



UNIVERSIDAD LATINA S.C

3344-85

**SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE
LICENCIATURA: SISTEMA ABIERTO VERSUS SISTEMA
ESCOLARIZADO**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

MIRIAM MARLEM REYES REYES

ASESORA: DRA. ADRIANA IXEL ALONSO OROZCO

CIUDAD DE MÉXICO, SEPTIEMBRE 2023



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Dedicatorias

Dedicado especialmente a mi mamá Matilde Marilú Reyes Cruz, la mujer más increíble y valiente que con su ejemplo me ha demostrado que todo es posible y me ha inspirado a cumplir mis metas. Sin tu apoyo no lo hubiera logrado, muchas gracias mami te amo.

A mis hermanos Javier y Ricardo, por apoyarme en todo momento. Recuerden que todo esfuerzo al final será recompensado, nunca se den por vencidos.

A las personitas más importantes de mi universo: Merida, Damián, Dasha y Dariel quienes cambiaron mi forma de ver y sentir la vida, los amo con todo mí ser.

Agradezco formen parte mi pequeño gran mundo. Los quiero.

Agradecimientos

Agradezco a mi asesora de tesis la Doctora Ixel Alonso Orozco, por creer en mí y en este proyecto, por brindarme su tiempo, su apoyo y compartir su conocimiento para culminar exitosamente este trabajo.

A mis revisores la Doctora Eva González Rodríguez y el Doctor Luis Rodolfo Bernal Gamboa, por tomarse el tiempo de leer mi trabajo y apoyarme con sus comentarios y observaciones que hicieron posible mejorar este trabajo.

A la Universidad Latina Campus Sur que me brindó la oportunidad de continuar mis estudios, a los profesores que compartieron su conocimiento y experiencia durante mi estancia, a mis compañeros y amigos que hicieron este viaje inolvidable.

Muchas gracias a todos.

Índice

Resumen.....	5
Introducción	6
Educación Superior en México.....	8
Modalidades educativas	16
Calidad educativa en la educación superior.....	22
Satisfacción académica	26
Justificación	33
Planteamiento del problema.....	35
Objetivos de investigación.....	35
Método	36
Participantes.....	36
Instrumento	36
Tipo de estudio.....	38
Diseño de investigación	38
Procedimiento	38
Resultados	40
Discusión.....	50
Conclusiones	54
Referencias.....	55
Anexos	59

Resumen

Evaluar el grado de satisfacción del estudiante permite a las instituciones educativas comprender las expectativas de su comunidad estudiantil ofreciendo un indicador de mejora y desarrollo. Con el paso del tiempo la oferta de educación superior ha implementado nuevos sistemas educativos, dentro de las cuales se encuentra la enseñanza en sistema abierto que permite a los estudiantes cursar una licenciatura en horarios flexibles. Ante la creciente oferta de servicios educativos de nivel superior en sistema abierto, es importante tomar en cuenta la opinión de los estudiantes que optan por estudiar una licenciatura en este sistema. Sin embargo, no debemos dejar de lado a los estudiantes del sistema escolarizado, quienes son un punto de partida para identificar si existen diferencias en la percepción del servicio educativo que ambos reciben. El objetivo del presente trabajo fue evaluar la satisfacción académica de estudiantes de licenciatura de sistema escolarizado y sistema abierto e identificar si existen diferencias entre la satisfacción percibida por estudiantes de ambas modalidades. El método de estudio fue no experimental, transversal y descriptivo. Participaron 66 estudiantes de licenciatura de la Universidad Latina Campus Sur; 35 de sistema escolarizado y 31 de sistema abierto. Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Estudiante diseñado por Jiménez González, Terriquez Carrillo, y Robles Zepeda, (2011) que evalúa el nivel de importancia y el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos de: contenido de la asignatura, metodología, infraestructura, desempeño del profesor y del estudiante, con una escala tipo Likert. Los datos obtenidos de las dos modalidades presentaron similitudes, resultando en ambas el desempeño del profesor y del estudiante como los aspectos con mayor satisfacción. Por otro lado, la infraestructura resultó el aspecto menos satisfactorio. Finalmente, respecto al grado de satisfacción en general, los resultados señalan un grado de satisfacción de 69% para estudiantes de sistema escolarizado y 68% para sistema abierto.

Palabras clave: educación superior, satisfacción académica, sistema abierto, sistema escolarizado.

Introducción

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en el ámbito de la educación superior la calidad se ha convertido en una preocupación fundamental. Señala que la búsqueda de la “calidad” tiene aspectos múltiples; las medidas para acrecentar la calidad de la educación superior deben estar destinadas a alcanzar objetivos institucionales y de mejoramiento del propio sistema (1995). Diversos autores (Arredondo G.(1992), Blanco Guillermetty & Blanco Peck (2007), Gento Palacios & Vivas García (2003), Jiménez González et al (2011)) refieren que la satisfacción académica sirve como un indicador de calidad; además consideran que los estudiantes como usuarios de los servicios educativos que brindan las instituciones son los más idóneos para llevar a cabo estas evaluaciones, son quienes pueden brindar información valiosa que permita conocer su grado de satisfacción y a su vez conocer las deficiencias que podrían existir impidiendo una educación de calidad óptima.

Por otro lado, los procesos de enseñanza-aprendizaje que brindan las instituciones educativas a nivel mundial, han sido influenciados por los grandes avances en materia de tecnología, primordialmente en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), generando la implementación de nuevas modalidades educativas, esto ha permitido ampliar la oferta educativa a nivel superior, creando una oferta con mayor flexibilidad, lo cual a su vez permite que una mayor parte de la población tenga acceso a la educación superior sin la necesidad de presentarse de manera regular a las instituciones educativas; sin embargo, los cambios deben ser evaluados para tener la certeza de que la educación impartida en estas nuevas modalidades brindan a sus participantes una educación de calidad.

Es por ello que el presente trabajo tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción académica de estudiantes de licenciatura de dos modalidades distintas; modalidad escolarizada y

modalidad abierta, para identificar si existen diferencias entre la satisfacción percibida por estudiantes de ambas modalidades. En el primer capítulo se hablará de la educación superior en México; su definición de acuerdo con la Secretaría de Educación Pública (SEP); se hará un recorrido histórico desde la creación de la Real y Pontificia Universidad de México en el año de 1551 (Cruz López & Cruz López, 2008, p.295; Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa, 2004, párr. 1), hasta nuestros tiempos. Además, se expondrán los tipos de instituciones que la conforman, los procesos de admisión y su marco normativo.

En el segundo capítulo se explicará que es una modalidad educativa y cómo se clasifican, tomando como referencia la propuesta Ramírez Martinell y Maldonado Berea (2015), se presentarán las definiciones de cada modalidad de acuerdo con la SEP y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT). En el tercer capítulo se abordará el tema de la calidad educativa, su definición e importancia en la educación. En el último capítulo se hablará de la satisfacción académica en la educación superior y su importancia como un indicador de calidad educativa. Se expondrán diversas investigaciones sobre satisfacción académica que se han realizado en instituciones de educación superior en México y otros países de América Latina.

Posteriormente se desarrollarán los objetivos y la metodología, presentando los participantes, el instrumento utilizado, el tipo de estudio, el diseño de la investigación y el procedimiento empleado; seguidos de la exposición de los resultados. Para finalizar se discutirán los hallazgos procedentes del análisis de datos de la información obtenida.

Educación Superior en México

En México, la Educación Superior es el tercer ciclo del Sistema Educativo Nacional y de acuerdo con el artículo 37 de la Ley General de Educación:

Es el que se imparte después del bachillerato o de sus equivalentes. Está compuesto por la licenciatura, la especialidad, la maestría y el doctorado, así como por opciones terminales previas a la conclusión de la licenciatura. Comprende la educación normal en todos sus niveles y especialidades.
(Diario Oficial de la Federación, 1993)

Por su parte la Secretaría de Educación Pública (SEP) indica que la educación superior es un conjunto de instituciones públicas y privadas, con régimen jurídico, ofertas profesionales y de postgrado, antigüedad, tamaño, capacidad de investigación, instalaciones y recursos intelectuales diferentes” (OEI - Secretaría de Educación Pública, 1994, p.2).

Antecedentes

Los primeros registros del inicio de la Educación Superior en México datan del año 1537 con la creación del Colegio de Santa Cruz de Tlaltelolco [*sic*] que abarcaba estudios filosóficos y literarios (De Ibarrola, 1986, P.4). Sin embargo, oficialmente se considera que la educación superior mexicana se instauró en el siglo XVI cuando en 1551 se estableció la Real y Pontificia Universidad de México, donde se impartían las cátedras superiores de teología, filosofía, ciencias, derecho y medicina (Cruz López & Cruz López, 2008, p.295; Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa, 2004, párr. 1).

