



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

INFLUENCIA DEL ECOSISTEMA ESCOLAR, EL CAPITAL CULTURAL Y EL BIENESTAR PERSONAL, EN LA SATISFACCIÓN ESCOLAR DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA

ILSE ELIZABETH GALLARDO CHÁVEZ

JURADO DE EXAMEN

TUTOR: DRA. ALMA XÓCHITL HERRERA MÁRQUEZ

COMITÉ: MTRA. HERRERA MORENO MARTHA ISABEL

MTRA. REYES MARÍA GUADALUPE

MTRO. JIMÉNEZ VILLEGAS MIGUEL ANGUEL

DR. LARA PIÑA RUBÉN



MÉXICO, D.F.

ABRIL, 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	2
CAPITULO I.- La Educación en el siglo XXI.....	4
1.1 La Educación en el siglo XXI.....	4
1.2 Sociedad de la información.....	10
1.2.1 Las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	14
1.3 Exigencias para la educación superior.....	17
1.4 Alumnos del nuevo siglo.....	23
CAPITULOII.- Ecosistemas escolares.....	27
2.1 El hombre como parte del ecosistema.....	28
2.1.1 Teoría ecológica.....	29
2.2 Los Ecosistemas escolares.....	31
2.3 Elementos del ecosistema escolar.....	33
2.3.1La población.....	34
2.3.2 Ambientes.....	36
2.3.3 Organización de interacciones.....	38
2.3.4 Tecnologías.....	41
CAPITULOIII.- Capital cultural.....	44
CAPITULOIV.- Satisfacción.....	50
4. 1 ¿qué es la satisfacción?.....	50
4.2 Satisfacción estudiantil.....	54
4.2.1 Necesidades y expectativas del estudiante.....	58
4.3. Importancia del estudio de la satisfacción estudiantil.....	62
Metodología.....	69
Resultados	74
Conclusiones.....	124
Biografía.....	130
Anexos.....	141

Agradezco profundamente a la Universidad Nacional Autónoma de México, por darme la oportunidad de vivir maravillosas experiencias y conocer a grandes personas que han enriquecido mi vida.

A la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza y a los maestros que me formaron, y compartieron su conocimiento a lo largo de 4 años.

A los miembros del jurado por el tiempo dedicado y a mi asesora de tesis la Dra. Alma Xóchitl Herrera, por su apoyo durante este tiempo, y quien ha sido para mí un ejemplo de dedicación y pasión por la psicología.

Les dedico esta tesis:

A mis padres a quienes admiro y quienes han dado todo por mí, desde que llegue a este mundo; por siempre apoyarme, gracias por darme los mejores ejemplos y la libertad para tomar mis decisiones, buenas o malas, al final del camino están siempre ahí.

¡Gracias!, los amo mucho...

A mis hermanos Ernesto y David por cuidarme siempre, ayudarme, enseñarme las cosas de la vida y hacerme fuerte.

A mi novio y amigo Alex gracias por tu lindo amor, y soñar conmigo, por el aliento y valor que me diste para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mis amigos Jonathan y fer por enloquecer mi vida, estar conmigo en esta y otras aventuras; a Juan, por los buenos momentos y consejos que me diste.

RESUMEN

El siglo XXI considerado como el inicio de la era del conocimiento, pone especial atención en la educación y la considera como el principal motor de desarrollo social y económico. El estudio de los ecosistemas escolares surge como una corriente pedagógica que analiza la realidad escolar de manera global incorporando diversos componentes y engranajes que conforman un sistema, el cual determina la realidad para sus integrantes. Desde esta perspectiva, la presente tesis tiene como objetivo principal ofrecer un estudio sobre el grado de satisfacción que presentan los estudiantes de las carreras de Psicología, Odontología y Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (U.N.A.M) en los campus Ciudad Universitaria y Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (F.E.S. Zaragoza) respecto a los componentes de su ecosistema escolar, además de conocer cuáles de estos causan mayor y menor satisfacción en la comunidad estudiantil. Asimismo, se tomaron en cuenta dos factores del ecosistema escolar asociados al contexto del alumno: el capital cultural y la satisfacción personal. Para ello se aplicaron dos cuestionarios: primero el cuestionario de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación (SEUE), la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS), y por último, se aplicó un cuestionario de datos personales y una entrevista dirigida de carácter cualitativo.

Los resultados del cuestionario SEUE muestran que en su mayoría los alumnos se sienten satisfechos con los componentes que intervienen en su educación; sin embargo, se encontraron importantes áreas de insatisfacción que necesitan ser cubiertas para garantizar un mejor nivel educativo en la institución. Entre la muestra se destaca que el capital cultural de los estudiantes no influye sobre el nivel de satisfacción escolar.

Palabras clave: Satisfacción escolar, satisfacción personal, ecosistemas escolares, capital cultural

INTRODUCCIÓN

Uno de los temas que más interesa a las sociedades de hoy en día es el de la educación. La mayoría de las Instituciones de Educación Superior (I.E.S.) han tomado acciones para enfrentar los nuevos retos del siglo XXI y uno de ellos es asumir una postura reflexiva que dé lugar a soluciones creativas e innovadoras ante las nuevas problemáticas. La sociedad ha comenzado a ver a la escuela desde un punto de vista más holístico y centrado en los alumnos. Se busca que la educación sea más incluyente y de mejor calidad.

Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) la educación de calidad es una pieza clave para lograr la igualdad entre géneros, la seguridad humana, el desarrollo de las comunidades y el progreso de las naciones que representa la diferencia entre permanecer inmóviles y avanzar hacia el futuro.

Por su parte la UNICEF considera al menos cinco elementos clave que afectan a la calidad de la educación: lo que el estudiante trae consigo, el entorno, los contenidos, los procesos y los resultados. Estos elementos constituyen una base que permiten supervisar la calidad, misma que está dirigida a satisfacer las necesidades de sus integrantes y la sociedad a la que está dirigida.

En este marco, el tema de estudio de esta tesis se centra en la influencia que tiene el ecosistema escolar, el capital cultural y el bienestar personal en la satisfacción de los estudiantes, factor que en los últimos años se ha considerado como un indicador de la calidad educativa. El estudio también permite conocer el grado de satisfacción que presentan los estudiantes universitarios con su ecosistema escolar. El enfoque ecológico del que parte este estudio, asume a la universidad como un ecosistema social humano compuesto por diversos elementos: población, ambiente, interrelaciones y tecnología. Todos estos relacionados entre sí.

Igualmente se busca determinar si el capital cultural y la percepción de bienestar en su vida contribuyen a que los alumnos se sientan más satisfechos con su educación.

El conocimiento del grado de satisfacción de la población favorece que las instituciones educativas puedan actuar en beneficio del mejoramiento de sus servicios para atender las necesidades de los estudiantes.

Este tipo de estudios que evalúan el impacto del ambiente universitario en la satisfacción de los alumnos, debe abarcar la valoración de todos los servicios ya que repercute en el diseño de mejores condiciones académicas. Si la universidad quiere formar profesionistas de calidad, tiene que medir la calidad durante el proceso, al respecto Alves y Raposo (2005) indican que:

La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo. (p.1)

Sin duda alguna, conocer las características y necesidades de los estudiantes como los factores que determinan su aprendizaje, comprender y asimilar conceptos o juicios de tipo personal, cultural y social es realmente importante para la mejora de servicios educativos. Es por ello que durante los últimos años se han hecho grandes esfuerzos para diseñar instrumentos y estrategias que detecten las necesidades de los estudiantes y crear medios de aprendizaje en el contexto escolar apropiado para favorecer el desempeño y éxito escolar.

Este trabajo se encuentra integrado por siete capítulos. En el primer apartado, "La educación en el siglo XXI", se desarrolla el tema de los cambios que ha traído consigo el siglo actual y cómo la comunidad ha transformado el modo en que vive y percibe el mundo. Además, es notorio cómo se ha transformado en una sociedad de conocimiento en constante evolución que se comunica y exige mejoras en cada uno de sus ámbitos. También plantea la importancia que ha adquirido la educación para la sociedad, los retos y exigencias que se han generado en torno a

ella además de la transformación en los modos de enseñanza y las nuevas formas que tiene la sociedad de aprender.

En el segundo capítulo, Ecosistemas escolares, se desarrolla la visión de la ecología y el paradigma ecológico, el cual interpreta la escuela como un ecosistema social y humano en donde interactúa una red compleja de elementos que no se pueden reducir al ámbito pedagógico porque influyen aspectos psicológicos como el proceso de aprendizaje, la identidad social y el entorno en el que se lleva a cabo. Actualmente, los ecosistemas escolares se desarrollan como una corriente pedagógica contemporánea que considera la versatilidad y aplicabilidad de la teoría ecológica en el ámbito educativo Córdova. V (2005).

En el tercer capítulo, Capital cultural, se revisan las investigaciones que explican los bienes materiales de tipo cultural con que los estudiantes cuentan y a los que pueden acceder fuera del espacio escolar, de manera específica; dentro de su círculo familiar, pueden ser fuente de desigualdad en el aprendizaje y logros escolares.

En el cuarto capítulo, Satisfacción, se detalla el bienestar con la vida personal y satisfacción escolar. Se resalta la importancia que los factores psicológicos tienen hoy para la educación, y cómo se han desarrollado reformas educativas para enfatizar la importancia de una educación donde los protagonistas sean los estudiantes.

El quinto capítulo, Metodología se desarrolla el procedimiento propuesto detallando las actividades realizadas, así como los instrumentos utilizados para este trabajo.

El sexto capítulo, Resultados, se describe el análisis de los productos obtenidos en la investigación y posteriormente la discusión.

Finalmente, el séptimo capítulo presenta las conclusiones de la tesis, aportaciones y recomendaciones para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

LA EDUCACIÓN EN EL SIGLO XXI

La sociedad actual de frente al conjunto de cambios globales que están ocurriendo en las diferentes esferas en las que se involucra el ser humano, ha configurado una realidad que responde a las fuertes demandas generadas por el siglo XXI. La era digital favorece la creación de nuevos escenarios, contextos y colectivos, donde humanidad se desenvuelve, y adopta un sentido de pertenencia a los cambios tecnológicos y científicos. En este marco se gesta una visión de que las nuevas herramientas, generan condiciones de vida que mejoran, el desarrollo humano y facilitan la vida cotidiana. Y aun mejor, estos cambios sociales y las herramientas tecnológicas promueven el interés por la información y el conocimiento.

Por ello, es importante que la educación, sea el ámbito en el que ese supere el reduccionismo tecnológico, que impide la construcción de un nuevo proyecto de sociedad, desde una perspectiva holística humana que contenga los aspectos psicológicos y sociales, pues solo la hace ser posible proyectar el conocimiento en la realidad que la cultura y la sociedad existen.

1.1 La educación en el siglo XXI

La educación como uno de los principales ejes del desarrollo ha hecho aportes trascendentes respecto a las teorías y metodologías, (estado del arte), así como a la comprensión y transformación del proceso de aprendizaje-enseñanza, (estado de la práctica), y lo que es más importante al correcto empleo de las TIC (Ferreiro, R. y De Napoli, A. 2008), las formas de organización social, también han afectado a la educación; poniendo a las Instituciones de educación básica y a las universidades ante tendencias internacionales concurrentes, como el Impulso de las tecnologías y en algunas ocasiones la tendencia deshumanizadora del proceso formativo, justificante de la desigualdad educativa y la despreocupación de conflictos emocionales (Ildebrando G., García M., 2009).

Antes de continuar enumerando los cambios que se han generado en educación durante los últimos años, es preciso preguntar ¿qué es la educación?, la

importancia que tiene y cómo ha sido concebida hasta la actualidad; según el diccionario etimológico educar viene del latín “*educatio*” que significa acción y efecto de dirigir, y por extensión el proceso de heredar conocimientos y costumbres de una generación a otra; por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), define la educación como la comunicación organizada y sustentada, que está diseñada para producir aprendizaje, el cual es tomado como cualquier cambio en el comportamiento, en la información, el conocimiento, el entendimiento, las actitudes, habilidades o capacidades; las cuales pueden ser retenidas, pero no pueden ser atribuidas al crecimiento físico o al desarrollo de patrones de comportamiento o conducta heredados.

Bermúdez, G (2010) y Fuente J; Vera M., (2010), la definen desde el punto de vista psicoeducativo como el conjunto de acciones destinadas a desarrollar las capacidades de una persona en diferentes áreas; ambos acuerdan que la educación es un proceso dirigido a realizar acciones para diseñar y desarrollar procesos de enseñanza y aprendizaje, en contextos formales (instituciones de influencia sistematizada), no formales (familia, ámbito directo de influencia no sistemática) e informales (diversos, con influencia asistemática); del tal forma que impacten en el proceso de desarrollo de los sujetos en sus diferentes vertientes: desarrollo físico, personal, socio-moral, cognitivo y lingüístico; para finalmente hacerlos competentes y autosuficientes en sus ámbitos personal, social y comunicativa. Esto nos muestra elementos novedosos e indiscutibles al análisis del ámbito psicológico de los procesos educativos.

En general estas definiciones dan referencia de que la educación es una necesidad, producto de un proceso complejo por el cual deben pasar los seres humanos para alcanzar su pleno desarrollo y así, lograr su realización como personas, especie y sociedad. Es por esta razón que alrededor del mundo se ha convertido en un derecho humano fundamental, y un bien público. Domingo, J. (2010) y Kliksberg, B. (2011) respecto a este aspecto, el economista argentino Bernardo Kliksberg, considerado uno de los mayores especialistas en pobreza, expone la cruda verdad respecto a que en América Latina, como en muchos países, a pesar de que la educación es constitucionalmente un derecho, no es más que un

derecho retorico y solo de palabra ya que millones de niños y adultos siguen privados de oportunidades educativas a causa de la pobreza.

El único camino eficaz para elevar el desarrollo es a través de políticas sociales, entre ellas, políticas educativas; a mayor inversión educativa y en políticas sociales, menores son los índices de criminalidad. Hay una correlación estadística absoluta entre más educación hay, también hay menos delincuencia, si un individuo tiene menos de 12 años de educación estará prácticamente condenado a ser pobre Kliksberg, B. (2011).

Este fenómeno es alimentado por el círculo de desigualdad, en donde el pobre, recibe educación para pobres y en donde, la calidad de la educación y el estado de las escuelas, no provee las condiciones básicas para que se dé el proceso educativo; como demuestran las investigaciones llevadas a cabo por diversos organismos internacionales OCDE, SITEAL, UNESCO, OEI (Narro R. et al. (2012) la educación permite alcanzar una serie de satisfactores y mejorar la calidad de vida de las personas que se benefician con ella, es una necesidad para desarrollarse en plenitud y tiene como fin, cultivar a la humanidad, y por ende, promover el aprendizaje de capacidades, y competencias para ser y hacer partícipes en todas las esferas de la vida humana. Formando la capacidad de afrontar las exigencias y desafíos de la sociedad, lo que conlleva a adquirir un empleo digno, al desarrollo de relaciones y proyectos de vida. (Domingo, J. 2010) nos recuerda el fin más importante de la educación que es el actuar con el fin de humanizar.

Por esta razón, es necesario promover una educación como práctica social compleja y diversa, que responda a las demandas del contexto sociocultural (Suárez, 2000) citado por Ildebrando, G. 2009), además de promover las actitudes y aptitudes, de índole colectiva e individual que permitan enfrentar el desarrollo, y sostener al bienestar humano y social, generando equilibrio ecológico y desarrollo sostenible, con alto grado de conciencia y sentido de compromiso con las generaciones que vienen detrás de esta inmensa revolución de los sistemas vivientes, como son los organismos, la sociedad y sus ecosistemas.

Hoy en día a diferencia de otras épocas, la práctica educativa, no se limita a transmitir conocimientos, sino que tiene que propiciar en los estudiantes una postura frente a su entorno, un significado, valor y uso de esos conocimientos; su tarea, tanto o más que instruir, es contribuir a la formación y la práctica del juicio propio, a la toma razonada de una posición personal frente a este desarrollo científico y, en general, de cara a todos los fenómenos. ¿Para qué sirve la ciencia sin conciencia? Se pregunta Solana F. (2005). Es por ello que la educación es un pilar para lograr, por medio de las herramientas de la era digital, una visión ecológica, centrada en la sustentabilidad, adaptación y conciencia que el ambiente proporcional. Ildebrando, G., García M., (2009).

Según Rodríguez (2004) y Solano (2011) mencionan que la educación se debe transformar del sistema clásico y conservador, a un ambiente dinámico y creativo, en el que los estudiantes tendrán que "aprender a aprender"; es decir, a hacer descubrimientos de manera independiente, a seleccionar la gran cantidad de información a la que estamos expuestos y tenemos alcance; la educación, requiere de elementos complementarios para que funcione de manera creativa y significativa; surge la importancia de crear ambientes escolares que propicien aprendizaje en base a la información y a las experiencias que se construyen a partir de la participación en el medio en el que el estudiante se encuentre inmerso, por lo que es necesario ampliar y difundir los espacios para la educación y el aprendizaje.

Al respecto Suárez (2000) citado por (Ildebrando G., 2009) habla del paradigma ecológico, como el ecosistema social humano constituido por la población, el ambiente, las interrelaciones y la tecnología, este autor entiende a la escuela como un espacio o ecosistema que tiene por función educar, socializar, enseñar, orientar y culturizar; es también el lugar en donde se proyecta la reproducción de clases, , entre otros elementos de alta complejidad; este espacio, mediado por el aula, es el contexto inmediato de la enseñanza y de la socialización, que es participe de su ecosistema como la familia y el sistema escolar implantado por el estado.

Es por esta razón, que la nueva educación debe dar sustento a una visión holística, integrando los fenómenos sociales mediante la gestión y la planificación

de proyectos que se solidifiquen en las dimensiones ontológicas, teológicas, epistemológicas y metodológicas, encaminadas a la atención, y a la capacidad que el individuo tiene de un funcionamiento pleno e íntegro de los ámbitos, sociales, intelectual, físico y mental. (Martínez de Correa, 2004 cit. En Ildebrando G., 2009). Y para lograr en el individuo y en general en el ámbito educativo un crecimiento holístico, es necesario el funcionamiento y desarrollo de todos los participantes que intervienen desde varias perspectivas: filosófica, histórica, etnológica, fisiológica, sociológica, pedagógica y por ende, psicológica. (Mialaret, G. 2001) generando así, consolidar procesos sociales, culturales, económicos, jurídicos y políticos en pro de la educación.

Esta concepción que Ildebrando G, (2009) tiene sobre la educación, se aleja mucho de la visión estandarizada y desvinculada de la cultura y que han terminado por imponer una serie de conocimientos descontextualizados, llevado a la humanidad a vivir en medio de procesos que conciben a los espacios vitales y a las personas como abstracciones; ante este panorama, las universidades se cuestionan si en realidad logran satisfacer los propósitos para los cuales fueron creadas y si la forma de educar actualmente a los estudiantes es adecuada, para que puedan afrontar las demandas sociales (Gómez P., 2008).

La Organización Internacional de la Educación ha reaccionado ante la presentación del último panorama de la OCDE¹; El informe promueve la inversión pública en educación, argumentando que, como resultado de la recesión global, ha aumentado la diferencia entre las personas con una buena formación y aquellas con educación básica; el informe reitera que el acceso a la educación superior, es fundamental para que se produzca estabilidad económica y desarrollo social. Los efectos de esta modernidad alcanzan a la esfera global, quizá más en sus desventajas que en sus bondades, dada la rápida circulación del conocimiento.

Brunner, (2002) menciona que Chile, al igual que otros países latinoamericanos tienen problemas en el sistema educativo, el cual se encuentra

¹ Fundada en 1961, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) agrupa a 34 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo. <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

atrasado; esto se hace notorio debido al bajo nivel de lectura y comprensión, además de los problemas para entender las matemáticas y los temas científicos.² En materia de rezago educativo México se encuentra en una posición de atraso en relación tanto con los países más desarrollados como con los países de América Latina con los que debería, en todo caso, tener una mayor cercanía en términos de niveles de desarrollo y escolaridad de su población Narro R. (2012).

En México sólo 3 de cada 10 jóvenes en edad de acudir a la Universidad tienen la oportunidad de hacerlo, lo cual es una de las más claras muestras de la exclusión y la insuficiencia de oportunidades. Según los datos de la SEP, hay 2.93 millones jóvenes inscritos en alguna de las 4,894 universidades públicas y privadas que hay en el país; y del total estudiantil universitario, de los cuales alrededor de un 8 % desertaran, este porcentaje se ha mantenido de 1996 hasta el 2003 y las proyecciones indican que sólo el 4% logrará avanzar hacia los estudios de posgrado. Fuentes, M. (2013) y el INEGI (2005) comparten que la Asociación Nacional de Instituciones de Educación Superior (ANUIES) ha propuesto como meta alcanzar al menos el 48% de cobertura en el nivel superior en México, sin embargo este objetivo podría alcanzarse hasta el año 2020, e implica retos enormes de inversión tanto en infraestructura, como la capacidad docente para atender con calidad los estudiantes.

Por otra parte la Universidad Nacional Autónoma de México, considerada la máxima casa de estudios, en el ciclo escolar 2013 – 2014, tuvo un presupuesto de 35,584 millones de pesos, de los cuales el 62% fue destinado a la docencia, 25% investigación, 8% extensión universitaria, y 5% a la gestión institucional, para atender a una matrícula de 196,565 estudiantes en Licenciatura, de los cuales solo 162 mil son becarios, y solo un aproximado de 20,372 se titularan de licenciatura. UNAM. (2014); al conocer el presupuesto federal 2015 propuesto para la educación superior, el secretario general del Sindicato de Trabajadores de la

² La educación en México, ha realizado acciones para mantenerse a la vanguardia en el ámbito educativo, sin embargo, en relación con la situación del rezago educativo en México, en comparación con otros países de nivel mayor o desarrollo comparable, los indicadores del país recabados por organismos internacionales muestran que se encuentra en las últimas posiciones en ese aspecto. México tiene más personas que Chile en cuanto a población que no ha alcanzado al menos la educación secundaria superior.

UNAM, Agustín Rodríguez Fuentes, indicó que el presupuesto presenta limitaciones.

“La educación superior en México está mal, a nivel de algunos casos estamos en el plano competitivo pero no estamos hablando de todas las universidades del país, estamos hablando de una, dos o tres universidades que están en un plano bueno, aceptable, pero en la gran mayoría hay un enorme deterioro y una gran distorsión entre lo que sucede en la realidad y lo que se da a partir de no existir una relación estrecha entre el sistema educativo y el productivo”. García, J. (septiembre, 2014).

Para Amar J. y Martínez M (2001) la educación superior tiene que ofrecer soluciones y opciones a los jóvenes que viven en esta sociedad, donde la información es el elemento de cambio más codiciado, las oportunidades de trabajo se hacen más específicas y el ciclo productivo ya no es lineal, porque se distribuye ampliamente en la globalidad, a partir del más bajo costo y la más alta calidad, además de integrar todos los procesos, las ideas, los diseños, la comercialización y el almacenamiento. Morales. E (2001)

1.2 Sociedad de la información

Cada época histórica y siglo se diferencia de los anteriores por una serie de características propias que son los ejes rectores que impactan en la realidad permeando la identidad y dirección de la sociedad, El siglo XXI, también llamado era de la información, que comenzó según la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) en el año 2001; según Chereguini, E. (2006) entre los ejes más destacados de este siglo por la huella que generan, se encuentran: la globalización, la tecnología-digitalización, el conocimiento-información, la diversidad, y la pluralidad. Morales, E. (2001), por su parte destaca las tendencias internacionales concurrentes que buscan ideales sociales, económicos y comerciales que los integren al flujo de desarrollo en este siglo:

- La democratización, que se ha convertido en ideal y realidad de todos los países, viejos, jóvenes y de reciente creación.

- La globalización, consecuencia obligada a la que presiona la actual interconexión del mundo y que para esta autora en ocasiones se mira amenazante y totalitaria.
- La polarización, la globalización ha generado impacto en lo económico, lo social y lo político; que ha producido asimetrías separan poblaciones ricas de las pobres.
- La marginación y la fragmentación, que son resultado de las desigualdades económicas y de los desacuerdos sociales, étnicos y religiosos.

Ambos autores mencionan al fenómeno de la globalización el marco referencial que rige la dirección de la sociedad, producto de este fenómeno, se gestan una serie de dinámicas económicas, políticas, y culturales que permiten el intercambio de bienes entre las naciones; este intercambio no solo toca los aspectos económicos y materiales sino también el intercambio de conocimientos, costumbres y tecnologías, creando dinámicas modernas que tienen como resultado la transformación de las actividades en las que el ser humano se desenvuelve en la cotidianidad, y que también trae consigo efectos como, economías con influencias en lo social y lo político, democracias desvalorizadas, exclusión, incremento de la pobreza, devastación de los recursos naturales, entre otros

Para ejemplificar este fenómeno, Zygmunt Bauman hace una metáfora muy adecuada para explicar la naturaleza de la modernidad, haciéndola llamar: *modernidad líquida*. Esta expresión hace referencia a las características físicas que tienen la “fluidez” o la “liquidez”, de no mantenerse inmóvil, ni mantener por mucho tiempo su forma. La modernidad líquida es un tiempo sin certezas, las clases que concentran las riquezas pasan a ser objetos de adoración, y los nuevos pobres son aquellos que son incapaces de acceder al consumo y a la novedad del sistema capitalista (Bauman, 2004).

Para Ildebrando G. y García M., (2009) todos estos cambios han llevado al ser humano a tener una actitud individualista, excluyente e insostenible. Silverio Barriga (1993) hace una descripción de la sociedad actual, la cual puede arrojar a veces un no muy alentador resultado, de un colectivo que últimamente tiende a verse

desorientado, perdido en su identidad e incapaz de encontrar puntos estables y establecer valores que den sentido al ajetreo mundial.

El individuo no puede desaparecer en la vorágine de una sociedad ebria de consumismo, informativamente atolondrada, egoístamente competitiva, configurada en el altar del culto al dinero e insensible a las necesidades ajenas. El desarrollo de la sociedad racional, y economicista ha llevado a despertar, las pasiones de los individuos; hasta conseguir la sociedad sin sociabilidad (Barriga S. 1993, p. 42)

Sin duda, la cosmovisión social ha cambiado, Amar, J. y Martínez, M. (2001) hacen una reflexión, que ejemplifica la situación: “el sol se asociaba antes con la alegría, hoy con la contaminación” sumada a esta reflexión hace la observación de que la familia, ha perdido su carácter comunitario, se ha transformado a una unidad económica, y proveedora de un bien básico de socialización.

En el estudio realizado por Amar, J. y Martínez, M. (2001) en la Universidad del Norte Colombia, acerca de las representaciones sociales de los conceptos económicos de niños y jóvenes, criados bajo las condiciones impuestas por las transnacionales, se observa que estos comprenden el mundo en términos de compra y venta, de competencia, de éxito individual, y que quieren satisfacer con rapidez el posible repertorio de necesidades, con el menor esfuerzo y sin mucha consideración por las demás personas.

A pesar de este tipo de análisis, un tanto desalentadores, esta sociedad también se encamina hacia procesos positivos, Bauman, Z. (2004) manifiesta la necesidad que tienen las sociedades de construirse una identidad flexible y versátil que haga frente a las distintas mutaciones que ha de enfrentar a lo largo del tiempo; por lo cual se tienen que generar una gran variedad de oportunidades, estableciendo medios, maneras de entendimiento y desarrollo; así mismo, también conlleva la necesidad de transformar los modos de vivir, trabajar y divertirse.

Estos cambios representan procesos dinámicos para la vida en diferentes vertientes, como en la difusión de conocimientos, la salud, el comportamiento social, la educación, en lo político, económico, y en los medios de comunicación, que se realizan con el fin de alcanzar las demandas globales y poder mostrarse ante el resto del mundo como colectivos competitivos, informados, actuales,

tecnológicos, capaces de adquirir y generar nuevos conocimientos. Por estas características y modo de dirigirse se les ha denominado como la sociedad de la información y el conocimiento; Amar J. y Martínez M, (2001) hizo énfasis en el término, “sociedad del conocimiento” para describir una nueva generación o sociedad. Además trae consigo el concepto de “valor del conocimiento” refiriéndose al proceso del saber, cómo un producto de valor que la sociedad otorga.

Esto último también respaldado por Chereguini, E. (2006) quien aporta perspectivas positivas, mostrando cambios innovadores, destacando el protagonismo que tiene el capital humano y el capital intelectual, resaltándolos como factores indispensables para el desarrollo.

El valor social y económico que se le da a la información, proviene del reconocimiento tanto individual como colectivo que se le ha otorgado debido a la necesidad que se tiene por utilizarla y poseerla, aunque este valor se traduce en un costo y un precio. La sociedad y sus instituciones han buscado los medios para que se tenga acceso a este bien cultural: de manera individual, comprando la información directamente, creando tecnologías para el entorno cultural y educativo o bien, a través de los subsidios o los programas sociales del Estado, que absorben los costos mediante legislaciones que favorecen a las industrias editorial y de la información, así como a los productos computacionales, las telecomunicaciones y las bibliotecas. (Morales. E, 2001).

Cuando la sociedad y los gobernantes reconocen el valor de la información, también admiten que el poder está vinculado a ella, también se debe admitir más que nunca, que la información y el conocimiento, son el eje del desarrollo propio y el de los demás (Morales. E, 2001). Al respecto, Kofi Annan hizo una importante declaración en la Cumbre del Milenio del año 2000,³ en ella enfatiza la llegada de nuevos modelos de relación, tanto desde el punto de vista económico, como social, que han traído beneficios evidentes entre los que se encuentran, un crecimiento más rápido, niveles de vida más elevados y nuevas oportunidades basadas en una filosofía incluyente y equitativa.

³Publicada por el Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas - DPI/2083/Rev.1 – marzo del 2000

Así mismo la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en su contribución para la Primera Reunión Preparatoria de la Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información (1-5 julio de 2002), estableció que la Sociedad debe girar en torno a los derechos humanos, debe estar basada en la igualdad, en la dignidad humana y la justicia social, y debe ajustarse a las necesidades y aspiraciones de todos los grupos sociales. También en la cumbre del Milenio, se plantearon varios objetivos a cubrir para que se pueda lograr un desarrollo semejante a nivel global, los objetivos fueron: reducir la pobreza, mejorar la sanidad, lograr un desarrollo sostenible y lograr diversificación de ofertas educativas basándose en la generación del conocimiento. Derivado de ello se han generado compromisos gubernamentales, institucionales y personales, para hacer llegar salud y educación en sus diversos tipos y modalidades a todo el mundo, de modo que los países más rezagados, puedan ponerse a tono con el futuro de alta tecnología, globalización y democracia que enfrenta la sociedad (Solana, F. 2005).

Sin embargo existen muchas evidencias de que los objetivos planteados hace unos años están lejos de ser alcanzados, muestra de ello es la desigualdad cada vez más marcada en el tejido social, en cuestiones básicas como alimentación y salud. Según la revista CNN en una publicación de mayo del 2013, entre 2010 y 2012 unas 260.000 personas murieron de hambruna en Somalia y el mundo. Aunado a esto. Chereguini E. (2006) incluye la brecha digital, como un fenómeno que se sitúa entre las diferencias a nivel mundial e interno de cada país en cuanto a la posesión y uso de tecnologías se refiere.

1.2.1 Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

La tecnología ha adquirido un importante papel protagonista para la sociedad; en el que poseerla favorece el acceso a la información y un estilo de vida en general, puesto que estas herramientas, permiten mejorar las condiciones, facilitan la comunicación, agilizan los procesos, acortan las distancias, reducen el tiempo y espacio que las actividades cotidianas demandan.

El uso del Internet y todas las aplicaciones relacionadas con las TIC, pueden mejorar los procesos de la sociedad, y hacerlas progresar en áreas como la

educación, la ciencia y la cultura. Estas herramientas se han convertido en un instrumento para la lucha contra la pobreza, y en un requisito indispensable para el desarrollo de las naciones; a través de ellas, los países tienen una mejor oportunidad de conquistar mucho más eficazmente los objetivos de desarrollo del milenio; la reducción de la pobreza, la provisión de servicios básicos de salud y la educación; por lo tanto como lo dice Chereguini, E.(2006) las TIC son, cada vez más un pilar para la construcción de las sociedades y economías actuales, e implica que la brecha digital defina que los pueblos que no tienen acceso a la información pierdan una oportunidad única de desarrollo, y también pierden opciones de progresar en todos los ámbitos, económico, social y humano.

La brecha digital es un reflejo de otras brechas sociales y económicas, pero también puede llegar a convertirse en causa de exclusión, retroalimentando a las otras brechas y haciendo que la disparidad sea cada vez mayor. Para reducir la brecha digital a nivel internacional se ha buscado extender el acceso a las TIC y así llevar la era digital a cada ciudadano, hogar y escuela, diversificando las fuentes de conocimiento y de saber, con la expectativa de cubrir necesidades para el desarrollo y acortar estas diferencias; ya que las tecnologías juegan un papel importante para el servicio y resolución de estas necesidades (Delors, J., 1996).

Por otra parte Chereguini E. (2006) plantea que la existencia de las brechas digitales alimenta a otras, pero considera difícil pensar que se pueda dar el desarrollo de la Sociedad de la Información en países donde ni siquiera se cubren las necesidades más básicas, por lo que las diferencias deben ser atendidas globalmente. Este autor también destaca que para reducir la brecha digital, se pueden realizar tres aportaciones muy importantes: En primer lugar, llevar a todos una formación básica, que es uno de los Objetivos de la Declaración del Milenio, en segundo lugar, introducir programas de formación básica en TIC que permita a la población adquirir las habilidades necesarias para participar activamente en la sociedad de la Información, de manera que puedan obtener beneficios de lo que ésta les ofrece, y en tercer lugar, integrar las TIC en los procesos de formación para mejorar la calidad de la enseñanza y compartir conocimiento e información, alcanzando a grupos excluidos, mejorando la calidad de los contenidos, generando

mecanismos alternativos de impartición y proporcionando una mejor formación a los profesores.

Como lo resaltan los autores anteriores, la Sociedad de la Información constituye un medio para mejorar y transformar muchas actividades humanas, y crear puentes digitales entre las naciones, que sea capaz de esquivar la falta de infraestructura y el analfabetismo, y que garantice la protección de la identidad cultural y del idioma, para poder generar servicios y contenidos calidad. Es necesario, desarrollar la inclusión electrónica o e-inclusión, y el aprendizaje electrónico, o e-learning o e-formación.

La e-formación, es entendida como el desarrollo de capacidades que permiten acceder al conocimiento a través de nuevos instrumentos tecnológicos, en concreto, las TIC. Como herramienta de acceso al conocimiento; contribuyendo a los modelos de impartición y a la mejora de la educación, incluyendo la formación de profesores y la formación continua de profesionales que permita mejorar sus habilidades. (Chereguini, E. 2006 p14).

Uno de los cambios más significativos dentro de la educación contemporánea es la incorporación de recursos tecnológicos, estos recursos ofrecen una gran cantidad de beneficios, la Sociedad de la Información está evolucionando a un ritmo sin precedentes, en el que la convergencia acelerada entre las telecomunicaciones, la radiodifusión y la informática, en definitiva, las TIC, está generando nuevos productos y servicios, así como nuevas formas de gestionar las organizaciones. Chereguini, E. (2006). Sin embargo, en cuestiones educativas, Castaño C. (2009) asegura que la incorporación de las tecnologías por si solas, no garantizan una educación de calidad o eficiente; La formación efectiva es, en definitiva, aquella que permite a las personas conocer las posibilidades de las TIC para que puedan aprovechar todo su potencial e integrarlo en sus vidas, incluyendo a las personas que no se puede llegar ni desde un centro de educación ni desde un centro de trabajo, bien porque ya acabaron esos ciclos o bien porque nunca estuvieron incluidos en los mismos, se logrará reducir con más eficacia la brecha digital.

La tarea de la educación no es sencillamente entrenar futuros usuarios de máquinas, de la misma manera que no es suficiente enseñar a leer y a escribir, hay que trascender en una verdadera revolución del entendimiento humano, debe de enriquecer al hombre y brindar la posibilidad de seguir aprendiendo. El uso de la electrónica en el sector educativo puede cambiar casi todos los moldes y esquemas de la escuela tradicional, promoviendo una enseñanza personalizada, más flexible y universal. Solana, F. (2005).

En México, el desarrollo tecnológico de la educación por medio de la electrónica se reduce.” *El problema no está en el medio, en la máquina, sino en la concepción, el uso y los resultados.*” (Solana F. 2005 p.23).

Los países desarrollados y en vías de desarrollo son los que más han apostado por la educación superior y la innovación digital, encontrando en ellas la gran opción para mantener y alcanzar un desarrollo económico, sustentable, social y humano (Ildebrando, G., García M., 2009) y (Kliksberg, B. 2011). Europa es un ejemplo de apuesta por una sociedad del conocimiento construida desde un modelo de concertación donde se fomenta la participación de todos y todas, en cualquiera de los ámbitos de la sociedad pública, civil o privada. El desarrollo de la Sociedad de la Información permite que la comunidad internacional se encuentre cada vez más conectada. (Chereguini E. 2006).

La educación se verá transformada por la integración de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las cuales están cambiando la vida cotidiana; caracterizado por la transformación de la cultura material, obra de un paradigma tecnológico, organizado por las TIC. (Castell 1997 citado en Castaño C. 2009).

