. Fuente UNISON (2014)

Nombre de la asignatura	Valor en créditos
Actuación I	9
Cuerpo y Percepción I	5
Técnica de la Danza Clásica I	9
Técnica de la Danza Contemporánea I	9
Elementos de Música I	5
Arte de la Prehistoria a la Antigüedad	6
Actuación II	9
Cuerpo y Percepción II	5
Técnica de la Danza Clásica II	9
Técnica de la Danza Contemporánea	9
Elementos de Música II	5
Arte del Medioevo al Renacimiento	6
Actuación III	11
Cuerpo y Percepción III	5
Arte del Barroco al S. XIX	6
Optativa Básica	6
Cuerpo y Percepción IV	5
Optativa Básica	6
Didáctica de las Artes Escénicas I	4
<b>Total de créditos</b>	<b>129</b>

Espacios educativos del eje de formación Básica de la licenciatura en artes escénicas esp. Actuación y número de créditos. Fuente de UNISON (2014)

Ahora bien, como ya se había mencionado la Licenciatura de artes escénicas se divide en dos rubros, actuación o teatro y danza. Sin embargo, solo diferencian en el programa de las asignaturas que deben llevar, por lo que a continuación se especifica lo relacionado a danza.

Nombre de la asignatura	Valor en créditos
Actuación I	9
Cuerpo y Percepción I	5
Técnica de la Danza Clásica I	9
Técnica de la Danza Contemporánea I	9
Elementos de Música I	5
Arte de la Prehistoria a la Antigüedad	6
Actuación II	9
Cuerpo y Percepción II	5
Técnica de la Danza Clásica II	9
Técnica de la Danza Contemporánea II	9
Elementos de Música II	5
Arte del Medioevo al Renacimiento	6
Cuerpo y Percepción III	5
Técnica de la Danza Clásica III	9
Técnica de la Danza Contemporánea III	9
Arte del Barroco al S. XIX	6
Cuerpo y Percepción IV	5
Técnica de la Danza Clásica IV	9
Técnica de la Danza Contemporánea IV	9
Didáctica de las Artes Escénicas	4
<b>Total de créditos</b>	<b>142</b>

Espacios educativos del eje de formación básica y número de créditos de la Licenciatura en artes escénicas esp. Danza contemporánea. Fuente de UNISON (2014).

Optativas	Tipo	Créditos	Horas Teoría	Horas Práctica	Eje de formación
Acrobacia	Optativa	3	0	3	Especializante
Actuación III	Optativa	11	2	7	Profesional
Actuación IV	Optativa	11	2	7	Profesional
Ballet Avanzado	Optativa	10	2	6	Especializante
Ballet Intermedio	Optativa	10	2	6	Especializante
Danza Jazz I	Optativa	5	1	3	Profesional
Danza Jazz II	Optativa	5	1	3	Especializante
Danza y Comunidad	Optativa	4	0	4	Especializante
Danzas Urbanas	Optativa	3	0	3	Profesional
Didáctica de las Artes Escénicas II	Optativa	4	1	2	Profesional
Drama Actual	Optativa	6	3	0	Especializante
Drama del Siglo de Oro	Optativa	6	3	0	Especializante
Drama Grecolatino	Optativa	6	3	0	Profesional
Drama Mexicano	Optativa	6	3	0	Especializante
Drama realista	Optativa	6	3	0	Especializante
Gestión y Promoción	Optativa	5	2	1	Profesional
Laboratorio de Composición Coreográfica	Optativa	4	0	4	Especializante
Laboratorio de Investigación Escénica: Dramaturgia de Actor	Optativa	6	2	2	Profesional
Laboratorio de Investigación Escénica: Dirección	Optativa	6	2	2	Profesional
Laboratorio de Investigación Escénica: vocal	Optativa	6	2	2	Profesional
Lenguaje musical	Optativa	5	2	1	Profesional
Maquillaje para la Escena	Optativa	3	0	3	Especializante
Música occidental	Optativa	5	2	1	Profesional
Repertorio Vocal I	Optativa	3	0	3	Especializante
Repertorio Vocal II	Optativa	3	0	3	Especializante
Taller de Producción Audiovisual	Optativa	6	2	2	Especializante
Teatro y comunidad	Optativa	4	4	0	Integrador
Técnicas Corporales Alternativas	Optativa	3	0	3	Especializante
Tecnología y Escena: Iluminación	Optativa	6	2	2	Profesional
Tecnología y Escena: Musicalización y Efectos Sonoros	Optativa	6	3	1	Profesional

Asignaturas optativas de la Licenciatura en artes escénicas esp. Danza contemporánea. Fuente UNISON (2014).