En 1812 tras la promulgación de la Constitución que proporcionaba las bases legales para el sistema educativo, se ubicaron las instituciones de estudios superiores como los colegios de San Ildefonso, San Gregorio, San Juan de Letrán y Minería, la Escuela de Medicina, la Academia de San Carlos y el Colegio Militar (Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa, 2004).

En 1823 se creó la primera Normal y entre 1849 y 1882 se crearon en diversas partes del país escuelas normales con estudios de 4 y 5 años de duración (De Ibarrola, 1986), con la Ley Orgánica de Instrucción Pública el 2 de diciembre de 1867, se establecieron en el Distrito Federal una serie de Escuelas Nacionales que suplirían los estudios impartidos por la Universidad. Durante esta época la educación superior se concentró en los institutos literarios y científicos, que fueron la base para crear en el siglo XX las nuevas universidades (Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa, 2004; Marsiske, 2006).

La Universidad Nacional de México, se creó en 1910 y de acuerdo con su Ley Orgánica sus funciones eran la docencia en sus niveles superiores y la extensión cultural; para 1925 contaba con las Facultades de Jurisprudencia, Medicina, Química y Farmacia, Odontología, Ingeniería, Artes y Letras y la Facultad de Graduados (De Ibarrola, 1986, p.7). En junio de 1929 una nueva Ley Orgánica de la Universidad Nacional de México, le otorgaba una autonomía limitada, agregando como tercera función la investigación, aparte de la docencia y la extensión de la cultura (Marsiske, 2006, p.21). Sin embargo, en 1933 se expidió una nueva Ley Orgánica otorgando a la Universidad plena autonomía, pero suprimiendo su carácter Nacional. Es hasta 1944 que la nueva Ley Orgánica de la Universidad le reincorpora su categoría de Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (De Ibarrola, 1986, p.7; Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa, 2004; Marsiske, 2006, p.22).

Por lo que respecta a las universidades estatales las primeras en aparecer fueron la Universidad de Michoacán y la Universidad de Sinaloa en 1917 y 1918 respectivamente. Le siguieron Yucatán en 1922; San Luis Potosí en 1923; Guadalajara en 1924; Nuevo León en 1932; Puebla en 1937, y Sonora en 1942. Durante las siguientes décadas, el resto de los estados mexicanos fundaron sus universidades estatales (Marsiske, 2006, p.19).

En 1937 se crea el Instituto Politécnico Nacional (IPN) que incorpora las escuelas técnicas existentes, en particular la Escuela de Ingenieros Mecánicos y Electricistas y la de Ingeniería y Arquitectura. En 1940 el Colegio de México se instauró, ofreciendo exclusivamente estudios de posgrado en diversas Ciencias Sociales (De Ibarrola, 1986, p. 8).

Con respecto a las instituciones de educación superior privada, la primera en establecerse fue la Escuela Libre de Derecho en 1912, en esa década se crea también la Universidad Femenina de México. En 1935 se crea la Universidad Autónoma de Guadalajara; en 1943, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y la Universidad Iberoamericana; pero la mayoría de las universidades privadas se fundaron después de 1960 (De Ibarrola, 1986, p.8).

Para 1950 había en el país 8 universidades públicas: la UNAM, las de Sonora, Sinaloa, San Luís Potosí, Guadalajara, Yucatán, Puebla y la Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, y cinco universidades privadas: la Autónoma de Guadalajara, la Femenina de México, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), la Iberoamericana, y el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM). La educación técnica pública se impartía en el Instituto Politécnico Nacional y en cuatro institutos tecnológicos regionales (Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa, 2004).

Durante los años 40 y 50 el papel de la universidad consistió en la preparación de elites políticas, dirigentes, y la formación de cuadros profesionales para los sectores secundario y terciario (Marsiske, 2006, p. 21). En la década de los setenta el sistema de educación superior se caracterizó por el incremento de instituciones educativas y la masificación no planeada de las universidades públicas, además de la aparición del Sistema de Universidad Abierta (SUA) de la UNAM que en mayo de 1972 comenzó a funcionar con 300 alumnos (Amador Bautista, 2012, p.195).

Dentro de las principales instituciones que se establecieron en los años setenta se encuentra el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) que se instauró en 1970, la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) con tres campus que se inauguró en 1974, y en 1978 se fundó la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) (Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa, 2004).

En la década de los noventa predominó el avance de la infraestructura de telecomunicaciones e informática con el objetivo de impulsar el desarrollo y la creación de los sistemas de educación superior a distancia en línea. En 1992 dichos avances permitieron la creación de la Red Integral de Telecomunicaciones de la UNAM (RTI-UNAM); como parte de este desarrollo en 1995 la SEP puso a disposición de las universidades e instituciones públicas de educación superior las redes y servicios generales de telecomunicación: Red Satelital de Televisión Educativa (Red-EDUSAT), Red Internet y Red Nacional de Videoconferencia Interactiva (RNVI) (Amador Bautista, 2012, p.198). Hacia 1999 el sistema de educación superior en México estaba conformado por 1250 instituciones considerando sólo las unidades centrales: 515 públicas y 753 particulares (UNESCO-IBE, 2006/07).

En lo que concierne a la educación superior abierta y a distancia, esta tuvo su mayor desarrollo durante los primeros años del siglo XXI, si bien, la UNAM ya contaba desde 1972 con su programa

de Sistema de Universidad Abierta, fue en el año 2004 que en conjunto con el IPN y la UAM crearon el Espacio Común de Educación Superior (ECOES), compuesto por 30 universidades e instituciones públicas, con la finalidad de integrar un espacio educativo nacional.

De igual manera en el año 2007 se firmó el convenio de creación del Espacio Común de Educación Superior a Distancia (ECOESAD) en el que se contó con la participación de la UNAM, la UAM, la Universidad Veracruzana (UV), la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), la Universidad de Guadalajara (UdeG), la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y el IPN, además de contar con el apoyo de la SEP para promover el desarrollo y expansión de la educación a distancia (Amador Bautista, 2012, p.204).

En el año 2009, la Secretaría de Educación Pública implementó el Programa de Educación Superior Abierta y a Distancia (ESAD), mismo que brindó servicios hasta enero de 2012; cuando por decreto presidencial se convirtió oficialmente en la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM) con el objetivo de ofrecer educación superior a todos los mexicanos con mayor flexibilidad (Universidad Abierta y a Distancia de México).

Actualmente existen 66 universidades públicas de las cuales 9 son federales, 34 estatales y 23 estatales con apoyo solidario, 266 institutos tecnológicos y 114 universidades tecnológicas distribuidos en los 31 estados de la República Mexicana y la Ciudad de México. Operan 62 Universidades Politécnicas en 28 entidades federativas, y se cuentan con 76 Unidades y 208 subsedes académicas de la UPN (Secretaría de Educación Pública). Por lo que respecta a las universidades particulares, la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), que agrupa las principales universidades particulares en México, actualmente se encuentra integrada por 109 instituciones.

En cuanto al número de alumnos matriculados, la SEP reporta que para el ciclo escolar 2017-2018 la matrícula total fue de 4, 561,792 alumnos inscritos en licenciatura y posgrado; de los cuales 3, 864,995 se encontraban en modalidad escolarizada y 696,797 en modalidad no escolarizada. Así mismo indica que el 70.1% de los alumnos pertenecen a instituciones de sostenimiento público, mientras que el 29.9% corresponde a escuelas de sostenimiento privado (Secretaría de Educación Pública, s.f., p.179).

Tipo de instituciones de educación superior

Las instituciones de educación superior ofrecen estudios posteriores a la educación medio superior, y tienen por objeto la formación en los niveles de técnico superior universitarios o profesional asociado, licenciatura, especialidad, maestrías y doctorados.

Según su régimen jurídico, público o particular, las instituciones de educación superior pueden constituirse en universidades públicas autónomas, universidades públicas estatales, instituciones del Estado, instituciones privadas libres e instituciones privadas reconocidas por la SEP, los gobiernos de los estados o los organismos descentralizados del Estado.

De acuerdo con la Secretaría de Educación Pública las instituciones de educación superior se clasifican de la siguiente manera:

- Universidades Públicas Federales.
- Universidades Públicas Estatales.
- Institutos Tecnológicos.
- Universidades Tecnológicas.
- Universidades Politécnicas.
- Universidad Pedagógica Nacional.

- Universidad Abierta y a Distancia de México.
- Universidades Interculturales.
- Centros públicos de Investigación.
- Escuelas Normales Públicas.
- Otras Instituciones públicas.