1.3 Exigencias para la educación superior

Actualmente, la ciencia tiene como fin llegar a respuestas y acciones innovadoras para la continuar con el progreso del ser humano y de su ecosistema, como las que propone la biotecnología, la ingeniería genética. Amar J. y Martínez M (2001) Este autor también habla de una ciencia del futuro, que se enfrente a las leyes de la naturaleza; el refiere a la psicología como una ciencia que debe de estar preparada para provocar y anticipar los cambios que exige la sociedad, en vía de

las implicaciones éticas, con el fin de preparar a los seres humanos, para las nuevas formas de vivir.

Las características y posibilidades de la actual sociedad del conocimiento, pone a la educación del futuro desafíos que derivan del propósito de adaptar a las necesidades humanas; La sociedad educativa se compromete a pensar, hoy y en el futuro, en los mecanismos más adecuados para que los campos de innovación científica, y el desarrollo tecnológico sean asumidos como ámbitos susceptibles a la enseñanza y aprendizaje; el objeto principal es la resolución de problemas con sentido crítico y participativo, haciendo de lado todo esquema de imitación que reprima la creatividad y genere dependencias individuales y colectivas. (Domingo J. 2010 p 69).

El siglo XXI nos exigirá una mayor autonomía y capacidad de juicio, junto con el fortalecimiento de la responsabilidad personal en la realización del destino colectivo; La sociedad educativa estará basada en la adquisición, la actualización y el uso de los conocimientos, y la sociedad de la información se desarrolla y multiplica las posibilidades de acceso a los datos y a los hechos. La educación debe permitir que todos puedan aprovechar esta información, recabarla, seleccionarla, ordenarla, manejarla y utilizarla ya que tiene que adaptarse en todo momento a los cambios de la sociedad, sin dejar de transmitir por ello el saber adquirido, los principios y los frutos de la experiencia. (Delors, et al. 2013).

Ciertamente la educación futura deberá ser una educación de competencias, pero simultáneas a la ética de la responsabilidad y concurrentes con las voluntades emprendedoras y solidarias; se trata de que la educación pueda convertir el conocimiento en algo más que un instrumento, llevándolo al plano de la libertad y la creatividad; es decir, integrar capacidad de aprender, capacidad para hacer y capacidad para ser, propiciando la realización individual y la proyección social del individuo autónomo hacia su grupo, en una relación constructiva y fraterna. Solana, F. (2005).

De acuerdo con Rodríguez (2004) es indispensable que los ciudadanos hoy en día, estén adecuadamente preparados, las personas no pueden terminar su formación con sólo un diploma de bachiller o aún de licenciatura, sino que se ha vuelto imprescindible que se continúe en el proceso de educación a lo largo de la

vida; Cuando se habla de una educación perteneciente a este siglo, se refiere a un cambio significativo e innovador.

Según la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones (ANUIES 2003) la propuesta de Educación Superior, precisa cinco ámbitos para hablar sobre la innovación educativa:

- 1) Planes y Programas de estudio, 2) Proceso educativo, 3) Uso de tecnologías de información y comunicación, 4) Modalidades alternativas para el aprendizaje y 5) Gobierno, Dirección y Gestión. Cada uno de estos ámbitos lleva a un reto institucional para la mejora en educación, que se encuentra dentro de la visión holística de educación que se mencionó con anterioridad.

De acuerdo con Ballesteros Y. (sf) actualmente se pretende que los sistemas educativos logren los propósitos que la sociedad está exigiendo para poder sustentar la competitividad económica, cultural y la cohesión social de cada país; esto es posible mediante la adecuada capacidad de gestión y presión que las Universidades presenten frente al estado y la sociedad; esto implica, hacer eficiente el trabajo administrativo, buscar nuevas fuentes de financiamiento independientes al estado como pueden ser: los mismos estudiantes, padres de familia, sectores público y privado; además se debe exigir la renovación de métodos y programas de enseñanza-aprendizaje, en búsqueda de la universalidad del conocimiento, esto claro, sin perder de vista las circunstancias de cada localidad, pero propiciando mejorar la eficiencia y la calidad, que por su parte, implica mecanismos más rigurosos de selección adecuada y capacitación pedagógica de los docentes, la optimización de la relación entre las instituciones educativas y la sociedad, así como la mejora en servicios de bibliotecas, laboratorios e infraestructura en cada campus.

Por su parte, la evaluación requiere establecer criterios precisos de acreditación y certificación en las diferentes áreas del saber. Considerar la transformación del trabajo sobre la base de nuevos aprendizajes, permitirá que la escuela y el sistema educativo constituyan uno de los núcleos organizacionales de la verdadera modernidad. Ballesteros, Y. (s.f)

Irremediablemente la educación superior tendrá que enfocarse en mejorar las funciones básicas para la adquisición y la generación de conocimiento como

son: leer, escribir, comentar y discutir, que son habilidades esenciales para la educación, habilidades que deben ser adquiridas en los ciclos más básicos de la educación y dominadas en los años siguientes, para que al llegar a la universidad sean utilizadas plenamente en la información y el conocimiento, producto de procesos más complejos. Morales. E (2001). La educación superior debe reforzar sus funciones de servicio a la sociedad, mediante un planteamiento interdisciplinario y trans disciplinario, debe crear una nueva ciudadanía, consiente de la importancia de su participación activa e informada en las transformaciones sociales que se requieren; es decir, a la gestación de ciudadanos movidas por la solidaridad humana y el compromiso con una sociedad más justa. (Herrera, A. 2010).

Por otro lado, Solano (2011) considera que otro factor que debe cambiar para optimizar la educación es el que se refiere la obsolescencia en los recursos e información a los que se tiene acceso y a las tecnologías cambiantes, frente a estas condiciones se está reorientando la formación docente y actualizando los métodos y materiales didácticos con el fin de disminuir el tiempo dedicado a transmitir información y más tiempo para la adquisición de valores, habilidades y conocimientos que permitan al educando aprender más por sí mismos. Las universidades no deben permanecer ajenas a este fenómeno en donde lo más importante es precisamente el aprender a aprender, y el conocimiento es saber dónde encontrar la información adecuada para la solución de problemas determinados.

Morales. E (2001) resalta en el artículo *La Sociedad de la Información en el Siglo XXI y la Biblioteca Universitaria*, su punto de vista acerca de que el objetivo más importante que las universidades puedan educar para la vida, en un mundo en constante movimiento, donde hay cambios obligados en:

- a) Los procesos productivos;
- b) La tecnología que les sirve de sustento;
- c) Las formas de comercialización de los productos;
- d) El trabajo manual al pasar al automatizado;
- e) La generación de nuevos tipos de empleo;
- f) Las nuevas dinámicas en el movimiento de capital.

Según la ANUIES (2003), El aprendizaje interactivo requiere: hipermedia, construcción del conocimiento por descubrimiento, centrado en el alumno, aprender cómo aprender, formación continua, personalizado, diversión en la escuela, profesor como facilitador. Por su parte la Universidad Autónoma Metropolitana también apuesta por una educación realista, y funcional y que se adapten integralmente a la sociedad. La educación precisa evolucionar hacia modalidades que favorezcan la capacidad de ofrecer soluciones reales a cuestiones que aquejan la humanidad; esto se puede lograr, en principio, con una transformación del proceso enseñanza-aprendizaje, con una actitud de cambio por parte del grupo que gestiona el sistema universitario, con nuevas y efectivas formas de divulgación de la ciencia y la cultura. UAM (s.f). El Dr. Francisco F. Pedroche, director de la Unidad Lerma de la UAM también dice que se requiere reducir los tiempos de respuesta, originalidad e inteligencia de nuestras reacciones para el contexto mundial; y manifiesta que esta es una de las razones, por las cuales es absolutamente prioritaria la creación de una entidad educativa que ayude al cumplimiento de estas necesidades y que por todas sus cualidades innovadoras, se convirtiera en el paradigma de la educación en México.

La Unidad Lerma busca ofrecer licenciaturas interdisciplinarias y una actitud abierta a la diversidad que expande su panorama; la UAM se ha caracterizado por su amplia tradición por albergar diversos puntos de vista, conocimientos, identidades, culturas y tradiciones; así como por hacer convivir y potencializar esas diferencias hacia planos positivos. Este enfoque amplía a las culturas locales, globales y a los elementos que las componen ya que se expande a las diversas formas de enseñanza ya que hospeda a una población con intereses, características, habilidades, preferencias e incluso, lenguas diferentes; La flexibilidad es un factor decisivo en las actividades administrativas que se desarrollarán en esta institución, cualidad que logrará que la comunidad alcance un alto nivel de adaptabilidad, el cual concede un paso más en la conformación del paradigma. UAM (sf)

En un artículo del periódico *el financiero*, titulado *Las universidades del futuro deberán ser más flexibles*, da cuenta de que una mayor vinculación con el ámbito

laboral, así como el fortalecimiento de la oferta educativa en línea, son algunos de los aspectos que se espera ofrezcan las universidades en el futuro; empleabilidad y desarrollo profesional de los egresados es lo que los estudiantes del mundo esperan de la educación superior, esto de acuerdo a una encuesta realizada por Laureate Education, a más de 20 mil estudiantes de los primeros semestres de distintas carreras, alrededor del mundo (Hernández, A. 2014) y (Lara, C. 2014)

Durante el simposio La Universidad Pública a Futuro realizado en la UNAM en diciembre del 2013. (Muñoz, H. 2013). Se concluyó que las políticas públicas con respecto a la educación han propiciado una fuerte diferenciación institucional porque hay universidades públicas con muy bajas capacidades científicas, frente a otras que están mejor equipadas, debido al bajo presupuesto que se asigna a estas; Se trata de conseguir un mayor equilibrio nacional en cuanto a capacidades científicas e intelectuales y mejorar el capital académico: infraestructura y personal de todo el sistema, asimismo, la fortaleza de las universidades públicas debe llevar a las instituciones a tener competencia para estar presentes y conseguir conexiones y presencia en el mundo, mejor atención a los alumnos, egresados mejor preparados, impulso a la investigación, pertinencia y vinculación con los entornos locales, además se le debe prestar atención a las necesidades que tienen los estudiantes. El reto más grande de las universidades como conjunto es cómo hacer accesible la educación a diferentes sectores de la sociedad y la flexibilidad de horarios para ello.

Desde el punto de vista psicoeducativo (Fuente, J; Vera M., 2010), declaran que es posible convenir que la educación es un proceso, concretado en acciones, diseñar y desarrollar procesos de enseñanza que lleven consigo procesos de aprendizaje, en contextos formales (instituciones de influencia sistematizada), no formales (familia, ámbito directo de influencia no sistemática) e informales, del tal forma que impacten en el proceso de desarrollo de los sujetos, en sus diferentes vertientes (desarrollo físico, personal, socio moral, cognitivo y lingüístico), para finalmente hacerlos competentes en sus ámbitos personal (autonomía y aprendizaje), interactiva (con el medio físico y social) y comunicativa. Esto nos

muestra elementos novedosos e indiscutibles al análisis del ámbito psicológico de los procesos educativos.

Desde la perspectiva psicológica, situada en el Siglo XXI, y en los escenarios futuros se encuentran con fenómenos sociales que van transformando y trascendiendo la historia, el comportamiento y las ideologías. Desde una visión positiva, el concepto multidimensional que comprende la construcción de la sociedad del conocimiento, pretendiendo homogenizar formas de vida, organizar la información y la tecnología, integrar la producción de manera global; Sin embargo, la igualdad de oportunidades que proponía este concepto ha formado la creciente centralización de la estructura financiera, la importancia de la estructura o sistema de habilidades técnicas para la producción de conocimiento, la transnacionalización de la tecnología. Amar J. y Martínez M (2001).

1.4 Alumnos del nuevo siglo

El contexto en el que se desarrolla un individuo marca mucho de lo que es, y de lo cree entre otras cosas, Ferreiro (2007) evalúa los diferentes términos que hacen referencia a la generación que comienza a finales del siglo XX y se educa en él siglo XXI; La discusión empieza con Tapscott D. (1998) quien se refiere a una nueva generación y la identifica con la letra "N" de la palabra en inglés: net, en alusión a la influencia de las redes propiciadas por el empleo de la computadora y el internet. La generación N se identifica como grupo de niño/as nacidos a partir de los noventas bajo la influencia del nuevo orden impuestos por las TIC, y que acuden hoy a las instituciones educativas; autores como Oblinger y Oblinger (2005), coinciden con esta terminología para referirse a esta generación.

Otros autores prefieren reconocerlos con otros nombres, por ejemplo Vieux cit. en Ferreiro (2007) los identifica como generación DIG⁴, mientras que De Napoli (2003), habla de generación Milenio o Nintendo por ser una generación que tuvo contacto con esta tecnología para el entretenimiento durante su infancia. Otros autores prefieren referirse a generación TIC haciendo referencia a la repercusión que estas tienen en su proceso de crecimiento y formación; Berardi Bifo (2007), la

⁴ digital immediate gratification

denomina como la Generación Post-Alfa o post- alfabética, además agrega que con el concepto de generación, no se identifica ya como un fenómeno biológico sino un fenómeno tecnológico y cognitivo y que una generación es un horizonte común de posibilidades cognoscitivas y experienciales en la cual la transformación del ambiente rediseña continuamente las formas de identidad, por lo que los nombres que se le atribuyen a dicha generación a pesar de ser muchos, coinciden en las características que tienen, en cuanto su actuar dentro de la sociedad y en particular en la forma en la que aprende.

En general se considera a la actual generación como un grupo muy diverso, en contacto directo y casi permanente con las TIC, lo que provoca una influencia muy trascendente en su vida haciéndolos tecnófilos, sienten una atracción a veces sin medida por todo lo relacionado con las nuevas tecnologías, por conocerlas, emplearlas y poseerlas. Ferreiro (2007); es decir, encuentran en las tecnologías diversión, capacidad de información y comunicación. Según Villalobos, M. (2006). Los nets poseen una asombrosa capacidad de adaptación en toda actividad que implica el empleo de las TIC, y en particular la computadora y el internet, también se encuentran muy relacionados con ello la capacidad para enfrentar problemas y resolverlos a partir de la comunicación interactiva y simbólica, habilidad que llama la atención.

Este fenómeno a ojos de (Berardi. 2007), ha traído una especie de ocupación permanente del tiempo de vida, el efecto de esto es una psicopatologización⁵ de las relación sociales, de las cuales tienen una alta expectativa; Los síntomas de este fenómeno son evidentes ya que en los primeros años del nuevo milenio apareció una ola de comportamiento auténticamente psicopático sus relaciones con el entorno social, se encuentran en el enrarecimiento del contacto corpóreo y afectivo lo que los hace propensos a trastornos emocionales como estrés, ansiedad, depresión, fobias, el fenómeno suicida o cuadros psicológicos agudos con graves implicaciones para su salud física, mental y emocional.

⁵ Surgen de enfrentamiento con una realidad que no ajusta con lo deseado, y son recodificados como síntomas de una enfermedad mental, o al menos de necesitar atención psicológica o psiquiátrica

La identidad social de los miembros de esta generación tiene la peculiaridad de ser cambiante y se da la posibilidad de ser otro; a pesar de que son muy individualistas en su carácter y de creer firmemente en su propia persona, aceptan y les gusta la diversidad; además de esto, no creen vivir de acuerdo a las normas sociales, su sociedad existe en Internet donde se abre su mente y expresan sus propias opiniones; Socialmente están inmersos en una cultura con un componente de desterritorialización, es decir, se educan en una cultura mundial y se perfilan para poder ser ciudadanos del mundo y no solo de su ciudad o país natal. Este fenómeno es impulsado por la cibercultura y por la ideología optimista. (Berardi, B. 2007).

Los profesores de todos los países occidentales denuncian un verdadero colapso del sistema de enseñanza (Berardi, B 2007), es este mismo autor quien explica este fenómeno encontrando los motivos en la constitución cognitiva de la generación ya que esta es distinta, a la constitución cognitiva de las generaciones anteriores. La modificación en la matriz cognitiva y afectiva de la generación se debe en gran medida a que es, la primera generación que ha aprendido más palabras de una máquina que de su madre, a la modificación del ambiente comunicativo, en la aceleración de los estímulos a los que la mente es sometida por la naturaleza integrativa, visual, auditiva y kinestésica de las Tics y de sus múltiples aplicaciones, son individuos predominantemente activos, y visuales.

La primera y más indispensable operación que se debe realizar, es de comprender la mutación generacional de la mente; Esto es verdaderamente difícil dado que aún no se han elaborado técnicas capaces de restituir autonomía a organismos conscientes y sensibles que se han formado según modelos esencialmente an-afectivos y visuales. La educación para estas generaciones, no se trata de transferir mecánicamente nociones, memorias, sino que se trata de activar autonomía dentro de un formato cognitivo transformado.

Por su parte Ferreiro, R. (2006) expone que la generación Net exige un cambio en las formas de enseñanza, y pasar del aprendizaje lineal a los nuevos ambientes de aprendizaje, de la enseñanza memorística a la construcción social del conocimiento, del aprendizaje competitivo al aprendizaje cooperativo, de la enseñanza individualista a la interdependencia social, del maestro transmisor al

maestro mediador, cambiar el aprendizaje escolar por aprendizaje para toda la vida y al placer por aprender, por último del aprendizaje centrado en el maestro y/o contenido al aprendizaje cuyo centro es el desarrollo personal y profesional del alumno. Un sujeto educado en el Siglo XXI se podría definir como alguien que puede procesar la información disponible en torno a una situación dada y la transforma en ideas que evolucionan para mejorar las condiciones de la realidad individual y social (Nault, 2011).

CAPÍTULO 2

ECOSISTEMAS ESCOLARES

Para entender que son los ecosistemas escolares, es necesario conocer primero sus fundamentos provenientes de la ecología; ciencia que estudia las relaciones sistémicas de los individuos, entre ellos y el medio ambiente. (Haeckel cit. en Córdova, V. 2005) en sí, la palabra ecología tiene su origen etimológico del vocablo griego *oikos*, que significa casa y *logos* que significa estudio o tratado. Es decir el estudio de los organismos vivos en su “propia casa” en ambiente en el que habitan”. (Valverde T; Meave J; Carabias J y Cano Z. 2005 p11).

Autores como Maass, JM. & Martínez, A (1990). y Valverde T. et al (2005) establecen que tanto los orígenes de la ecología, como su estudio formal como ciencia, se remontan al pasado siglo XIX con los trabajos de Humboldt, Candollen Wallace y Darwin; este último, es más conocido por profundizar sobre la evolución, la idea de la estrecha relación entre organismo ambiente, y el impacto que este es capaz de generar en el organismo que en el habita; de igual manera estos mismos autores reconocen y destacan como uno de los más emblemáticos aportadores a la ecología científica al francés Jean-Baptiste Lamarck, quien realizó muchas investigaciones que daban cuenta de la historia de los cambios en los seres vivos y la importancia que tenía el evaluarlos, estableciendo las relaciones entre las formas de vida y las circunstancias ambientales en las cuales se desarrollaban.

El concepto formal de ecosistemas se comenzó a formar por la necesidad de entender la naturaleza cambiante de los entornos naturales. Maass JM. y Martínez A. (1990) definen al ecosistema como un sistema de elementos físico-químico-biológicos, que operan como parte de una unidad dentro de un espacio y tiempo determinado; al referirse al ecosistema físico se habla de los elementos esenciales de la vida como el aire, agua, sol, etc. que constituyen a la tecnosfera; también están los componentes artificiales, como los espacios naturales que han sido modificados por el hombre, transformándolos en lugares funcionales que respondan a todas las necesidades que tienen como sociedad; por su parte (Delgado, 2011 p39). determina a los ecosistemas como: “el modo de organización característica que tiene la naturaleza de lo viviente”, mientras que Urie

Bronfenbrenner⁶ Córdova, V. (2005) da una definición semejante, refiriéndose al ecosistema como una realidad permanente, dinámica, con una red de significaciones, un sistema de comunicación y tipos de encuentro entre sus miembros y el ambiente.

Así pues, en estas definiciones dejan claro que los ecosistemas se componen por diferentes engranajes que conforman un sistema; el cual determina una realidad para sus integrantes, los ecosistemas pueden ser tomados desde diferentes puntos de vista y puede depender en gran medida de la intención con la que se observa, es por eso que el concepto ecosistema no sólo se refiere a los espacios físicos sino también hace referencia a la interacción entre sus participantes, tanto inertes como vivientes. (O. Nelli et al citado en Maass JM; & Martínez A 1990)

2.1 El hombre como parte del ecosistema

Alonso, M. y Escorcía I. (2003) reconocen al ser humano como un ser integral en el que influyen un sin número de características biológicas, psicológicas, sociales y espirituales, y que está dotado de conciencia, inteligencia, emocionalidad, voluntad, afectividad, creatividad, y es poseedor una personalidad que obedece a su ubicación temporal (momento histórico) y espacial (lugar que habita); Es por esto que el ser humano como individuo es imposible de separar en muchas dimensiones; una de las razones, es porque es muy complicado tratar de establecer que dimensión influye sobre otra o cuanto dependen unas de otras.

Como ocurre en todos los campos científicos, la ecología y sus intereses de estudio han evolucionado y trascendido en el campo científico hasta llegar a ocupar ámbitos muy diferentes al de su surgimiento, incluyéndose así, el estudio de los ecosistemas sociales y humanos en los temas ecológicos y el discurso ambiental, espacios como la política, la economía, la salud, la industria, incluyendo la educación, en una visión sistémica que hoy en día surgen con fuerza a través de la información, la vida cotidiana y las diferentes prácticas sociales, destacando de esta manera, la importancia que el tema tiene en la actualidad, por el demostrado

⁶ Bronfenbrenner (1987) creador del enfoque ecológico del desarrollo humano

impacto que causa cualquier tipo de ambiente ya sea natural o social en el desarrollo de los individuos que lo habitan. Córdova (2005).

Maass, JM. y Martínez, A. (1990) destacan la importancia de un estudio del ser humano, desde el punto de vista de los ecosistemas ya que esto genera una visión sistémica y holística, mientras que un estudio a nivel de la población genera una visión reduccionista. Autores como Morales P. (s.f), Choche R. (s.f) y Tejada L. (s.f) le reconocen al psicólogo Urie Bronfenbrenner la creación de la teoría ecológica, en la cual se apoya esta tesis. Bronfenbrenner creó la teoría ecológica, sobre el desarrollo y el cambio de conducta que causa en el individuo, a través de su teoría en donde el ambiente influye en el sujeto y en su desarrollo y destaca la importancia crucial que tiene el estudio de los ambientes en los que nos desenvolvemos. (Morales P. s.f).

2.1.1 Teoría ecológica

Formalmente el paradigma ecológico comienza en la década de los setentas, con éste nuevo término de paradigma ecológico, se hace referencia al cambio hacia una versión del mundo, en la que se reconoce la dependencia del ecosistema de todas las sociedades. Dunlap y Catton (1979 y 1980) cit en, Córdova, V. (2005). Para Tejada L. (s.f) el enfoque ecológico constituye una teoría explicativa del desarrollo humano, en la cual el individuo es considerado producto de un conjunto de interacciones entre sus miembros, quienes a su vez se organizan en sistemas; el postulado básico de Bronfenbrenner es que los ambientes naturales son la principal fuente de influencia sobre la conducta humana, con lo cual, la observación en ambientes de laboratorio o situaciones clínicas ofrece poco sobre la realidad humana, también afirma que el funcionamiento psicológico de las personas está en gran medida, en función de la interacción de ésta con el ambiente o entorno que le rodea.

La ecología del desarrollo humano comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo en desarrollo y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que vive la persona en desarrollo, en cuanto este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre estos entornos y por los contextos más

grandes en los que están incluidos los entornos. (Bronfenbrenner, 1979, p. 40 citado en Martínez, M., Robles, C., Utria L. & Amar J. 2014).

Dentro del modelo ecológico se concibe al ambiente, como un conjunto de estructuras seriadas y distribuidas en diferentes niveles, donde cada uno de los niveles contiene al otro. Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema, el macrosistema, Cronosistema y Globosistema (Bronfenbrenner, U. 1979).

Choche R. (s.f) y Gaxiola Romero José & Martha Frías Armenta (2008). Resume algunas de las características más importantes de estos niveles. 7

- **Microsistema:** constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo; los microsistemas primarios incluyen a la familia, el grupo de los pares, el aula, el vecindario.
- **Mesosistema:** comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente
- **Exosistema:** conformado por el sistema de relaciones más próximas de las personas, enmarcadas por las instituciones que median entre la cultura y el nivel individual, como la escuela, los organismos judiciales, las instituciones de seguridad la iglesia, el barrio y la localidad.
- **Macrosistema:** es el nivel más amplio e incluye las formas de organización social, lo conforma la cultura y la subcultura así como los estilos de vida derivados de estas, los modelos económicos y condiciones sociales en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad
- **Cronosistema:** la época histórica en la que vive el individuo.
- **Globosistema:** hace referencia la condición ambiental.

El Autor Belesky (1993) en su modelo ecológico explicativo del maltrato infantil, incluye a los niveles originales plateados por Bronfenbrenner el Ontosistema, que hace referencia a las características propias de cada individuo que en este caso correspondería al primer nivel del ecosistema.

Las características del “paradigma ecológico” ajustan a la mayoría de entornos y fenómenos humanos conocidos, y entre ellos la escuela. Navarro B. y

⁷ Véase anexo 1

Quiñiñir S. (2006) mencionan que este tipo de procesos contextuales son complejos y siempre benefician a unos y marginan a otros, y que la escuela en si, es un espacio que cumple funciones patentes o explícitas (educar, socializar, enseñar, orientar, culturizar) y otras ocultas (reproducción de clases, dominación y domesticación), así los ecosistemas laborales, familiares y escolares que parten de una realidad social que responden a este tipo de estructura. El mismo Bronfenbrenner le asigna trascendental importancia a la escuela, ya que lo considera un microsistema tan importante para el desarrollo, como el microsistema familiar, ambos organizados de una manera particular y en un proceso de interconexión dinámico, constituyen uno de los primeros mesosistemas que se organizan alrededor del alumno.

2.2 Los Ecosistemas escolares

La propuesta de los ecosistemas aplicados a la educación se fundamentada como se mencionó anteriormente en el paradigma ecológico el cual se desarrolla partiendo de los estudios etnográficos. (Navarro, B. y Quiñiñir S. 2006) consideran a este paradigma como un modelo integrador entorno a lo educativo ya que ayuda a comprender los hechos pedagógicos y educativos partiendo del estudio de la realidad cultural, las demandas del entorno y las respuestas de los elementos de ella, así como las múltiples maneras de adaptación de los individuos al contexto; actualmente se desarrolla como una corriente pedagógica contemporánea, que considerada la versatilidad y aplicabilidad de la teoría ecológica en el ámbito educativo, entre los primeros autores que estudiaron las organizaciones humanas bajo el panorama de los ecosistemas esta Haeckel, quien veía a la escuela bajo esta perspectiva interpretándola como un ecosistema social, ya que se expresa en la realidad una compleja estructura de elementos. (Córdova, V. 2005).

Una de las primeras propuestas más formales de la escuela en la visión de organización, es la que se origina en el pensamiento ecológico del sociólogo francés Edgar Morín,⁸ quien ha hecho grandes aportaciones al ámbito educativo y que fundamenta el pensamiento ecologizado en la teoría de los sistemas, él ha insistido a lo largo de su discurso sobre la inclusión de la visión sistémica y la

⁸ (Delgado 2011). Y Barberousse P. (2008)

transdisciplinariedad, ya que se opone al aislamiento de los objetos del conocimiento; Morín expone que si se toma en cuenta al individuo, se comprenderá al sistema al que pertenece como su ecosistema; el cual se compone tanto por la cuestión ambiental física, como por la interacción social en la que se encuentra inserto; por la cual se modifica y puede modificarle, y que la observación y la conceptualización son vitales para analizar un ecosistema. (Morín, E. 1999). La visión de estos autores expone entre otras cosas, la complejidad de la escuela como espacio formativo, por lo que desde su punto de vista da validez al paradigma ecológico para un acercamiento al estudio de la organización escolar, dada las implicaciones epistemológicas, metodológicas y de investigación del paradigma.

Morales, P. (s.f), Navarro B. y Quiñiñir S.(2006) consideran que dentro del ámbito escolar, este paradigma estudia las situaciones de enseñanza-aprendizaje en el aula, las situaciones de clase y las maneras como responden a ellas los individuos, el modelo de profesor que se convierte en un gestor que potencia interacciones, crea expectativas y genera un clima de confianza para desarrollar aprendizajes significativos, contextualizados y centrados en la vida del individuo; además aseguran que la metáfora básica del paradigma es el escenario de comportamiento, preocupándose por las interacciones persona – grupo y persona – grupo medio ambiente.

Siguiendo los lineamientos de esta corriente, abre las posibilidades a una escuela en directa relación con la comunidad, sus necesidades, e intereses; bajo una visión de trascendencia social, la escuela se convierte en uno de los dos sistemas humanos de referencia trascendental para la vida del alumno; Tejada L. (s.f) destaca que en ella se establecen relaciones interpersonales significativas que median para la interiorización de la identidad personal y cultural y que contribuyen a la adquisición de destrezas y valores, los cuales se van ampliando durante su progresiva inserción social en ella. “las posibilidades de la escuela como centro de vivencia y recreación de la cultura utilizándola para provocar la reconstrucción personal de la cultura experiencial de los estudiantes”. (Navarro B. y Quiñiñir S.2006 p3).

El paradigma aplicándolo al ámbito escolar, estudia el conjunto de relaciones interpersonales que confluyen en el sistema educativo, de forma que el diseño no es concebido como un sistema de relaciones estáticas; sino más bien, se le visualiza como una red, consecuencia de la presencia o aparición de elementos imprevistos en la interacción entre aprendiz el docente y el medio. (Bartolomé, 2001 pp. 3- 5) cit. Luján Ferrer, M. & Salas Madriz, F. (2009). Mientras que según Hamilton, cit. en Morales P. (s.f), el paradigma ecológico se preocupa sobre todo de:

- Atender a la interacción entre personas y su entorno, profundizando en la reciprocidad de sus acciones.
- Asumir el proceso de enseñanza-aprendizaje como un proceso interactivo continuo.
- Analizar el contexto del aula como influido por otros contextos y en permanente interdependencia.
- Tratar procesos no observables como pensamientos, actitudes y creencias o percepciones de los agentes del aula.

Shulman (1986) cit en Morales P. (s.f) concreta más esta unidad de análisis desde una perspectiva ecológica. Y afirma que se centra en:

- ✓ El alumno y su idiosincrasia
- ✓ La clase.
- ✓ El profesor.
- ✓ Su escuela/centro.
- ✓ La comunidad que enmarca el entorno.

2.3 Elementos del ecosistema escolar

Basado en Brofenbrenner y su modelo ecológico, el microsistema, en el ámbito educativo, se refiere al entorno inmediato de cada individuo y se lo considera como la interrelación de dos contextos simples; el microsistema es un escenario concreto que comprende un entorno físico, emocional y de interrelaciones que se dan entre las personas. Choche R. (s.f) En el campo educativo el microsistema está conformado por la escuela, en la cual interactúan los estudiantes, los profesores, los materiales educativos, el espacio físico y social donde se realizan las actividades

educativas, los espacios deportivos y de recreación de la escuela, asimismo lo conforman los servicios básicos que deben tener la escuela, las normas, reglas, etc. Cabe señalar que en este nivel se encuentra la familia, por ello es fundamental la interacción entre la escuela y la familia, aspecto primordial que se debe fomentar en las políticas públicas de acuerdo a IPE-UNESCO (2007), Choche R. (s.f)

Varios autores como: Dunkan (1954) cit. en Delgado., (2011); Córdova. V (2005).y Navarro B. & Quiñiñir S. (2006) Están de acuerdo en que todo ecosistema humano posee los 4 elementos que son extensibles a los ecosistemas escolares.

1. La población: alumnos, profesores, padres y comunidad local.
2. Ambiente: toca lo referente al espacio físico (espacio y tiempo)
3. Organización de las relaciones de la institución educativa, las Interacciones Sociales y la formación del docente,⁹ la cultura institucional (valores y normas) y el ambiente externo que rodea a la escuela.
4. La tecnología educativa. Instrumentos y recursos Conformada por los proyectos educativos, pedagógicos, y la evaluación.

A continuación Navarro B. & Quiñiñir S. (2006) proporciona una serie de indicadores y de especificaciones que corresponde a las distintas dimensiones que se toman en cuenta en las variables que están presentes en la organización escolar desde la perspectiva del paradigma ecológico.

2.3.1 La población

La diversidad humana no es tan solo biológica, sino también psicológica y social, cada individuo entonces, cuenta con intereses, marcos contextuales, generacionales, características físicas y cognitivas individuales; y cada uno tiene el derecho humano a ser aceptado y respetado. Pero más aún ayudado a desarrollar las potencialidades Ferreiro (2007).

Navarro, B. y Quiñiñir, S. (2006) se refieren a la población bajo el término de La biocenesi s educativa, que en este caso son principalmente los educadores y educandos; la población de los ecosistemas escolares, están integrados por

⁹ Aunque no todos los autores están de acuerdo en este punto, la presente investigación se centrará en las mencionadas anteriormente por su importancia para la teoría ecológica.

profesores; alumnos; padres; expertos; representantes municipales que establecen relaciones que posibilitan la reconstrucción de la cultura y el conocimiento poniéndose en comunicación y en contacto permanente con el medio, sin embargo, dentro de la población, no existe homogeneidad.

“Bigge & Hunt (1973) citado en Guevara, Y. & Macoleta, S. (2005) señalan que en los fundamentos psicológicos de la educación, se es concierne de la naturaleza psicológica del individuo, en especial de los procesos por los cuales se desarrollan y aprenden” Algunos de los indicadores que comparten, B. y Quiñiñir, S. (2006) para evaluar este rubro son:

- Alumnos. Las variables a estudiar son, la edad, el género, el número de alumnos que hay, el nivel de repitencia y el porcentaje de veces que asisten a clases.
- Profesores. Género, edad promedio, número y años de servicio
- Padres y comunidad: tipo de organización que hay respecto con los procesos de la escuela ya sea con el alumno o directamente con la institución.

Considerar la individualidad en el ambiente educativo es importante, tanto el del alumno/a como el del profesor, deben de ser considerados como únicos aunque comparta rasgos comunes con el resto de sus pares; existen procesos individuales en cada uno de ellos, que les son propios y no compartidos con el grupo. Es así como vale recordar que en el desarrollo psicológico de las personas, existen experiencias vitales significativas, particulares, privativas de cada individuo, las cuales no son generalizables a otras, (Tejada L. s.f)

Según Bronfenbrenner (1987), en esta díada maestro-alumno se debe presentar una actividad conjunta; que constituyan un contexto crítico para el desarrollo ya que promueven en el alumno la adquisición de habilidades como producto de la interacción y estimulan la evolución de un concepto de interdependencia importante para su desarrollo psicológico. Entre los integrantes de la díada se establece el apego emocional, al que el mismo Bronfenbrenner le asigna trascendental importancia a esta forma de vinculación afectiva.

2.3.2 Ambientes

Martínez, V (2001) define el ambiente como lo que rodea a las personas que participan en el proceso educativo; en este sentido, el ambiente es la expresión que se emplea para referirse al marco físico, y social en el que se educan los alumnos. Los espacios físicos o la infraestructura de los planteles educativos comprenden aquellos servicios y espacios que permiten el desarrollo de las tareas educativas; las características de la infraestructura contribuyen a la conformación de los ambientes en los cuales aprenden alumnos, y por tanto funcionan como una plataforma para el aprendizaje que garantiza su bienestar. INNE (2010)¹⁰, diversos estudios informan que el ambiente físico, influye en su aprendizaje y desarrollo integral. Es de suponer entonces que la infraestructura influye en el comportamiento que se da en la clase, el INNE corrobora que es una condición para la práctica docente, y para los procesos educativos y su ausencia, insuficiencia o inadecuación pueden significar desafíos adicionales a las tareas docentes, al contrario una infraestructura adecuada puede transformarse en oportunidades para el aprendizaje y la enseñanza.

Anderson, M. (2012) comenta en el blog sobre ecosistemas escolares: “Tenemos una tendencia a pasar por alto el impacto del entorno físico en la mente humana y en el comportamiento. Pero yo creo que el impacto de su entorno físico, como por ejemplo la presencia de jardines, árboles, el diseño arquitectónico de los espacios interiores, y la zonificación urbana, tiene una fuerte correlación con el bienestar y el funcionamiento académico”.

Tanto el INNE como Navarro B. & Quiñiñir S. (2006) en sus correspondientes investigaciones evaluaron elementos como:

- El número de alumnos que asistan a la escuela y la proporción de éstos por docente.
- Las condiciones de la construcción en particular, el análisis del espacio disponible en su interior en relación con las personas asignados al grupo (El mobiliario que hay en el salón es suficiente en relación con el número de

¹⁰ Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación

alumnos. La temperatura, ventilación y condición auditiva es adecuada y está libre de ruidos exteriores).

- Condiciones de la infraestructura sanitaria (drenaje, servicios de agua, luz y limpieza) y.
- Condiciones de seguridad y control de accesos.

Navarro B. & Quiñiñir S. (2006) incluye también dentro de este rubro, el horario de clases, los espacios educativos como salas de usos múltiples, salas de juegos, aulas de medios, espacios deportivos y áreas verdes.

En cuanto al marco social Tarter & Kottkamp (1991), (citados en Romero, V 2012) caracterizan el ambiente escolar, como la percepción colectiva de la naturaleza y el sentido de la escuela, desde esta perspectiva, se llega a la conclusión de que los componentes del ambiente escolar incluyen: El ambiente académico, que se refiere a las normas, creencias, prácticas de la escuela y el ambiente físico, vinculado a aspectos físicos y materiales de la escuela, sobre todo al mantenimiento y acceso a los materiales. Navarro B. & Quiñiñir S. (2006) mencionan componentes académicos se integra en lo que ellos llaman “cultura de la escuela” y se refieren a las normas, costumbres, el lenguaje verbal, el sistema simbólico y los valores de convivencia.

Más recientemente en nueva investigación por expertos del Centro Nacional de Clima Escolar y la Universidad Fordham, en la ciudad de Nueva York; refuerzan firmemente la visualización de una escuela como un ecosistema, en este informe, el Centro de Clima Escolar Nacional demostró que el entorno de una escuela tiene un profundo impacto en el desempeño del estudiante, tanto en el aprendizaje como el rendimiento académico, el bienestar, la promoción de la salud, el, el aumento de la tasa de graduación del estudiante, y la retención de maestros. Nirvi, S. (2013)

Gómez, Á. I. P. (1998). En el libro *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. Explica como la escuela condiciona hasta cierto punto el tipo de vida que en ella se desarrolla, ya que refuerza valores, expectativas y creencias de los grupos que constituyen la institución escolar. “Es fácil comprender la influencia que esta cultura tiene en los aprendizajes experienciales y académicos” Gómez, Á. I. P. (1998 p. 127).

Integrando la propuesta de Navarro B. & Quiñiñir S. con la de Romero, V (2012), El ambiente académico y social, está compuesto por: La cultura normativa de la escuela, los planes y programas de elaboración y el reglamento de convivencia escolar, así como las costumbres; donde se destacan la activa participación entre pares, la realización de variados eventos artísticos, el lenguaje utilizado en común, y el compromiso e identidad.

La Universidad es una comunidad Académico-Humana encargada de la formación integral del hombre, no se puede restringir su acción exclusivamente a la formación intelectual, profesional, social o física, su ideal debe integrar todos los elementos propios de la actividad humana. Hawes B. & Donoso D. (2003) y consideran que a la Universidad le corresponde formar hombres y mujeres pensantes, generadoras de pensamiento propio, libre y creativo, a este respecto resaltan algunos valores que debe promover: honestidad, responsabilidad, respeto, solidaridad, la justicia, la tolerancia, la no discriminación y la conciencia ambiental.

2.3.3 Organización de interacciones

“Un reciente artículo de Annie Murphy Paul en el NY Times destaca la poderosa influencia que los factores sociales pueden tener sobre la inteligencia " Anderson M (2013); así mismo, Doyle Considera al aula como un espacio psicosocial de comunicación e intercambios en la que el comportamiento de las personas es la respuesta de adaptación contextual global a un sistema vivo, donde sus elementos se definen en función del intercambio y donde el sistema se configura a partir de la participación activa de todas las personas implicadas en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Para él, “el aula es un sistema complejo de relaciones e intercambios en el que la información surge de múltiples fuentes y fluye en diversas direcciones.” Cordova. V (2005).

Navarro B. & Quiñiñir S. (2006), dentro de los elementos que estudia en sus investigaciones, respecto a este rubro son: el equipo directivo, equipo docente, el consejo escolar, el conflicto de las relaciones, la capacitación de los profesores y la capacidad de responder a las demandas.

En las relaciones de interacción entre estos actores en el campo de la educación, cada participante aporta a la relación su propio marco de referencia, su manera de ser, su intimidad, sus necesidades, emociones y prejuicios que influyen en sus comportamientos y también en sus respuestas hacia el grupo. Cuando el profesor no controla sus reacciones, y se deja llevar por sus emociones, simpatías, hace evidente su tedio o su experiencia personal como modelo de lo que debería ser o lo que se debería hacer, mediatiza y contamina la relación con sus alumnos. (Cava, M y Musitu, G 2001. p3)

Agregando a lo anterior Aron, A & Milicic, N (1999), dicen que el sistema educativo, en ocasiones es un medio poco empático frente a las emociones de los alumnos, esto supone la necesidad de que los profesores las favorezcan, y a la importancia que tiene la instrucción del profesor en inteligencia emocional para desarrollar la inteligencia intra-persona y favorecer así: la capacidad para manejar grupos, iniciar y coordinar a un grupo de personas, capacidad de negociación, capacidad para mediar y prevenir conflictos o resolver aquellos que han surgido; esto permite lograr acuerdos, capacidad de conexión personal para responder adecuadamente a los sentimientos y preocupaciones de otras personas e interpretar las manifestaciones emocionales. La inteligencia interpersonal ayuda a los profesores a que sean buenos guías, y a que los alumnos puedan por este medio alcanzar una estabilidad emocional en el sistema educativo.

El profesor siempre está comunicando algo a sus alumnos; por medio de su voz, sus gestos y actos. La importancia de la interacción entre el profesor y el alumnado tiene un gran impacto en la formación de la autoestima de los estudiantes, algunos especialistas en la materia, han encontrado una mayor autoestima asociada a una percepción más positiva del clima social en el salón de clases; de la misma manera, se ha relacionado la percepción positiva con la capacidad del sistema escolar para retener a sus estudiantes y para fomentar en ellos la creatividad y la toma de decisiones propias; según lo señalado por Maldonado Morató (2006). En cambio, un aula en la que dominen relaciones autoritarias y descalificadores, estaría no solamente disminuyendo la autoestima de

los alumnos, además podría estar originando la deserción de los alumnos, y su apatía de la escuela.

“Desde los antiguos griegos, la figura del maestro ha sido referida como la piedra angular de la educación ya que un maestro no solo externa sus conocimientos, sino que tienen un rol formador en la personalidad de los alumnos.”
Martínez, V. (2001). La función del docente contiene muchas funciones y es muy amplia: instruye, estimula, corrige, forma y orienta, cuando el docente es íntegro conoce su materia, es cálidamente exigente, logra el afecto y la admiración de sus alumnos, su prestigio mueve al alumno a responder con respeto, atención e interés por su curso. Aron, A & Milicic, N (1999).

Las escuelas se organizan ahora de diferente forma, en términos tanto de las tareas como de las responsabilidades asignadas a los profesores, y a la diferenciación de roles entre profesores; es necesario que los profesores sean capaces de acomodarse a continuos cambios. Muñoz (s.f.) Menciona que numerosos estudios corroboran que, después de los factores familiares, la capacidad del profesor es el factor determinante más influyente en el éxito de los estudiantes. Escolano Benito (1996: 44-46), cit en Muñoz (s,f) menciona 3 competencias que habrán de desempeñar los profesionales de la educación, ante el reto y demandas que la sociedad del siglo XXI.

- El primero, es un papel técnico que permite identificar a los docentes como expertos habilitados para guiar el aprendizaje de los alumnos conforme a determinadas reglas metódicas.
- El segundo papel, se asocia a los aspectos éticos y socializadores de la profesión; El docente es un agente de primer orden en el proceso de socialización. Los valores, actitudes y otras pautas de conducta que exhibe vehicula constituyen un marco de referencia normativo para las personas en formación. como juez evaluador, el docente desempeña una función fundamental de control social
- Finalmente, el tercer papel del profesor, se vincula a la satisfacción de las necesidades de autorrealización de los individuos en formación y de sus

demandas de bienestar; este papel enlaza con algunas tradiciones bien enraizadas en el mundo pedagógico.

Atendiendo a las nuevas teorías psico- pedagógicas sobre el aprendizaje, el profesor se ha convertido en alguien que pone, o debería poner al alcance de sus alumnos los elementos y herramientas necesarias para enfrentarse a las demandas del entorno; la tarea del profesor se dirige a que los alumnos aprendan por ellos mismos, aparece la figura del profesor como facilitador, entendido como aquel docente capaz de preparar oportunidades de aprendizaje para sus alumnos, el profesor no puede ni debe competir con otras fuentes informativas, sino erigirse en elemento aglutinador y analizador de las mismas; Esta visión se enfrenta contra la del profesor centrado en la transmisión de conocimiento, asentado en bases de poder, conciencia social y política. Romero V. (2012)

“se ha considerado que aquellos alumnos que perciben un mayor grado de apoyo de sus profesores e iguales manifiestan también una mayor motivación e interés por las actividades escolares, son más proclives al cumplimiento de las normas que regulan en funcionamiento del aula “(Cava, M y Musito,G 2001 p. 297).

2.3.4 Tecnologías

Luján, M. & Salas, F. (2009) en su artículo “Enfoques Teóricos y Definiciones de la Tecnología Educativa en el Siglo XX”, exponen diferentes conceptos de varios autores, que en conjunto, reconocen que dentro del concepto de tecnología, están implícitos los de la ciencia y la técnica. El término "tecnología" se hace extensivo también a los productos tecnológicos objetos o situaciones tecnológicas, sin embargo no se debe reducir su referencia solo a estos, Aquiles G. (s.f) dice: “Una forma ingenua de entender la tecnología sería considerarla meramente como cuestión de herramientas o artefactos”.

Desde esta óptica se puede definir la tecnología como el conjunto de conocimientos científicos y técnicas (procedimientos y métodos) puestos en práctica al realizar una actividad orientada a la satisfacción de necesidades o deseos con el fin de una mejora social; Por lo cual en cuestiones educativas al referirse a las tecnologías, no solo se refiere a las producciones tecnológicas, sino al conjunto de técnicas utilizadas, procedimientos, conocimientos teóricos y

habilidades que tienen como objetivo obtener un resultado determinado. Se refiere a aquellas herramientas utilizadas para entregar y desarrollar el conocimiento de los estudiantes, las cuales incluyen las clases Teóricas-prácticas, tecnologías de información y comunicación, prácticas profesionales y visitas a terreno. Valenzuela, R. & Requena, M. (2006). Dentro de este rubro Navarro B. & Quiñiñir S. (2006) evaluaron los programas curriculares y los métodos de evaluación.

En lo referente al currículo Mark, D. (s. f) destaca que las estructuras académicas, pueden ser algunas de la más rígidas creaciones humanas, llena de sistemas mecánicos, por lo cual las escuelas deben cuestionarlas y dirigir la mirada hacia otras posibilidades. “Uno de los motivos recurrentes para no tener estudiantes involucrados en proyectos reales, y los involucrados con el acto de construir en particular, es la observación de que la programación de la mayoría Proyectos del "mundo real" no encaja en el currículo académico”. Mark D. (s. f) p 2.

La palabra currículum deriva de la palabra latina currere, que significa “correr” y se refiere a una pista “a seguir”, debe entenderse como señala Barrow como “el contenido presentado” para ser estudiado; a partir de ello, han surgido modelos de aprendizaje que siguen y ejecutan el currículum según se prescribe. De acuerdo con Ivor, Goodson, quien estudia la enseñanza y del currículum, el conocimiento no es algo que se traspasa sencillamente y sin crítica a los estudiantes, sino que el profesor también tendrá que tener habilidades para la trasmisión ya que reflejara una construcción de los individuos implicados, en las jerarquías sociales que existen. Siguiendo esta idea para goodson, la creación del currículum es el modo de que asegure que la estructura del proceso social disimule las relaciones de poder subyacentes, o al menos evite que sean efectivamente intervenidas.

Cambios en el currículo e innovaciones en los procesos educativos, han resaltado la importancia de la flexibilidad curricular; la creación de nuevas oferta de programas académicos; desarrollo de programas a distancia empleando tecnologías de información y comunicación; incorporación de programas de tutoría en todos los niveles; introducción y desarrollo de competencias profesionales académicas, programas de cooperación y movilidad con universidades nacionales y extranjeras; crecimiento de la matrícula en el posgrado. Herrera, A. (2010)

La evaluación es parte imponente de las estas técnicas para educativas, Salinas Gutiérrez, A. & Martínez Cambor, P. (2007). Comentan que en el ámbito de la educación, la evaluación es un proceso de recogida, y análisis de información pertinente, en relación con un objeto, programa o unidad educativa, y tienen como fin emitir un juicio de valor, con el cual se pueden tomar decisiones en relación con el objeto evaluado. Por lo general, no se cuenta con una evaluación a profundidad del impacto en la formación de competencias para la vida y el trabajo, ni de sus efectos sobre el bienestar de los educandos; en el análisis de Navarro B. y Quiñiñir S.(2006) una de las conclusiones más importante a las que llegan, es que la evaluación que se realice en el centro debiera estar no sólo enfocado a los resultados, sino a la calidad de los procesos involucrados, ya que permitiría detectar a tiempo dificultades que pudieran dañar la organización.

CAPÍTULO 3 CAPITAL CULTURAL

Como se mencionó en el capítulo anterior, la experiencia escolar y sus resultados, no están relacionados estrictamente con lo escolar y es poco funcional separar al extremo los factores asociados al contexto del individuo; los jóvenes que logran ingresar a las universidades, no son un grupo homogéneo; provienen de diferentes estratos sociales, diferentes ambientes culturales, familiares y tienen diferentes expectativas e imaginarios sobre la educación superior (De Garay, 2001) citado en (Carvajal A s. f)

La importancia que actualmente tiene la educación y en específico, proporcionar educación de la más alta calidad a los estudiantes, ha llevado a estudiar fenómenos como la deserción, la suspensión de los estudios y la reprobación; dando cuenta de los diferentes resultados escolares que presentan los alumnos. Es por esta razón que conocer más sobre las características de los estudiantes es importante, ya que como lo menciona Carvajal, A. (s.f) uno de los elementos que nos ayuda a entender las trayectorias escolares y el éxito escolar de los estudiantes, es el capital cultural, la motivación personal o el apoyo familiar que reciben los estudiantes; que en diferentes investigaciones han reflejado una considerable correlación entre variables.

Los factores del contexto, incluyen los del hogar de cada alumno y los del entorno amplio, como barrios y poblaciones, dentro de los cuales también se distinguen los bienes materiales disponibles en hogar (capital económico); las prácticas culturales, relacionadas con los recursos materiales, pero también con aspectos como la escolaridad de los padres y otras características de las comunidades (capital cultural); y otros elementos menos fáciles de captar, que tienen que ver con las interacciones que se dan en cada grupo social, que pueden ser más o menos favorables para la educación (capital social). Narro R. et al (2012).

El concepto de capital cultural fue dado a conocer por el sociólogo Pierre Bourdieu, quien lo definió como la acumulación de cultura propia de una clase social que es heredada o adquirida mediante la socialización; el capital cultural se observa en los bienes materiales de tipo cultural con que los estudiantes cuentan, y a los

que puede recurrir fuera del espacio escolar y de manera específica dentro de su círculo familiar. La acción escolar depende del capital cultural previamente invertido por la familia, ya que es un factor transformador, este capital no puede ser transmitido instantáneamente, si no que se adquiere de manera totalmente encubierta e inconsciente y queda marcado por sus condiciones primitivas de adquisición. Respecto a este punto, es importante destacar que la transmisión de privilegios familiares no es automática, sino que se activan a través de prácticas, comportamientos e interacciones que en todo momento deben estar orientadas a actualizar el valor potencial de los recursos disponibles, tanto económicos y culturales.

En este sentido, las desigualdades en los aprendizajes y en los logros escolares pueden, en un momento dado ser, en parte, el resultado de la desigualdad en las capacidades familiares para activar o convertir sus recursos económicos y culturales en ventajas escolares para sus hijos. Cervini, R; (s. f) menciona que los investigadores no han prestado suficiente atención al "proceso mediante el cual los recursos sociales y culturales son convertidos en ventajas educacionales", y propone como eje central para tal análisis, la distinción entre la posesión y la activación de los recursos.

González, (1995) y Carrasco G. (2008) encionan que para Bourdieu el proceso de acumulación de capital cultural tienen su origen inconsciente en los miembros de las familias, donde se adquieren las estructuras o esquemas de representación del mundo, cargadas con un fuerte capital cultural, y que está constituido por un conjunto de conocimiento, códigos lingüísticos, actitudes y posturas que vienen a ser responsables por el rendimiento escolar de los alumnos. De esta manera la posesión del capital cultural favorece el desempeño escolar en medida que facilita el aprendizaje de los contenidos y un mejor dominio del lenguaje culto traído del hogar por ciertos estudiantes, en la medida que funciona como un puente entre el mundo familiar y la cultura escolar.

Por lo tanto, la educación escolar para los alumnos que nacen en los círculos culturalmente favorecidos, les resultara una especie de continuación de la educación familiar, mientras que para los otros alumnos significará algo

atemorizante, distante y amenazador, porque los menos favorecidos social y económicamente son los que más probablemente, tendrán un menor aprovechamiento de la experiencia escolar. Así la posesión del capital cultural favorecerá el éxito escolar que propicia un mejor aprendizaje de los procesos formales e informales de la evaluación.

Bourdieu y Passeron utilizaron como indicador para conocer el capital cultural, la ocupación del padre, la escolaridad asociada a ésta, la extensión de vocabulario de los padres y más tarde, agregaron lo que podría denominarse consumo de bienes culturales sofisticados, o consumo de alta cultura; el cual considera entre sus indicadores la asistencia a la ópera y museos, tipo de música preferida, etc. (Bourdieu, P. 1998). Aquí se sustenta la hipótesis de que el capital cultural es una variable determinante del éxito escolar y por tanto, de la reproducción cultural y social.

Bourdieu (1987) citado en Mújica A, Guido P & Gutiérrez R. (2012) diferencia tres dimensiones en el capital cultural: el estado incorporado, estado institucionalizado y estado objetado. El estado incorporado, que se refiere al resultado de la socialización, en los núcleos primarios (familia), mediante un proceso de adquisición de patrones culturales. El estado objetado del capital cultural existe en la forma de bienes culturales, tales como esculturas, pinturas, libros, instrumentos musicales etc. al respecto Mujica et al (2012) menciona que para apropiarse simbólicamente de estos bienes, es necesario poseer los instrumentos y códigos necesarios para esta adjudicación; es decir, el capital cultural objetado tienen una estrecha relación con el capital incorporado, ya que la familia, es la vía por la cual se adquieren los bienes culturales materiales. El estado institucionalizado, del capital cultural, se materializa a través de los diplomas y títulos escolares, que son el resultado de la transmisión cultural proveniente de la familia y continuada por la escuela, que acredita la apropiación de conocimientos y habilidades específicas intelectuales o motoras para su desempeño en la sociedad.

En 1966 El informe Coleman fue uno de los primeros en el que se analizaban el posible papel de la educación como factor corrector de las desigualdades sociales; en él se concluía que ni la escuela, el curriculum o los recursos escolares,

inflúan de manera significativa en el desempeño del alumno; y por el contrario, factores como el nivel social, económico y cultural de las familias, los centros educativos y del propio contexto global, son fuentes claras de desigualdades y están fuertemente asociadas a las diferencias en el desempeño. De esta manera se tornó evidente que el desempeño escolar no dependía únicamente de las habilidades y dones del estudiante, si no del origen social (clase, sexo, etnia, lugar de residencia, entre otros) (Nogueira y Nogueira 2002) citado en Carrasco, G (2008).

Carrasco, G (2008) menciona que en 1982, White realizó un meta análisis de las investigaciones hechas hasta ese entonces y que estuvieran centradas en él estudio de la relación entre el nivel socioeconómico y el rendimiento académico, encontrando una mediana relación de las variables según el análisis. En común estas investigaciones confirmaban lo siguiente en cuanto a la relación entre éxito escolar y capital cultural:

- 1) A mayor estatus ocupacional de los padres se espera que estos alcancen mejores resultados educativos.
- 2) La disponibilidad de recursos educativos en el hogar como diccionarios, lugares y condiciones de estudio promueve resultados más favorables en el rendimiento y comprensión de la lectura.

“el capital cultural de una familia crece y es acumulado por ésta en la medida en que la misma familia considera importante o valiosa la educación, de manera que hay familias que valoran más la educación y su capital cultural es mayor ubicándose en el estado en una posición de mayor ventaja, como una nobleza y transmitiéndose así una diferencia social” (Ignacio G. 2008)

En los últimos años se ha probado a través de varias investigaciones, la relación estadísticamente positiva entre el desempeño escolar y las variables extra escolares, tales como el nivel económico de las familias, el grado de estudio de los padres, la posesión de activos educativos y culturales en el hogar, expectativas más altas sobre el futuro educativo de los hijos (Cervin 2002).

Carvajal, A (s. f) formó un índice agrupando 4 grupos de estudiantes de acuerdo a su capital cultural; el valor nulo, correspondía a estudiantes que se

caracterizan por no tener libros relacionados con su carrera, antes de ingresar y durante sus estudios, no tienen estudios ni de idiomas ni de computación, tenían sólo el padre o la madre con estudios superiores, y su promedio de bachillerato fue menor de 8.5. el grupo 2 de bajo capital cultural se distingue de los anteriores porque sí adquirió libros durante sus estudios universitarios y tenían estudios o de idiomas o de computación; el grupo 3 de nivel cultural medio, se caracterizaba por tener libros relacionados con su carrera antes de ingresar a ella, tiene padres con estudios superiores y dedican una buena cantidad de horas al estudio fuera de la universidad; mientras que, el grupo con capital cultural alto se distingue porque son estudiantes con padres altamente escolarizados, con promedios en el bachillerato entre 8.6 y 10, consideran que tuvieron un excelente desempeño en la universidad y dedican muchas horas al estudio fuera de la universidad.

No obstante hay grupos de estudiantes que aunque no tienen un alto capital cultural logran llegar al nivel superior y desarrollar buenas trayectorias escolares. Asimismo Bourdieu admite la capacidad de conversión de los capitales, es decir, la posibilidad de invertir un tipo de capital para obtener otro a cambio. (Bourdieu, P.1998) éste es el caso; por ejemplo, de las altas expectativas sobre su hijo, las aspiraciones familiares, y la comunicación padre-alumno; las cuales contribuyen a favorecer el desempeño académico y el aprendizaje. También se encuentran beneficios en los comportamientos paternos que tienden a desarrollar los intereses o hobby del alumno, tales como son lecciones privadas para promover un talento, estimularlo a nuevos hobby, lectura por placer, tomar clases de música, arte o danza; o del monitoreo general del desempeño. Cambell & Mandel (1990) constaron que: son aquellos comportamientos paternos que el alumno percibe como *apoyo psicológico*, los conducen directamente al rendimiento más altos Cervini, R (s. f)

Todo lo anterior hace notar la importancia del consumo de cultura durante la formación de una persona, ya que el hecho de tener un mejor capital favorece en gran medida el éxito educativo.

Flores Gutiérrez, M. Á. et al (2009). En el artículo "El Consumo Cultural de los Estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMEX)"

Mencionan que existe un escaso reconocimiento de la comunidad universitaria (Incluidos funcionarios, profesores, alumnos, personal Administrativo) sobre la importancia de carácter académico que tiene la difusión cultural; y agregan “Se trata de alcanzar, en el futuro, una cercanía de la comunidad en torno a las actividades de difusión cultural, para ir construyendo una costumbre y una participación activa de los asistentes a los eventos y actividades culturales para elevar los niveles culturales de nuestra comunidad.

CAPÍTULO 4 SATISFACCIÓN

4.1 ¿Qué es la satisfacción?

A lo largo de la evolución de la especie humana, esta ha desarrollado cualidades que le han permitido una gran adaptación al medio ambiente, y a las circunstancias contextuales; entre esas cualidades humanas se encuentra la capacidad de sentir y transmitir emociones que son eventos o fenómenos de carácter biológico y cognitivo que tienen sentido en términos sociales. (Belmonte C. 2007). Las emociones se pueden clasificar en positivas cuando van acompañadas de sentimientos placenteros y significan que la situación es benévola; ejemplo: el amor, la creatividad, la felicidad, la satisfacción. Mientras que las negativas van acompañadas de sentimientos desagradables y se percibe la situación como una amenaza: miedo, odio, decepción, tristeza, etcétera.

En esta ocasión se hablará de la satisfacción. Esta es un estado mental perteneciente al gran grupo de emociones que contribuyen a la construcción de la salud mental del individuo necesaria para hacer frente a las tensiones que se presentan en la vida cotidiana. Reconocer capacidades en la persona ayuda a que las actividades diarias sean más productivas. La salud mental es definida según la OMS (2007) como: “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”; además, la salud mental del individuo es parte de la salud en su sentido general y se manifiesta en todas las esferas de la actividad humana, cuando un individuo se siente bien se vuelve más productivo, sociable y creativo, y los beneficios no sólo se manifiestan en el presente, poseen también una proyección positiva hacia el futuro, causa felicidad y esta a su vez implica capacidad de amar, trabajar, relacionarse socialmente y controlar el medio.

Ahora bien, existe una interconexión entre los estados emocionales que propician la salud mental y el bienestar, esto se debe a que son incluyentes entre sí; se integran unas dentro de otras, son medio y resultado de sí, por tal situación, es que se dificulta la creación de una conceptualización puntual y única de éstas. García, C & González I (2000) consideran al respecto, que en las investigaciones,

se han abordado estas temáticas de manera difusa y poco clara, manejándose indistintamente conceptos tales como bienestar subjetivo, bienestar psicológico, salud mental y felicidad. Ante esta dificultad se abordará la satisfacción como un estado multifactorial; en el que, contribuyen y se entremezclan otras emociones.

El estudio de este tipo de estados mentales, es uno de los objetos de estudio de la psicología positiva, que estudia el funcionamiento óptimo del ser humano, y busca superar la preocupación por los peores aspectos de la vida, a favor de la construcción de cualidades positivas; esta corriente viene a cambiar la perspectiva de la psicología en sí, ya que por lo general esta disciplina atiende de modo preferente desde las patologías que atañen al ser humano. (Arguís R, Bolsas V, Hernández P & Salvador M, 2012).

Arguís R, et al (2012) mencionan a uno de los principales exponentes de la psicología positiva: Martin Seligman, quien diseñó un modelo de bienestar subjetivo que consta de tres componentes, y al cual recientemente incluyó dos nuevos elementos. Las relaciones interpersonales y los logros que juntos forman el acrónimo PERMA por su traducción al inglés quedando de la siguiente manera:

- Emociones positivas
- Compromiso
- Relaciones interpersonales
- Vida significativa
- Logros

Otra psicóloga que ha abordado los temas de la felicidad es Sonja Lyubomirsky con la teoría de la felicidad; ella define a la felicidad como una experiencia de alegría, en la que interviene la satisfacción, al cual también se refiere como bienestar positivo. Finalmente Pavot & Diener (1993, p. 164) citan a Edward Diener; pionero en la investigación del bienestar psicológico, y quien planteó para iniciar el estudio científico de la felicidad, era necesario definirla de un modo tal, que permitiera su medición. Así, se define el constructo “satisfacción con la vida” como “un proceso de juicio mediante el cual los individuos valoran la calidad de sus vidas sobre la base de su propio conjunto único de criterios”

Evidentemente, en el camino para alcanzar un estado como la felicidad, el bienestar o la satisfacción con la vida, es necesario que se presenten ciertas condiciones tanto en el entorno, como en la personalidad, y en actitud interior que implica un proceso de cambio y autodesarrollo personal, dentro de las cuales se influyen factores externos y la vida comprometida que es el resultado de utilizar las fortalezas personales, y que permite ir por la vida sin la necesidad de depender en exceso de las circunstancias externas, (Arguís R, et al., 2012).

En el fondo, la felicidad y el perfeccionamiento personal son dos procesos inseparables; para ser feliz es preciso desarrollar capacidades y fortalezas personales, que nos ayuden a disfrutar de las cosas y a alcanzar equilibrio y satisfacción en la vida. De esta manera, la satisfacción, el bienestar, y la felicidad son el resultado de un proceso valorativo, en donde se emite un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, tanto del plano objetivo como en la conciencia se sustenta en la unidad de lo cognitivo y lo afectivo; es decir, transcurre en un proceso de construcción de significados y sentidos personales (Gento, P y Vivas M. 2003).

Como se mencionó con anterioridad, no hay un concepto único de satisfacción, y por su naturaleza multidisciplinar se encuentran definiciones diferentes según el campo de su estudio, en la enciclopedia (Encarta 1997), ésta se entiende, como "la acción de satisfacer gusto, placer, realización del deseo o gusto, razón o acción con que se responde enteramente a una queja". Mientras que desde el punto de vista de la economía y la mercadotecnia; el anhelo de satisfacción nace de una necesidad, la cual según Kotler (2001), citado por Valenzuela, R. & Requema, M. (2006) "es el estado en que se siente la carencia de algunos satisfactores básicos" y esta carencia se satisface con productos, que representan todo aquello que puede ser ofrecido a una persona para satisfacer su necesidad; para Kotler la satisfacción es "el nivel de estado del ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" desde esta perspectiva se ve al individuo como un cliente. Por otra parte, considera la existencia de insatisfacción cuando el desempeño, producto o servicio no alcanza las expectativas que el consumidor tenía.

Desde el estudio de las organizaciones sociales, se define la satisfacción de la siguiente manera; “La satisfacción se refiere a las necesidades que, en cuanto personas, experimenta el personal de la organización, la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios. (Pérez, 2000 citado por Pérez, K, & Osorio, J, 2010). Por último Gento, P & Vivas M. (2003) consideran hay estados de satisfacción cuando una persona expresa estar satisfecha con respecto a algo, es el valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y, por alguna razón, implica haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de las posibilidades personales; la satisfacción también alude a un cierto grado de éxito alcanzado, y contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental.

Existe un punto en el que autores como Cabrera, P. & Galán, E. (2003) y Arias & Flores, (2005), concuerdan al considerar a la satisfacción como aquella sensación que se experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad, o un grupo de necesidades y el objetivo o finalidad.

Tomando en cuenta los rasgos más importantes del conjunto de definiciones, se puede crear una, en la cual se integren los rasgos más comunes y destacados, en donde: la satisfacción es considerada un estado mental que genera una sensación de bienestar, producto del esfuerzo realizado para alcanzar de forma exitosa el cumplimiento de las necesidades y expectativas que se tienen respecto a una determinada situación. (Laca, F. A., Verdugo. C. & Guzmán, J. 2005)

Algunos estudios interculturales que evalúan el bienestar subjetivo en diferentes países mediante diversas escalas de satisfacción con la vida, arrojan datos divergentes en lo que se refiere a México, el país se coloca en el tramo superior, entre los países más “felices” del mundo¹¹. En México, el INEGI es uno de los organismos que ha estudiado la felicidad subjetiva, que incluye temas como la satisfacción con la vida, los afectos y las emociones de las personas, el estudio realizado arrojó los siguientes resultados: a) el nivel de satisfacción con la vida, donde los mexicanos encuestados dijeron que, en una escala del 0 al 10, se ubican en el 8, b) su grado de felicidad, fue de 8.4, c) también explicó que “dadas las

¹¹ quinto país en una lista de 68 naciones, con una puntuación de 8.14, siendo 10 la máxima posible.

limitaciones materiales que se viven en el país, el resultado puede sorprender, pero cuando se analizan se encuentran detalles como que los dominios de satisfacción con la vida que están mejor calificados son los que tienen que ver con las relaciones personales, con las relaciones familiares y con las relaciones sociales. Los factores con menor puntaje, fueron aquellos aspectos que tienen que ver con los ingresos, la situación económica, situación país, el acceso al trabajo, tiempo disponible, educación y vivienda. De modo que estos resultados arrojan que los mexicanos son más felices que los habitantes de muchos países desarrollados, en donde México se encuentra en el lugar 22 de 151 países dentro Índice de Planeta Feliz 2012 (Happy Planet Index). (INEGI, 2012)

4.2 Satisfacción estudiantil.

“Dentro del proceso educativo, se ha tendido a privilegiar los aspectos cognitivos por encima de los emocionales” (García J. 2012 p.1). La inteligencia y las emociones comúnmente pertenecían a campos de estudio separados entre sí, pero la educación en el contexto del siglo XXI ha dado un giro para prestar más atención al alumno; las necesidades que éste tiene para con su aprendizaje, su formación académica, y la relación entre inteligencia y emoción, generando que las instituciones educativas impulsen cambios significativos encaminados a una mejor calidad. Al respecto Gento, P y Vivas M. (2003), confirman que la UNESCO desde 1998 en la declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI, planteo que en las reformas educativas, los estudiantes son los protagonistas y debería de encaminarse hacia la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

La satisfacción estudiantil o escolar hace referencia directa al bienestar de los alumnos, puesto que son éstos los destinatarios inmediatos a quienes se les ofrece el producto educativo. Por lo tanto esta será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución para el desarrollo de un ambiente orientado al servicio de las necesidades en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que espera (Gento, 2002),

Desde la óptica organizacional introducida en la educación, Blanco y Blanco, (2007) define la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de

los usuarios. Bajo esta misma perspectiva, Egea, M. P. (2001). Menciona que: “La calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas”. Ya que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes.

La satisfacción escolar se define como: “el goce de todos los factores activos que contribuyen en los procesos de enseñanza y aprendizaje que brinda la institución a la que se asiste a estudiar”, también se puede hablar de satisfacción estudiantil con respecto a la con la licenciatura, esta se genera por “el gusto que desarrolla un individuo respecto a la profesión que estudia” (Arias y Flores 2005, p12).

Según Cabrera P. y Galán E. (2003) se entiende como satisfacción escolar a la coincidencia entre la percepción que el alumnado tiene del contexto educativo y la importancia que éste le da a cada aspecto. Para Pérez, K & Osorio, J, (2010) la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo de algunos de los elementos como son los propósitos institucionales, los logros estudiantiles, servicios académicos, procesos de enseñanza, programas académicos, recursos para la enseñanza, instalaciones.

Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la universidad, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad. (Barrera, C., Gómez, J. & Hernández, F. 2003)

Es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza, conocer su realidad, compararla y analizarla a lo largo del tiempo. Gento, P y Vivas M. (2003) Estiman que si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta.

Los criterios de evaluación de satisfacción según el trabajo de Gento, P y Vivas M. (2003) p21 son:

- Satisfacción por el cumplimiento a las necesidades básicas de los alumnos
- Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes
- Satisfacción por seguridad vital
- Seguridad emocional
- Seguridad económica
- Satisfacción por el sistema de trabajo
- Satisfacción por el progreso o éxito personal
- Satisfacción por la autorrealización personal.

Mientras a Salinas A, & Martínez P, (2007) plantea que para la evaluación de la satisfacción estudiantil se consideran los indicadores más importantes de proceso de enseñanza – aprendizaje la relación profesor / alumno, el currículo, condiciones de seguridad, condiciones básicas de infraestructura. Además debe tenerse en cuenta que el medio ambiente que rodea al proceso de enseñanza-aprendizaje determina en igual proporción la búsqueda de un objetivo de calidad en, que incluye todo aquello que sería indispensable para que el proceso se dé en una forma adecuada: aulas, biblioteca, cafetería, jardines, procesos administrativos, campos deportivos, estacionamiento, limpieza de todos estos espacios, etc.

Como se puede observar para el estudio de la satisfacción escolar es necesario ver el fenómeno desde una perspectiva en donde se analicen las esferas referentes a lo personal, académico y medioambiental. Por lo cual Arguís R, et al. (2012) dice que lo más recomendable es combinar métodos cualitativos y cuantitativos.

Valenzuela, R. & Requema, M (2006) realizaron un estudio para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, donde se les preguntó acerca de los siguientes parámetros: métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura, junto con tres preguntas claves con respecto a la identificación de éstos con la Facultad; A nivel general, el análisis de la información determinó que los estudiantes encuestados no están satisfechos en su paso por la Facultad, representado esto un

68% del total de los estudiantes encuestados. Para realizar este análisis, se confeccionó un cuestionario, el cual se basó en la Encuesta de Satisfacción Estudiantil (ESE). Utilizada por Vicerrectoría Académica-Oficina de Autoevaluación Institucional, en el marco de una investigación realizada el año 2003. El cual está constituido por 5 Parámetros:

1. Métodos de enseñanza y aprendizaje.
2. Evaluaciones.
3. Organización de las carreras.
4. Equipo docente.
5. Infraestructura.

En el estudio de Pérez, K & Osorio, J, (2010) realizado a estudiantes que cursaban la carrera de psicología educativa en la UPN; se utilizó el cuestionario SEUE mismo que se divide en 10 categorías, en él se obtuvieron resultados de satisfacción en la mayoría de las categorías con excepción de la primera categoría, donde los alumnos de esta universidad obtuvieron insatisfacción en lo referente a las necesidades básicas que abarca condiciones de infraestructura. En las categorías 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 que se refieren respectivamente a: la satisfacción con los servicios ofrecidos (biblioteca, servicios escolares, médicos y tecnológicos), la satisfacción por seguridad, la consideración a su situación económica, satisfacción con la estabilidad emocional, el trato afectuoso los alumnos, el sentido de pertenencia a la institución o al grupo de clase, satisfacciones con la forma de trabajo (plan de estudios, carrera, asignaturas, contenidos y del personal docente), y autorrealización; los estudiantes se encierran satisfechos. Mientras en la categoría 8 y 9 logros personales y reconocimiento del éxito personal se encuentran muy satisfechos. En esta investigación recomienda para evaluar la satisfacción conocer, la edad, género y promedio de los participantes, así como investigaciones descriptivas y otras técnicas como la observación y la entrevista, para obtener mayor información de esta variable.