Características de la educación superior mexicana

Ingreso

En México todas las instituciones de educación superior exigen a los alumnos para su inscripción haber concluido el bachillerato. El proceso de acceso se define a través de un doble criterio: lo que se conoce como “pase automático”, el cual permite a los estudiantes de bachillerato propios de las universidades públicas que lo ofrecen; acceder directamente a los estudios profesionales. El segundo criterio es el examen de admisión que se aplica a estudiantes de instituciones distintas (OEI - Secretaría de Educación Pública, 1994, p.18).

Duración

La duración de los estudios universitarios varía entre las escuelas y las instituciones. En general los alumnos cursan en cuatro o cinco años sus estudios. Algunas instituciones han organizado sus cursos en semestres y otras en trimestres (OEI - Secretaría de Educación Pública, 1994, p.12).

Oferta educativa

En este nivel educativo existe una gran variedad de opciones para el estudiantado. Las diferentes ofertas profesionales de nivel licenciatura se agrupan convencionalmente en seis áreas, de acuerdo con criterios establecidos por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Enseñanza Superior (ANUIES). Esta división de las carreras obedece a necesidades de

clasificación y análisis y no tiene fuerza legal alguna. Cada área está seleccionada a su vez en subáreas, dentro de las cuales se conjuntan carreras específicas. Las áreas son: a) ciencias naturales y exactas; b) educación y humanidades; c) ciencias agropecuarias; d) ciencias de la salud; e) ingeniería y tecnología; y f) ciencias sociales y administrativas (UNESCO-IBE, 2006/07).

Marco normativo

La educación superior está sujeta a un régimen jurídico concreto, específico, disperso en varios ordenamientos legales desde dos perspectivas: una estrictamente jurídica y otra relacionada con la planeación democrática del desarrollo nacional (Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa, 2004).

El marco legal básico de la educación superior está conformado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, particularmente su artículo 3º, la Ley General de Educación, la Ley para la Coordinación de la Educación Superior, Leyes estatales de Educación Superior, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, además de las Leyes orgánicas de las universidades públicas autónomas y no autónomas (Cruz López & Cruz López, 2008, p.296).

Modalidades educativas

De acuerdo con Suárez, Hernández y Beltrán (2005), una modalidad educativa es:

La forma en que se diseña un programa educativo determinado, que afecta a todos los elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje, desde objetivos, pasando por contenidos y técnicas de enseñanza, materiales didácticos y sistemas de evaluación del aprendizaje, hasta los criterios de promoción a grados superiores (p.44).

Las modalidades educativas hacen referencia a las condiciones, medios, procedimientos y dinámicas sociales que se llevan a cabo durante el proceso de enseñanza-aprendizaje (Ramírez Martinell & Maldonado Berea, 2015, p.21). Para Barroso Ramos (2006) una modalidad educativa es “la forma específica de ofrecer un servicio educativo con relación a los procedimientos administrativos, estrategias de aprendizaje y apoyos didácticos” (p.3). La modalidad educativa “entendida como el modo de operación de un programa académico está determinada por las exigencias organizacionales en cuanto a la intervención docente, a calendarización de las actividades y trayectoria curricular que caracterice a cada programa académico” (Torres León & López Enríquez, 2015 p. 27). En México la Secretaría de Educación Pública (2008) considera a la modalidad educativa como la primera gran división del Sistema Educativo Nacional que indica de qué manera se imparte la educación (p.132).

Ramírez Martinell y Maldonado Berea (2015), proponen un esquema basado en dos variables: el grado de presencia de los estudiantes (GP) que se requiere para la conducción de la experiencia educativa; y los diferentes grados de autonomía de los estudiantes (GAE), bajo estas variables identifican cuatro modalidades educativas: la presencial, la semipresencial, la abierta y la virtual;

que dependen de la relación entre el grado de presencialidad con el grado de autonomía del estudiante.

La modalidad presencial (GP alto – GAE bajo): También referida como tradicional o clásica, se basa en la interacción sincrónica y residencial que se genera entre profesores y estudiantes.

La modalidad semipresencial: (GP medio- GAE medio): Está articulada por una interacción entre profesores y estudiantes, pero limitada en tiempo y espacio (...) compuesta por un mayor grado de autonomía del estudiante fuera del aula.

La modalidad abierta: (GP bajo – GAE alto): Referida como educación a distancia, es una modalidad flexible en la que estudiantes y profesores interactúan en tiempos y lugares diferentes y en principio no coinciden nunca en tiempo ni en espacio.

La modalidad virtual (GP bajo – GAE alto): consiste en una dinámica de interacción flexible en la que los estudiantes y profesores se comunican entre sí mediante una plataforma informática sin importar su ubicación, su ritmo de estudio y el tiempo en que se conectan a la plataforma.

En la figura 1 se puede visualizar la ubicación de las cuatro modalidades educativas descritas por Ramírez Martinell y Maldonado Berea (2015), en la cual consideran dentro de la modalidad virtual los Cursos Masivos Abiertos y en Línea (MOOC por sus siglas en inglés).

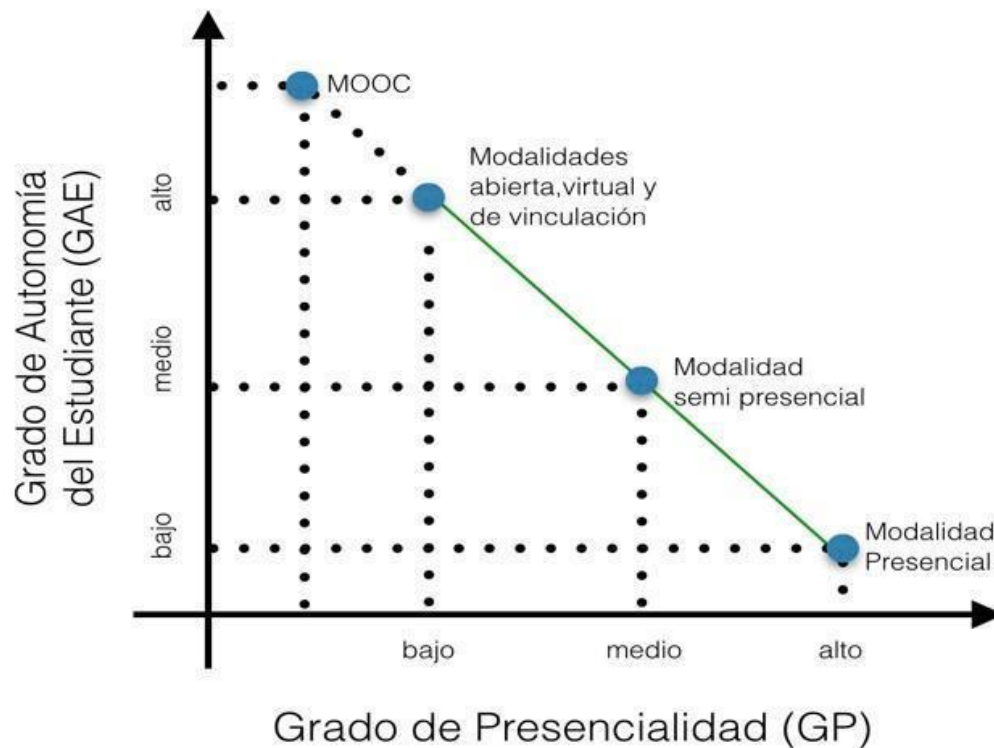


Figura 1. Modalidades Educativas. Tomado de: Ramírez Martinell, A., & Maldonado Bera, G. A. (2015). Multimodalidad en Educación Superior. En A. Ramírez Martinell, M. A. Casillas Alvarado, & (Coord.), Internet en Educación Superior (1 ed., págs. 11-18). Córdoba: Brujas.

Por otro lado, el Sistema Educativo Nacional Mexicano considera tres modalidades educativas: escolar, no escolarizada y mixta (Secretaría de Educación Pública, 2008).

Modalidad escolar: definida como el conjunto de recursos humanos, materiales, físicos y tecnológicos destinados a efectuar un proceso educativo conforme a un currículum predeterminado, dentro de una escuela, sujeto a un calendario escolar y con horarios rígidos, bajo la dirección de un profesor, quien lleva a cabo los programas de las asignaturas o áreas de conocimiento al ritmo de aprendizaje de la mayoría de los alumnos que integran la clase o grupo escolar.

Modalidad no escolarizada: Consiste en proporcionar al alumno los materiales y recursos necesarios para estudiar un programa establecido sin asistir diariamente a la escuela; el aprendizaje

se realiza en casa para lo cual se emplean diversos medios (...) asesoría individual o de grupo y otros.