Para evaluar la satisfacción Rodríguez & Amaya (2005) citados por Bullón V. (2007) presentaron un cuestionario de opinión para estudiantes, en el que se enfatizaba la valoración del desempeño de los docentes universitarios, en este

cuestionario fueron evaluados factores como: conocimiento de la materia por parte de los docentes, las competencias instruccionales, la relación alumno-profesor y la opinión sobre el valor que se le daba a la asignatura evaluada. En los resultados se encontró que los alumnos estaban satisfechos tanto por el desempeño didáctico de los profesores como por la relación positiva establecida con el mismo.

Mientras que en los resultados del Estudio: Juventud Universitaria Española realizado por la Fundación BBVA en el año 2005, donde participaron un total de 3000 estudiantes, se señala que la satisfacción de los estudiantes con la carrera escogida fue alta (6,8 en una escala de 0 a 10) y con su universidad también (6,8). De igual forma en el año 2010 en el estudio sobre Estudiantes Universitarios de seis Países Europeos, realizado por la misma institución, los niveles de satisfacción no cambian y se sitúan entre 6.8 y 7.8 en todos los países.

Por su parte, Barrera, Gómez & Hernández (2003) realizaron encuestas de percepción de satisfacción en el cuarto semestre de la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín, en las que encontraron que el 85% de la muestra manifestó sentirse satisfecho con el programa escogido; en cuanto al nivel académico, el 56,4% lo calificó como bueno y el 95,5% consideró que los profesores de su carrera realizaban acciones continuas para mejorar el nivel de calidad de su formación profesional.

Por último, Rodríguez & Vélez (2004) citado en Bullón V. (2007) evaluaron el grado de satisfacción de los estudiantes que iban a graduarse; En esta investigación se encontró una alta satisfacción en la relación con los docentes y con los decanos: Con los docentes por el respeto por los estudiantes, el dominio disciplinar y su capacidad para motivarlos y con los decanos, por encontrarlos comprensivos, respetuosos y diligentes en la solución de sus problemas.

4.2.1 Necesidades y expectativas del estudiante.

Como se ha argumentado anteriormente, al igual que la satisfacción en su carácter más general, la satisfacción escolar depende de en gran medida de cubrir necesidades y expectativas que se tengan del objetivo de interés, que en este caso es el aprendizaje. Los alumnos ingresan a la escuela de educación superior con

intereses personales y profesionales específicos, por lo que hacen demandas a la institución de acuerdo a sus expectativas; para ello, dicha institución deberá de ampliar y diversificar la oferta educativa, de manera que se adapte mejor a las expectativas más diferenciadas de los alumnos y satisfaga sus necesidades (Zabalza, M (2002). y (Gento, P & Vivas, M. 2003).

En el encuentro Mundial de Educación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) que fue realizado en Dakar en el año 2000 se afirma que “[...] cada niño, adolescente y adulto tiene derecho a beneficiarse de una educación que satisfaga sus necesidades básicas de educación... se trata de una educación adaptada para aprovechar los talentos y el potencial de las personas y para desarrollar la personalidad de los educandos de modo que puedan mejorar su vida y transformar la sociedad” (p. 35).

La satisfacción de los alumnos está orientada hacia la atención de sus propias necesidades educativas en sus diversas manifestaciones, y al logro de las expectativas que les plantea la institución educativa en este ámbito, Por lo tanto cuando las expectativas resultan mayores que la realidad, el individuo se encontrará insatisfecho, por el contrario, estará satisfecho si logra resultados que van más allá de sus expectativas (Kinichi & Kreitner, 2003; cit en Bullón V. 2007).

Para lograr el éxito de los futuros profesionales, la principal función de una institución educativa debe ser la satisfacción de las necesidades del estudiante, (Bullón, V. 2007) El conocer más de cerca cuáles podrían ser esas necesidades, requiere una atención especial; ya que de este modo, se generan indicadores que al evaluarse pueden contribuir a que la institución reciba una retroalimentación que le ayude a optimizar el servicio educativo que ofrece. Este autor argumenta que es importante que la carrera identifique y atienda las necesidades de los estudiantes, con el fin de formar un perfil del egresado en sus objetivos educacionales, las habilidades y actitudes a desarrollar en los estudiantes, la plana docente, las facilidades de infraestructura y materiales de estudio. De igual manera es importante que el futuro alumno conozca los objetivos de la carrera y la visión de la institución. Con esto, los niveles de satisfacción y por tanto el desempeño escolar serán más altos.

Las variables y factores que contribuyen a la satisfacción de los estudiantes, con los aspectos educativos son: necesidades y expectativas. Se puede definir a la necesidad, como al proceso en el que interviene el deseo del individuo para tratar de cubrir la brecha entre lo que tiene actualmente, lo real, y aquello que quisiera tener; sin embargo existen algunas necesidades que por su naturaleza requieren ser cubiertas de manera más inmediata. (Reeve, J. 1994) en este sentido, una de las teorías más representativas es la jerarquía de necesidades humanas es la propuesta por Maslow en (1954), esta teoría clasifica las necesidades humanas en cinco niveles: en el primer nivel se encuentran las necesidades fisiológicas, que se refiere las necesidades más básicas para la supervivencia, agua, aire, cobijo etc. en segundo lugar están las necesidades de seguridad y tranquilidad, en donde se busca asegurar en lo futuro su satisfacción, (seguridad física, de empleo, económica); en tercer lugar está la necesidad de afiliación, que a grandes rasgos busca el sentido de pertenencia a un grupo como la familia, la comunidad o la escuela; en cuarto lugar está la el reconocimiento: auto aceptación, confianza, respeto, éxito y prestigio; por último el autodesarrollo, en donde se encuentra el aprendizaje, la creatividad, la resolución de conflictos y espontaneidad que implica el desarrollo integral de las potencialidades humanas, tanto físicas como psicológicas o sociales. A partir del segundo peldaño de esta pirámide, están las necesidades que tienen respuesta a nuestro ambiente, como un resultado subjetivo de nuestra relación con otras personas, entre ellas se encuentran la autoestima, el prestigio, el afecto, el poder, los conocimientos, la motivación académica, entre otros; mientras que en el caso de las expectativas se definen como las creencias de lo que será la consecuencia de una acontecimiento o evento futuro. (Oliver 1980; cit en Bullón V. 2007).

En la Universidad de puerto rico Jiménez M & Villafañe A. (2008) realizaron un estudio durante los años 2001 - 2007 en donde se llevó un registro de las necesidades por las cuales los alumnos acudían al DCODE, (Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil) en él se atendió un total de 21,509 personas en consejería individual, con un promedio de 3,585 estudiantes por año;

Los resultados obtenidos permitieron agrupar estas necesidades en cinco categorías amplias:

1. Académica-Estudios, está compuesta por: información académica, hábitos de estudio, traslados progreso académico, reclasificación, admisión, probatoria, situación con profesores, readmisión y permiso especial.
2. Personal-Familiar. necesidades en torno a la relaciones inter e intrapersonales del estudiante, además de las relaciones familiares y de pareja, trastornos mentales, situaciones de salud física, manejo del estrés, consejería sexual, embarazo no deseado, madre soltera, duelo, y asuntos de abuso, agresión y amenaza a la seguridad
3. Información-Selección Vocacional: agrupa todos los aspectos dirigidos a que el estudiante explore, analice y decida su meta vocacional
4. Económicas y Vivienda, incluyen las siguientes subcategorías: vivienda y hospedaje, asistencia económica, asuntos de empleo y administración de recursos o presupuesto personal.
5. Intervención en Crisis. (personas que tuvieron pensamientos suicidas)

La mayor cantidad de necesidades se reportó en la categoría Personal - Familiar, seguida por académica - estudio, a estas le siguieron, información - Selección vocacional, aspectos económicos y vivienda, e Intervención en crisis.

Según Gento, P & Vivas M. (2003) dentro de las necesidades más frecuentes entre los estudiantes se plantea que están: las necesidades de desarrollo, las de estimación y autorrealización; las necesidades de estimación comprenden el prestigio, el sentimiento de éxito y la percepción de posibilidad de progreso dentro del grupo; las necesidades de autorrealización representan el grado máximo de desarrollo personal y significan la oportunidad de actuar de modo autónomo y libre.

Es interesante como las necesidades que reflejan mayor importancia son las que tiene que ver con las relaciones interpersonales, esto quizás, sea un rasgo importante ya que hablamos de personas jóvenes de entre 17- 27 años de edad en promedio. En este rango de edad encontramos adolescentes y adultos jóvenes

según los rangos dados por la UNICEF, grupo que se caracteriza por una búsqueda de identidad y por la necesidad de vinculación de un grupo social.

4.3 Investigaciones sobre satisfacción estudiantil.

Las emociones tienen un poderoso impacto en los seres humanos, e impactan en la vida de forma contundente, afectan en el cómo concebimos el mundo, “mediatizan la capacidad de adaptarse y de responder a una variedad de experiencias; los psicólogos sociales plantean que las emociones humanas son fundamentales para el apego, la interacción y la función social” (Mayne, 2001; citado en Jadue J,G. 2002). Las emociones afectan en la interacción con otras personas y con el ambiente y proveen de sentido a nuestras experiencias de vida.

En la satisfacción están implicados diversos procesos como son: la motivación, la necesidad, y la actitud; La motivación, es un proceso dinámico de impulsos que orientan la conducta de los seres humanos y lo dirige hacia la elección de determinadas metas, esta definición proviene de las ideas de Hebb (1949) y Young (1961) citadas en Cofer (1976) y Whittaker (1987) citados en Bullón V. (2007) La motivación tiene un componente afectivo este abarca los sentimientos, las emociones y en general, las reacciones afectivas que produce la realización de una actividad.

El componente de expectativa comprende las percepciones y creencias individuales sobre uno mismo, lo que implica que, la persona evalúe subjetivamente la probabilidad de alcanzar una meta concreta en base a la experiencia adquirida previamente (Reeve, 1994).

Para comprender y explicar el proceso de aprendizaje es necesario integrar los componentes cognitivos y los motivacionales, ya que para aprender es necesario que el alumno sea cognitivamente capaz de enfrentarse a las tareas de aprendizaje y que se encuentre motivacionalmente orientado hacia él. (Cabrera P. & Galán E. 2003). La satisfacción escolar, es constantemente referida como un elemento clave para determinar la funcionalidad de los servicios y la valoración de la calidad educativa, que posibilita hacer mejoras necesarias a la institución y acceder al estudio de otros factores de importancia para el tema.

Autores como Gento, P & Vivas M. (2003) explican la importancia que se le está asignando a la satisfacción de los estudiantes en las evaluaciones de las universidades; las investigaciones muestran que la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención, el rendimiento estudiantil y la calidad educativa; la cual definen como aquella que mejor satisface las necesidades del educando, de la sociedad, y los contenidos que responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona, intelectual, afectiva, moral y físicamente en los diversos ámbitos de la sociedad.

De acuerdo con un estudio realizado por Cú Balan (2005), la insatisfacción del alumno genera consecuencias como el abandono temporal o definitivo de los estudios, cambio de carrera, suspensión temporal de los estudios o gran reprobación que genere un rezago terminante; problema que según la ANUIES en 2001 en: “análisis de la trayectoria escolar de los alumnos de una Institución de Educación Superior”, son precisamente los bajos índices de eficiencia terminal.¹² lo que resulta ser uno de los principales problemas del sistema de educación superior en México. Los principales factores para que el alumno presente insatisfacción son: falta de orientación educativa, falta de motivación, y el bajo nivel de conocimientos adquiridos.

Para Salinas A, & Martínez P (2007) y Pérez, K & Osorio, J, (2010) sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar beneficios como el éxito escolar, la disminución en la deserción y el rezago en los estudios, la permanencia de los estudiantes en la institución, así como eficiencia en la terminación, titulación y, sobre todo, la formación de una valoración positiva. Castillo, Balaguer y Duda (2003 p.75) mencionan que los alumnos mejor adaptados son más propensos a seguir estudiando. La sensación de satisfacción con la institución educativa o con algún componente de ella trae consigo una sensación de pertenencia de apego, de aceptación y por lo tanto de pertenencia, una vez que el alumno encuentra los factores que le ayudaran a cumplir sus objetivos y marcara su acción dentro de la

¹² El concepto de eficiencia terminal se ha definido como la relación entre el número de alumnos que se inscriben a una carrera profesional y los que logran egresar en su generación correspondiente (ANUIES)

institución educativa , tendrá la convicción de permanecer dentro de la institución “satisfacción escolares una determinante de la fidelidad de los estudiantes con la institución” (Garduño & flores 2007 p2).

El asegurar un elevado nivel de satisfacción entre los alumnos, podrá favorecer el aumento de componentes motivacionales y un auto concepto positivo elevado, en relación con su rendimiento académico, los cuales interactúan entre sí e influyen en la actuación y rendimiento del estudiante. Pittman & Boggiano(1992) citado en Pérez, K y Osorio, J (2010) afirman que la satisfacción de necesidades internas es lo que mejor regula la autodeterminación, por lo que señala a la satisfacción como uno de los mejores indicadores con valor predictivo en cuanto a la asistencia y permanencia en la escuela.

En el estudio de Salanova, M; Martínez M^a I; Martínez, E; Llorens, S y Gumbau, G (2005) se habla sobre el conjunto de estados emocionales que se generan en el ambiente escolar, a los que novedosamente las integra bajo el concepto de engagement¹³; del cual su opuesto es el burnout¹⁴ el cual se refiere al cansancio emocional, el desarraigo, la pérdida de interés por la actividad laboral, baja realización personal y sentimientos negativos hacia la profesión. Este concepto ha extendido su aplicación a diversos campos, incluido el académico. El *engagement*, se refiere a un estado afectivo-cognitivo, en donde intervienen fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas, causado el bienestar de la persona, a raíz de la alta vinculación positiva con su trabajo; puede ser entendido como «un estado mental positivo que la vinculación psicológica se refiere a un estado más persistente. (Salanova M, et al. (2005)

La investigación empírica realizada sobre engagement ha permitido la identificación de tres dimensiones subyacentes: el vigor, la dedicación y la absorción. El vigor hace referencia a altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino; por dedicación se entiende la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo,

¹³ el *engagement* es el teórico opuesta a y que se ha definido como un estado mental positivo

¹⁴ este término que se origina en el ambiente organizacional que hacía referencia al estrés laboral se ha traducido como “estar quemado”, “quemarse en el trabajo.

inspiración, orgullo y desafío por el trabajo; finalmente la absorción hace referencia a la concentración total en el trabajo, un estado mental donde la persona experimenta que el tiempo «pasa volando», y tiene dificultades en desconectarse de lo que está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentados. (Sponton, C et al.2012). En este estudio, también se indaga sobre los factores facilitadores que generan una mejora en el aprendizaje y su calidad, uno de los aportes más importantes de dicha investigación es la existencia de relaciones significativas entre el bienestar psicológico y la percepción de obstáculos y facilitadores, siendo la satisfacción estudiantil uno de los que aportan más significativamente al éxito escolar. En el focus grup que tuvo lugar los 3 facilitadores de más impacto fueron: en primer lugar el servicio de biblioteca, el segundo lugar el compañerismo, y la reprografía (servicio de copiado).

De acuerdo con la teoría social cognitiva de Bandura (1997) se propuso en la existencia de un círculo virtuoso entre estas variables: a mayor éxito en el pasado, mayores creencias de eficacia académica y mayor bienestar psicológico lo que llevaría a un futuro éxito académico. (Salanova M, et al. 2005) y (Cabrera P. & Galán E. 2003)

A partir del concepto de la *eudaimonia*, propuesto por Aristóteles, que se refiere a la felicidad basada en la realización de acciones virtuosas que implican un proceso de perfeccionamiento personal; Seligman, incluye al aprendizaje dentro de la categoría de acciones que generan gratificación ya que implica un esfuerzo intencional por parte de la persona, desplegando nuestras fortalezas y virtudes. Las gratificaciones son emociones positivas derivadas de actividades que nos gustaría realizar y que ponen en juego estas fortalezas y virtudes, que generan una sensación de que nuestra vida es buena, tiene sentido y vale la pena (Arguís R, et al 2012).

Iturralde, (2004) afirma que la educación, es el proceso que perfecciona las capacidades propias de la persona en todos sus ámbitos: física, psicológica, intelectual, social, y espiritual, en las diferentes etapas de su vida. Las principales conclusiones que pueden obtenerse de las investigaciones, según Jadue J., Gladys. (2002), son las siguientes:

- a) Los procesos emocionales están profundamente involucrados en la dirección de los procesos cognitivos: la atención, todos los actos perceptivos, el aprendizaje y la memoria.
- b) Aspectos fisiológicos de las emociones: uno de los factores que otorga sentido a nuestras expresiones emocionales son las respuestas fisiológicas; cuando la apreciación cognitiva toma lugar, las respuestas fisiológicas se activan y la persona responde de acuerdo a la situación.
- c) Capacidad de predecir la propia conducta y la de los demás: los niños con dificultades para regular su estado de ánimo tienen como meta principal comenzar a predecir su propia conducta y poder
- d) modificarla en respuesta a las diferentes demandas situacionales

Muchos investigadores actualmente creen que para contar con el rendimiento cognitivo en su total potencial es necesario considerar conjuntamente los aspectos emocionales, motivacionales y volitivos del pensamiento.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad educativa es un tema en auge alrededor del mundo, existen muchas razones por las cuales es importante, estudiar, y conocer el nivel de satisfacción escolar o estudiantil, ya que por sí solo, el concepto satisfacción, se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene. (Gento, P y Vivas M. 2003)

Gento, P & Vivas M. (2003) explican la importancia que tiene la satisfacción de los alumnos en el proceso de enseñanza- aprendizaje, por el impacto positivo que tiene sobre la motivación, la concentración, su rendimiento académico y la autorrealización. Para las instituciones de educación superior, la satisfacción escolar, ayuda a reducir la deserción, el índice de reprobación, elevar el número de egresados y su sentido de pertenencia a con la institución

Investigaciones sobre el tema facilitan a las instituciones conocer las necesidades de los estudiantes, y así poner en marcha estrategias que incrementen la satisfacción de sus estudiantes y así alcanzar que se aprovechen mejor los recursos.

Preguntas de investigación

- ¿Qué grado de satisfacción que presentan los estudiantes universitarios para con sus estudios?
- ¿Existe una diferencia en el grado de satisfacción que presentan los estudiantes en los diferentes campus?
- ¿Cuál de los elementos del ecosistema escolar que generan más o menos satisfacción en los estudiantes?
- ¿Influye positivamente el nivel de satisfacción de los estudiantes y el nivel de satisfacción con su vida personal?
- ¿Existe una relación entre el capital cultural y el rendimiento académico de los estudiantes?
- ¿Cuáles son las necesidades que tienen los estudiantes?
- ¿La universidad ha cumplido con las expectativas de los estudiantes?

Hipótesis

H₁: Los estudiantes universitarios, se encontraran principalmente satisfechos con su ecosistema escolar

H₂: El capital cultural influye positivamente en la satisfacción escolar

H₃: El bienestar personal influye positivamente en la satisfacción escolar

Objetivos generales:

Identificar el grado de satisfacción que presentan los estudiantes universitarios, respecto a los elementos del ecosistema escolar (las técnicas de enseñanza, equipo docente, organización de relaciones e infraestructura), para discernir cuál de estos componentes causa mayor y menor satisfacción en los estudiantes.

Objetivos específicos:

Establecer si elementos como las características socio demográficas y la satisfacción con la vida personal influyen de alguna forma con la satisfacción que los alumnos tengan de sus estudios.

Comparar los niveles de satisfacción en los alumnos campus de fes Zaragoza y Ciudad Universitaria.

Identificar cuáles eran las expectativas de los estudiantes antes de entrar a la universidad y compararlas con sus necesidades y expectativas actuales.

CAPÍTULO 5 METODOLOGÍA

Diseño:

La presente investigación es de carácter y alcance de tipo descriptivo transversal, puesto que la aplicación del cuestionario considera sólo un corte en el tiempo. En este caso se aplicó durante el ciclo escolar 2014- 1 del calendario U.N.A.M. y describe la relación entre las variables: satisfacción escolar, ecosistemas escolares, campus de procedencia, satisfacción personal y capital cultural. De esta manera, podemos conocer cómo se manifiesta el fenómeno de la satisfacción estudiantil.

Multivariable, donde se toman en cuenta variables de tipo ordinal, nominal e intervalos.

Durante la recolección de datos no existió manipulación de variables, sino que se buscó caracterizarlas y relacionarlas entre sí para obtener los resultados sobre la satisfacción estudiantil respecto a los ecosistemas escolares.

En el estudio se utilizó una metodología mixta en dos etapas por derivación: en la primera etapa, se aplicaron dos instrumentos de tipo cuantitativo con un muestreo no probabilístico por racimos, de los resultados obtenidos, se derivaron a la segunda etapa a los casos extremos opuestos a una entrevista cualitativa de muestreo,

Muestra:

Se consiguió la participación voluntaria de 92 alumnos entre los 18 y 25 años; la edad en promedio de éstos es de 20 años, todos ellos Inscritos en la Universidad Nacional Autónoma de México; algunos cursaban el 4° ó 5° semestre o su equivalente en años de las carreras de Medicina, Odontología y Psicología.

El total de participantes encuestados en el campus de Ciudad Universitaria (C.U.) fue de 46 estudiantes y en La Facultad de Estudios Supiores Zaragoza de 46 alumnos. En suma, 92 participantes integran este trabajo de los cuales 62% son mujeres; el 38% restante, hombres. De los tres turnos, 71 estudiantes pertenecen al matutino, 6 al Mixto y 15 más al Vespertino.

Variables:

VD. Satisfacción escolar: la satisfacción estudiantil o escolar hace referencia directa al bienestar de los alumnos. (Gento; 2002). Es el resultado de un proceso valorativo de los elementos escolares, las expectativas previas, los logros personales y la coincidencia entre la percepción que el alumno tiene del contexto educativo.

VI. Ecosistemas escolares: el ecosistema escolar es un modelo integrador del sistema educativo (Navarro, B y Quiñiñir. S; 2006) y está conformado por un conjunto de elementos en la cual interactúan estudiantes, profesores, materiales educativos, el espacio físico y social donde se realizan las actividades educativas, espacios deportivos y de recreación en la escuela. Lo anterior se constituye por servicios básicos que deben tener las escuelas, normas y reglas. Choche R. (s.f)

VI. Campus de procedencia: lugar donde estudian los alumnos: Ciudad Universitaria o Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.

VI. Bienestar personal: se define como un “proceso de juicio mediante el cual los individuos valoran la calidad de sus vidas sobre la base de su propio conjunto único de criterios” (Pavot y Diener, 1993, p.164).

VI. Capital cultural: se determina como los bienes materiales de tipo cultural con que los estudiantes cuentan y a los que pueden recurrir fuera del espacio escolar

Instrumentos

Los cuestionarios SEUE conforman 92 hojas (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación).¹⁵ El cuestionario utiliza una escala Tipo Likert que consiste de 93 reactivos divididos en diez categorías: satisfacción de las necesidades básicas (comprende condiciones de infraestructura); satisfacción con los servicios ofrecidos (biblioteca, servicios escolares, médicos y tecnológicos); satisfacción en la seguridad; situación económica del estudiantado; satisfacción con la estabilidad emocional; trato afectuoso de los profesores y personal; sentido de

¹⁵ Véase anexo 2

pertenencia a la institución o al grupo de clase; satisfacción con la forma de trabajo (plan de estudios, carrera, asignaturas, contenidos y del personal docente); satisfacción con logros personales; satisfacción por el reconocimiento del éxito personal y, por último, autorrealización. Estas categorías engloban las diferentes dimensiones que abarcan el ecosistema escolar.

Este instrumento fue previamente estandarizado y validado en la población mexicana donde se utilizó la técnica estadística del coeficiente de proporción de rangos; los resultados fueron los siguientes: Coeficiente de proporción de Rangos=0.9 Error =0,04. Una vez realizada la prueba piloto se utilizaron los resultados para calcular la fiabilidad. La cual se calcula utilizando un Alfa de cronbrach con ayuda del paquete estadístico SPSS, obteniendo un valor de 0,93 (Gento y Palacios, 2003; p.23)

92 hojas de la escala SWLS¹⁶ de satisfacción con la vida que utiliza una escala Tipo Likert que se compone de cinco reactivos y siete opciones de respuesta que van de Muy insatisfecho a Totalmente insatisfecho. Los resultados indican que la versión española de la Escala de Satisfacción con la Vida que va del 1 a 5 en la escala de respuestas, es una muestra de estudiantes universitarios que presentan características psicométricas satisfactorias.

92 hojas del cuestionario de datos Personales¹⁷ que incluye preguntas abiertas y de opción múltiple para conocer datos socio-demográficos y preguntas específicas sobre Capital Cultural con la intención de enriquecer los datos cualitativos que presenta la muestra.

Las guías de la entrevista cualitativa¹⁸ conforman 12 hojas que constan de 24 preguntas abiertas, preguntas generales, de opinión y estructuradas que se categorizan en cuestiones sobre rendimiento académico, expectativas respecto a sus estudios, satisfacción escolar, necesidades y dificultades que tienen como estudiantes y la percepción de su universidad.

¹⁶ Véase anexo 3

¹⁷ Véase anexo 4

¹⁸ Véase anexo 5

Escenario:

La aplicación del instrumento SEUE, la escala SWLS de satisfacción con la vida y la entrevista estructurada, se llevó a cabo dentro de las instalaciones (aulas y bibliotecas) pertenecientes a las carreras de Psicología, Medicina y Odontología en el campus correspondiente.

A los participantes se les ubicó en un espacio donde las condiciones de luz y sonido fueron las adecuadas, además de bancas suficientes para que cada participante pudiera contestar cómodamente el cuestionario; en el lugar de la aplicación sólo se encontraba el aplicador y los voluntarios con el fin de no intimidar a éstos por la presencia de alguna autoridad de la institución o alguien más.

Procedimiento:

La recolección de datos para esta investigación se dividió en dos etapas: la primera consistió en la aplicación del instrumento SEUE, la hoja de datos personales y la Escala de satisfacción con la vida; la segunda, consta de la aplicación de la entrevista cualitativa.

Para la primera fase se visitó a los alumnos de los dos campus dentro y fuera de sus facultades; la selección de participantes fue por medio de un muestreo no probabilístico por racimos teniendo en cuenta las características poblacionales que se requerían para la investigación. De esta manera se buscó e invitó a participar a las personas que cumplieron con las características necesarias. Se consiguió la participación voluntaria de un total de 92 alumnos, a los cuales se les aplicó el cuestionario SEUE y la escala SWLS. Para contestar el sondeo, los participantes se ubicaron en un espacio con bancas donde pudieran resolverlo cómodamente; se les repartió la batería de pruebas con una sugerencia para que leyeran las instrucciones, después se les preguntó si tenían dudas al respecto y se les resolvían si en su caso las tenían. La aplicación de ambos cuestionarios llevó un tiempo aproximado de veinticinco minutos donde el aplicador permanecía cerca para contestar dudas rápidamente.

Después de esta fase, se ubicó a los dos participantes con los promedios más altos así como a los más bajos respectivamente de cada campus y carrera; el

resultado fue un total de 13 alumnos a los cuales se les pidió su participación para una entrevista dirigida que tuvo una duración aproximada de 30 minutos. Esta también se realizó dentro de las instalaciones de la misma facultad.

Análisis estadístico:

Para realizar el análisis estadístico se utilizaron los programas de análisis de datos SPSS y Excel 2013, aplicando un estudio descriptivo inferencial así como niveles de medición nominal y ordinal. La fórmula estandarizada SEUE, moda y promedio de los grupos y subgrupos.

Para la escala SWLS se obtuvo la moda. Finalmente, para conocer la diferencia entre grupos y encontrar la relación entre variables, se utilizó una prueba Chi-cuadrada y la triangulación de datos, provenientes de los diferentes medios de recolección de datos.

CAPÍTULO 6 RESULTADOS

1.1 Resultados Cuantitativos

A continuación se exponen los resultados obtenidos a partir del análisis del instrumento SEUE (estudio de la satisfacción escolar y los ecosistemas escolares). El resultado global de satisfacción estudiantil, se calculó, de manera cuantitativa, de acuerdo a lo establecido por el Gento Palacios y Vivas García (2003), mediante el cociente de la sumatoria, de las valoraciones hechas en cada uno de los de los noventa y tres ítems que conforman el cuestionario, entre el número de cuestionarios aplicados. Que se expresa mediante la siguiente ecuación Donde V es igual a la sumatoria de la valoración en cada uno de los noventa y tres ítems que conforman el cuestionario y N es igual al número de cuestionarios aplicados.

$$\text{Grado de satisfacción} = V / N$$

A partir de la ecuación, se interpreta el resultado obtenido en los rangos que marca la escala de valoración presentada en la tabla 2 del instrumento¹⁹, que da una estimación de la satisfacción general y de la satisfacción para cada una de las dimensiones.

En la ecuación de valoración se obtuvo una V= 25380 y la N=92 dando un total igual a 275.869565. De la puntuación obtenida se contrasto con la tabla 2 del instrumento, como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 1
Escala de Valoración del Cuestionario SEUE

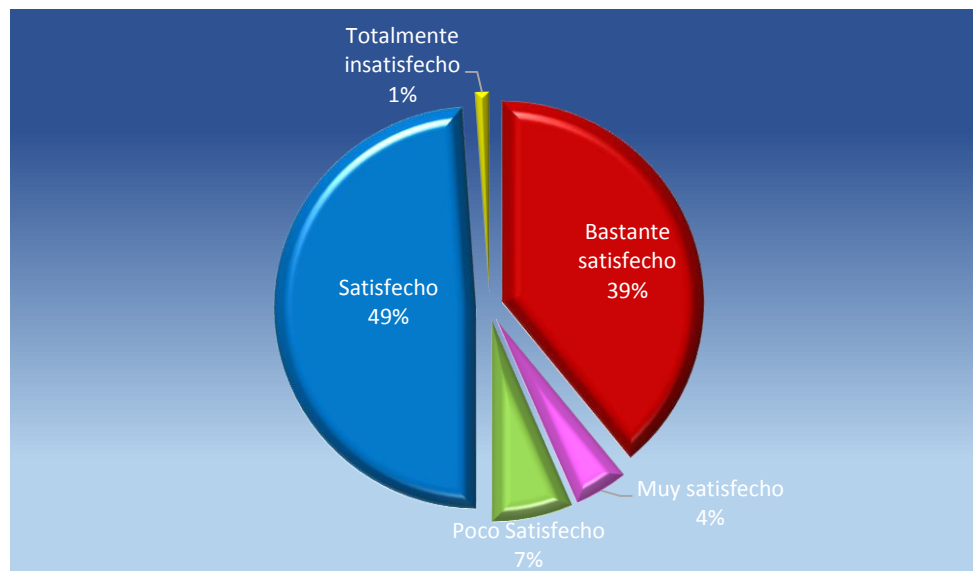
Subdimensión	Ítems	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Satisfacción Total	1 al 93	93	94-186	187-279	280-372	373-465

En esta imagen se puede observar, como la puntuación 275.86 obtenida del resultado global, corresponde al rango en la valoración a satisfecho.

¹⁹ Véase anexo 6

En la gráfica 1 se muestra los porcentajes que obtuvieron los 92 participantes en el resultado general de sus cuestionarios.

Gráfica 1
Satisfacción escolar cuestionario SEUE



La **gráfica 1** representa la frecuencia con la que se presentaron los diferentes grados de satisfacción que alcanzaron los 92 estudiantes.

En el resultado general, que comprende las 10 categorías que componen al SEUE; el 49% los estudiantes se sienten satisfechos y el 39% bastante satisfechos, con los elementos que conforman su proceso educativo; sumando un 48% los estudiantes colocados en los niveles más altos de satisfacción. Los alumnos poco satisfechos o insatisfechos corresponden respectivamente al 7 y 1% con un total a de 8%.

Ya que el SEUE permite conocer el grado de satisfacción estudiantil de manera más detallada, se obtuvo la valoración SEUE en cada una de las 10 dimensiones y los 93 ítems. También se obtuvieron las frecuencias, que permite comparar los resultados de ambos grupos (Campus fes Zaragoza y Ciudad universitaria) en cada una de las categorías, y los porcentajes totales que se obtuvieron en cada nivel de satisfacción.

Categoría 1 condiciones de infraestructura

Esta categoría está conformada por 13 ítems que van del número 1 al 13 y que califican satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas, esta dimensión evalúa las condiciones de la institución, y si ofrecen garantías suficientes para el desarrollo del proceso de formación profesional como; la ventilación, luz, limpieza; la cantidad y eficiencia de espacios para la enseñanza y el estudio; espacios para la recreación y el descanso, las instalaciones deportivas y del comedor, suficiencia de la alimentación, variedad equilibrada de los alimentos, el mobiliario y la higiene.

A continuación se muestra en el siguiente gráfico las frecuencias de los grupos FES y CU.

Tabla 1.

Condiciones Básicas de Infraestructura			
Etiquetas de fila	CU	FES Zaragoza	Total general
Muy satisfecho	3		3
Bastante satisfecho	17	7	24
Satisfecho	23	19	42
Poco satisfecho	3	17	20
Totalmente insatisfecho		2	2
No de participantes	46	46	92
Valoración SEUE	Bastante satisfecho	satisfecho	satisfecho

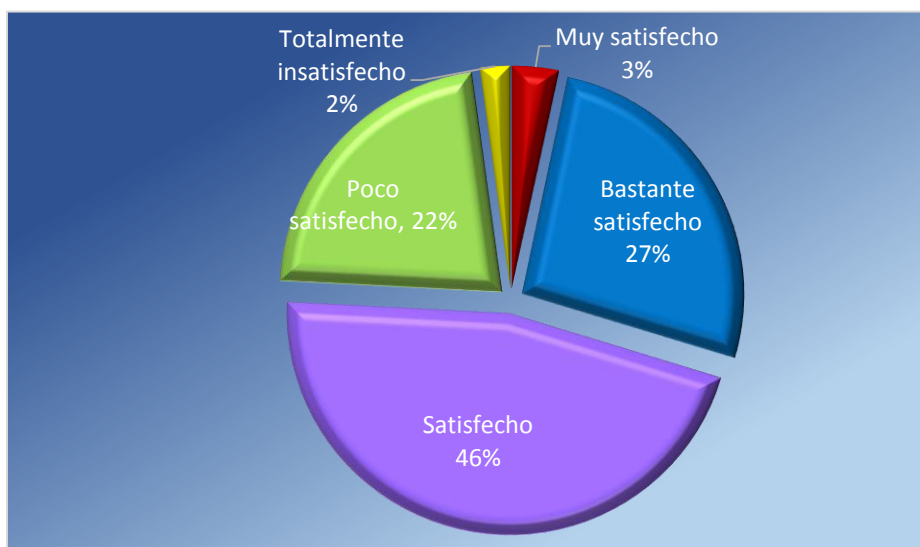
En la tabla 1 se muestra la distribución de frecuencias de ambos grupos y el total general.

En la categoría 1, las frecuencias más altas que se presentaron en el nivel satisfecho en ambos grupos, con valor de 23 en CU y 19 en la FES, los segundos valores más populares del grupo CU corresponde a bastante satisfecho con una frecuencia de 16 y en el grupo FES corresponde a poco satisfecho con 17. En la valoración SEUE se obtuvieron las siguientes puntuaciones; el grupo CU obtuvo una valoración de 40.10, que corresponde al rango bastante satisfecho, el grupo FES obtuvo 32.08 y el total general fue igual a 35.53 que corresponde en ambos casos al rango satisfecho. Contrastando estas puntuaciones se pudo observar una diferencia entre ambos grupos, por lo tanto, en esta categoría, si existe una diferencia en el nivel de satisfacción que obtuvieron los grupos; además se encontró que esta fue la categoría que presentó las frecuencias más altas en los niveles

poco satisfecho y totalmente insatisfecho, ya que muchos de los ítems obtuvieron, una calificación promedio de 2 que equivale a poco satisfecho; Los ítems con esta característica corresponden a los números 2, 3, 4, 11, y 12 que evalúan respectivamente, la ventilación de las aulas, el aislamiento de los ruidos, la comodidad del mobiliario, las instalaciones de la biblioteca y las instalaciones del servicio de comedor. el ítem con menos puntaje de evaluación de esta categoría fue el 7, que evalúa las instalaciones sanitarias que obtuvo un puntaje promedio de 2.3.

A continuación se presentan en la **Grafica 2**, los porcentajes de la categoría.

Grafica 2
Condiciones básicas de infraestructura



La **grafica 2** representa el porcentaje de los 92 respecto a la satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas de infraestructura.

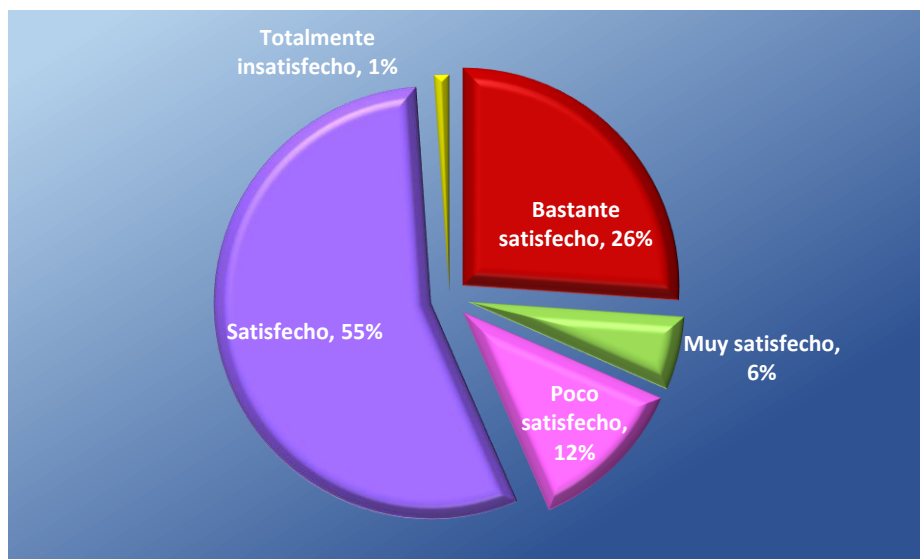
En la gráfica 2 se observan el porcentaje más alto que corresponde al nivel satisfecho con 46%, y con porcentajes semejantes, los niveles poco satisfecho con 22% y bastante satisfecho con 27%.