Modalidad mixta o carrera mixta: Educación que se caracteriza por ser flexible en el tiempo y en el espacio y adaptable a los alumnos. Estos pueden aprender de acuerdo con su ritmo de aprendizaje o su interés personal. No requieren asistir cotidianamente a un establecimiento educativo. (Secretaría de Educación Pública, 2008)

Tomando en cuenta las definiciones anteriores; las modalidades educativas se pueden clasificar por el grado de presencia de los estudiantes en las instituciones y por el grado de interacción estudiante-profesor; de tal forma que se pueden dividir en tres grupos: presencial, no presencial y mixta, tipificándose como sigue:

- Modalidad escolar (presencial),
- Modalidad no escolar (no presencial) y,
- Modalidad mixta (semipresencial)

A continuación, se expone cada una de ellas.

Modalidad escolar (presencial)

Esta modalidad se caracteriza por la asistencia obligatoria del estudiante a las instituciones educativas, en un horario y tiempo predeterminado; donde el proceso de aprendizaje y enseñanza se desarrollan bajo la dirección de un profesor, quien lleva a cabo los programas de las asignaturas, resaltando de manera general la dependencia entre el estudiante y el profesor (Barroso Ramos, 2006; Ramírez Martinell & Maldonado Berea, 2015; SEP, 2008).

Modalidad no escolarizada (no presencial)

En la modalidad no escolarizada se proporciona al alumno materiales y recursos necesarios para estudiar un programa establecido sin asistir diariamente a la institución educativa, es una modalidad flexible en la que estudiantes y profesores interactúan en tiempo y lugares diferentes y en principio no coinciden nunca en tiempo ni espacio (SEP, 2008; Ramírez Martinell & Maldonado Berea, 2015).

Dentro de esta modalidad encontramos dos variantes la primera: educación abierta entendida como: modalidad educativa con apertura respecto a tiempos, espacios, métodos, currículo, criterios de educación y acreditación (...) la segunda: educación a distancia es una estrategia basada en el uso intensivo de las nuevas tecnologías, estructuras operativas flexibles y métodos pedagógicos altamente eficientes en los procesos de enseñanza y aprendizaje; que permiten que las condiciones de tiempo, espacio, ocupación o edad de los estudiantes no sean factores limitantes o condicionantes para el aprendizaje (Barroso Ramos, 2006, p.7).

El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (2014), reconoce cinco tipos de modelos educativos en los que ocurre educación a distancia en distintos grados o niveles en las Instituciones de Educación Superior (IES):

1. El estudio independiente guiado (modalidad abierta): es el modelo “clásico” de educación a distancia basado en impresos, también conocido como estudios por correspondencia, en el que el estudiante aprende prácticamente sólo con la ayuda de los materiales impresos.
2. El aula remota (modalidad a distancia): se basa en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para reproducir en la distancia lo que normalmente ocurre en un salón de clases presencial.

3. El modelo interactivo basado en TIC (modalidad a distancia): Utiliza tecnologías de Internet para el acceso a los materiales y para mantener el contacto entre asesores académicos y estudiantes, en interacción sincrónica y/o asincrónica.

4. Modelo híbrido (modalidad mixta): también identificado como “blended” (en lengua inglesa) son aquellos que mezclan educación presencial y educación a distancia de manera tal que ambas experiencias de aprendizaje son imprescindibles para completar con éxito los objetivos de aprendizaje.

5. El modelo presencial apoyado con tecnología (modalidad presencial): Modelos presenciales apoyados con el uso de TIC.

Dada la diversidad de modelos y mixturas existentes, los conceptos de educación abierta y educación a distancia no se entienden como referidos a modalidades distintas y excluyentes sino complementarias, vinculadas y, en ocasiones hasta fusionadas de tal manera que no se aprecian los límites entre una y otra (Moreno Castañeda, 2015, p14).

Modalidad mixta (semipresencial)

Es el conjunto de las dos modalidades anteriores, se caracteriza por ser flexible en el tiempo y en el espacio y adaptable a los alumnos. Esta modalidad cuenta con un número limitado de sesiones presenciales y asignación de una carga académica que se debe atender fuera del contexto áulico. (Barroso Ramos, 2006, Secretaría de Educación Pública, 2008, Ramírez Martinell & Maldonado Barea, 2015). La modalidad mixta responde a una sociedad continuamente cambiante, para la que se necesitan universidades que ofrezcan programas educativos que permitan aumentar la cobertura, pero sin demeritar la calidad del aprendizaje (Mortis Lozoya, del Hierro Parra, García López & Manig Valenzuela, 2015, p. 74).

Calidad educativa en la educación superior

La idea básica para entender el sentido de la palabra calidad debe ser el satisfacer necesidades y expectativas. La calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente, es decir, es lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente (Vaca Ruiz, Herrera Herrera, & Vaca Herrera, 2016, p.3536).

En lo que se refiere a la calidad en la educación Arredondo G (1992), señala que esta implica una definición, un punto de vista o una posición ante la educación. Puede referirse a los resultados o productos de la acción educativa, a los procesos o elementos que intervienen en ella, o las instituciones y al sistema escolar (p.1).

Las definiciones de calidad varían y, hasta cierto punto, reflejan diferentes perspectivas sobre los individuos y la sociedad (Egidio Gálvez , 2005, p.18), de acuerdo con Hazlkorn, Coates y McCormick, los factores que se plantean a la hora de debatir y evaluar la calidad en la educación superior engloban la experiencia del estudiante y los resultados de aprendizaje, la adquisición de competencias disciplinares específicas y de competencias transversales a través de la educación superior (OECD, 2019).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), señala:

La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible

especializados en lo internacional son esenciales para la mejora de la calidad (UNESCO, 1998).

Por su parte la Secretaría de Educación Pública define como “calidad educativa a la valoración del nivel de eficacia y eficiencia de un conjunto de elementos técnico-psicopedagógicos de un sistema educativo en un periodo determinado” (SEP, 2008).

Yzaguirre (2005) (citado por Hernández Velázquez, Lara García, Ortega Medellín, Martínez González y Avelino Rubio, 2010), contempla tres dimensiones y enfoques que se complementan entre sí y que forman parte de la calidad de la educación:

La primera dimensión es la eficacia: una educación de calidad es aquella en que los alumnos realmente aprenden lo que se supone deben aprender. La segunda dimensión, complementaria de la anterior, está referida a qué es lo que aprenden los alumnos en el sistema y a su pertinencia en términos individuales y sociales. Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa (p. 36).

Por otro lado, González López (2003) realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los alumnos, incidirán en la concepción de una formación universitaria de calidad:

- La formación académica y la formación profesional.
- El Plan de estudios

- La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con visitas a la mejora continua de la institución en general y de su formación en particular.
- Contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica. Entre ellos archivos, bibliotecas y servicios informáticos.
- Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico.
- La organización y gestión universitaria.
- El acercamiento al mercado laboral.
- El rendimiento académico. (Álvarez Botello, Chaparro Salinas, & Reyes Pérez, 2014, p.10)

La búsqueda de la calidad es indispensable para una política fundada en el mérito. Pero la calidad debe articularse en un contexto determinado con la pertinencia y con la solución de problemas de la comunidad, de modo que las evaluaciones de la calidad deben comprender todas las funciones y actividades de la educación superior (UNESCO, 1998, p.7). Alcanzar mayores niveles de calidad es una de las más altas aspiraciones de toda institución educativa. (...) El actual discurso educativo la considera como uno de los atributos más importantes, no sólo de los procesos educativos, sino de las instituciones y los establecimientos en donde esos procesos se llevan a cabo y más aún, del conjunto del sistema que los contiene. (Alcántara Santuario, 2007, p.22).

Una educación de calidad debe apuntar a los resultados, pero tener muy en cuenta el proceso. Atender a la diversidad de contexto de partida de los estudiantes, prestar atención a los factores de exclusión y fomentar las actitudes inclusivas, tener en cuenta todos los alumnos, en todos los contextos y variedad de situaciones (Santos Aguado, 2000, p.371). Cobra una gran importancia el ejercicio de la evaluación como medio para conocer y valorar con precisión el nivel de calidad de

las funciones sustantivas y de los medios y condiciones disponibles y cómo punto de partida para sustentar decisiones adoptar medidas para corregir errores y rectificarlos ambos o para ratificar y consolidar acciones bien encaminadas (Arredondo G., 1992, p.3).

Entre los aspectos principales que se proponen, generalmente, para evaluar instituciones y unidades académicas se pueden mencionar dos puntos la inserción en su medio y la satisfacción de la comunidad del entorno con labores que realiza la institución; con la integridad y coherencia con su misión y principios; la existencia y calidad del plan estratégico; el grado de cumplimiento del plan –según los indicadores fijados– y de los plazos estipulados para las funciones de docencia, investigación, extensión y prestación de servicios y gestión institucional; disponibilidad de infraestructura, equipamiento, financiamiento, cantidad y calidad del cuerpo académico y administrativo; cantidad y calidad de los estudiantes; bibliotecas y recursos informáticos; eficiencia en el uso de los recursos disponibles; disponibilidad y calidad en la prestación de servicios estudiantiles; organización y estructura; liderazgo, participación y gobierno, sistemas de información y de registro, procesos internos de evaluación, control de gestión y corrección de deficiencias (González & Espinoza, 2008, p.262).

Satisfacción académica

Para definir satisfacción académica, es importante primero conocer qué se entiende por satisfacción, existen diversos puntos de vista para su definición, para algunos autores se trata de un proceso cognitivo, en el cual el individuo analiza y evalúa en función de la respuesta emocional o afectiva generada con relación a un objeto, producto o servicio. Por otro lado, la satisfacción es entendida como la evaluación que realiza el individuo con la finalidad de identificar si existen discrepancias entre sus expectativas y el resultado final recibido (Howard & Sheth, 1969; Hunt, 1977; Oliver, 1980-1981; Swan, Trawick & Carroll, 1982; Westbrook & Reilly, 1983; Tse, Nicosia & Wilton, 1990; citado por Velandia Salazar, Ardón Centeno & Jara Navarro, 2007).

En el campo de la psicología López y González, (2001), citado por Hernández Velázquez, Lara García, Ortega Medellín, Martínez González y Avelino Rubio (2010) la satisfacción-insatisfacción se define como:

Un estado psicológico que se manifiesta en las personas como resultado de la interacción de un conjunto de vivencias afectivas que se mueven entre los polos positivo y negativo en la medida en que la actividad que el sujeto desarrolla, el objeto da respuesta a sus necesidades y se corresponde con sus motivos e intereses (p.37).

Para Gento Palacios y Vivas García (2003) la satisfacción es “el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación” (p. 20). Jiménez González et al (2011) mencionan que la satisfacción “es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción y de

sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluar calidad (p.49).

Con respecto a la satisfacción en el ámbito educativo, la literatura presenta diferencias en los términos utilizados para su definición dentro de este contexto. Cabrera y Galán (2002) utilizan el término satisfacción escolar y lo definen como “la coincidencia entre la percepción que el alumnado tiene del contexto educativo y la importancia que éste le da a cada aspecto” (p.88). Gento Palacios y Vivas García (2003) definen la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas (p.20).

Uno de los términos más empleados es el de satisfacción estudiantil o del estudiante que se refiere al “nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (Mejías & Martínez, 2009, p.34). Para Genis Pérez, Badillo Gaona y Jiménez Plata (2014) la satisfacción del estudiante es “el sentimiento obtenido como resultado del uso de un servicio educativo de la institución en la que puede o no obtener un nivel de placer o no placer” (p.1992).

Acorde con las definiciones presentadas se puede concluir que la satisfacción académica es la apreciación favorable que los estudiantes expresan, como resultado de su percepción con respecto a su institución y al servicio educativo que reciben, en contraste con sus expectativas, misma que se alcanza cuando los estudiantes han cumplido o llenado ciertos requisitos o exigencias establecidos por ellos o por el establecimiento educativo (Rojas Fernández & Cortés Sotres, 2002).

Medir el grado de satisfacción de los estudiantes sirve para estimular el rediseño continuo de las instituciones y los procesos educativos. Blanco Guillermet y Blanco Peck (2007) recomiendan

que las universidades incrementen sus estudios de satisfacción estudiantil para así mejorar la calidad de sus servicios y la eficacia de la máxima educación (p.134).

Rojas Fernández y Cortés Sotres (2002) indican que “la calidad de la educación que brindan las instituciones educativas puede evaluarse con base tan sólo en la expresión de la satisfacción de los alumnos como consumidores de los servicios académicos y administrativos, traducidos en actividades realizadas en sus instalaciones” (p.56). De acuerdo con Guzmán y Torres Gastelú, (2014) para determinar cómo obtener el resultado más cercano a la percepción de calidad del estudiante universitario se ha optado por utilizar dimensiones o variables básicas con las que el mismo se rodea y distingue, iniciando con una escala de agrado o desagrado de la misma variable o dimensión (p.35)

En los últimos años se han realizado numerosos estudios entorno a la satisfacción académica, diversas instituciones en su afán de brindar un servicio educativo de calidad consideran la evaluación de la satisfacción de sus estudiantes como un indicador de calidad, con el principal objetivo de proporcionar herramientas que sirvan para el desarrollo y la mejora de las instituciones de educación superior y de sus programas educativos.

Gento Palacios y Vivas García (2003) diseñaron un instrumento denominado Satisfacción de los Estudiantes con su Educación (SEUE) que aplicaron a estudiantes de la carrera de Educación de la Universidad de los Andes Táchira en Venezuela el cual que consta de 93 ítems, distribuido en 10 apartados que corresponden a las variables contempladas: infraestructura, servicios de la institución, condiciones de seguridad, seguridad socio-económica, seguridad emocional, pertenencia a la institución o al grupo de alumnos, sistema de trabajo, éxito personal, prestigio o reconocimiento y autorrealización personal. Román, Franco y Gordillo (2015); realizaron una versión modificada de este instrumento con 88 ítems y que aplicaron a estudiantes egresados en

los ciclos escolares agosto-diciembre 2012, enero-junio 2013 y agosto-diciembre 2013, de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), de las licenciaturas en Administración, Contaduría, Gestión Turística y Sistemas Computacionales impartidos en la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I (FCA).

Mejías y Martínez en el año 2009, diseñaron el instrumento Satisfacción Estudiantil Universitaria (SEU), compuesto de 52 ítems distribuidos en 4 dimensiones: enseñanza, organización académica, vida universitaria e infraestructura y servicios universitarios, mismo que fue utilizado en la Universidad de Carabobo, Venezuela aplicado a estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial. Dicho instrumento se ha empleado para medir la satisfacción de los estudiantes de la carrera de ingeniería industrial del Instituto Tecnológico de Orizaba (Candelas, Gurruchaga, Mejías & Flores, 2013); y en estudiantes de la misma carrera de la Universidad de Sonora (Cadena, Mejías, Vega & Vásquez, 2015).

En México se han realizado investigaciones para conocer la satisfacción académica, los instrumentos que se han utilizado corresponden a diseños previos realizados en distintos entornos y de los cuales se realizan las adaptaciones necesarias. Tal es el caso de Hernández Velázquez et al. (2010), quienes realizaron una evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura de didáctica del francés, de la Universidad de Guadalajara, México; aplicando una versión modificada del cuestionario de Satisfacción Académica elaborado por Conesa (1990) mismo que consta 25 reactivos considerando los aspectos académicos y los aspectos administrativos.

En lo que concierne al diseño de instrumentos para la medición de la satisfacción académica en México; Jiménez González et al. (2011), con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, llevaron a cabo la construcción del

instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción del Estudiante, el cual está dividido en dos secciones: la primera nivel de importancia y la segunda nivel de desempeño, ambas en función de cinco aspectos: contenido de la unidad de aprendizaje, metodología, infraestructura disponible, desempeño del profesor y desempeño del estudiante, que suman un total de 35 reactivos. El cuestionario se aplicó a 960 estudiantes de licenciaturas de cinco áreas de conocimiento: ciencia biológica, agropecuaria y pesquera, ciencias básicas e ingenierías, ciencias sociales y humanidades, ciencias económico-administrativas y ciencias de la salud. Los resultados reflejaron un promedio general de satisfacción de los estudiantes de 58 por ciento. Pecina (2017) retomó el cuestionario creado por Jiménez González et al. (2011) para evaluar la satisfacción académica del estudiante de enfermería de la Universidad Nacional Autónoma de San Luis Potosí.

Álvarez Botello, Chaparro Salinas y Reyes Pérez (2014), diseñaron un instrumento para evaluar la satisfacción de los estudiantes de universidades públicas y privadas del Valle de Toluca, Estado de México, basados principalmente en los trabajos realizados por Gento Palacios y Vivas García (2003), Mejías y Martínez (2009) y Jiménez González et al. (2011), la propuesta tiene 40 afirmaciones y 8 variables: plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura. De acuerdo con la literatura consultada hasta ahora, con respecto al objeto de estudio, se pueden percibir tres factores importantes que conforman la medición de la satisfacción académica. Por una parte, el estudiante y “aun cuando existe un debate concerniente a la exclusividad de tratar al estudiante como cliente principal en los procesos educativos, la mayoría de los autores han coincidido en que deben determinarse sus expectativas y necesidades” (Mejías & Martínez, 2009, p.31). Al ser los

estudiantes, los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación son ellos los que mejor pueden valorarla (Jiménez González et al., 2011, p.46).