Categoría II servicios de la institución

La categoría dos consta de 13 ítems que van del ítem 14 al 25 del instrumento y que evalúa elementos como: la satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes, satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios, la adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención al usuario, y dotación de materiales bibliohemerográficos); la apropiada atención al estudiante

en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil, el adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del centro de Estudiantes.

Grafica 3
Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes



La grafica 3 se observa el grado de satisfacción de los 92 alumnos ambos grupos respecto a la satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes.

En la categoría tres el 55% de los estudiantes están satisfechos con los servicios que ofrece la universidad, el 26% que se encuentra bastante satisfecho, el 12% se encuentra poco satisfecho, un 6% que se encuentra muy satisfecho y por ultimo 1% totalmente insatisfecho.

En esta categoría los niveles de satisfacción con las frecuencias más altas, fueron en el grupo de CU de 26, y de 25 en el grupo de la FES, que en ambos grupos, se presentó en el nivel satisfecho, el nivel máximo de satisfacción, (muy satisfecho) fue alcanzado por 5 sujetos solo en el grupo CU, mientras que en el grupo FES se no se alcanzar este nivel. En la valoración SEUE las puntuaciones obtenidas de la ecuación fueron: para el grupo de CU de 37.47, FEZ de 34.47 y total igual a 35.75, las cuales corresponden en todos los casos al rango de satisfecho.

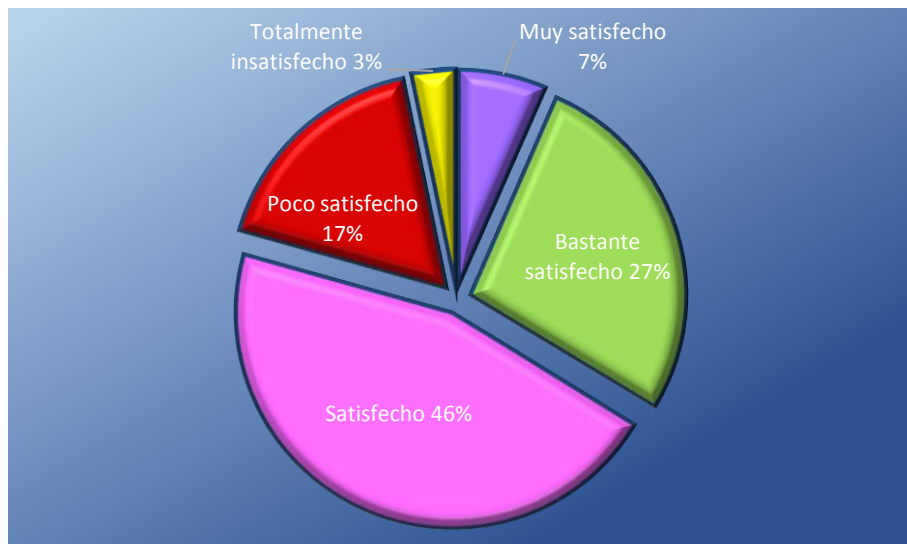
Los ítems que obtuvieron puntuaciones más bajas fueron los ítems 15 y 18 que corresponden a la dotación de la biblioteca en cantidad y vigencia de libros y el acceso a computadoras para realizar trabajos académicos.

Categoría III condiciones de seguridad

Evalúa la satisfacción por la seguridad vital, se refiere a las condiciones de supervivencia básica dentro de la institución y lo evalúan 6 ítems que van del reactivo 27 al 32, que se refieren a la seguridad del edificio, escaleras, salidas de emergencia, presencia de extintores, seguridad del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables), seguridad del transporte, seguridad en las zonas de esparcimiento y la seguridad del entorno que rodea el centro educativo.

Las frecuencias más altas en esta categoría fueron igual en los niveles de satisfecho y bastante satisfecho, con valores igual a 18 en el grupo de CU. Mientras que en el grupo FES el valor más alto es 24, en el nivel satisfecho, en esta categoría se presenta un comportamiento ligeramente diferente entre los dos grupos, ya que los valores en el grupo de CU, se concentran de satisfecho hacia niveles más altos de satisfacción, mientras que en el grupo de FEZ, mayormente de satisfecho, hacia los niveles más bajos de satisfacción. En cuanto a la valoración SEUE se obtuvieron las puntuaciones siguientes: el grupo de CU de 18.91, fes de 14.19 y total igual a 16.55 que en todos los casos equivalen al rango satisfecho. A continuación en la gráfica 4 se representan los porcentajes obtenidos para esta categoría.

Grafica 4
Condiciones de Seguridad



En la gráfica 4 se observa el grado de satisfacción de ambos grupos respecto a la su seguridad vital y las condiciones de seguridad dentó del campus.

El resultado total muestra que el 46% de los estudiantes están satisfechos con la seguridad, seguido por el 27% que se encuentra bastante satisfecho, un 17% se encuentra poco satisfecho, un 7% que se encuentra muy satisfecho y por último 3% totalmente insatisfecho.

Categoría IV. Consideración a su situación económica

La categoría cuatro, satisfacción por la seguridad económica consta de 7 ítems que van del reactivo 33 al 39 del instrumento y se refieren a la satisfacción de los alumnos con su condición socioeconómica, si es tomada en consideración y si implica un impedimento para la compra de materiales, convirtiéndose en un obstáculo para su proceso formativo; también evalúa la igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares sin limitaciones por razones socioeconómicas; la igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante como becas.

A continuación en la tabla 2 se muestran las frecuencias obtenidas en esta categoría.

Tabla 2
Consideración a su situación económica

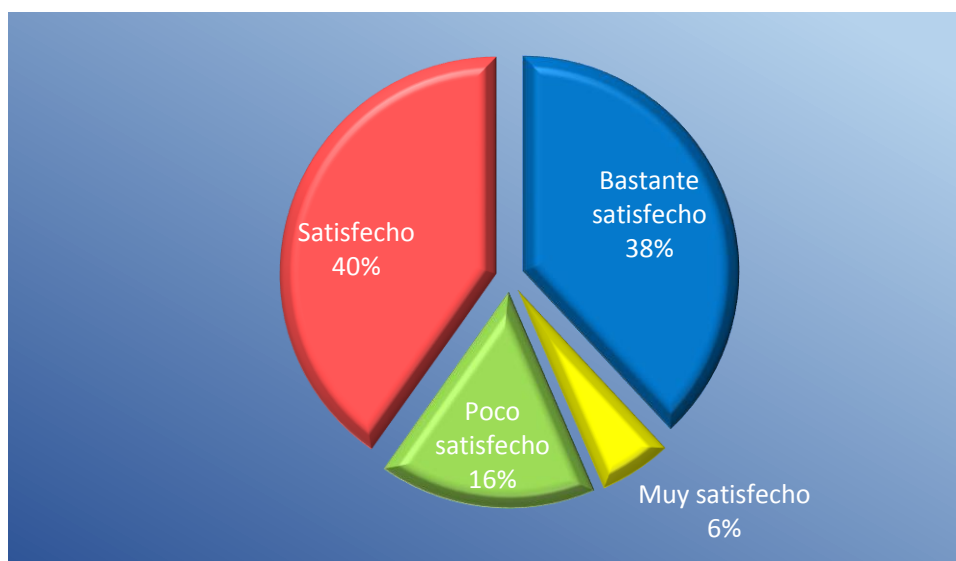
Etiquetas de fila	CU	FES Zaragoza	Total general
Muy satisfecho	2	3	5
Bastante satisfecho	21	14	35
Satisfecho	18	19	37
Poco satisfecho	5	10	15
No de participantes	46	46	92
Valoración SEUE	Bastante Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho

En la tabla 2 se muestra la distribución de frecuencias que obtuvieron ambos grupos, el total general y la valoración SEUE.

El valor más alto en esta categoría, se presentó en el grupo de CU, con un valor igual a 21 en el nivel bastante satisfecho, para el grupo de la FES, la frecuencia más alta fue el valor de 19 en el nivel satisfecho; En cuanto a la valoración SEUE se obtuvieron los valores de 22.04 en el grupo de CU, que en la valoración corresponde al rango bastante satisfecho, en la FES se obtuvo el valor

de 18.95 y la muestra total un valor igual a 20.54, ambos valores corresponden al rango de valoración al nivel satisfecho. De acuerdo a la valoración del SEUE, en esta categoría existe una diferencia entre ambos grupos sintiéndose más satisfechos los participantes del grupo de CU, sin embargo en el ítem 38 (satisfacción por la asignación de becas) se observa una diferencia de 1 punto en los resultados sintiéndose más satisfechos los participantes del grupo de la FES que los del grupo de CU.

Grafica 5
Satisfacción por la seguridad socio-económica



En la **gráfica 5** se observa el grado de satisfacción de los 92 alumnos respecto a la satisfacción por la consideración que se tiene con su situación socioeconómica

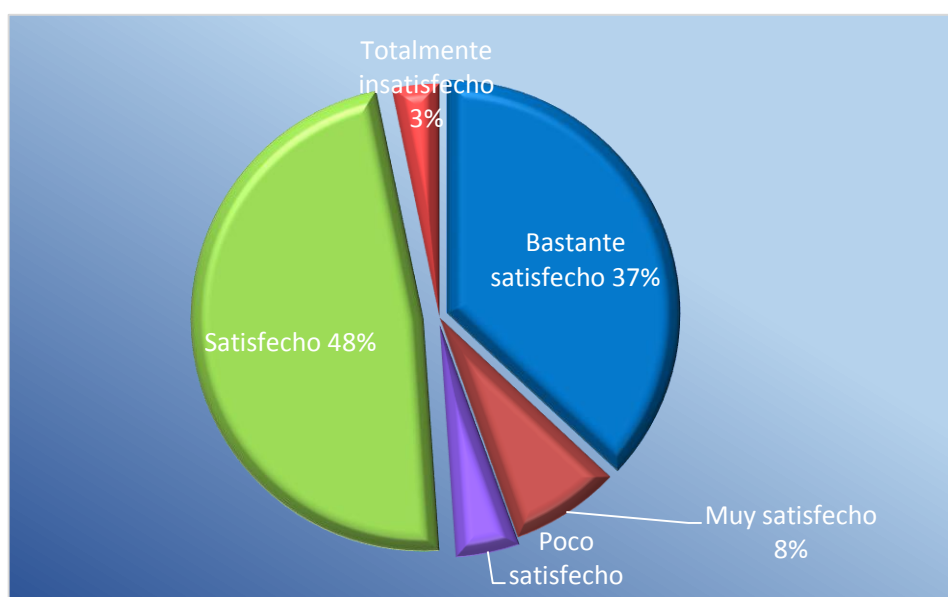
En el resultado se observa una predominancia del nivel satisfecho, donde se encuentran 40% de los estudiantes, seguido por el 38 % que están bastante satisfechos, 16% que están poco satisfechos y 6% muy satisfechos. A pesar de la valoración SEUE donde de nuevo, la mayoría de los alumnos se encuentran satisfechos, a pesar que de nuevo, en el grupo de la FES hay más alumnos en niveles más bajos de satisfacción.

Categoría V. Satisfacción por la seguridad emocional

La categoría Satisfacción por la seguridad emocional, consta de 8 ítems que van del reactivo 40 al 47 y se refieren a la satisfacción por contar con el afecto que se requiere para un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación; el trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico). En la ecuación se obtuvieron las siguientes puntuaciones: en el grupo de CU de 23.78, en la fes de 22.04 y total igual a 22.91 la valoración para esta categoría, en todos los casos equivalen al rango satisfecho.

A continuación en la gráfica 5 se observan en que porcentaje fueron alcanzados los diferentes niveles de satisfacción

Gráfica 6
Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso



En la **gráfica 6** se observa el grado de satisfacción de los 92 alumnos, respecto a la satisfacción con el trato que reciben de los profesores así como del personal administrativo y directivos.

En esta gráfica se observa el grado de satisfacción del total de estudiantes respecto a su seguridad emocional, la gráfica muestra que el 48% de los estudiantes están satisfechos con el trato afectuoso, seguido por el 37% que se

encuentra bastante satisfecho, un 8% se encuentra muy satisfecho un 4% que se encuentra poco satisfecho y por ultimo 3% totalmente insatisfecho.

Categoría VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.

Esta categoría está integrada por 10 ítems que van del reactivo 48 al 57 y que evalúan: la satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos, por contar con el reconocimiento y la aceptación, solo por el hecho de ser miembros de la institución en general y del grupo de clase; la aceptación por las autoridades universitarias, de los profesores, por el personal no docente, por los otros alumnos de la institución y los compañeros de clase; El reconocimiento del contexto social por ser miembro de la Institución y el sentirse representado ante los organismos de cogobierno.

Tabla 3
Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo

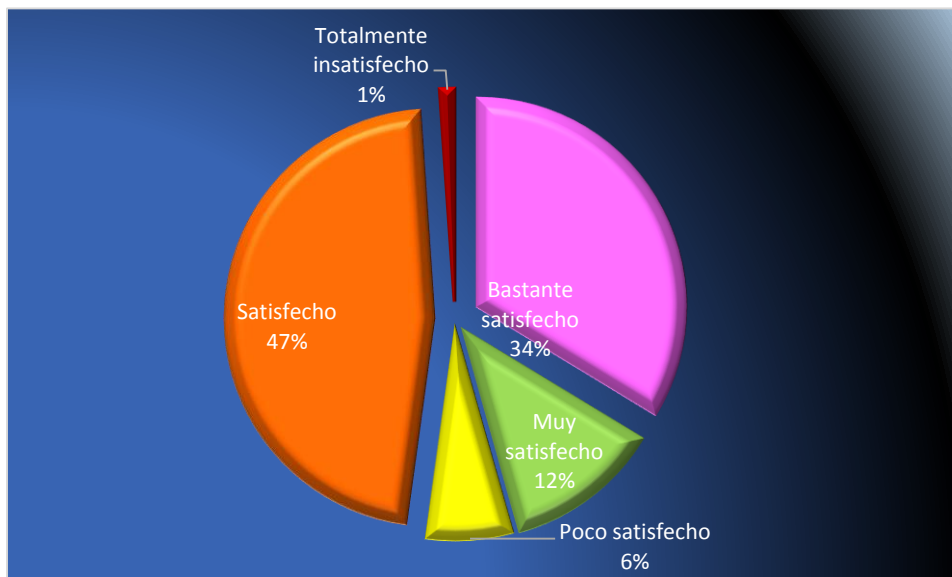
Etiquetas de fila	CU	FES Zaragoza	Total general
Muy satisfecho	8	3	11
Bastante satisfecho	12	18	31
Satisfecho	23	19	43
Poco satisfecho	3	4	6
Totalmente insatisfecho		2	2
No de participantes	46	46	92
Valoración SEUE	Bastante Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho

En la tabla 3 se muestra la distribución de frecuencias, de ambos grupos y el total general.

En la tabla 3, se observa que el nivel más frecuente en ambos grupos fue satisfecho con valor de 23 en el grupo de C.U. y en el grupo de la fes de 19. En la valoración se obtuvieron los promedios de 31.60 en C.U, 29.89 en la fes y de 30.75 en el total general, puntuaciones que pertenecen al rango de bastante satisfecho en el grupo de CU y de satisfecho para la Fes y en el total general. Lo cual muestra una diferencia entre ambos grupos.

En la siguiente grafica se representan los porcentajes obtenidos por los 92 estudiantes.

Grafica 6
Sentido de Pertenencia a la Institución y al Grupo



En la gráfica 6 se observa el grado de satisfacción de los alumnos por el sentido de pertenencia a su grupo en particular y a su universidad

Se observa que el 47% de los alumnos se muestran satisfechos con la pertenencia a la institución, seguido por el 34% que está bastante satisfecho, 12% muy satisfecho, 6% poco satisfecho y solo 1% totalmente insatisfecho.

Categoría VII. Satisfacción por el sistema de trabajo

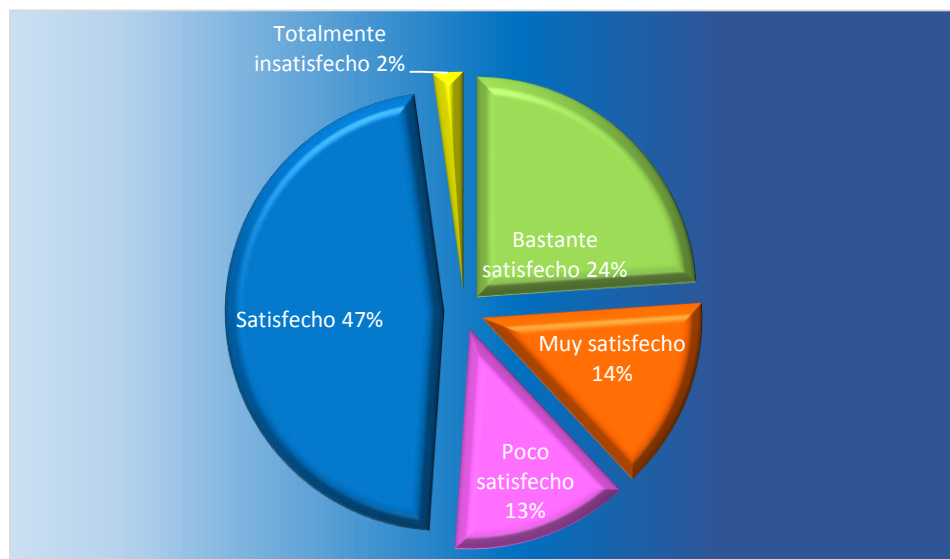
Esta categoría evalúa la satisfacción, por la manera en que se organiza el trabajo y los recursos, el contenido de los programas, la organización del tiempo, los materiales impresos y los medios audiovisuales disponibles en el aula, y en la institución, la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores, la incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, el sistema de evaluación utilizado, la tutorial y orientación, la metodología de enseñanza, La facilidad de comunicación con los profesores, el acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación (teatro, cine, exposiciones, conciertos, etc.), la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.

Esta categoría mostro una distribución de frecuencias bastante similar entre los dos grupos, siendo el nivel satisfecho, la moda con valores de 23 en C.U y 20 en la FES. Seguido del nivel Bastante satisfecho con valores de 11 en ambos grupos. La valoración arrojó puntuaciones de 56.04 en el grupo de C.U de 57. 28 en el grupo de la FES y un total general de 56. 66. Que correspondieron al rango satisfecho en todos los casos.

Los ítems con puntuaciones más bajas en esta categoría corresponden a los que evalúan; los sistemas de evaluación, los cursos extra cátedra para optimizar su formación, la comunicación con los profesores, la vinculación con los futuros centros de trabajo, y la incorporación de nuevas tecnologías a los procesos de enseñanza, en donde se sienten poco satisfechos. Mientras que los ítems mejor calificados son los que evalúan la asistencia de los profesores a clase y el nivel de exigencia donde la mayoría de los estudiantes están bastante satisfechos.

En la siguiente grafica se observa el porcentaje en que se presenta los diferentes niveles de satisfacción del total de los 92 alumnos.

Grafica 7
Satisfacción por el sistema de trabajo.



En esta grafica 7 se observa los porcentajes totales, en el grado de satisfacción que los participantes presentan por el sistema de trabajo y los procesos de enseñanza y aprendizaje.

El resultado total muestra que el 47% de los estudiantes están satisfechos con el sistema de trabajo, seguido por el 24% que se encuentra bastante satisfecho, un

14% se encuentra muy satisfecho, un 13% está poco satisfecho y por último un 2% que se encuentra totalmente insatisfecho.

Categoría VIII Satisfacción por el progreso o éxito personal.

Esta categoría ocho está conformada por 6 ítems que van del reactivo 77 al 82, evalúa los **logros personales** que los alumnos han analizado durante su estancia en la institución, y se evalúan a partir de los siguientes elementos, los resultados o calificaciones obtenidas, los conocimientos adquiridos, con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzado, la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados), las habilidades y destrezas en el trabajo docente y el desarrollo integral de su persona.

**Tabla 4
Logros Personales**

Etiquetas de fila	CU	FES Zaragoza	Total general
Muy satisfecho	11	12	23
Bastante satisfecho	17	12	29
Satisfecho	15	17	32
Poco satisfecho	3	4	7
Totalmente insatisfecho		1	1
Total general	46	46	92
Valoración SEUE	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho

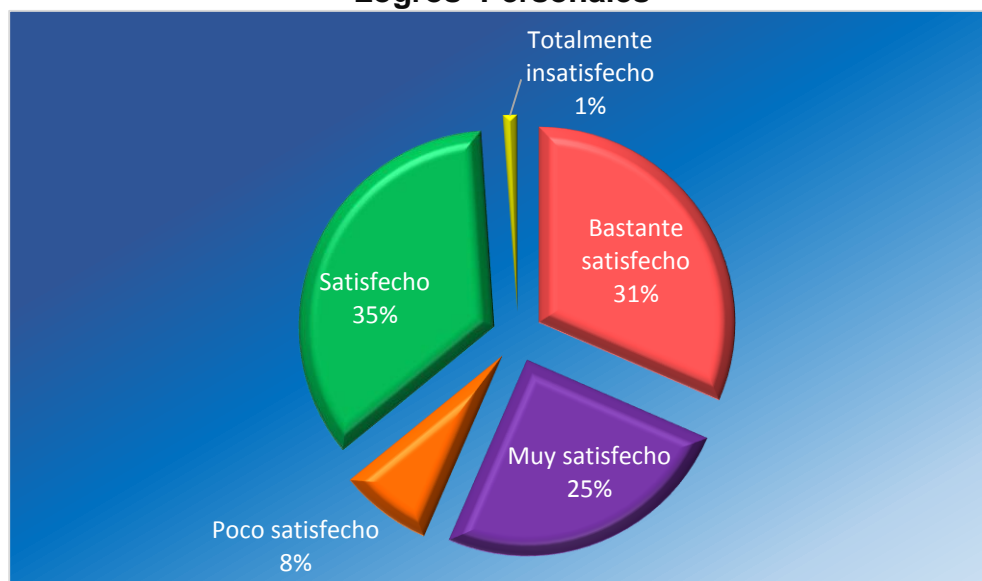
La tabla 4 muestra la distribución de las frecuencias, que se presentaron en cuanto a la satisfacción con los logros personales que los 92 estudiantes han alcanzado.

Las frecuencias más altas alcanzadas en esta categoría corresponden, el grupo de CU a bastante satisfecho con un valor de 17, mientras que en el grupo de la FES, corresponde al nivel satisfecho con valor de 17, los segundos valores más frecuentes corresponden respectivamente a satisfecho en el grupo de CU con un valor de 15 y un empate entre bastante satisfecho y muy satisfecho en el grupo de la FES. En la valoración SEUE se obtuvieron las puntuaciones de 20.36 en C.U, 19.97 en el grupo de la Fes y un total general de 20.15 contrastando estas

puntuaciones con la valoración, en todos los casos corresponden al rango bastante satisfecho.

En la gráfica 8 se concentran los porcentajes obtenidos por los 92 participantes.

Gráfica 8
Logros Personales



En la gráfica 8 se observa los porcentajes totales en el grado de satisfacción que los participantes presentan por los logros que han conseguido.

Se muestra la marcada tendencia hacia los niveles de satisfacción más altos, siendo el más popular con un porcentaje de 35% Satisfecho, después con una pequeña diferencia porcentual el 31% Bastante satisfecho, seguido del 25% que se encuentra muy satisfecho, 8% poco satisfecho, y finalmente 1% totalmente insatisfecho.

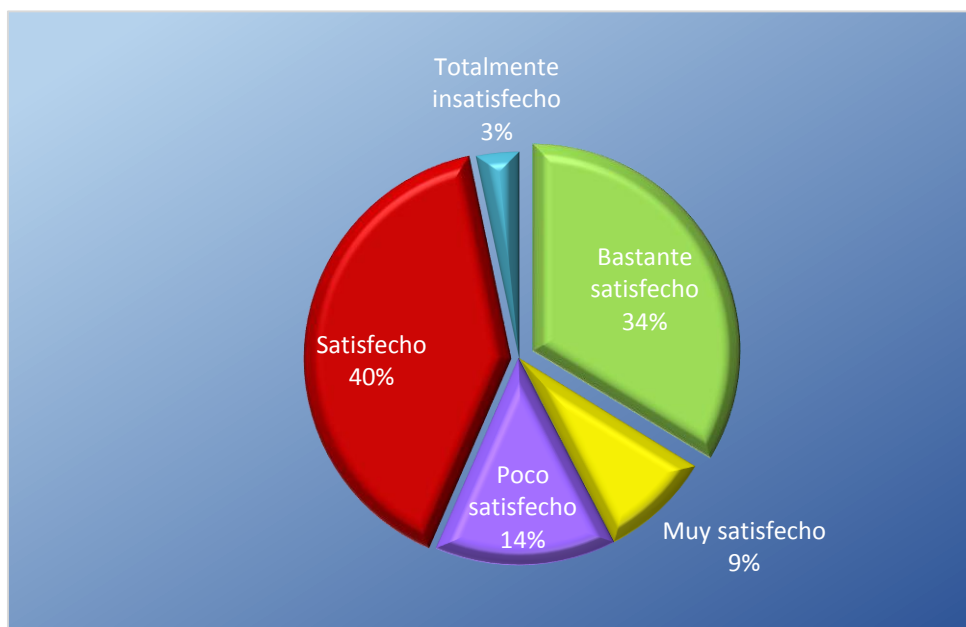
Categoría IX Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal

Esta categoría evalúa la satisfacción por el prestigio o reconocimiento del **éxito personal**, hace referencia al reconocimiento del éxito, que reciben los alumnos por parte de los diversos participantes de la comunidad universitaria, esta categoría está

conformada por 5 reactivos que van del número 83 al 87, en estas los alumnos valoraron el reconocimiento que tiene la institución y su miembros para con su éxito.

Las frecuencias alcanzadas al evaluar el reconocimiento que la institución tiene para con su éxito personal fueron, en el grupo de CU bastante satisfecho con un valor de 17, seguido por 16 personas que se encuentran satisfechos, 8 poco satisfechos, 4 muy satisfechos y 1 totalmente insatisfecho. Mientras que en la FES 20 están satisfechos, 14 bastante satisfechos, 6 poco satisfechos, 4 muy satisfechos, y 2 totalmente insatisfechos. En la valoración se obtuvieron los resultados de 15.19 en CU, 14.93 en la FES y un total general de 15.06 que en todos los casos correspondieron al rango de satisfecho.

Grafica 9
Reconocimiento del éxito personal



En la **gráfica 9** se observa los porcentajes totales en el grado de satisfacción que los participantes presentan el éxito que tienen.

Se puede observar que el 40% de los estudiantes, están satisfechos, con el reconocimiento de éxito personal, seguidos del 34% que está bastante satisfecho, 14% está poco satisfecho, 9% muy satisfecho y finalmente el 3 % que está totalmente insatisfecho.

Categoría X Autorrealización

Esta categoría analiza la perspectiva que tiene el alumno, respecto a lo que le institución le permite lograr, el desarrollo potencial de sus capacidades y si este será capaz de desempeñarse profesionalmente en un ámbito educativo externo a la escuela; está conformada por 6 reactivos que van desde el ítem 88 al 93.

Tabla 5
Auto realización personal

Etiquetas de fila	CU	FES Zaragoza	Total general
Muy satisfecho	14	12	26
Bastante satisfecho	15	14	29
Satisfecho	14	16	30
Poco satisfecho	3	4	7
Total general	46	46	92
Valoración SEUE	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho	Bastante Satisfecho

En la tabla 5 se muestran las frecuencias de ambos grupos respecto a su realización personal

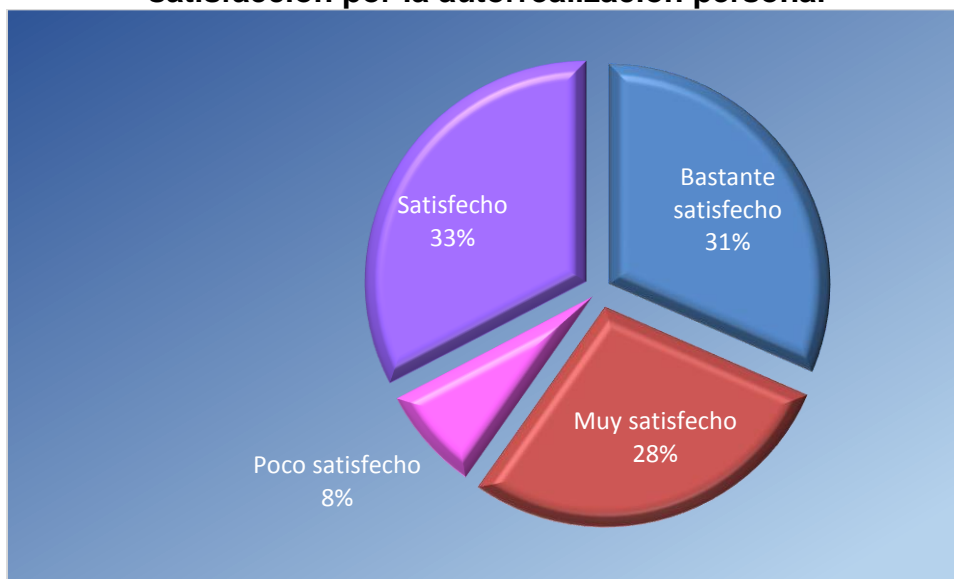
Las frecuencias obtenidas en el grupo de CU son, con valor de 15, el nivel bastante satisfecho, sin embargo este valor no dista mucho del segundo valor más frecuente 14 en donde hubo un empate entre Muy satisfecho y Satisfecho. Mientras que en el grupo FES, mayormente se encuentran satisfechos con un valor de 16, seguido de Bastante satisfecho con 14, muy satisfecho con. Existe una similitud en las frecuencias de ambos grupos ya que no superan los 2 puntos de diferencia.

En cuanto a la valoración SEUE se obtuvieron las siguientes puntuaciones, para el grupo de CU una puntuación igual a 21.47, en el de la FES de 20.26 y en el total general de 20.86, la cuales corresponden al rango bastante satisfecho en todos los casos.

Esta categoría es la que presentaron los niveles de satisfacción más altos de todo el cuestionario y específicamente en los ítems 89 y 93 que evalúan respectivamente la autorrealización por saber que cada día van adquiriendo nuevos conocimientos y la autorrealización por su futuro profesional.

A continuación se presenta la gráfica general que corresponde a la categoría autorrealización.

Grafica 10
satisfacción por la autorrealización personal



En la gráfica 10 se observa los porcentajes totales en el grado de satisfacción que los participantes presentan ante la autorrealización que se genera por realizar sus estudios.

El porcentaje más alto en esta categoría es de 33% que corresponde a satisfecho, seguido por el 31% Bastante satisfecho, 28% Muy satisfecho y al final el 8% Poco satisfecho.

Al terminar el análisis de cada una de las categorías que conforman el cuestionario, se observó claramente, que la mayoría de los encuestados se concentraron en el nivel de satisfacción medio, que corresponde a satisfecho, sin embargo, se alcanzan a apreciar algunas diferencias entre ambos grupos, por lo que para comprobar o rechazar una diferencia significativa entre grupos se procedió a obtener las frecuencias en los resultados globales, donde se obtuvieron los siguientes resultados representados en la tabla 6.

Tabla 6
Frecuencias Satisfacción Escolar

Cuenta de SATISFACCION_ESCOLAR	Etiquetas de columna	FES	Total
Etiquetas de fila	CU	Zaragoza	general
Muy satisfecho		4	4
Bastante satisfecho		19	36
Satisfecho		22	45
Poco Satisfecho		1	6
Insatisfecho			1
Total general		46	92

En la **tabla 6** muestra la el nivel de satisfacción de los 92 alumnos, divididos por campus de procedencia.

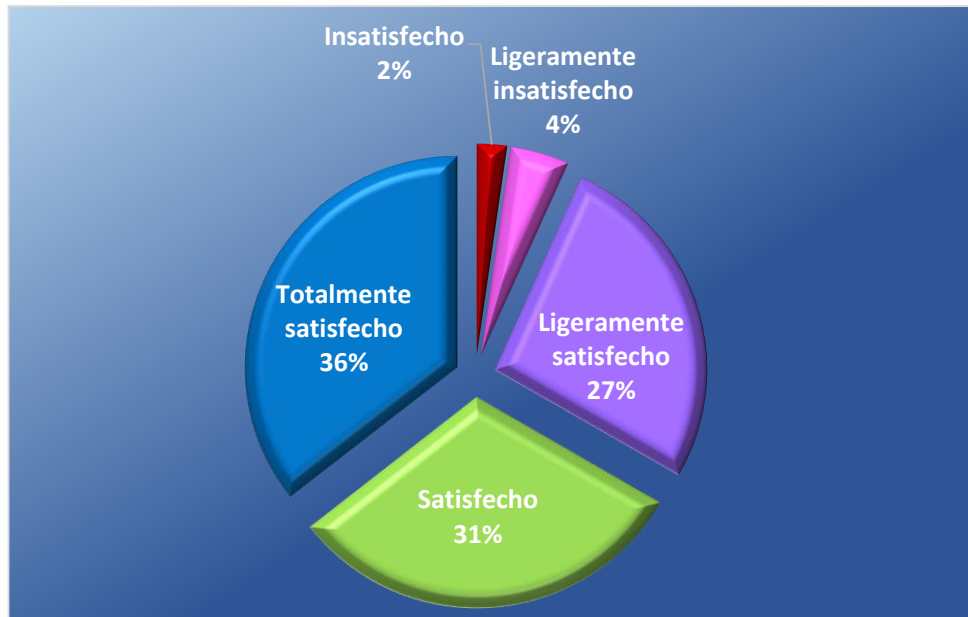
También se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrada, para conocer si existe una correlación entre el grado de satisfacción y el campus de procedencia, en donde se definieron 91 grados de libertad y se obtuvo el siguiente resultado $p=0.827$, basando la decisión en que la significancia es mayor que 0.05, se establece que no hay relación estadística, entre la satisfacción escolar y campus de procedencia de los encuestados.

Al no encontrar relación entre la satisfacción escolar y el campus se buscó una correlación entre las carreras que cursan los estudiantes y el nivel de satisfacción para lo que también se optó por una prueba Chi cuadrada en donde se obtuvo una significancia $p=0.621$, por lo que se determinó que este caso, tampoco existe una relación entre las carreras que estudian los encuestados y los niveles de satisfacción que obtuvieron.

Análisis de la Escala de satisfacción con la vida

El análisis de resultados de la escala SWLS se obtuvo mediante los puntos de corte sugeridos por Diener en donde la puntuación máxima posible es de 35 puntos y se dividen en 6 rangos para interpretar el resultado, los rangos son 5-9, de 10- 14, de 15- 19, de 20-24 de 25 a 29 y de 30 a 35. Los resultados del análisis, se expresan a continuación en la gráfica 11

Grafía 11
Bienestar personal

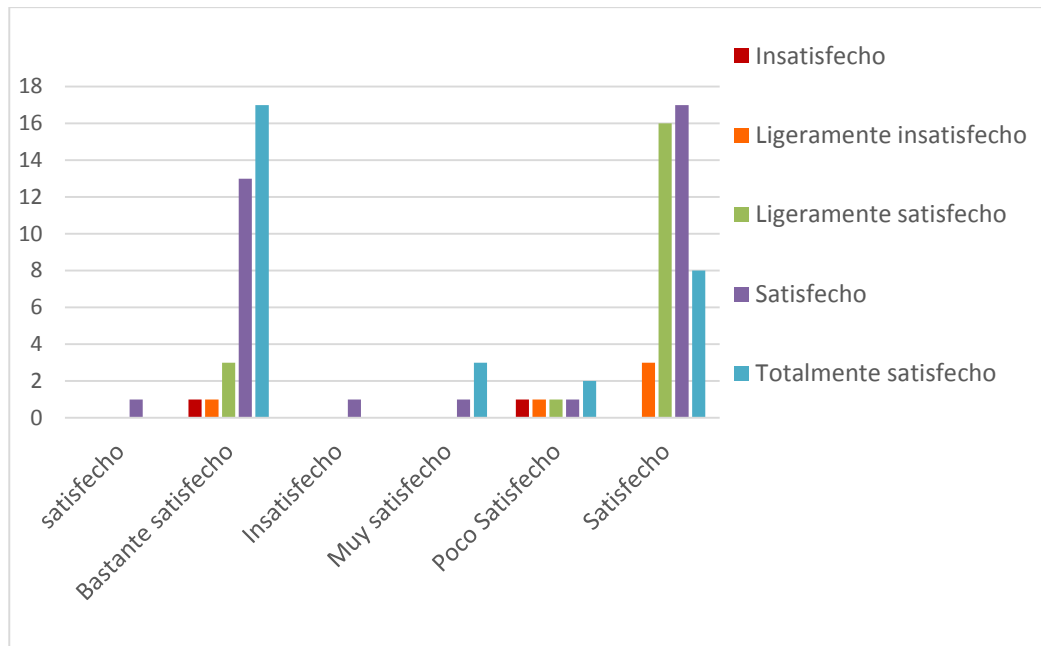


La grafica 11 representa en porcentajes el grado de satisfacción que obtuvieron los 92 participantes en evaluación de la escala de satisfacción con la vida personal (SWLS).