Otro factor importante que considerar es el tipo de instrumento utilizado, si bien no existe un instrumento estándar se presenta una consistencia en las variables consideradas para su medición, dentro de las cuales destacan: infraestructura, enseñanza, aprendizaje y servicios administrativos, dichas variables forman parte de la definición presentada por García-Sanchis, Gil-Saura y Berenquer-Contrí (2015), respecto al servicio universitario definido como:

Un constructo multidimensional y complejo, estableciéndose una serie de categorías susceptibles de sistematizar (...) Las dimensiones recogidas son: a) docencia; b) apoyo a la enseñanza y el aprendizaje; c) servicios complementarios a la formación; d) servicios complementarios de carácter social; e) otros servicios complementarios; f) servicios recreativos y extraacadémicos. (p.31).

El tercer factor es el resultado que se obtiene al realizar la medición de la satisfacción académica, el enfoque principal para su medición es tener un referente que favorezca a la mejora de los sistemas educativos, que sirva como un indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Los resultados muestran que “la satisfacción global del alumno universitario repercute en su calidad de vida global y en su identificación con la institución” (González-Peiteado, Pino-Juste, & Penado Abilleira, 2017, p.256); además “Un alumno satisfecho, es un alumno que no solo se pone la camiseta de la institución y habla bien de ella, sino que además coadyuva al desarrollo de la misma y por ende al cumplimiento de sus objetivos (Ruiz Camargo & Larios Gómez, 2016, p.720). Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los

estudiantes en la Institución, y, sobre todo, la formación de una valoración positiva de boca en boca. (Alves & Raposo, p.1).

Justificación

Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios es importante, ya que contribuye a la mejora de los sistemas educativos, sus procesos y a la evolución de las instituciones de educación superior. Diversos autores (Jiménez González et al; Mejías & Martínez, 2009) coinciden en que los estudiantes como principales usuarios de los servicios universitarios son los indicados para valorar dichos servicios; además consideran la satisfacción del estudiantado como uno de los componentes más importantes para la determinación de la calidad educativa. En los últimos años se han realizado numerosos estudios para medir la satisfacción en el área de la educación superior, algunos de estos indican que la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil (Gento & Vivas, 2003).

En la literatura consultada hasta el momento, se han encontrado diversos estudios para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios, considerando diversas variables, sin embargo, son pocos los trabajos dirigidos a conocer la satisfacción de estudiantes que se encuentran en modalidades educativas no tradicionales como lo es el Sistema de Universidad Abierta. Ante la creciente oferta educativa en este tipo de modalidades y teniendo en cuenta la importancia de conocer el grado de satisfacción de los estudiantes, en el presente trabajo se decidió evaluar la satisfacción percibida por parte de los alumnos de sistema abierto de la Universidad Latina (Campus Sur); así como de sus homólogos en sistema escolarizado para identificar si existen diferencias entre ambas modalidades.

Por lo que respecta a este trabajo, se decidió aplicar el cuestionario diseñado por Jiménez González et al. (2011), al ser un instrumento diseñado para una Universidad Mexicana, que

aproxima su contexto al encuadrado en la Universidad Latina (Campus Sur). Otro de los factores que motivaron a utilizar este instrumento fue por la información que se puede obtener, ya que permite identificar las expectativas del estudiantado. Si bien los estudiantes pueden reportar si están satisfechos o no, manifestando su desempeño, es relevante conocer en primera instancia que es importante para ellos y en función de eso identificar si se cumplen o no sus expectativas, lo cual permite reconocer de manera más precisa las áreas de oportunidad para lograr una educación de calidad.

Planteamiento del problema

Considerando que la calidad educativa es un factor de suma importancia para la mejora de la educación superior; y tomando en cuenta que la satisfacción del estudiante es uno de los indicadores más recurrente para su medición se pretende conocer si existen diferencias en la satisfacción académica percibida entre estudiantes universitarios de dos modalidades educativas diferentes.

Pregunta de investigación

¿Existe diferencia entre la satisfacción académica percibida por estudiantes universitarios de sistema escolarizado y sus homólogos del sistema abierto en la Universidad Latina (Campus Sur)?

Objetivos de investigación

General

Evaluar el grado de satisfacción académica de estudiantes universitarios del sistema escolarizado y del sistema abierto.

Específicos

Analizar la satisfacción académica de los estudiantes universitarios que cursan la licenciatura en sistema escolarizado y en sistema de universidad abierta.

Identificar si existen diferencias entre la satisfacción percibida por estudiantes de ambas modalidades.

Método

Participantes

Se contó con la participación de 66 estudiantes de diez diferentes licenciaturas de la Universidad Latina Campus Sur; de los cuales 35 estudiantes pertenecen al sistema escolarizado y 31 estudiantes al sistema de universidad abierta. Los alumnos encuestados se encontraban estudiando a partir del quinto semestre de la carrera (ver Tabla 1).

Tabla 1.

Distribución de estudiantes por licenciatura y sistema educativo.

Sistema educativo	Licenciatura	Participantes
Sistema escolarizado	Administración	7
	Ciencias de la Comunicación y Periodismo	3
	Contaduría y Gestión Financiera	5
	Derecho	6
	Informática	5
	Mercadotecnia y Publicidad	1
	Psicología	8
Sistema abierto	Administración	10
	Derecho	10
	Psicología	11
Total		66

Instrumento

Cuestionario de Satisfacción del Estudiante diseñado por Jiménez González et al (2011), con Alpha de Cronbach de 0.83 (Pecina Leyva, 2017) compuesto por dos secciones: importancia y

desempeño que en su conjunto suman 35 preguntas, 5 para ver el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la licenciatura que están cursando, el cuestionario evalúa el grado de satisfacción en cinco dimensiones que se describen a continuación:

1. Contenido de las asignaturas: Desarrollo de la asignatura, claridad y cumplimiento de los objetivos de esta.
2. Metodología: Actividades y materiales didácticos que ayudan a entender el contenido de la asignatura.
3. Infraestructura disponible: Instalaciones, equipo y mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes.
4. Desempeño del profesor: Conocimiento y dominio de tema, solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento.
5. Desempeño del estudiante: participación, motivación, cumplimiento de tareas y trabajos, tiempo de dedicación.

Dicho instrumento fue adaptado al contexto de la Universidad Latina (Anexo 1), para realizarlo fue necesario modificar algunos aspectos, estos cambios consistieron en sustituir el término “unidad de aprendizaje” por el de “asignatura”; además de incluir una pregunta para identificar el grado de satisfacción en general. Por lo tanto, el cuestionario quedó conformado por 36 preguntas dividido en dos secciones. La primera sección consta de 5 preguntas que evalúan el nivel de importancia que los estudiantes otorgan a los servicios recibidos. La segunda sección consta de 30

preguntas para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos abordados y finalmente la última pregunta que hace referencia a la satisfacción en general.

Se empleó una escala tipo Likert de 1 a 5, los valores del 1 al 5 representan el nivel de importancia y el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a lo que se les ofrece la universidad, con base en los siguientes valores:

Nivel de importancia:

1. Sin importancia
2. Poco importante
3. Importante
4. Muy importante
5. Fundamental

Grado de satisfacción:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Poco satisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

Tipo de estudio

Descriptivo

Diseño de investigación

No experimental, transversal.

Procedimiento

Previa autorización de las instancias correspondientes de la universidad se visitaron las aulas de estudiantes de ambas modalidades y se solicitó su colaboración de manera voluntaria y anónima

para participar en la encuesta. Se le informó a cada uno de los participantes que el objetivo de la encuesta era evaluar el grado de satisfacción académica percibida por universitarios de diferentes modalidades educativas. Se hizo entrega del cuestionario a los participantes, explicando brevemente el llenado de este y asegurándose que no tuvieran dudas al respecto, procedieron a responder. Se asistió a los participantes durante el tiempo que duró la aplicación del cuestionario, el cual fue de quince minutos aproximadamente. Una vez finalizada la encuesta se agradeció su participación.

Los datos se vaciaron en una hoja de Excel para su análisis e interpretación.

Resultados

El objetivo general del presente trabajo fue evaluar el grado de satisfacción académica de estudiantes universitarios de sistema escolarizado y de sistema abierto e identificar si existen diferencias entre la satisfacción percibida por estudiantes de ambas modalidades. Para determinar el grado de satisfacción en general de los estudiantes de cada modalidad contemplada, se contabilizaron las respuestas obtenidas a la pregunta directa realizada a los participantes. Además, se obtuvo el promedio general de satisfacción con relación a las dimensiones a que hace referencia el cuestionario. Posteriormente se llevó a cabo un análisis de la información recabada, contrastando los datos obtenidos por estudiantes de ambas modalidades con el objetivo de identificar si se presentaron diferencias entre una y otra.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los 66 estudiantes encuestados. Cabe mencionar que de acuerdo con los parámetros utilizados por Jiménez González et al. (2011), se contabilizaron únicamente las respuestas con valor 4 y 5 de los valores utilizados en la Escala de Likert; es decir, para el grado de importancia se consideró la opción “Muy importante” y “Fundamental” y para el nivel de desempeño “Satisfecho” y “Muy satisfecho”.