Gráficamente se observa que el mayor porcentaje equivale al 36% (representado con el color azul) de los estudiantes que están totalmente satisfechos con su vida personal, seguido con 5 puntos de diferencia, el 31% de los alumnos representados en color verde que están satisfechos; en tercer lugar esta con 27% Ligeramente satisfecho en color morado, por lo que se destacan los datos que se concentran en los niveles más altos de satisfacción, los cuales son: totalmente satisfecho y satisfecho que en total suman 67% de los alumnos., estos alumnos obtuvieron el puntajes del rango de 30 - 36 puntos, y 25 -29 puntos.

Para continuar el análisis, se realizó una gráfica comparativa de los resultados obtenidos en el instrumento SEUE y la escala SWLS.

Grafica 12



La grafica 12 representa el cruce entre la VD satisfacción escolar (horizontal) y la VI satisfacción con la vida (vertical)

Una vez que se obtuvieron los puntajes, se realizó una prueba Chi-cuadrada para determinar si existía una relación entre la satisfacción escolar y la satisfacción con la vida.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	^a	15	.003
Razón de verosimilitudes	32.686	15	.005
N de casos válidos	92		

18 casillas (75.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .05.

Mediante el análisis estadístico obtenido realizado en el programa SPSS, donde se obtuvo una significancia de 0.003, menor a 0.005, por lo que se pudo determinar que si existe una mediana relación entre la satisfacción y la satisfacción escolar.

Resultados Cualitativos

La fase cualitativa de la investigación, consistió en la recolección de datos por medio del cuestionario de datos sociodemográficos, el cual fue respondido por los 92 alumnos, este cuestionario se considera las unidades de análisis, datos socio-demográfico y capital cultural, mientras que en la entrevista estructurada se integró por 23 reactivos con preguntas generales, de opinión y estructurales donde las unidades de análisis fueron: el ecosistema universitario, la satisfacción estudiantil.

Para realizar el análisis cualitativo se realizó un análisis de contenido de los resultados obtenidos en las unidades de análisis, lo que permitió encontrar tendencias, patrones y la obtención de datos únicos. De esta manera se pudieron identificar las categorías.

- ✓ Datos socio demográficos y de capital cultural
- ✓ Rendimiento académico
- ✓ Expectativas respecto a sus estudios
- ✓ Satisfacción escolar.
- ✓ Las necesidades y dificultades que tienen como estudiantes; y
- ✓ La percepción de su universidad

A la par, se realizó una triangulación de datos que se obtuvieron desde diferentes puntos de vista para realizar comparaciones múltiples sobre el fenómeno de la satisfacción escolar.

A continuación se presentan los resultados más significativos de cada una de las categorías, por medio de tablas, gráficas y mapas cognitivos.

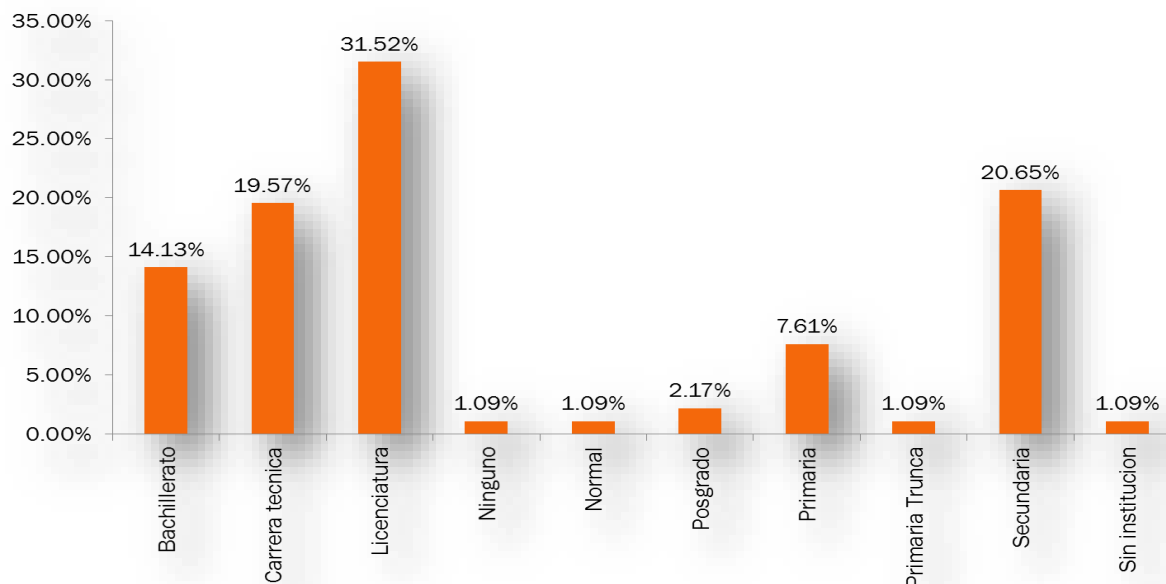
La categoría 1 datos socio- demográfico y de capital cultural

Esta categoría se define como las características poblacionales de los alumnos.

Ítems que los evalúa: Estos datos se evaluación en el cuestionario de datos personales que contestaron los 92 estudiantes, donde se evalúa el grado de estudios de la madre y padre, el número de libros que hay en casa y el número de libros que se leen al año. Se busca conocer como solventa sus gastos universitarios y si cuentan con equipo de cómputo e internet.

Grado de estudios de los padres

Grafica 13
Grado de estudios de la madres

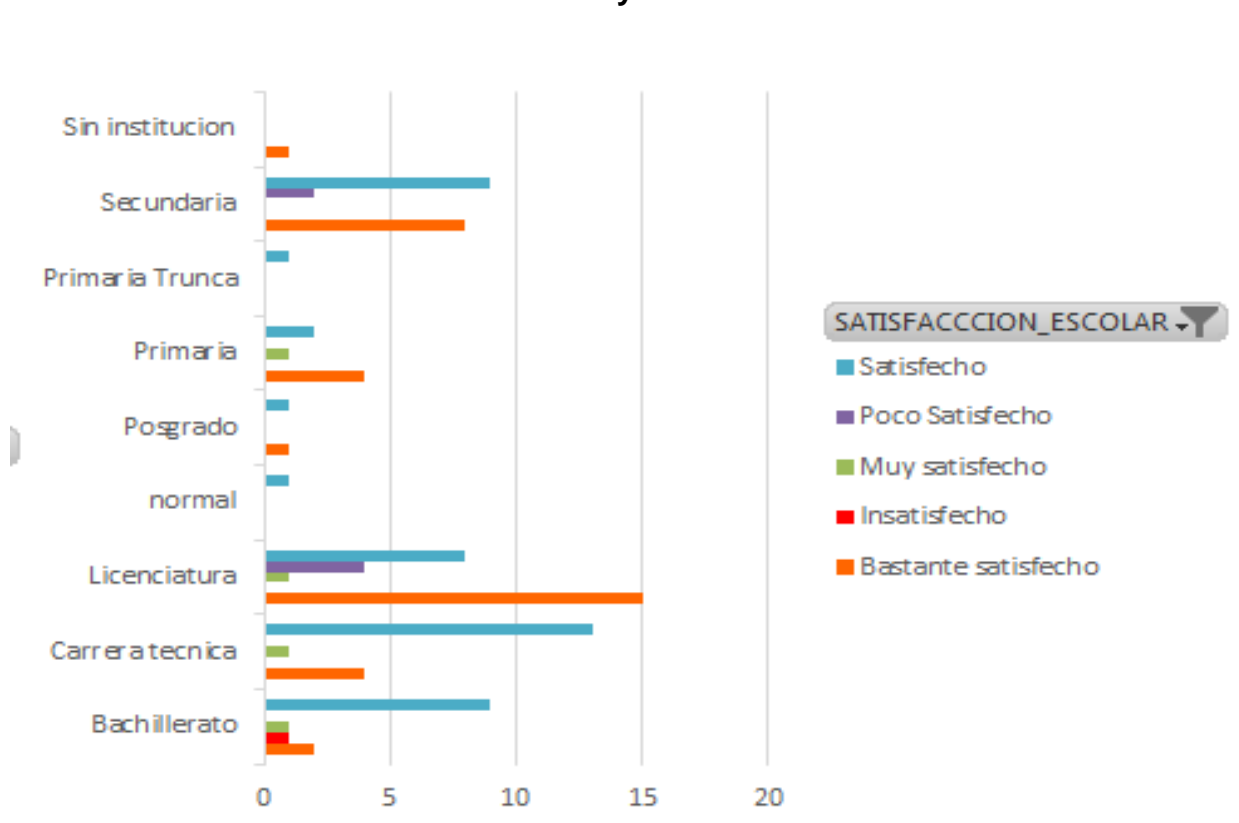


De acuerdo con los resultados, las madres de los encuestados, tienen en un 53 % una escolaridad de nivel superior donde cuentan con estudios de posgrado, licenciatura, o una carrera técnica. Sin embargo existe también un porcentaje importante cercano al 30% que cuenta tan solo con educación básica de primaria o secundaria y un 14.13 % con educación media superior. En cuanto al grado de estudios de los padres²⁰ tienen en un 51% una escolaridad de nivel superior, porcentaje ligeramente menor al que presentan las madres en este rango, Ellos cuentan con estudios de posgrado, licenciatura, o una carrera técnica en su mayoría, seguido de un porcentaje cercano al 20% que cuentan con estudios de nivel medio superior con licenciatura trunca, bachillerato, o bachillerato trunco y un 25% que cuenta tan solo con educación básica, el resto de los padres no tienen educación formal o se desconoce su grado de estudios.

²⁰ ANEXO 7

A continuación en la gráfica 14, se relacionan los valores de estudios de la madre, el cual teóricamente es más significativo para evaluar el capital cultural y la satisfacción de los estudiantes.

Gráfica 14
Grado de estudios de la madre y nivel de satisfacción escolar



La grafica 14 representa como se distribuyen los datos de acuerdo al grado de estudios de la madre y el nivel de satisfacción alcanzado por los alumnos.

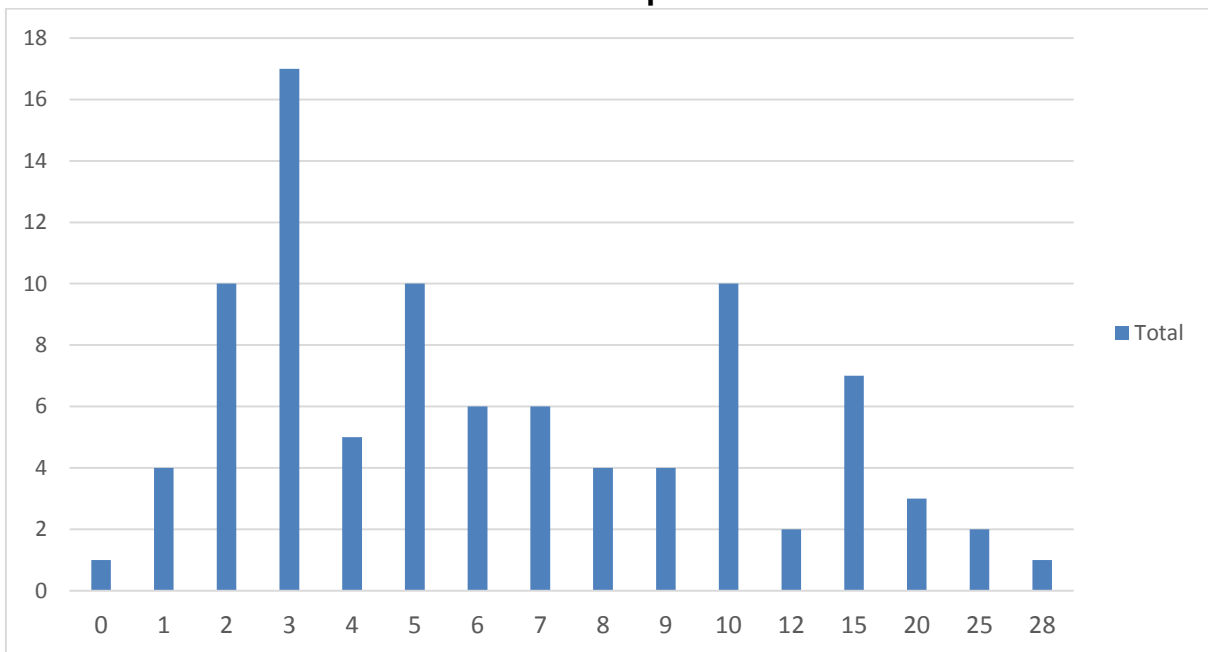
Se puede observar que en los niveles de educación de las madres se encuentran representados los diferentes niveles de satisfacción, por ejemplo los estudiantes que tienen madres con estudios de educación superior presentan niveles de satisfacción que van de bastante satisfecho a poco satisfecho, de igual forma los estudiantes que tienen madres con educación básica de primaria o secundaria presentan niveles de satisfacción que van desde bastante satisfecho hasta poco satisfecho, por lo que no se ve una diferencia determinante en la relación que pudieran tener el grado de estudios de la madre y la satisfacción escolar que alcanzaron los alumnos.

No de libros que hay en casa

En este ítem se buscaba conocer el número de libros que los alumnos tienen en casa, donde no se limitaban a libros relacionados con su carrera o especializados, en el 23.91% de los alumnos tienen un rango de 0 a 50 libros en casa, el 19.57% tienen de 50 a 100 libros, 29.35% tienen de 100 a 200 libros, el 22.83% que tienen más de 200 libros y un 4.35% no saben cuántos libros tienen.

No de libros leídos al año.

Grafica 15
No de libros leídos al año por los estudiantes



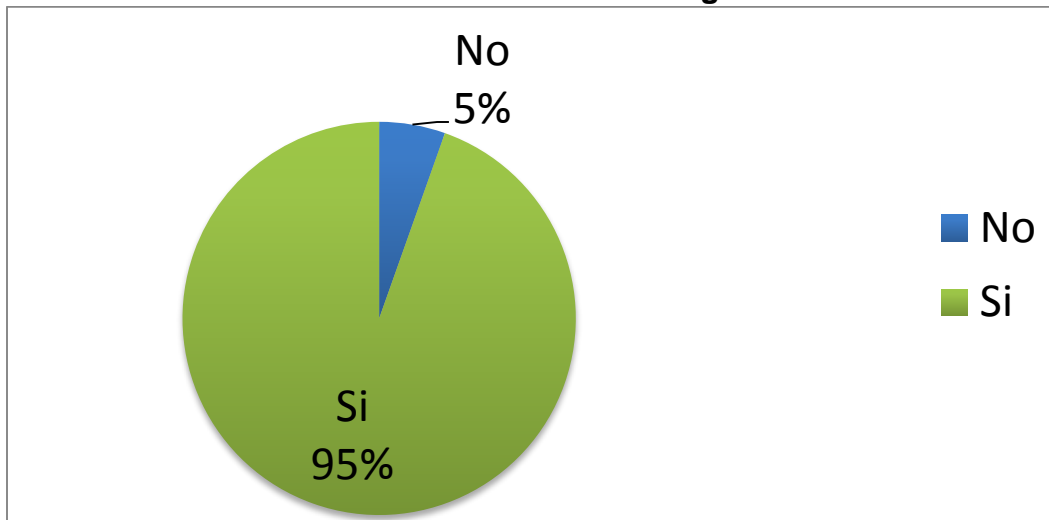
La moda del número de libros leídos al año es de 3 seguidos de 2, 5, y 10. En el análisis de los casos, se observó que cuando los padres tenían un grado de estudios más alto, el número de libros leídos al año y el número de libros en casa incrementaba, y en su mayoría los alumnos que tenían padres con educación básica leían de 2 a 4 libros por año.

En cuanto a la relación del número de libros leídos al año y la satisfacción que presentaron los estudiantes, se observó que no influía el número de libros que leían con su satisfacción escolar.

Cuentan con equipo de cómputo propio y acceso a internet en su hogar

Para la pregunta ¿cuentas con un equipo de cómputo propio? El 97% de los estudiantes afirmaron que si contaban con este bien, y un 3% no cuentan con un equipo de cómputo propio. En cuanto al acceso a internet, como lo muestra la **gráfica 16** el 95% de los estudiantes cuentan con acceso mientras que el 5% no cuenta con acceso a internet

Gráfica 16
Acceso a internet en los hogares

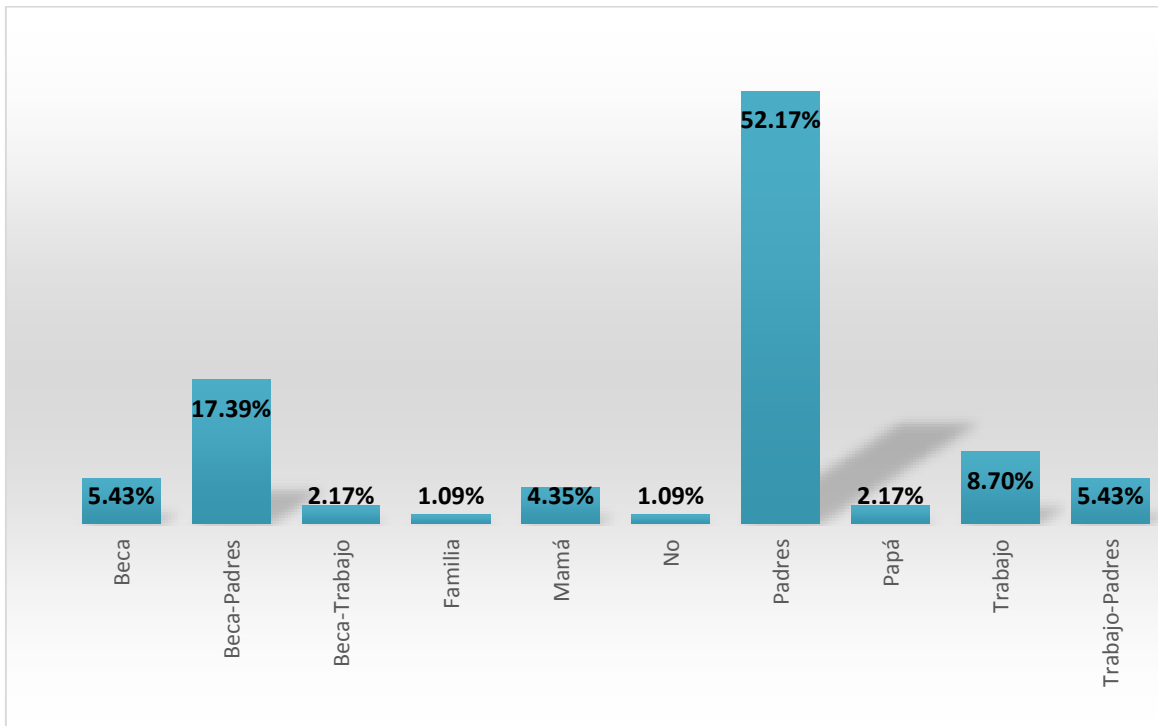


Cabe destacar que del 5% de alumnos que no tienen acceso a internet en sus hogares pertenecen; 2 a la delegación a Iztapalapa y 4 a los municipios de Los reyes y Chimalhuacán

¿Cómo Solventas tus gastos universitarios?

Para conocer cómo es que los estudiantes hacen frente a los gastos que implica su educación universitaria se les cuestiono sobre los medios con los que disponen, como lo ilustra a continuación la **gráfica 16**.

Grafica 16
Financiamiento Universitario



Como se aparecía en la gráfica, el 52% de los estudiantes dependen económicamente de sus padres o con un 17% complementan la ayuda paterna con una beca escolar, y en tercer lugar un 8% de los estudiantes trabajan para poder financiar los gastos de su educación.

Categoría 2. Rendimiento académico

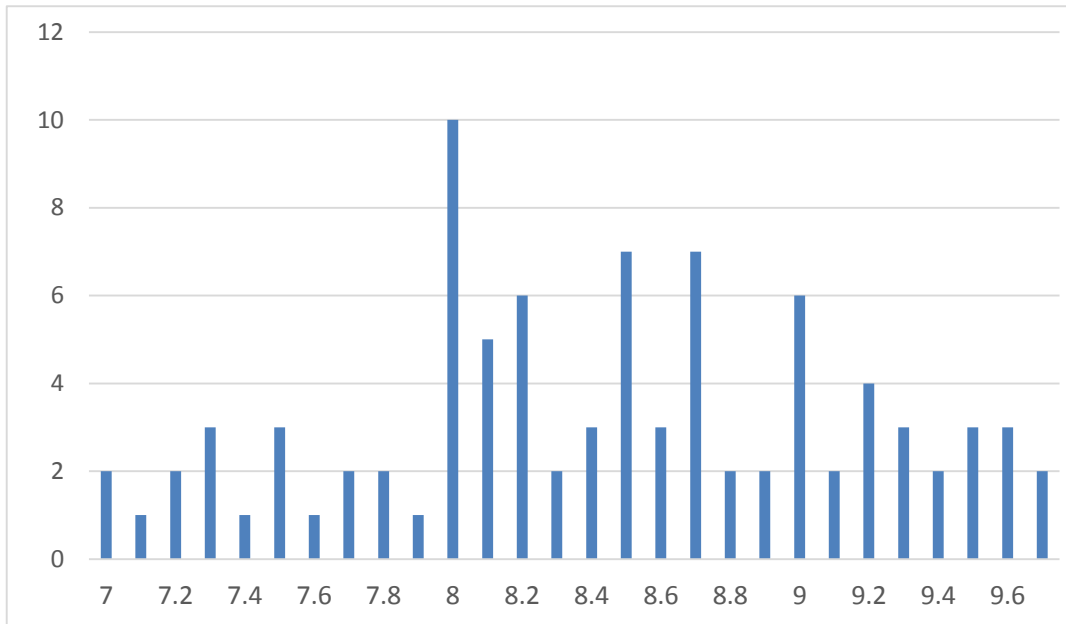
La categoría de rendimiento académico se evaluó de manera general en la hoja de datos socio- demográficos y en las entrevistas estructuradas que se aplicaron a 13 estudiantes.

Ítems q los evalúa: reactivo *promedio* del cuestionario de datos sociodemográficos, reactivo 1, 2, y 14

Promedio

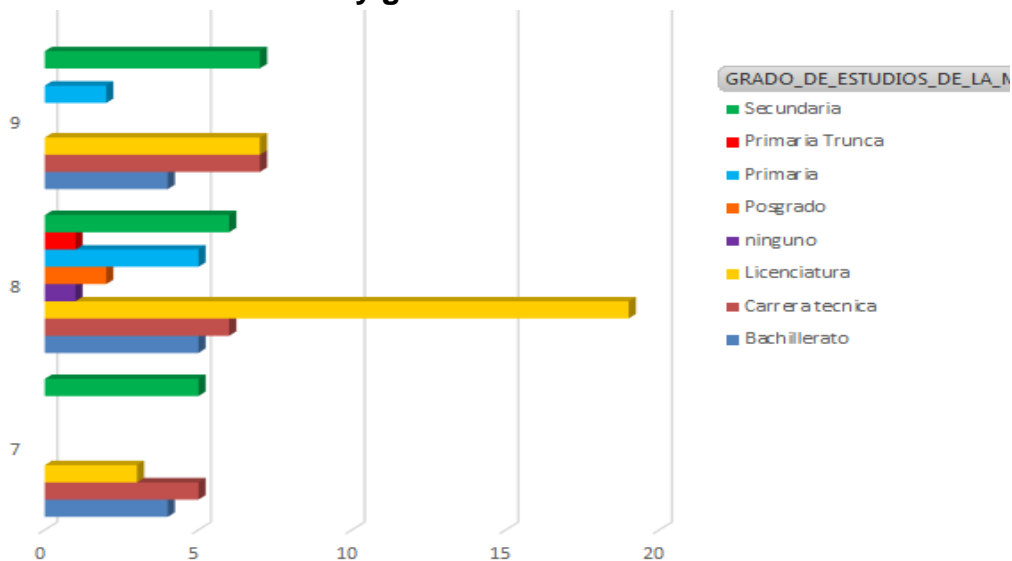
Este reactivo lo contestaron los 90 estudiantes de la muestra, ya que 2 de ellos prefirieron no contestarlo, a continuación se muestra las frecuencias en la **gráfica 17**.

Gráfica 17
Rendimiento académico (Promedio)



Como se puede observar, el rendimiento de los alumnos según el promedio oscila entre las calificaciones de 8 y 9 en la mayoría de los participantes. Como parte de la triangulación de datos, se relacionó el tema promedio con el grado de estudios de los padres. A continuación en la gráfica 18 se observa cómo se agrupan los datos según las características de los alumnos.

Gráfica 18
Promedio y grado de estudios de la madre.



La **grafica 18** muestra que los estudiantes con promedio de 9 a 9.8 tienen madres con estudios que de primaria, hasta licenciatura; Los alumnos con 8 a 8.9 tienen madres con ningún grado de estudios hasta madres con estudios de posgrado; por último, los alumnos con promedios de 7 a 7.9 tiene madres que estudiaron el bachillerato, una licenciatura o carrera técnica, por lo que no se considera determinante en esta muestra, que el grado de estudios del padre o la madre influyan en el promedio que los alumnos tienen actualmente.

A continuación se muestra el caso de dos alumnos encuestados.

Imagen 2

Ejemplo: grado de estudios de los padres y promedio

7.20	0	Bachillerato	Licenciatura
9.60	0	Primaria	Primaria

Suspensión temporal de los estudios

Este tema se evaluó, por medio de la pregunta ¿Has suspendido tus estudios en algún momento de tu carrera?, hecha durante la entrevista estructurada, en donde de los 13 participantes 11 contestaron que a lo largo de su educación universitaria no habían suspendido sus estudios en ningún momento, mientras 2 de ellos, aceptaron que vivieron esta situación, al cuestionarlos acerca de ¿Cuáles fueron los motivos?, las razones que dieron estas 2 personas para suspender los estudios fueron:

- Tomar un año sabático
- Por una enfermedad

Materias reprobadas

A las preguntas ¿Tienes materias reprobadas?, y ¿bajo qué circunstancias no aprobaste? de los 13 alumnos entrevistados 9 de ellos manifestaron no tener ninguna materia reprobada hasta el momento y 4 de ellos aceptaron tener al menos 1 materia reprobada, el motivo común que dieron los 4 estudiantes que tenían materias reprobadas fueron las faltas, dos de los 4 participantes agregaron:

- la razón por la cual falte a la clase fue que no me gustaba como la impartía el profesor ni enseñaba nada y preferí recusarla.
- No alcanzaba a llegar a esa clase

Desempeño docente y rendimiento

Sobre si los alumnos consideran que el desempeño de sus profesores impacta en su rendimiento académico, 11 de ellos respondieron afirmativamente con respuestas como: si, definitivamente, claro que sí, o totalmente; así mismo algunos agregaron que impacta en su desempeño en el interés que te causan, en las materias que imparten, *los profesores son los que nos forman y transmiten su experiencia*, ellos deben tener interés por enseñarnos, dijo uno de ellos.

Mientras tanto, 2 de los encuestados dijeron que el desempeño de sus profesores no impactaba en su rendimiento ya que tenían otras herramientas como los libros o las practicas.

Categoría 3 expectativas respecto a sus estudios y vida profesional

En esta categoría indaga sobre las suposiciones y creencias que tenían los alumnos respecto a la universidad y a su carrera antes de entrar a ella, y sobre las suposiciones u objetivos que pretenden alcanzar en el futuro en cuanto a sus estudios y a su situación después de terminar la licenciatura.

Ítems que los evalúan: los reactivos 3, 4, 7, 20, 21, y 22 de la entrevista estatura.

Para conocer las suposiciones que los alumnos tenían respecto a su educación, se realizaron las preguntas siguientes: ¿Cuáles eran tus expectativas antes de entrar a la universidad?, ¿Cuáles eran las expectativas sobre tu carrera?, ¿Cuáles son tus expectativas para cuando termines la carrera?, a continuación, con fines de comparar cómo han evolucionado las expectativas de los estudiantes se representa en el **esquema 1** un concentrado de las expectativas pasadas y futuras que los 13 alumnos a los que se les realizó la entrevista tuvieron y tienen para el futuro.

Esquema 1



En el esquema, se observa que las suposiciones que tenían sobre la universidad, son todas positivas y que se obtendría beneficios de ella, sin embargo al preguntales respecto si estas expectativas se han cumplido, 7 dijeron que si, 4 de ellos, dijeron que no, de los cuales de 3 tenían la expectativa de terminar a tiempo y con buen promedio su carrera, y uno pensaba que tendría más prácticas, mientras que para 2 de ellos la expectativa de enriquecer su vida con la experiencia y adquirir

conocimientos se han cumplido medianamente. Sobre las expectativas que tenían de la carrera, son mayormente positivas y 3 de ellos no tenían expectativas sobre ella, en cuanto a si estas se han cumplido sus expectativas, 6 de ellos respondieron que sí, y 4 respondieron que no, las expectativas que no se han cumplido son: tener buen promedio, que la carrera sería más fácil y que los profesores compartieran más sus conocimientos. Por ultimo las expectativas hacia el futuro al terminar su carrera son bastante optimistas, siendo la más popular tener un trabajo.

El esquema 2 ilustra sobre los estímulos que tienen los alumnos para continuar con sus estudios.

Esquema 2
Motivación para terminar sus estudios

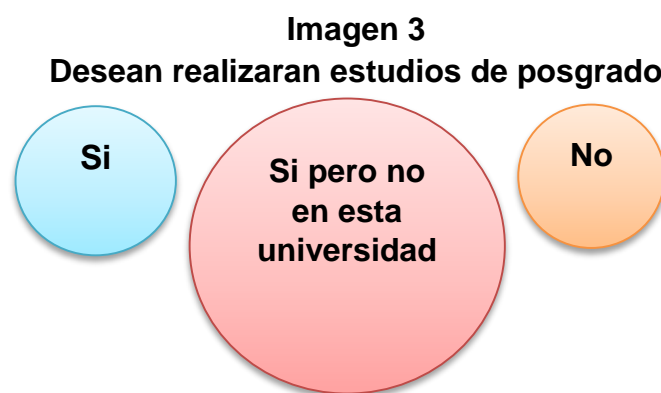


El **esquema 2** representa las respuestas que dieron los estudiantes, a la pregunta ¿Qué te estimula a continuar con tus estudios?, los motivos que dieron, se concentraron en 5 grupos, donde los motivos que más fueron referidos, se encuentran representados en los globos de la parte superior y se desglosan hacia

los niveles más bajos. A lado derecho de cada globo, se encuentra un recuadro que representa el participante que contesto de esa forma.

Para complementar la pregunta anterior, se indago sobre si la universidad contribuía a continuar con sus estudios de licenciatura y como lo hacía, a lo que 11 de ellos respondieron que la universidad si contribuía de formas como: educación gratuita, los recursos que ofrece la universidad y cubriendo sus necesidades educativas. Mientras 2 de los alumnos manifestaron que la universidad no contribuía o contribuía poco para que ellos siguieran sus estudios, ya que faltaba que los profesores recibieran cursos de actualización.

A la pregunta: al concluir tus estudios de Licenciatura en esta universidad, ¿Qué te motivaría a seguir con estudios de posgrado dentro de la misma? Se obtuvieron 3 tipos de respuesta.



Los 8 estudiantes que contestaron que sí, dieron razones como: si por las exigencias actuales, si para mejorar la economía, si para tener un mejor empleo; en cuanto a los 4 que les interesa estudiar un posgrado pero no lo realizarían en su facultad o en la universidad, dieron las siguientes razones: si pero no sería en medicina, si pero hay muy pocos lugares y son muchos los requisitos, si pero en la fes no hay mucha oferta de lo que me gustaría, si pero no en esta universidad; por ultimo solo 1 de los estudiantes dijo que no le interesaría estudiar un posgrado porque lo que a él le interesa es la investigación.

A la pregunta ¿Crees que la Universidad te prepare competentemente para el ámbito laboral? 3 de los alumnos respondieron que no mientras que 10 respondieron que sí. Cabe mencionar que 2 de los estudiantes que contestaron que no ya tienen experiencia laboral

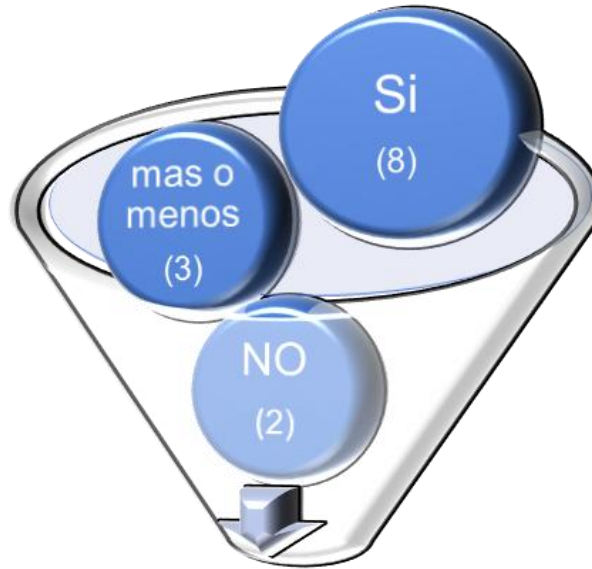
Categoría 4 satisfacción escolar

Ítems q los evalúa: 5, 6, 11, 12, 13, 16, 17

A la pregunta general *¿Te encuentras satisfecho con lo que brinda la Universidad?*

Las respuestas se presentan en la siguiente Imagen.

Imagen 4
Satisfacción con lo que brinda la universidad



La **imagen 4** muestra de arriba abajo las respuestas más populares, y entre paréntesis la cantidad de participantes que contestaron de esa forma, de los participantes que dijeron no estar satisfechos o estar más o menos satisfechos solo 1 era del campus de CU, los demás eran de la fes y agregaron comentarios como:

- No mucho, hay deficiencias, no hay mobiliario
- si pero las clínicas están muy mal
- no por los profesores y servicios de comida
- No porque la fes no tiene muchas ofertas, ni de materias optativas ni eventos culturales ni muchos libros.

A la pregunta 6 *¿Estás satisfecho con los conocimientos que has adquirido durante tu estancia en la universidad?* La **tabla 8** muestra los resultados

Tabla 8
Satisfacción con los conocimientos adquiridos

NO	SI
1	12

Dos participantes que pertenecían al campus de la FES agregaron:

- No estoy satisfecho, por eso leo revistas de otros países, y
- Sí, pero la mayoría del conocimiento los he adquirido por los libros, los profesores no aportan más a las lecturas que nos dejan.

Para la pregunta 11 ¿Cómo calificarías la relación que tienes con tus compañeros? Uno de los encuestados manifestó tener una excelente relación con sus compañeros, 6 le dieron una calificación de buena relación, y los 6 alumnos restantes la calificaron como regular.

En cuanto a la pregunta 12 que cuestiona sobre la relación que tiene con sus profesores.

Tabla 9
Relación con los profesores

<i>Excelente</i>	<i>Muy buena</i>	<i>Buena</i>	<i>Regular</i>
1	3	5	4

En este tema, se obtuvo un indicador importante, ya que los alumnos calificaron la relación con sus profesores de acuerdo con el grado de accesibilidad que ellos perciben de los profesores. Si podían acercarse a ellos y expresar sus dudas calificaban la relación como buena y si no podían comunicarse con ellos calificaban la relación como regular.

A continuación se muestra una tabla que contiene las respuestas literales que dieron los alumnos par la pregunta 13 *¿Cuál es tu opinión respecto al desempeño de tus profesores?*

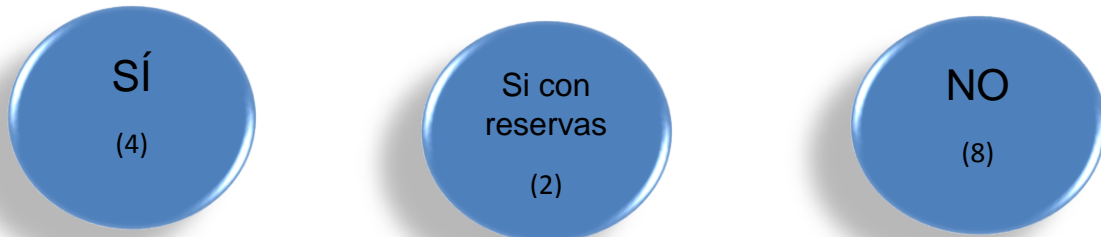
Tabla 10
Opiniones sobre los profesores

✓	Depende mucho sobre todo en la generación y su método de enseñanza
✓	Pues a los que son de edad avanzada les falta actualizarse y a los jóvenes les falta experiencia
✓	Varia, algunos son muy cerrados
✓	Varia pero en general son buenos
✓	Me gusta que sean exigentes
✓	Hay más maestros buenos que malos
✓	Son muy buenos
✓	Son buenos
✓	Algunos son buenos, pero otros son pésimos
✓	Depende a algunos no les interesa si aprendes de verdad o no
✓	Tengo una muy buena opinión de ellos
✓	Depende van de 6 a 9
✓	Algunos solo dejan lecturas, y califican lo que memorizas de ellas, no se abren a debate

Como se puede observar en la **tabla 10**, las opiniones respecto al desempeño docente, son muy variadas, sin embargo en dos ocasiones los alumnos hacen mención de que un factor que influye es el de la edad de los profesores y el interés que pongan el aprendizaje de sus alumnos.