Como se indicó previamente para determinar el grado de satisfacción en general, se contabilizaron las respuestas obtenidas en la pregunta que se adicionó al cuestionario. Los resultados señalan que 20 (57%) de los 35 participantes del sistema escolarizado se encuentran satisfechos, 9 (26%) poco satisfechos, 4 (11%) muy satisfechos y 2 (6%) insatisfechos (ver figura 2).



Figura 2. Grado de satisfacción de estudiantes de Sistema Escolarizado.

Por lo que respecta a los estudiantes de Sistema Abierto, los resultados indican que 12 (39%) de los 31 participantes se encuentran satisfechos, 10 (32%) poco satisfechos y 9 (29%) muy satisfechos, no reportándose ningún participante de esta modalidad como insatisfecho o muy insatisfecho como puede observarse en la figura 3.

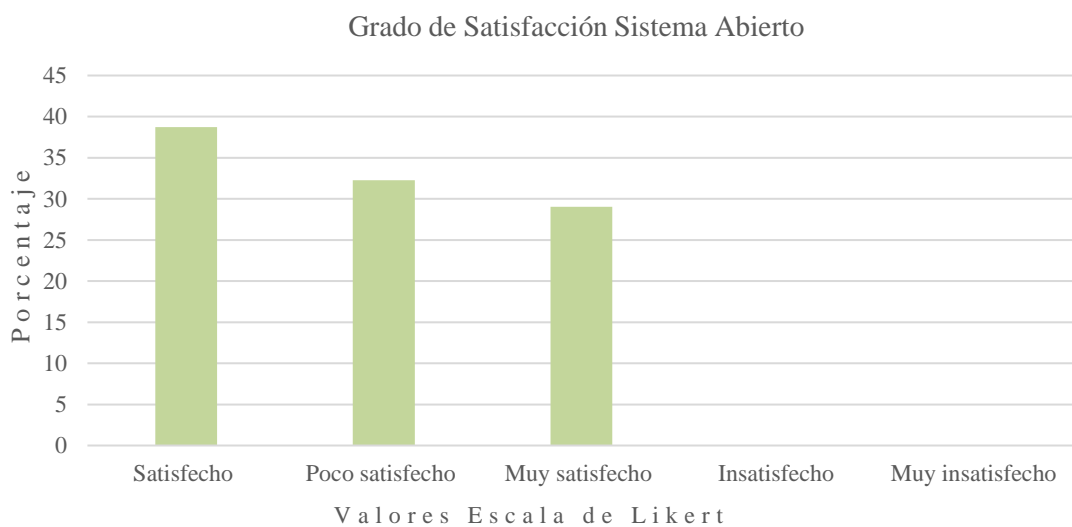


Figura 3. Grado de satisfacción de estudiantes de Sistema Abierto.

Para obtener el promedio general de satisfacción de los estudiantes de cada modalidad, se determinó el grado de satisfacción en cada una de las dimensiones evaluadas, contabilizando las respuestas de las opciones “satisfecho” y “muy satisfecho” con relación al número de respuestas generadas por los estudiantes encuestados. En la modalidad de sistema escolarizado; para la dimensión que comprende el desempeño del estudiante se generaron 245 respuestas de las cuales el 24% (60 respuestas) fueron para la opción muy satisfecho y 49% (120 respuestas) para satisfecho resultando un total de 73% de satisfacción. En desempeño del profesor de un total de 350 respuestas se obtuvo 19% (66 respuestas) para muy satisfecho y 51% (178 respuestas) para satisfecho dando un total 70%. Por su parte contenido de las asignaturas generó 175 respuestas de las cuales 10% (18 respuestas) en el valor muy satisfecho y 52% (91 respuestas) en satisfecho sumando 62%. Metodología ocupó el cuarto lugar de respuestas en las opciones consideradas al obtener 21% equivalente a 36 respuestas en la opción muy satisfecho y 37% (65 respuestas) en el valor satisfecho de un total de 175 respuestas generadas, resultando un 58% de satisfacción, Por último, la dimensión de infraestructura generó un total de 105 respuestas; 10% (11 respuestas) bajo la opción muy satisfecho y 21% (22 respuestas) en satisfecho, obteniendo un 31% de satisfacción en dicha dimensión. De lo anterior se obtuvo un promedio general de 59% (ver Tabla 2).

Tabla 2.

Porcentaje total de respuestas generadas por cada dimensión en sistema escolarizado.

Dimensiones	Muy satisfecho	Satisfecho	Total
Desempeño del estudiante	24	49	73
Desempeño del profesor	19	51	70
Contenido Asignaturas	10	52	62
Metodología	21	37	58
Infraestructura	10	21	31
Promedio General	17	42	59

En cuanto a los participantes de sistema abierto se obtuvo un promedio general de 62%. Se generaron un total de 930 respuestas de la cuales, 217 fueron para la dimensión correspondiente al desempeño del estudiante y tomando en cuenta los valores 4 y 5 de la escala de Likert se obtuvo un 29% (63 respuestas) para el valor muy satisfecho y 51% (110 respuestas) para satisfecho resultando esta dimensión la de mayor grado de satisfacción al obtener un 80%. Para el aspecto de desempeño del profesor se generaron 310 respuestas, 32% (101 respuestas) bajo la opción muy satisfecho y 42% (129 respuestas) en satisfecho resultando un 74% de satisfacción. En tercer lugar, se presentó la dimensión de metodología, donde, de las 155 respuestas recibidas el 18% (28 respuestas) y el 39% (61 respuestas) corresponden a los valores muy satisfecho y satisfecho respectivamente, obteniendo un 57% de satisfacción. Por lo que concierne a la dimensión del contenido de las asignaturas se generaron un total de 155 respuestas de las cuales el 16% (25 respuestas) fueron para la opción muy satisfecho y 39% (61 respuestas) para satisfecho resultando un 55% de satisfacción. En último lugar se encontró la dimensión de infraestructura, donde de las 93 respuestas recibidas, 14% (13 respuestas) fueron para el valor muy satisfecho y 31% (29 respuestas) para satisfecho dando como resultado un 45% de satisfacción como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3.

Porcentaje total de respuestas generadas por cada dimensión en sistema abierto.

Dimensiones	Muy satisfecho	Satisfecho	Total
Desempeño del estudiante	29	51	80
Desempeño del profesor	33	42	74
Metodología	18	39	57
Contenido Asignaturas	16	39	55
Infraestructura	14	31	45
Promedio general	22	40	62

Con el objetivo de identificar si existen diferencias entre la satisfacción académica manifestada por los estudiantes de ambas modalidades, se contrastaron los datos obtenidos. Los resultados arrojados señalan que la respuesta “satisfecho” fue la más recurrente en ambas modalidades, con 20 (57%) respuestas por parte de estudiantes de sistema escolarizado y 12 (39%) de sistema abierto. En segundo lugar, se colocó la respuesta “poco satisfecho” con 10 (32%) respuestas de los participantes de sistema abierto y 9 (26%) de sistema escolarizado. Por otro lado, el valor más alto de la escala de Likert que corresponde a “muy satisfecho”; se colocó en tercer lugar de las respuestas recibidas, siendo está elegida principalmente por estudiantes de sistema abierto con 9 (29%) respuestas contra 4 (12%) de los participantes de sistema escolarizado. Cabe mencionar que la respuesta “insatisfecho” se presentó únicamente en estudiantes de sistema escolarizado con un total de 2 (6%) respuestas (ver figura 4).