En la pregunta 16 *¿Te gustan los métodos de evaluación?* Mediante el análisis de las respuestas de los encuestados, se obtuvieron la siguiente clasificación en donde se encuentran las respuestas de los 13 estudiantes.

Imagen 5
Agrado por los métodos de evaluación



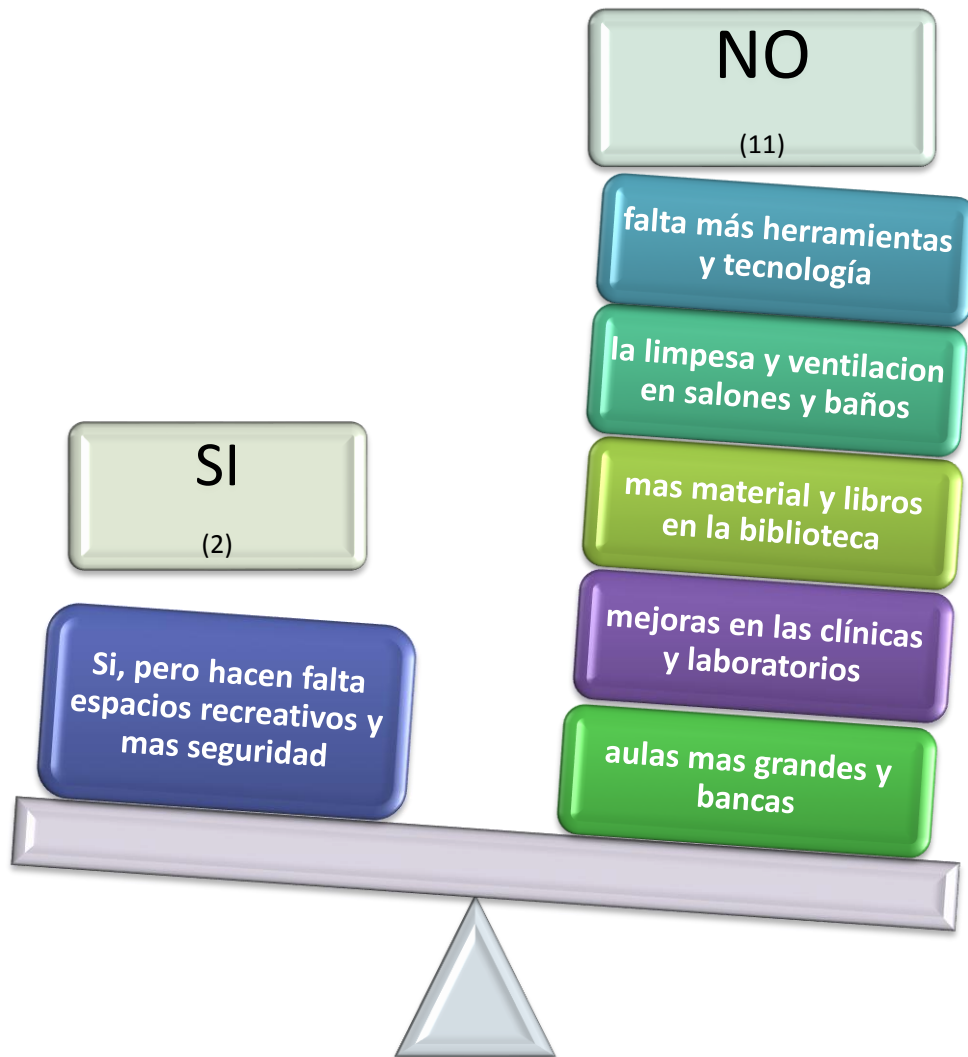
En la imagen 5 los números que se encuentran entre paréntesis representan la cantidad de estudiantes que respondieron. En complemento con estos datos a continuación se enumeran los motivos más sobresalientes por los cuales los estudiantes no están conformes con la forma en que son evaluados.

Cuadro 1 Opiniones sobre los métodos de evaluación

- Hacen exámenes muy generales
- cada profesor evalúa como quiere
- No retroalimentan
- No revisan tus trabajos
- No evalúan tu conocimiento, solo la memoria

Para la pregunta 17 *¿Consideras que las instalaciones y mobiliarios de la escuela son adecuados para las actividades que se deben realizar?* Las respuestas y opiniones que dieron los 13 alumnos, se expresan mediante la siguiente imagen.

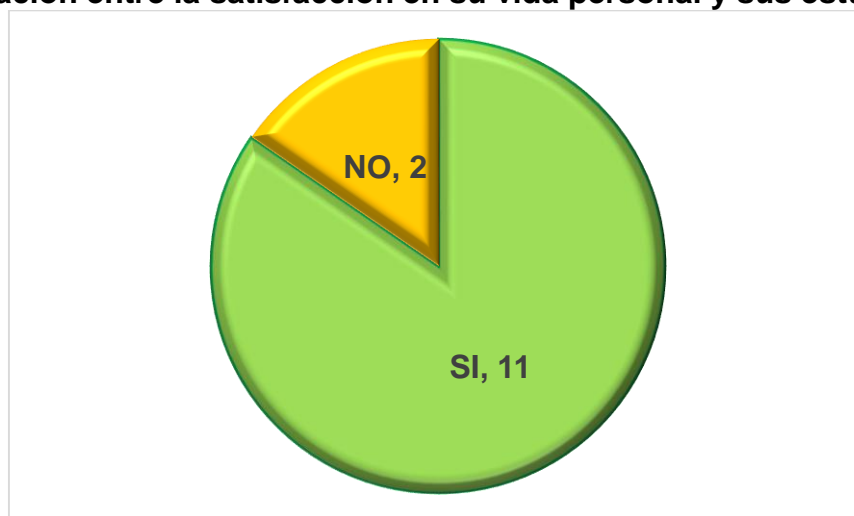
Imagen 6
Satisfacción con las Instalaciones



La imagen 6 ilustra la opinión que tuvieron los alumnos respecto a lo adecuado de las instalaciones, y servicios escolares. Como se muestra, 11 de los alumnos no consideran adecuadas las instalaciones, por los diferentes motivos que aparecen en la imagen. Mientras que tan solo 2 alumnos si consideran las instalaciones adecuadas, sin embargo uno de ellos agregó que aunque los consideraba adecuados faltan más espacios para la recreación y aulas.

En cuanto a si los alumnos Consideran que la satisfacción como estudiantes genera satisfacción en tu vida personal y viceversa, estos fueron los resultados.

Grafica 19
Relación entre la satisfacción en su vida personal y sus estudios



Como se puede observar en la gráfica, once de los trece alumnos, consideran que el estar satisfechos con su educación incrementa la satisfacción que ellos tienen en general y viceversa, mientras que solo dos de ellos dicen que no influye.

Categoría 5 las necesidades y dificultades

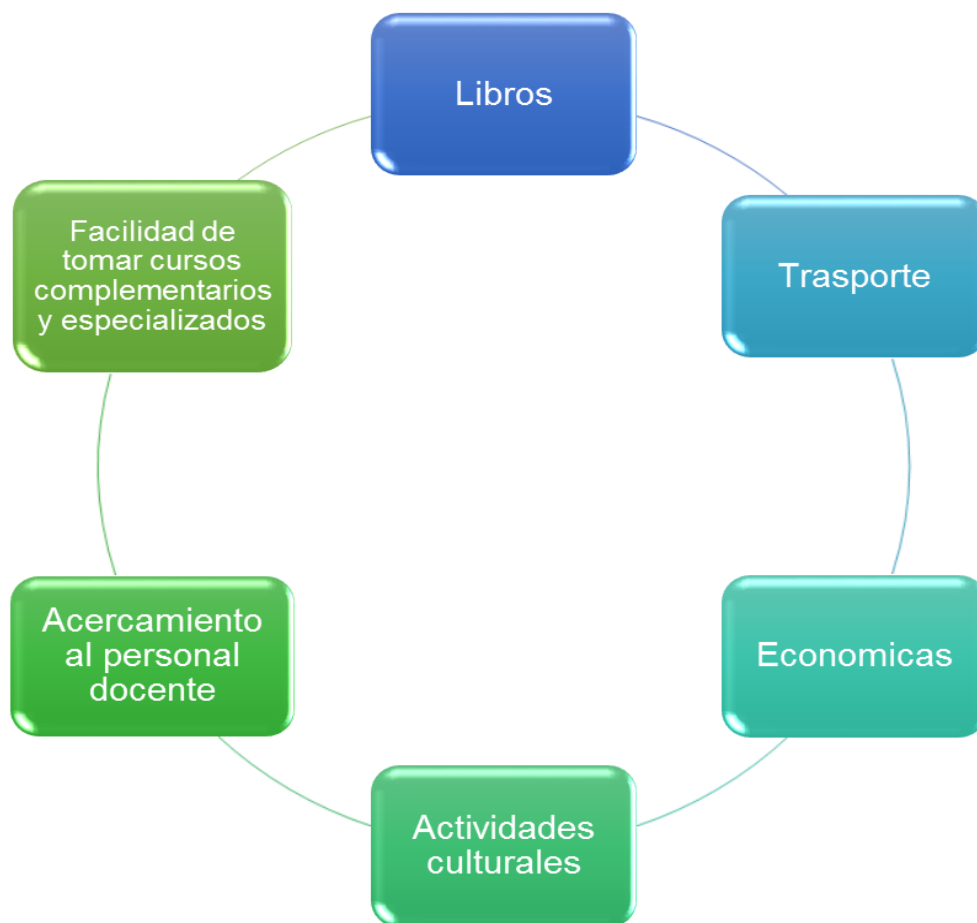
Ítems que la evalúa: 8, 9,18, 19

. Necesidades

Para conocer la las principales necesidades que tienen los estudiantes se le les cuestiono a los 13 alumnos entrevistados, sobre culés eran sus principales necesidades como estudiantes, mediante una pregunta abierta, donde los alumnos

podieron expresar una gran variedad de necesidades, las cuales se muestran a continuación en el esquema

Esquema 3
Necesidades de los estudiantes



El esquema 3 muestra los 5 grupos en los que se concentraron las respuestas de los alumnos; principalmente, hacen referencia a la necesidad de libros, seguido en niveles de popularidad similares, las necesidades económicas, de transporte, la necesidad de acercamiento al personal docente, la facilidad de adquirir cursos complementarios y especializados, y por último el incremento de actividades culturales. Respecto a este tema no se observó ninguna diferencia entre las necesidades que manifestaron tener los alumnos de los 2 diferentes campus.

Para conocer las dificultades que los alumnos encuestados tienen como universitarios se le hizo la pregunta *¿Cuáles han sido tus principales dificultades por tu paso en la universidad?* En la siguiente imagen se muestran las respuestas más populares que dieron los estudiantes, concentrados en 3 grandes grupos.

Imagen 7
Dificultades de los estudiantes.



Como se puede observar en la imagen 7, la principal dificultad a la que se enfrentan los alumnos es el transporte, y la adaptación al ambiente universitario y a la dinámica de estudios de la universidad, y las dificultades para conseguir una beca.

A continuación en el siguiente esquema se presentan los resultados de la pregunta *¿Qué instalaciones/servicios te gustaría agregar a tu universidad?* Los servicios que los alumnos quisieran agregar se concentraron en 5 grupos

Esquema 4
Instalaciones y servicios que agregarían los estudiantes



Cuando se cuestionó a los estudiantes sobre los servicios necesitan para mejorar su desempeño académico, volvieron a mencionar los temas de:

- Aumento en la cantidad y vigencia de los libros y revistas de la biblioteca
- Espacios para el estudio y la recreación
- Mejores condiciones en las instalaciones
- Difusión cultural y científica
- Innovación en tecnología y materiales.

Sobre si la universidad los ayuda para que continúen con sus estudios. Todos los alumnos contestaron que si ya sea con educación gratuita o apoyándolos con becas.

Categoría 6 La percepción de su universidad.

Ítems que lo evalúan: 15, 24

Opinión

Para conocer la opinión de los estudiantes sobre el plan de estudios, se les hicieron las siguientes preguntas ¿Conoces el plan de estudios de tu carrera? , ¿Qué comentarios tienen de este? Sobre el plan de estudios de su carrera 9 de ellos dijeron que si lo conocían 2 que lo conocían más o menos y 2 de ellos, que en realidad no lo conocían.

A continuación se presentan los comentarios que los estudiantes tienen sobre el plan de estudios, según el campus de procedencia.

Tabla 11
Opiniones sobre el plan de estudios

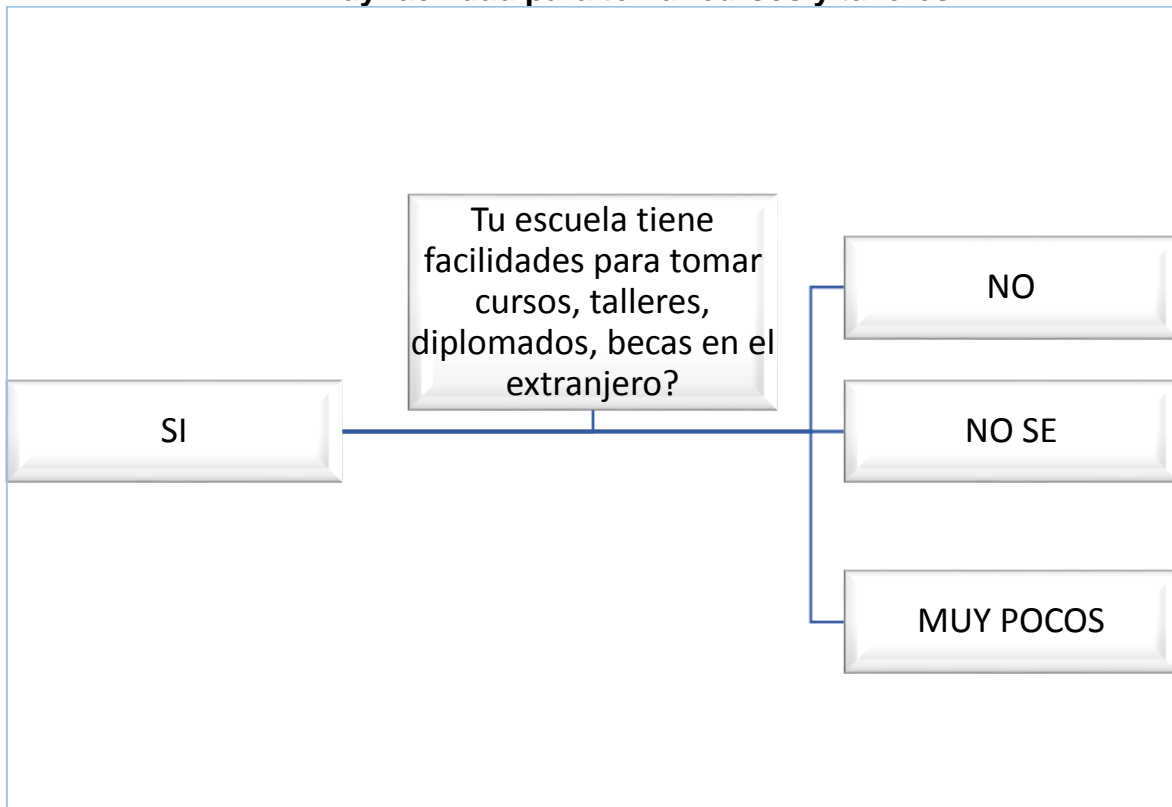
Campus C.U.	Campus FES
<ul style="list-style-type: none">• Restan importancia a algunas materias que son importantes• Podría un semestre menos de tronco común y pondrá algo más enfocado al área que nos interesa• modificaría el orden el que se imparten las materias ya que las clases teóricas y prácticas van desfasadas• Es bastante exigente y exagerado	<ul style="list-style-type: none">• Está bien estructurado• No esta actualizado dan peso a materias no tan importantes• Es mejor que el de CU porque tienen menos tiempo de practica• puedo conocer todas las áreas• me gusta

En general el plan de estudios de la FES Zaragoza tiene mejor aceptación en los estudiantes que el plan de estudios de campus CU, ya que los alumnos tienen opiniones más positivas sobre el

Facilidades para tomar cursos, talleres, diplomados, becas en el extranjero

A continuación en el esquema 5 se presentan las diferentes respuestas que dieron los alumnos

Esquema 5
Hay facilidad para tomar cursos y talleres



De los 9 alumnos que contestaron que "sí", 6 de los alumnos pertenecían al campus de CU, el cual representa el total de la población encuestada en ese campus. En el caso de las respuestas "no" solo la dio un alumno de la FES, al igual que la respuesta no sé. Por último la respuesta muy pocos la dieron 2 de los alumnos pertenecientes a la FES.

Para la pregunta complementaria ¿has tomado alguno de estos recursos? 2 de los alumnos de la FES y 2 del campus de CU no han tomado ninguno; un alumno del campus CU y 3 de la FES tienen beca, y los 5 restantes han tomado algún curso o han ido a alguna conferencia.

¿Considera que tú Universidad tienes competencia a nivel mundial?

Esquema 5
Opinión sobre el prestigio de la universidad



El total de alumnos que pertenece al campus de Ciudad Universitaria contestaron que la institución, si compite a nivel mundial con otras universidades, mientras que solo 2 de los alumnos de la FES Zaragoza opinaron esto, ya que los cuatro alumnos restantes que pertenecen a este campus, creen que el campus por sí solo, no compite con otras universidades pero la UNAM sí. Solo uno de los alumnos que pertenece a las FES cree que ni la UNAM ni su campus son capaces de competir con otras universidades a nivel mundial.

DISCUSIÓN

Esta tesis tuvo como propósito principal identificar el grado de satisfacción que los estudiantes universitarios tienen respecto al conjunto de elementos que conforman su ecosistema escolar, el cual está conformado por las técnicas de enseñanza, equipo docente, organización de relaciones y la infraestructura así como conocer qué tan satisfechos están los estudiantes con cada una de las dimensiones que evalúa el cuestionario SEUE y sus opiniones sobre si estos elementos contribuyen a elevar su satisfacción escolar y rendimiento.

Gracias a los resultados obtenidos por el cuestionario SEUE y las entrevistas, se consiguió solución a la siguiente pregunta: ¿cuál es el grado de satisfacción que presentan los estudiantes universitarios para con sus estudios? Se pudo determinar que 49% de los alumnos universitarios se encuentran conformes con su educación y, por lo que se acepta la hipótesis de investigación esto afirma que los estudiantes se encuentran satisfechos con su ecosistema escolar.

En cuanto a los elementos del ecosistema escolar que influyen en la satisfacción de los estudiantes se encontró, por medio del SEUE, que la categoría 1, donde se evalúa la satisfacción con la infraestructura resultó ser la menos satisfactoria del ecosistema escolar. También se encontraron los niveles más altos de insatisfacción. De las categorías 2, 3, 4, 11, y 12 que evalúan respectivamente la ventilación de las aulas, el aislamiento de los ruidos, la comodidad del mobiliario, las instalaciones de la biblioteca y las instalaciones del servicio de comedor. La categoría con menos puntaje de evaluación fue la 1, que evalúa las instalaciones sanitarias.

Este resultado fue consistente con el de la entrevista estructurada que se realizó a 13 alumnos que manifestaron explícitamente su inconformidad con los siguientes elementos:

- Ventilación y tamaño de las aulas
- Mejoras en las clínicas y laboratorios
- Instalaciones y recursos bibliotecarios
- Condiciones sanitarias en general
- Falta de espacios para el estudio y recreación

- Carencia de herramientas y tecnología

En esta categoría que evalúa la satisfacción con la infraestructura, también se encontró una diferencia entre los resultados que obtuvieron los alumnos de los diferentes campus, ya que los alumnos de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza obtuvieron los niveles más bajos de conformidad en comparación con los alumnos de Ciudad Universitaria. Esta situación, como lo menciona el INNE (2010), puede llegar a complicar tanto la práctica docente como los procesos de atención y aprendizaje en los alumnos.

En sentido contrario, los elementos del ecosistema con que el estuvieron más satisfecho, según los resultados de la encuesta SEUE, fueron los siguientes: la satisfacción por los logros personales, la categoría ocho y la categoría diez que evalúa la autorrealización personal y específicamente los ítems 78, 82, 89 y 93 que evalúan respectivamente. La satisfacción con los conocimientos adquiridos, el desarrollo integral de su persona, la autorrealización por saber que cada día adquieren nuevos conocimientos, la autorrealización por su futuro profesional. Una vez más, estos resultados coinciden con los productos de la entrevista donde los estudiantes expresaron estar complacidos con los conocimientos que han adquirido durante sus estudios universitarios. El indicador de expectativas sobre el desarrollo personal y profesional, presentó igualmente alta satisfacción, lo que, de acuerdo con la teoría de la pirámide de necesidades de Maslow pudiera representar que los alumnos pudieran también mostrar una alta autoestima, por lo menos en ese aspecto académico.

La revisión de libros, artículos académicos y los resultados obtenidos llevan a confirmar, tal como lo habían planteado Gento & Vivas M. (2003), que entre las necesidades más frecuentes de los estudiantes se encuentran: el sentimiento del éxito, estimación y autorrealización. Éstas representan el grado máximo del desarrollo personal y significan la oportunidad de actuar de modo autónomo y libre. Autorrealizarse es uno de los elementos que plantea Martin Seligman para alcanzar la felicidad y llevar a cabo los propios proyectos de vida.

Respecto a las demás categorías que se evaluaron en el SEUE, en la categoría 2 el 55% de los estudiantes se encontraron satisfechos, a pesar de ello,

se localizaron cuestiones que obtuvieron malos resultados como el limitado acervo de la biblioteca en cantidad y vigencia de volúmenes, así como con el acceso a computadoras para realizar trabajos académicos. Los alumnos, con justa razón, se encuentran insatisfechos con lo mencionado anteriormente.

En las categorías 3, 5 y 9 que evalúan las condiciones de seguridad, la satisfacción por la confianza emocional y la satisfacción por el reconocimiento del éxito personal, los alumnos se encuentran conformes y no se encontró diferencia entre los resultados de los estudiantes de los diferentes campus.

Los puntajes obtenidos en las categorías cuatro y seis que valoran la consideración a su situación económica y la satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo, mostraron una diferencia en el nivel de satisfacción que alcanzaron los alumnos de Ciudad Universitaria, quienes resultaron estar bastante satisfechos, mientras que en el grupo de la Facultad de Estudios Superiores sólo satisfechos. Por lo tanto los alumnos de C.U. se encontraron más identificados tanto con la institución como con sus compañeros y el asistir a la universidad o comprar los materiales no implican un esfuerzo económico que ellos no puedan solventar.

En la categoría siete, satisfacción por el sistema de trabajo, los resultados muestran que los estudiantes están complacidos con este sistema; sin embargo, en esta categoría también se localizaron algunos puntos donde los estudiantes se encontraron poco conformes. Dichos puntos valoran los sistemas de evaluación, los cursos extra, las cátedras para optimizar su formación, la comunicación con los profesores, la vinculación con los futuros centros de trabajo y la incorporación de nuevas tecnologías a los procesos de enseñanza. Cuando se cuestionó a los alumnos en la entrevista sobre estos temas, manifestaron su inconformidad con los métodos de evaluación argumentando que no hay retroalimentación ya que se hacen exámenes muy generales y éstos no evalúan el conocimiento, sino la capacidad de memorizar; además, cada profesor evalúa según su criterio y en ocasiones no revisan trabajos.

Uno de los hallazgos más importantes en cuanto a la comunicación con los profesores se obtuvo de las entrevistas y este tema se destacó como un indicador importante ya que los alumnos calificaron la relación con sus profesores y su

desempeño de acuerdo con el grado de accesibilidad que ellos perciben de los docentes: si podían acercarse a ellos y expresar sus dudas, calificaban la relación como buena; si no, la relación se evaluaba como regular. Además, los alumnos consideran que el desempeño de sus profesores contribuye en gran medida a que ellos tengan un mejor aprovechamiento sobre todo cuando los maestros se interesan por su aprendizaje. Otra explicación posible sería que la cultura mexicana se conoce por dar mayor importancia a las relaciones sociales cuando se evalúa la satisfacción y la felicidad a partir de lo que reportó el INEGI (2012)

Este resultado contrasta con los obtenidos en el cuestionario SEUE y los obtenidos por Barrera, Gómez y Hernández (2003) en el estudio realizado en la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín donde 95,5% de los estudiantes consideraron que los profesores realizaban acciones continuas para mejorar el nivel de calidad de su formación profesional. Por último, Rodríguez y Vélez (2004) encontraron mayor satisfacción en la relación con docentes y decanos. Con los docentes por el respeto hacia los estudiantes, el dominio disciplinar y su capacidad para motivarlos; con los decanos, por encontrarlos comprensivos, respetuosos y diligentes en la solución de sus problemas. Bronfenbrenner, quien plantea el paradigma ecológico, asigna trascendental importancia a esta forma de vinculación afectiva entre los docentes y alumnos.

A pesar de las diferencias entre los resultados de los grupos de Ciudad Universitaria y la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, en algunas categorías los estudiantes pertenecientes a la F.E.S manifestaron estar menos satisfechos en comparación con el estudiantado de C.U. En general, los alumnos encuestados de Ciudad Universitaria expresaron estar conformes con su educación y estadísticamente no existe diferencia alguna entre los dos grupos.

Asegurar un elevado nivel de satisfacción entre los alumnos podrá favorecer el aumento de componentes motivacionales y un mayor auto concepto positivo en relación con su rendimiento académico, los cuales influyen en la actuación y rendimiento del estudiante. La satisfacción escolar es constantemente referida como un elemento clave para determinar la funcionalidad de los servicios educativos y la valoración de la calidad educativa (Gento, P y Vivas M. 2003).

Para dar solución al cuestionamiento sobre el nivel de satisfacción del alumnado y su bienestar personal, se evaluó el nivel de conformidad que los estudiantes consideran que tienen por medio de la escala SWLS; el 36% resultaron estar totalmente satisfechos con su vida, según Diener, E. (1985). Las personas que se encuentran dentro de este rango aman sus vidas y sienten que las cosas van muy bien; mientras que el 31% de los alumnos están satisfechos con sus vidas. Estas personas, aman sus vidas y sienten que las cosas van bien, pese a ello tienen identificadas áreas de insatisfacción (Diener, E.; 1985). Este resultado evidencia lo anteriormente expuesto por otras investigaciones sobre satisfacción personal y felicidad realizadas en la población mexicana las cuales concluyen que a pesar de las circunstancias adversas, los mexicanos suelen más felices que los habitantes de países desarrollados. México se encuentra en el lugar 22 de 151 países dentro del índice de Planeta Feliz 2012²¹

Para conocer si existe una relación entre la satisfacción escolar y el bienestar personal, se realizó el análisis estadístico Chi-cuadrada. En los resultados se pudo determinar que existe una pequeña relación entre estas variables. A diferencia de la poca relación que arrojaron los resultados cuantitativos en la entrevista estructurada, once de los trece alumnos consideran que estar satisfechos con su vida personal incrementa su satisfacción escolar y viceversa ya que es indispensable para sus estudios sentirse satisfechos con su vida y lo que en ella realizan.

Una de las consideraciones necesarias que Gento, P y Vivas M. (2003) resaltan es que, al igual que la conformidad en su carácter más general, la satisfacción escolar depende en gran medida de cubrir necesidades y expectativas que se tengan sobre algo. Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la universidad, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervengan tanto las expectativas previas sobre sus necesidades y su motivación como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto.

²¹ Happy Planet Index

Al cuestionar a los estudiantes sobre las expectativas que tenían antes de ingresar a la universidad y a la carrera que habían elegido, tres de los alumnos expresaron no tener expectativas de su carrera y el resto contestó no tener perspectivas muy claras respecto a lo que sería su carrera o su estancia en la universidad. En general, todos pronunciaron tener perspectivas muy positivas en cuanto a la formación que recibirán al igual que los beneficios que la universidad les aportará y, sobre todo, a su desempeño académico. Aunado a esto, lo que los estudiantes esperan es obtener buenas calificaciones. La mayoría de los alumnos han cumplido sus expectativas hasta el momento con excepción de algunos que tenían la esperanza de terminar a tiempo y con buen promedio su carrera y uno que pensaba tendría más prácticas. Mientras que para dos de ellos, la expectativa de enriquecer su vida con la experiencia y adquirir conocimientos se ha cumplido medianamente. Por último, las posibilidades hacia el futuro de terminar su carrera son bastante optimistas y realistas, siendo la más popular tener un trabajo o poder realizar un posgrado.

El tema más relevante en este estudio ha sido el de encontrar trabajo, ya que además de ser parte de sus expectativas futuras, las necesidades económicas y de un mejor empleo, también es motivo por el cual los alumnos están alentados a continuar sus estudios porque consideran que la universidad los preparara para ser competentes en el mundo laboral. La encuesta *Laureate Education* confirma que los estudiantes, al egresar, buscan empleo y desarrollo profesional. Lara, C (2014). Por ende, tendrán la posibilidad de un mejor futuro.

En cuanto a las necesidades que los alumnos tienen, principalmente hacen referencia a las económicas, de transporte, de material didáctico como libros, dificultad de adquirir cursos complementarios y especializados, incremento de actividades culturales y de nuevo se manifiesta la necesidad de acercamiento al personal docente.

En lo tocante a las dificultades que enfrentan los alumnos, en primer lugar está el transporte, la adaptación al ambiente universitario y a la dinámica de estudios. Por último, las dificultades para conseguir una beca. Si se contrastan las

necesidades y los obstáculos que enfrentan los alumnos, podemos ver que existe un problema adaptativo respecto a las dinámicas de estudio y al ambiente universitario. La dificultad adaptativa es la razón por la cual los alumnos solicitan más libros y cursos complementarios, siendo esta la razón por la cual la accesibilidad con los profesores se vuelve importante y buscan ese contacto y guía de sus profesores. Respecto a las dificultades que tienen de transporte y la dificultad que manifestaron para llegar a sus clases, explica él porque del auge de las modalidades de educación a distancia.

Por otro lado, si comparamos estos resultados con los encontrados en estudios realizados con estudiantes universitarios como el realizado en la UPN por Pérez, K y Osorio, J, (2010), podemos ver que dichos resultados tienen algunas similitudes; por ejemplo: la categoría con la que los estudiantes están menos satisfechos es la que evalúa la infraestructura, mientras que los elementos que causan mayor satisfacción entre los estudiantes es donde se evalúan sus logros personales.

Se analizó sobre la influencia que elementos como las características socio-demográficas y el capital cultural repercuten en la satisfacción de los alumnos, se concluyó que las características socio-demográficas, no influyen en los niveles de satisfacción escolar.

En cuanto a la composición de la muestra, ésta pudo actuar en favor de los niveles de satisfacción más altos ya que este rango de edad es uno donde existe un mayor goce de la vida en términos generales, aunado al elevado nivel de satisfacción de la población mexicana. Es necesario el señalar que los resultados de esta investigación no deben ser adjudicados a la población general ni tampoco a la población universitaria total. La muestra utilizada en este estudio no representa la población total de los estudiantes universitarios, por lo tanto no es posible afirmar categóricamente sobre la población universitaria total.

CAPÍTULO 7 CONCLUSIÓN

El objetivo principal de esta tesis fue identificar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios, respecto a los elementos que conforman su ecosistema escolar para mejorar la calidad en los servicios y educación que recibe el estudiantado. En una visión general, y de acuerdo con los resultados, se pudo concluir que la mayoría de los elementos del ecosistema escolar generan satisfacción entre los alumnos.

Para la mayoría de los alumnos, su educación es muy importante y se sienten muy satisfechos con sus logros y con el hecho de estar estudiando, lo que contribuye a que su vida sea más placentera y satisfactoria; de igual forma, la felicidad en sus vidas personales o bienestar personal también es un elemento muy importante que los motiva o les quita las posibilidades de seguir con su formación universitaria. Por esta razón, es posible afirmar que la mayoría de los alumnos encuestados, están lo suficientemente motivados para terminar sus estudios universitarios. Sin embargo, se identificaron áreas de insatisfacción que ponen en riesgo la permanencia de algunos alumnos en la universidad o su buen desempeño a futuro, que más adelante se mencionaran.

Como se recomendó en investigaciones anteriores, se analizaron las características poblacionales como el lugar de procedencia, el promedio, conocer cómo solventan sus gastos universitarios y algunos aspectos sobre el capital cultural. Respecto a estos elementos, se pudo determinar que el factor más riesgoso para que los alumnos suspendan sus estudios es el económico, ya que un porcentaje importante de ellos tienen que conjuntar dos fuentes de ingresos: el apoyo de sus padres y una beca o trabajo, estas dificultades para solventar sus gastos fueron mencionadas en la entrevista, como una de las principales necesidades que tienen como universitarios, junto con el conseguir una beca educativa.

En cuanto al capital cultural, no se encontró que este influyera en la satisfacción de los estudiantes ni tampoco en las calificaciones obtenidas; sin embargo, el número de libros leídos al año que forma parte del capital objetado, sí

impacta en el rendimiento académico. Como lo mencionó Berardi, B (2007), esta generación es muy distinta y se debe en gran medida a que es la primera generación que ha aprendido más palabras de una máquina que de su madre.

El elemento del ecosistema que generó más insatisfacción, fue el que evalúa las condiciones sanitarias, las instalaciones y los servicios; en los resultados de la entrevistas y del cuestionario SEUE, se pudo observar una diferencia entre el nivel de satisfacción que obtuvieron los alumnos de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza y los estudiantes de Ciudad Universitaria, al evaluar esta categoría. Los alumnos de la F.E.S. Zaragoza se encuentran notablemente más inconformes con las instalaciones y servicios ofrecidos, lo cual impacta en la percepción que tienen respecto a su universidad, ya que ellos no consideran que ésta cumpla los estándares educativos mundiales ni los prepare para competir en el mundo laboral.

En general, los alumnos de ambos campus se encuentran poco satisfechos con la falta de aseo, mobiliario, materiales, libros y herramientas adecuadas para realizar diversas actividades, además, recalcaron la falta de nuevas tecnologías, acervos bibliotecarios más actuales y laboratorios más equipados, lo cual ilustra la brecha digital que el país tiene. Esto puede causar diferentes dificultades para el proceso de enseñanza y, aún más importante, un rezago en la competitividad de la universidad en comparación con otras instituciones que cuentan con tecnología de punta, requerimiento que es elemental para la educación actual. Ballesteros Y. (s.f) enfatiza la importancia de optimizar la relación entre las instituciones educativas y la sociedad, así como la mejora en servicios de bibliotecas, laboratorios e infraestructura en las universidades.

Como lo plantea Ferreiro, (2006) la generación *Net* exige nuevos ambientes de aprendizaje; integrar las TIC en los procesos de formación mejorará la calidad de la enseñanza y compartir conocimiento e información aumentará la calidad de los contenidos generando mecanismos alternativos de impartición y proporcionando una mejor formación a los profesores (Chereguini, E. 2006) aunque la incorporación de las tecnologías por sí solas no garantizan una educación de calidad o eficiente.

También se concluyó que el acercamiento con sus profesores resulta fundamental para los estudiantes, ellos creen que esto podría incrementar su rendimiento académico; este acercamiento también podría ayudar a los alumnos para tener un mejor proceso adaptativo durante sus primeros años de universidad. Los alumnos quieren que sus profesores sean más flexibles para poder compartir sus inquietudes académicas; en cuanto a los métodos de evaluación, los alumnos están muy inconformes porque consideran que no son métodos que verdaderamente evalúen el conocimiento y que éste no los retroalimenta de forma positiva. Como lo resalta Mark D. (s.f) uno de los motivos recurrentes para no tener estudiantes involucrados en las evaluaciones y por el cual el programa curricular no funciona, es que estos no están ligados con el "mundo real" y según Berardi, B (2007) específicamente con los nuevos procesos de aprendizaje y configuración cognitiva más visual y kinestésica.

El cambio de rol del personal docente y los métodos de evaluación es también un tema en boga para la educación. Según la ANUIES (2003), se requiere: una selección adecuada y capacitación pedagógica de los docentes, un cambio del maestro transmisor al maestro mediador y facilitador, pasar de la enseñanza memorística a la construcción social del conocimiento y al aprendizaje cooperativo y centrado en el alumno, en si se requiere aprender cómo aprender y una formación continua y personalizada. Acciones que promoverán más la independencia de los estudiantes, ayudando a que puedan ser más didácticos proactivos y que tomen la iniciativa en su formación.

Aunado a esto, los alumnos tienen la necesidad de desarrollarse integralmente, por esta razón solicitan más espacios para la recreación así como actividades deportivas y culturales; creen que hace falta difusión de los eventos y espacios para ejercerlos ya que se concentran sólo en algunos puntos: "creación, arte, educación y todo lo que tiene que ver con el comportamiento que se realiza en esta área, forma valores universitarios que deben conservarse" (Arnal; S. 2014. P10).

Por último, una de las dificultades más grandes con la que se enfrentan los alumnos es el transporte; para algunos, recorrer distancias grandes resulta

complicado y en ocasiones les impide llegar a tiempo a sus clases, además del tiempo que pierden en el traslado. Esta puede ser una de las razones más importantes por la cual la educación a distancia se vuelve una opción cada vez más viable en estos tiempos, ya que reduce gastos, tiempo de los traslados e igualmente, permite más flexibilidad en los horarios facilitando la realización de otras actividades.

Los estudiantes están satisfechos; sin embargo, este resultado no sería el óptimo ya que el nivel de satisfacción obtenido es un nivel medio y las áreas de insatisfacción que presentan son puntos clave para dar paso a una educación que esté a la altura de las exigencias actuales; una educación con más calidad, esencial para el aprendizaje verdadero y el desarrollo humano. No se puede pensar en la calidad educativa sin una buena integración de todos los componentes que conviven en el espacio educativo. Es decir, de nada serviría adquirir y mejorar las tecnologías y los materiales de la universidad si no hay personal capacitado para su aprovechamiento; de igual manera, no serviría mejorar los métodos de enseñanza sin alumnos dispuestos a aplicar los conocimientos para el beneficio social.

A pesar de haber obtenido un aceptable nivel de satisfacción, no es posible conformarse con este resultado ya que la universidad se debe convertir en una experiencia transformadora que tenga la capacidad de afrontar las exigencias y desafíos de la sociedad y permita a sus estudiantes adquirir un empleo digno para desarrollar sus relaciones y proyectos de vida.

Estudiar a la universidad desde una perspectiva ecológica, permite visualizar el contexto educativo como microsistema que debe ser fragmentado en donde las interacciones y cada uno de los participantes contribuye a la formación de un ambiente capaz de sustentarse y transformarse para su adaptación al contexto, es una visión que incentiva la colaboración entre los profesores, los alumnos, y la institución.

Recomendaciones

La mayoría de las investigaciones que se han realizado para conocer los ecosistemas escolares, el aprovechamiento de los estudiantes y la calidad

educativa, hacen alusión al promedio de los estudiantes atribuyendo al currículo y a las calificaciones obtenidas el éxito escolar, sin embargo algunas de estas se realizan bajo una visión reduccionista de la educación y no se centran en los estudiantes y la realidad en la que se desarrollan.

Es necesario que se continúe investigando sobre la satisfacción de los universitarios, ya que este tipo de estudios revelan información que puede ser de utilidad para las instituciones universitarias en términos de conocer las principales necesidades de sus estudiantes y las deficiencias que se tienen en la institución; de esta forma, se podrían planear acciones oportunas para mejorar la calidad educativa y promover niveles de satisfacción más altos entre sus alumnos.

Se recomienda buscar posibles explicaciones y métodos de recolección de datos más orgánicos que evidencien la magnitud y el impacto que tiene una visión más holística y humanizada en la educación, en donde se pueda conocer profundamente el fenómeno de la satisfacción estudiantil, con respecto al propio ecosistema escolar, así como su relación con la calidad educativa y la felicidad, ya que se observó que en particular el Instrumento SEUE no es lo suficientemente sensible para identificar las necesidades que tienen los alumnos, las fortalezas y las deficiencias que presenta la institución, ni tampoco profundiza, ni explica el porqué del fenómeno.

Para futuras investigaciones es importante que se tome en cuenta la opinión del personal docente, respecto a los mismos elementos del ecosistema escolar, esto debido a la importancia que tiene para los alumnos el acercamiento con los profesores, así como también los objetivos de la educación y los contenidos académicos.

Realizar estudios que profundicen en la influencia que las características personales de los alumnos, como el capital cultural, y el bienestar personal pueden tener sobre la satisfacción e insatisfacción de los estudiantes, en su ecosistema escolar. Asimismo, sería interesante llegar a conocer cómo influyen estas características en la percepción de satisfacción y en el rendimiento de los alumnos. Ya que poco se ha investigado la relación entre el capital cultural y la satisfacción estudiantil. Por otra parte el bienestar personal resultó una variable personal de los

estudiantes que se relaciona mucho con sus expectativas futuras, en cuestiones de superación profesional, y por supuesto con la satisfacción escolar

Investigar para dar solución a las dificultades y necesidades que tienen los alumnos en cuanto a la adaptación al ambiente universitario, el sistema de trabajo y el sentido de pertenencia a la institución, que se presentó en mayor grado en la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.

Replicar el estudio con alumnos que estén por terminar o hayan terminado su carrera y con una muestra más grande, con el propósito de desarrollar un plan de reforzamiento en caso de que las percepciones requieran mejorarse.

BIBLIOGRAFÍA

- American Psychological Association (2010). *Manual de Estilo* 6ta edición, (APA),
- Alonso, L M; y Escorcía, I. (2003). El ser humano como una totalidad. En *Uninorte*. Recuperado el 19 de diciembre de 2013, de: http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/salud_uninorte/17/1_El_ser_humano.pdf
- Alves, H. y Raposo M. (2004). La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, V. p. 73-88. Recuperado el 20 de Octubre de 2013, de: http://www.researchgate.net/publication/227350931_La_medicion_de_la_satisfaccion_en_la_enseanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_universidad_e_da_beirainterior
- Amar J. y Martínez M (2001) el ambiente imperativo un enfoque integral para el desarrollo infantil. Colombia: Universidad Del Norte.
- American Psychological Association (2009). *Publication Manual of the American Psychological Association*. (6ta ed.) Washington, DC: APA.
- Anderson, M. (2012, Septiembre) Escuelas como ecosistemas. [Artículo en blog] Recuperado el 2 de enero de 2014 de: <http://schoolecosystem.blogspot.mx/>
- Aquiles G. Y Ferreras, M. (1997) *La educación tecnológica. Aportes para su implementación*. (Pp 7- 42). Buenos Aires: CONICET.
- Arguís R, Bolsas V, Hernández P y Salvador M, (2012). *Programa Aulas Felices Psicología Positiva aplicada a la Educación*. (Pp11-51). Zaragoza: Grupo sati
- Arias, F. y Flores, M (2005). La satisfacción de los estudiantes con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de contaduría de la universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. XXIX. Disponible en: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/29/fernandoarias_galicia.pdf.
- Arón, A.M. y Milicic, N. (1999a). *Clima social escolar y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento*. Santiago: Editorial Andrés Bello.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, (2003), Documento estratégico para la innovación en la educación superior, México, ANUIES.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, (2001). *Deserción, rezago y Eficiencia Terminal en las IES. Propuesta Metodológica para su estudio* México, D.F; AUNUIES..

- Avramidis, E. y Norwich B. (2002). Las actitudes de los profesores hacia la integración y la inclusión: *Revista Europea de la Educación Especial*, XVII, p. 129–147. Recuperado el 12 de oct del 2013 en: http://www.munitel.cl/file_admin/archivos_munitel/disca/disca44.pdf.
- Ballesteros Y. (s.f). Flexibilización curricular, tutorías académicas y centro de autoacceso: *Innovaciones Educativas en la Proyección de la Facultad de Lenguas de la UAEMEX*. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado el 25 de septiembre de 2013 en: www.congresoretosyexpectativas.udg.mx.
- Barberousse, P. (2008). Fundamentos Teóricos del Pensamiento Complejo de Edgar Morín. *Revista Electrónica Educare*, XII pp. 95-113. Recuperado el 10 de septiembre del 2014 en. <http://textosfil.blogspot.mx/2011/01/el-pensamiento-ecologizado-de-edgar.html>
- Barrera, C., Gómez, J. y Hernández, F. (2003). Percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado acerca de su programa académico, *Demografía y Salud*. Recuperado el 12 de diciembre 2013, de: http://guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Documentos/percepcion_estudiantes_pregrado_fnsp_mllin_2003.pdf
- Barriga, S. (1993). El Individuo en la sociedad del siglo XXI. *Reflexiones sobre el cambio sociopolítico*, V p31- 43. Recuperado el 2 de Junio de 2014 en <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1126>
- Bauman, Z. (2004), *Modernidad líquida*, Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Belmonte, C. (2007) Emociones y cerebro_ *Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales* Vol. 101, Nº. 1, Recuperado el 5 de agosto de 2014 en: <http://www.rac.es/ficheros/doc/00472.pdf>
- Berardi, F. (2007). *Generación Post-Alfa: patologías e imaginarios en el semiocapitalismo*. Buenos Aires: Tinta Limón
- Bermúdez, G (2010) *¿Qué es la educación?* Indiana, USA: Author House
- Blanco, R. J. y Blanco, R. (2007). La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. *Cuaderno de Investigación en la Educación*, Recuperado el 31 de Mayo de 2014 Disponible en: <http://cie.uprrp.edu/cuaderno/ediciones/22/07.html>
- Bourdieu, P;(1998). *Capital Cultural, Escuela y Espacio Social*: México: Siglo XXI editores.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *La ecología del desarrollo humano*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University. http://books.google.com.mx/books?id=OCmbzWka6xUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

- Bronfenbrenner, U. (2005). *Haciendo seres humanos, humanos*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. <http://books.google.com.mx>.
- Bruner, J (2002). Educación en el siglo XXI y el impacto de las nuevas tecnologías: *Revista Perspectivas*. V. Recuperado el 10 de Octubre de 2014 en: <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001%5CFile%5C01-Brunner.pdf>.
- Bullón V. (2007) *La Satisfacción Estudiantil Con la Calidad Educativa de la Universidad*. Tesis para obtener el grado de licenciado en psicología Pontificia universidad autónoma de Perú: Perú.
- Cabrera P. y Galán E. (2003) Satisfacción escolar y rendimiento académico *Revista de Psicodidáctica*.
- Carrasco G., (2008). *Influencia del capital cultural, económico y capital social basado en las familias sobre el rendimiento de los estudiantes*: Lima: CIES. Recuperado el 5 de septiembre del 2013 de. <http://cies.org.pe/files/documents/investigaciones/educacion/influencia-del-capital-cultural-economico-y-capital-social-basado-en-la-familia-sobre-el-rendimiento-de-los-estudiantes>
- Carvajal, A; (s.f). El capital cultural y otros tipos de capital en la definición de las trayectorias escolares universitarias: recuperado el 5 de enero del 2013. http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_16/ponencias/1732-F.pdf
- Castaño, C. (2009). La segunda brecha digital. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales Universidad de Barcelona*, Vol. XIV. Recuperado el 8 de abril de 2014 en: <http://www.ub.es/geocrit/b3w-825.htm>.
- Castillo, I. Balaguer, I. y Duda, J. (2003). Las teorías personales sobre el logro académico y su relación con la alineación escolar. *Psicothema*, XV. Recuperado el 2 de febrero 2014, disponible en: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1026>
- Cava, M y Musitu, G. (2001). Autoestima y percepción del clima escolar en niños con problemas de integración social en el aula: *Revista de psicología general y aplicada*; LIV. Recuperado el 3 de diciembre de 2013 en. www.uv.es/lisis/mjesus/7cava.pdf
- Cervini, R. (2002 a). Participación familiar y logro académico del alumno. *Revista Colombiana de Educación*, 43, pp. 93-134
- Cervini, R. (2002 b). Desigualdades en el logro académico y reproducción cultural en Argentina. Un modelo de tres niveles. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*.
- Chereguini, E. (2006). Sociedad de la Información al servicio de los pueblos, Ministerio de Ciencia e Tecnología en: *La Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo* (p 56- 60) Recuperado el 13 de Octubre de 2013 de.

<http://www.itu.int/wsis/stocktaking/docs/activities/1103547250/sociedad-informacion-sigloxxi-es.pdf>

- Choque, R. (s.f). Ecosistema educativo y fracaso escolar. *Revista iberoamericana* 49/4 10 -05- 09 Recuperado el 03 de marzo de 2014 Disponible en: <http://www.rieoei.org/2967.htm>.
- Cofer, C. (1976). *Psicología de la Motivación: teoría e investigación*. México DF: Trillas.
- Córdova, V. (2005) El paradigma ecológico, su aplicación como corriente pedagógica contemporánea y su aporte en el proceso de investigación. Venezuela, Universidad Yacambu recuperado el 24 de noviembre de 2013. En <http://www.oocities.org/es/blancasorelly/SAE/trabajofinal.htm>
- Cu Balán, G. (2005). El impacto de la escuela de procedencia del nivel medio superior en el desempeño de los alumnos en el nivel universitario. *Revista Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, No.1. Recuperado el 3 de mayo de 2013 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130171>
- Delgado, M L. (2011). *Organización de centros educativos modelos emergentes* Madrid: Editorial la muralla.
- Delors, J; Mufti, I; Amagi, I; Carneiro, R; Chung,F; Geremek,G; Kornhauser,A; Manley,,M. **et al.** (1996) *La educación encierra un tesoro Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI*: UNESCO.
- Denapoli, A. (2003). Tendencias de la tecnología en la educación. Memorias VI Congreso Internacional Educación para el Talento. México: *Revista de Docencia Universitaria*
- Domingo, J, (2010). Comprender Y Redireccionar Las Practicas de Asesoría. *Revista Iberoamericana de Educación*, LIV, p. 65-83. Recuperado el 15 de marzo de 2014, de <http://www.rieoei.org/rie54a03.pdf>
- Egea, M. P. (2001). Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, núm. 2. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550005.pdf>
- Ferreiro, R y De Napoli, A. (2008) Mas allá del salón de clases. *Los nuevos ambientes de aprendizaje Revista Complutense de Educación*, IX.
- Ferreiro, R. (2006). *Generación net, nuevas formas de aprender*. Istmo. México: Universidad Panamericana.

- Flores, M. Á., Cárdenas, L., Hernández, M., Román, M. F., Stadthagen z, H. Y González, A. (2009). El consumo cultural de los estudiantes de la UAEMEX. Una aproximación. *Tiempo de Educar*, 10(20) 417-443.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (s.f) Adolescencia y juventud. Unicef. Recuperado el 25 de noviembre de 2014 de. http://www.unicef.org/spanish/adolescence/index_bigpicture.html
- Fuente J; Vera M., (2010), Psicología de la educación un programa de acción estratégica para el siglo XXI. *Papeles del Psicólogo*, XXX p. 162-170. Recuperado el 28 de Agosto de 2014 de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1843.pdf>
- Fuentes, M. (2013). *Cultura institucional: concepto, tipos, características*. Recuperado el 8 de febrero de 2014 de. <http://suite101.net/article/cultura-institucional-concepto-tipos-caracteristicas-a48393>
- Fuentes, M. (8 de octubre, 2013). Exclusión: Signo de la educación superior. *Revista México Social*. Recuperado el 20 de noviembre de 2014 de: <http://mexicosocial.org/index.php/mexico-social-en-excelsior/item/384-exclusion-signo-de-la-educacion-superior>
- Fundación BBVA (2010) [Base de datos]. Estudia Internacional Fundación BBVA Sobre Estudiantes Universitarios de seis Países Europeos. Recuperado el 4 de febrero de 2014 Disponible en. http://www.fbbva.es/TLFU/dat/resultados_universitarios_2010.pdf
- Fundación BBVA. (2005). Segundo estudio sobre los universitarios españoles. Recuperado el 4 de febrero de 2014 Disponible en: http://www.nuevaizquierdaverde.org/descargas/estudio_bbva.pdf
- García, C y González I (2000). La categoría bienestar psicológico, su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina Integral*, 16, 586-592
- García, J. (9 septiembre, 2014). "La educación superior en México está mal": STUNAM Formato sie7e, recuperado el 22 de noviembre de 2014 de: <http://formato7.com/2014/09/09/la-educacion-superior-en-mexico-esta-mal-stunam/>
- García, J, A. (2012) La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Educación*, núm. 1. 18 de febrero 2014. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44023984007>
- Garduño, L. y Flores, A. (2007). *Estudio de la satisfacción del estudiantes como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de puebla* Escuela Normal Benemérita de Puebla – Puebla México.
- Gaxiola, J y Frías, M. (2008). Un modelo ecológico de factores protectores del abuso infantil: un estudio con madres mexicanas Medio Ambiente y Comportamiento Humano 9(1y2), 13-31 Recuperado el 16 de diciembre de 2014 de. http://mach.webs.ull.es/PDFS/Vol9_1y2/Vol9_1y2_b.pdf

- Gento, P y Vivas M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 2(12) ,16-27. Recuperado el 7 de septiembre de 2014 de. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gento, S. (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional*. Madrid: Prentice Ha.
- Gómez P (2008) *Ambientes de aprendizaje fundamentados en la cognición en la práctica*. México: Universidad Iberoamericana.
- Gómez, Á. I. P. (1998). *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. (3ra edición) Morata.
- González, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, No,1.
- González, J. A. (1995). Y todo queda entre familia: estrategias, objeto y método para historias de familias, en: *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*. México:, Época II, Vol. 1, No. 1, pp. 135-154.
- Goodson I. (2000). *El cambio en el currículum*. España: Octaedro
- Guevara Y. y Macoleta S. (2005). *Escuela. Del fracaso al éxito. Como lograrlo apoyándose en la psicología*, México: Pax
- Hawes B. y Donoso D. (2003). Formación y valores en la universidad: Instituto de investigación y desarrollo educacional Universidad de Talca. Recuperado el 8 de febrero de 2014 en. http://vrdep.otalca.cl/docs/pdf/4_TALO1O1_Formacion_y_Valores.pdf
- Hernández A. (2014, 15 de junio) Las universidades del futuro deberán ser más flexibles En: *periódico el economista*
- Herrera M., A. (2010). Responsabilidad social: Eje de la transformación de la universidad en la era de la globalización. *Universidades*, LX(45) 19-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37316228004>
- Ignacio, G; (2008). Reseña de "Capital cultural, escuela y espacio social" de Pierre Bourdieu. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, vol. XIV, núm. 28, diciembre, pp. 161-169.
- Ildebrando G., García M., (2009) La Educación del Siglo XXI de acuerdo a la perspectiva del paradigma ecológico: Una Alternativa para la sostenibilidad. Recuperado el 2 de Junio de 2014 de: <http://www.scielo.org.ve/pdf/ri/v33n68/art11.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2005) Serie boletín de estadísticas continuas, demográficas y sociales. Estadísticas de educación. Educación básica, media superior y educación Superior, recuperado de. http://www.inegi.org.mx/rne/docs/Pdfs/Mesa5/20/EEI_fichatecnica.pdf.

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2012) boletín de prensa núm. 431/1221 de noviembre de 2012aguascalientes, ags.página 1/3presenta el inegi cifras sobre el bienestar subjetivode los mexicanos
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (2010) La infraestructura educativa para el bienestar y el desarrollo de las competencias en los niños: Recuperado el 24 de enero de 2014 en: <http://www.inee.edu.mx/archivosbuscador/2010/05/INEE-20100580-preescolar08.pdf>
- Iturralde, G. (2004). La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Panamericana de Pedagogía*, Recuperado el 2 de marzo 2014 en: http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ME/DE/DES10/ActCie/DES10ParaEnriquecerEspejo.pdf.
- Jadue J., Gladys. (2002). Los factores psicológicos que conducen a un bajo rendimiento, el fracaso y el abandono escolar. *Estudios pedagógicos*. Recuperado el 10 de marzo 2014 en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718070520020001000012&lng=en&tlng=en. 10.4067/S0718-07052002000100012.
- Jiménez M. y Villafaña A. (2008) necesidades psicosociales de los estudiantes. *Cuaderno de Investigación en la Educación*. Recuperado el 25 de febrero de 2014 de: http://cie.uprrp.edu/cuaderno/ediciones/23/PDF/vol23_09.pdf
- Kliksberg, B. (2011) *¿Cómo enfrentar la pobreza y la desigualdad?* UNESCO http://www.pagina12.com.ar/especiales/archivo/bernardo_kliksberg/010-KLIKSBURG.pdf
- Kliksberg, B. (2010) El informe Kliksberg Escándalos éticos: Educación, el gran tema. [Video]. Publicado el 5/2/2013 Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=Vvu4GzLwIKE>
- Kofi A. (2000) La Asamblea del Milenio y la Cumbre del Milenio. ONU. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de: http://www.un.org/es/events/pastevents/millennium_summit/sg_report/fact.htm
- La hambruna mata a 260.000 personas en Somalia en dos años (2013, 2 mayo) *Revista CNN*
- Laca, F. A., Verdugo, J. C. Y Guzmán, J. (2005). Satisfacción con la vida de algunos colectivos mexicanos: una discusión sobre la psicología del bienestar subjetivo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(2) 325-336. Recuperado el 12 de septiembre de 2014, de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210208>
- Lara C. (2014,16 de julio). La Universidad del futuro deberá concentrarse en la empleabilidad. En: El universal. P, 8.

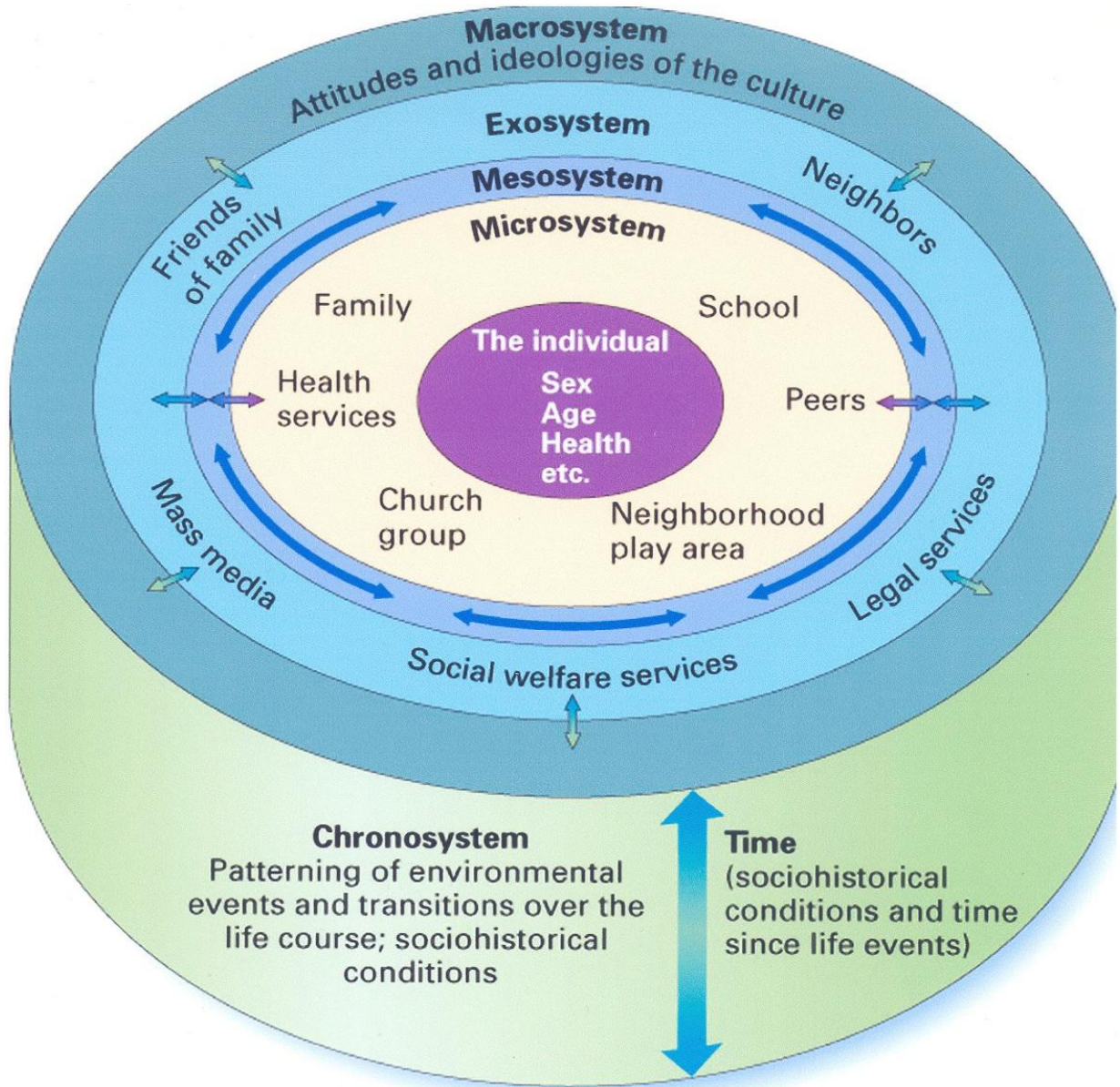
- Lorenzo M. (2011) Organización de centros educativos modelos emergentes. Madrid: la muralla.
- Luján, F y Salas, M (2009). Enfoques Teóricos y Definiciones de la Tecnología Educativa en el Siglo XX. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 9(2) 1-29. Recuperado el 2 de febrero de 2014 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713058004>.
- Lyubomirsky S: (2008). La ciencia de la felicidad: un método probado para conseguir el bienestar, Barcelona, Ediciones Urano.
- Maass J.M. y Martínez A. (1990). Los Ecosistemas: definición, origen e importancia del concepto. *En journal UNAM*. Ciencias Núm. 4 p. 10-20.
- Maldonado, M. (2006). *Sé trabajar, me sé ganar: autoconcepto y autoestima del niño y de la niña rural en dos escuelas rurales*. La Paz: Universidad Mayor de San Simón,
- Mark D. (s. f) El pensamiento sistémico Como base para una educación de diseño ecológico. Recuperado el 29 de enero de 2014 de: http://www.arch.utk.edu/Research_Outreach/scholarship/dekay/pdf/Systems_Thinking.pdf
- Martínez, M., Robles, C., Utria, L. & Amar, J. (2014). Legitimación de la violencia en la infancia: un abordaje desde el enfoque ecológico de Bronfenbrenner. *Psicología desde el Caribe*, 31 p.13-160. Recuperado el 11 de abril de 2014 de. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21330429007>
- Martínez, V. (2001) Convivencia escolar: problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*, vol. 12, pp. 295-318. Recuperada el 25 de octubre del 2012 de. www.ucm.es/info/the/basedatos/Descripcion8ConexionArticulo.php
- Mialaret, G. (2001). *Psicología de la Educación*. México: Siglo XXI
- Ministerio de ciencia y tecnología, (2006). Sociedad de la Información al servicio de los pueblos, Ministerio de Ciencia e Tecnoloxía en: *La Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo* (p 15- 22) Recuperado el 13 de febrero de 2014. Disponible en
- Morales, E. (2001) La Sociedad de la Información en el Siglo XXI y la Biblioteca Universitaria, *Revista Universitaria*. Recuperado el 17 de Abril de 2014 <http://www.revista.unam.mx/vol.2/num2/art1/>
- Morales, P. (s.f) Soportes Epistemológicos Educativos. En; *Revista Límite* N° 05: p 43-48. Consultado el 2 de febrero de 2013. Disponible en <http://www.unjbg.edu.pe/revistas/limite/html/articulo04.htm>

- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*: UNESCO.
- Mújica, A; Guido, P; y Gutiérrez R. (2012). *Factores motivacionales y de capital cultural que inciden en el comportamiento lector en estudiantes mexicanos de nivel medio superior de diferente estado social*. México: UNAM facultad de Psicología
- Muñoz, H. (2013) relatoría del Simposio La Universidad Pública a Futuro Seminario de Educación Superior y la Coordinación de Planeación, Presupuestación y Evaluación de la UNAM. http://www.ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/hmunoz/HMG_RelatoriaSimposio.pdf
- Muñoz, R (s,f) Competencias Profesionales del Docente en la Sociedad del Siglo XXI. *Universidad de Castilla*. Recuperado el 25 de noviembre 2013 de: <http://81.33.8.180/cursos/competenciaprofesionales.pdf>
- Narro J ; Martuscelli, J. y Barzana, E. (2012) Plan de diez años para desarrollar el Sistema Educativo Nacional. *Dirección General de Publicaciones y Fomento, UNAM*. <http://www.planeducativonacional.unam.mx>
- Nault, D. (2011). *La globalización y los derechos humanos en el mundo en desarrollo*. Inglaterra, Reino Unido: Ética Global
- Navarro B. y Quiñiñir S. (2006). Análisis de la Organización Educativa de la Escuela Artística. Chile. Recuperado el 22 de diciembre de 2013 de. <http://www.lapaginadelprofe.cl/Nadia/3OrganizacionEducativa.htm>
- Nirvi, S (2013, 8 de mayo). Cuestiones de clima escolar. *Semana de educación*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2014 de. http://blogs.edweek.org/edweek/rulesforengagement/2013/05/school_climate_matters.html
- Oblinger D. G. y Oblinger J. L. (2005). *Educando a la Generación Net*. (Cap. 5), Educause <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/pub7101b.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2003) contribución de la UNESCO a la cumbre mundial sobre la sociedad de la información. Recuperado el 20 de mayo de 2014 de. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129531s.pdf>
- Organización Mundial de la salud (2007. 3 de septiembre). *¿Qué es la salud mental?* Recuperado el 22 de octubre de 2013 en. <http://www.who.int/features/qa/62/es/>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, (2012). Panorama de la Educación 2012 a indicadores de la OCDE, p. 35. Recuperado el 8 de marzo de 2014 en <http://dx.doi.org/10.1787/eag-2012>
- Osorio, A. y Jaramillo S. (2000). Deserción universitaria en los programas de pregrado de la universidad EAFIT. *Revista universidad EAFIT*. (s.d.).

- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction with Life Scale. *Psychological Assessment*, 5, 164-172 Recuperado el 11 de noviembre de 2013 en <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1993-35863-001>
- Pérez, K y Osorio, J, (2010) *.El nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional en alumno de psicología educativa*. Tesis para obtener el grado de licenciado en psicología educativa. Universidad pedagógica nacional, México.
- Psicopedagogía. México: CECTE - ILCEZabalza, M. (2002). *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. Madrid: Narcea.
- Reeve, J. (1994). *Motivación y emoción*. Madrid: McGraw-Hill
- Rodríguez, R. (2004). Las nuevas tecnologías aplicadas a la educación del siglo XXI. *Revista La Tarea*. Recuperado el 26 de octubre de 2013 en. <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/brito12.pdf>
- Romero, V. (2012) *Tipos de aula y ambiente social en el proceso de aprendizaje en el nivel de educación básica*. Tesis de licenciatura"; La Universidad Católica de Loja, ecuador: Recuperado el 18 de octubre del 2012 en cepra.utpl.edu.ec/.../1/GUAILLAS%20MEDINA%20HERNAN.pdf
- Salanova M, Martínez M^a I. Martínez, Bresó E, Llorens S y Rosa Grau Gumbau, (2005) *Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del Desempeño académico*. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. Disponible en: <http://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/8052>
- Salinas, A. y Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, XVII 163-192. Recuperado el 8 de febrero de 2014, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>
- SEP-UNESCO (2000). México en el Foro Mundial de la Educación. Dakar 2000. México: SEP
- Solana F. (2005) (Comp.)Educación en el Siglo XXI. México: Limusa
- Sponton, C et al. (2012)Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. 2. Recuperado en 3 de octubre de 2014 de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1729-4827.

- Tancara, C. (2009). Modelo de formación docente basado en la teoría de la actividad: Estudios Bolivianos. 2009, n.15 pp. 287-338. recuperado el 29 de enero de 2014 de. <http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2078-03622009000100009&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2078-0362.
- Tapscott, D. (1998) *Creciendo en un entorno digital. La generación Internet*. Bogotá, McGraw Hill.
- Tejada L. (s.f) La escuela desde una perspectiva ecológica. *Instituto Pedagógico de Caracas*. Recuperado 3 de abril de 2014 de. <http://www.ciegc.org.ve/contenido/documents/Enfoque%20ecologico%20en%20la%20escue.pdf>
- Unicef. *Adolescencia y juventud*
http://www.unicef.org/spanish/adolescence/index_bigpicture.html
- Universidad Autónoma Metropolitana (s.f). Unidad Lerma la universidad del futuro. Recuperado el 5 de mayo de 2014 de. http://www.uam-lerma.mx/upload/6c5c8b_pdf-folleto-de-induccion.pdf
- Universidad Nacional Autónoma de México (2010). *Plan educativo nacional*. Recuperado el 29 de abril de 2014 de. http://www.planeducativonacional.unam.mx/CAP_05/Text/05_02a.html
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2014). Portal de estadística universitaria. Recuperado el 21 de noviembre de 2014 de: <http://www.estadistica.unam.mx/numeralia/>
- Valenzuela, R. y Requema, M (2006). *Estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad austral de chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados evaluaciones organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad*. Tesina para obtener el Grado de Licenciado Universidad Austral de Chile. Recuperado el 8 de marzo de 2014 de. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fev161g/doc/fev161g.pdf>
- Valverde T; Meave J; Carabias, J. Y Cano, Z. (2005). *Ecología y medio ambiente*. México: Pearson.
- Villalobos, M. (2006). Serie: La opinión de un experto. La generación net. CD. Módulo.
- Zabalza, M. (2002). *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. Madrid: Narcea

ANEXO 1



ANEXO2

Instrumento SEUE

Marca con una «X» la opción que mejor recoge 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	1	2	3	4	5
2. Ventilación de las aulas	1	2	3	4	5
3. Aislamiento de los ruidos	1	2	3	4	5
4. Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5. Espacios para la enseñanza	1	2	3	4	5
6. Espacios para el estudio	1	2	3	4	5
7. Instalaciones sanitarias	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. Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5
16. Oficina de Registro y Control Estudiantil	1	2	3	4	5
17. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18. Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	4	5
19. Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
20. Servicio de reproducción y fotocopiado	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 la alimentación	1	2	3	4	5
24. El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	1	2	3	4	5
25. Servicio médico - odontológico	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 (Del vehículo, de la ruta)	1	2	3	4	5
30. De las zonas de esparcimiento	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 en

33. Las actividades académicas	1	2	3	4	5
34. Las actividades extracátedras	1	2	3	4	5
35. El servicio de comedor	1	2	3	4	5
36. El servicio de transporte	1	2	3	4	5
37. Los servicios médico-asistenciales	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 de

40. Sus profesores	1	2	3	4	5
41. Sus compañeros de grupo	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

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

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

48. Las autoridades	1	2	3	4	5
49. Los Jefes de Departamentos	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 sus ideas y propuestas en el aula	1	2	3	4	5
56. Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
57. Participación en las políticas y proyectos institucionales	1	2	3	4	5

VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje

58. El plan de estudios de la Carrera	1	2	3	4	5
59. El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
60. El régimen de estudios (anual/semestral)	1	2	3	4	5
61. Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
62. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
63. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
64. El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
65. El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
66. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
67. La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
68. La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
69. La formación práctica	1	2	3	4	5
70. La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
71. La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5
72. La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
73. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
74. Los cursos extracátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
75. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
76. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5

VIII. Logros personales

77. Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
78. Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
79. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
80. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	1	2	3	4	5
81. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
82. Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5

IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de

83. La Institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
84. Los profesores	1	2	3	4	5
85. Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
86. Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
87. El contexto social	1	2	3	4	5

X. Autorrealización por

88. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
89. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
90. La libertad de que goza en la institución	1	2	3	4	5
91. La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
92. El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
93. Su futuro profesional	1	2	3	4	5

ANEXO 3

Escala SWLS de satisfacción con la vida

Escala de satisfacción con la vida							
Fecha de administración:						Puntuación:	
<p>A continuación se presentan cinco afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo o en desacuerdo. Utilizando la escala de abajo, indique cuan de acuerdo está con cada elemento, eligiendo el número apropiado asociado a cada elemento. Por favor, sea abierto y honesto al responder.</p>							
	1	2	3	4	5	6	7
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. En la mayoría de las formas de mi vida se acerca a mi ideal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Las condiciones de mi vida son excelentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Estoy satisfecho con mi vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Hasta ahora, he conseguido las cosas importantes que quiero en la vida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Si pudiera vivir mi vida de nuevo, no cambiaría casi nada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo calificarías la relación que tienes con tus profesores?
13. ¿Cuál es tu opinión respecto al desempeño de tus profesores?
14. ¿Consideras que el desempeño de tus profesores impacta en tu rendimiento académico?
15. ¿Conoces el plan de estudios de tu carrera? , ¿Qué comentarios tienen de este?
16. ¿Te gustan los métodos de evaluación?
17. ¿Consideras que las instalaciones y mobiliarios de la escuela son adecuados para las actividades que se deben realizar?
18. ¿Qué instalaciones/servicios te gustaría agregar a tú universidad?
19. ¿Qué servicios necesita tu universidad, para mejorar tu desempeño académico?
20. Al concluir tus estudios de Licenciatura en esta universidad, ¿te motivaría a seguir con estudios de Posgrado dentro de la misma? ¿Por qué?
21. ¿Crees que la Universidad te prepare competentemente para el ámbito laboral?
22. ¿Cuáles son las expectativas a finalizar tu carrera?
23. ¿Tu escuela tiene facilidades para tomar cursos, talleres, diplomados, becas en el extranjero,? Has tomado alguna de las anteriores?
24. ¿Considera que tú Universidad tienes competencia a nivel mundial? SI___
NO___ Menciona algunas características

ANEXO 6

Tabla de valoración SEUE

Subdimensión	Ítems	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Satisfacción Total	1 al 93	93	94-186	187-279	280-372	373-465
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	1 al 13	13	14-26	27-39	40-52	53-65
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	14 al 26	13	14-26	27-39	40-52	53-65
III. Satisfacción por su seguridad vital.	27 al 32	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IV. Satisfacción por la seguridad socio-económica.	33 al 39	7	8-14	15-21	22-28	29-35
V. Satisfacción por la seguridad emocional	40 al 47	8	9-16	17-24	25-32	33-40
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	48 al 57	10	11-20	21-30	31-40	41-50
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.	58 al 76	19	20-38	39-57	58-76	77-95
VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal.	77 al 82	6	7-12	13-18	19-24	25-30

ANEXO 7

Grado de estudios del padre