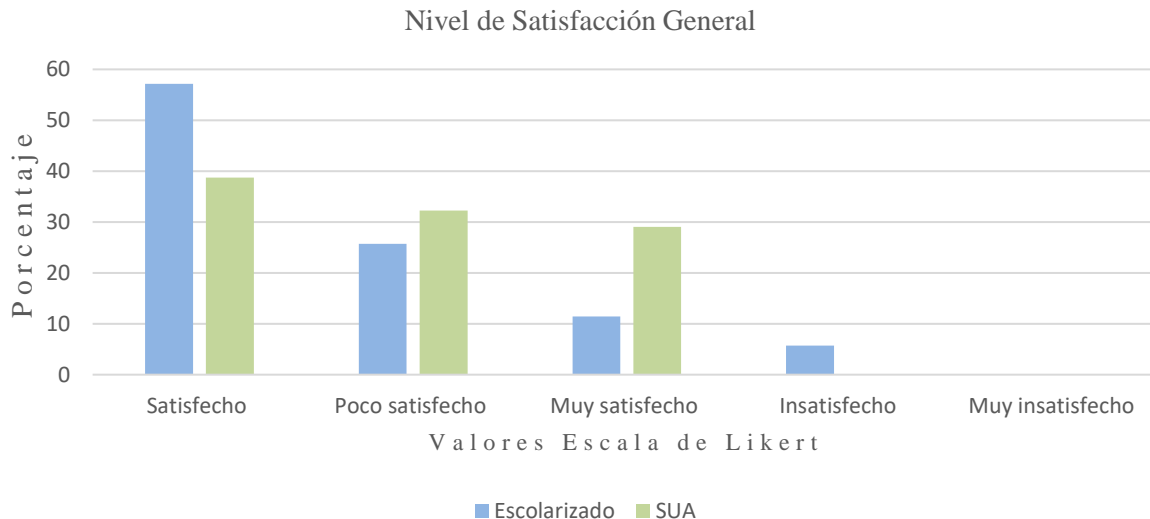


Figura 4. Comparación del grado de satisfacción de estudiantes de sistema escolarizado versus sistema abierto.

Por lo que concierne a las cinco dimensiones evaluadas, realizando la comparación de los datos obtenidos por ambas modalidades los resultados indicaron que para las dos modalidades el grado

de satisfacción prevalece en su desempeño como estudiantes, seguido del desempeño del profesor (ver figura 5).

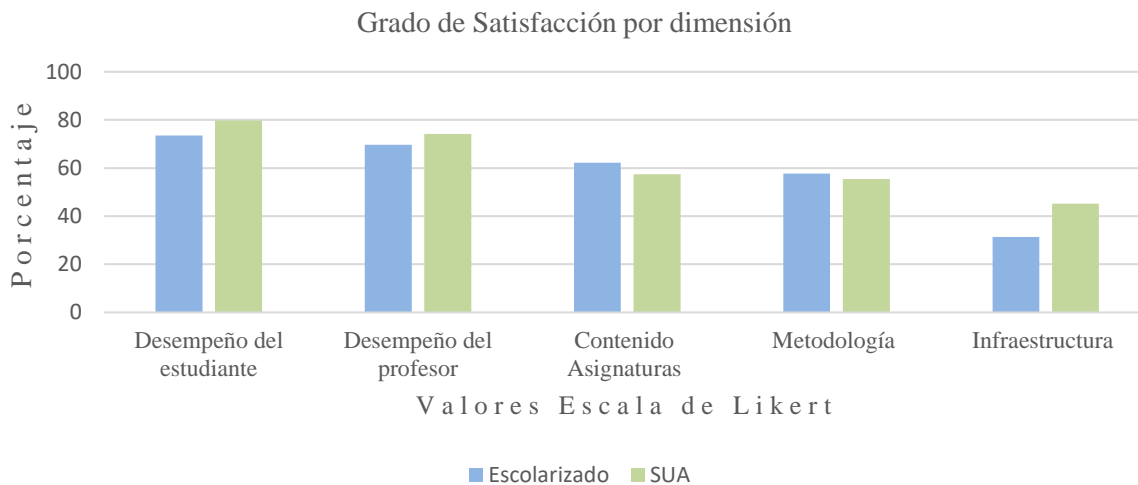


Figura 5. Comparación del grado de satisfacción por dimensiones abordadas entre estudiantes de sistema escolarizado y estudiantes de sistema abierto.

Comparando por modalidad cada dimensión evaluada, de manera particular se pudo observar que en contenido de las asignaturas predominó en ambas modalidades la respuesta satisfecho, sin embargo, fue más recurrente en estudiantes de sistema escolarizado con 52% contra 39% de estudiantes de sistema abierto (ver figura 6).

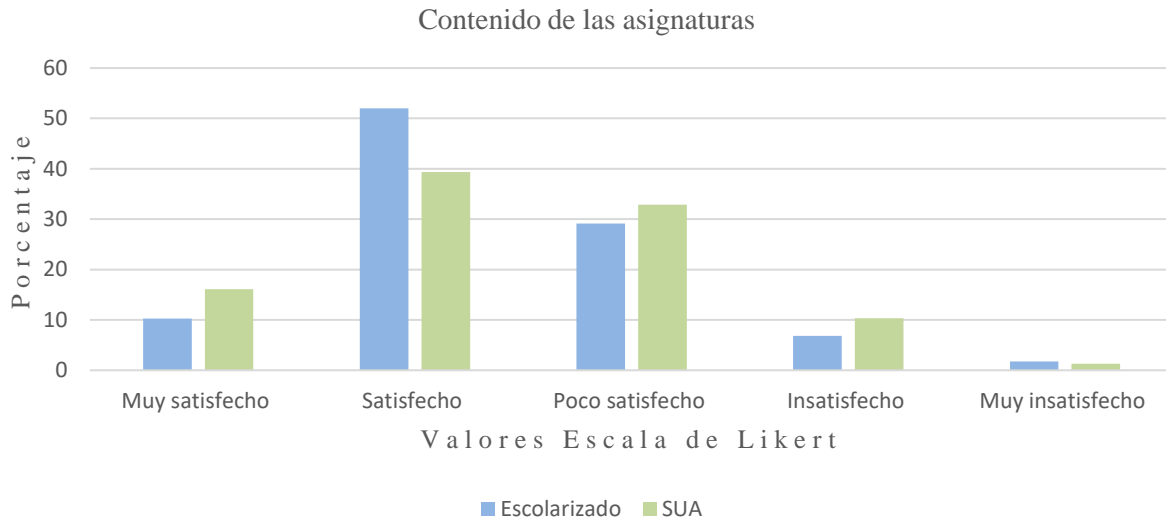


Figura 6. Comparación del grado de satisfacción en contenido de las asignaturas entre estudiantes de sistema escolarizado y estudiantes de sistema abierto.

En la dimensión de metodología, en las dos modalidades coincidió el orden de preferencia en las respuestas recibidas quedando en primer lugar el valor de satisfecho, con 39% en sistema abierto y 37% en sistema escolarizado; seguido de poco satisfecho con 29% por parte de los estudiantes de sistema abierto contra 19% de sistema abierto. El valor muy satisfecho, quedó en tercer lugar con un 20% de las respuestas por alumnos de sistema escolarizado y 18% por parte de alumnos de sistema abierto. Además, se presentó una diferencia respecto a las respuestas insatisfecho donde 18% de los participantes de sistema abierto manifestaron sentirse insatisfechos contra 10% de los estudiantes de sistema escolarizado (ver figura 7).

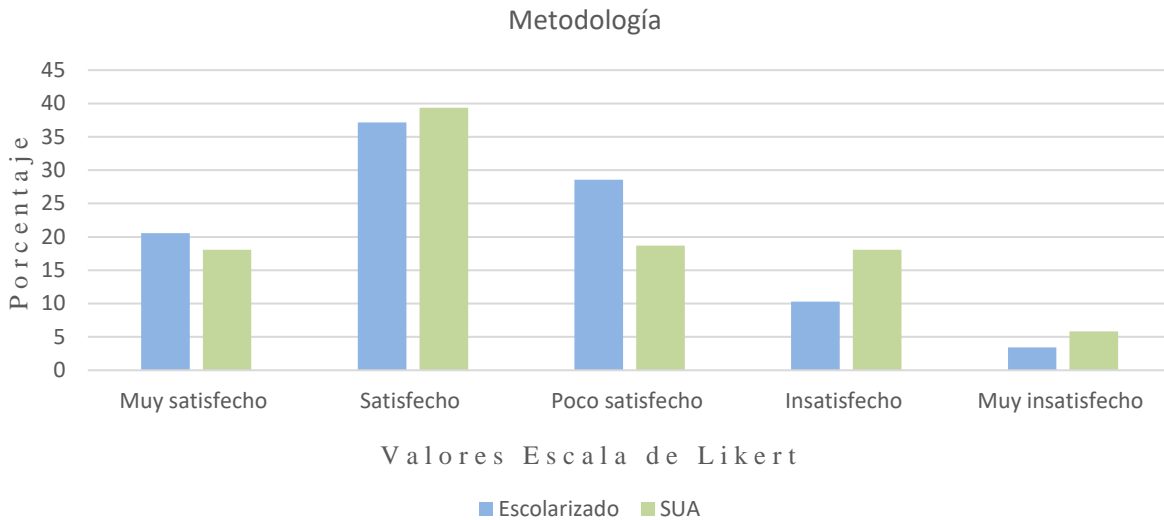


Figura 7. Comparación del grado de satisfacción en metodología entre estudiantes de sistema escolarizado y estudiantes de sistema abierto.

En la dimensión de infraestructura se presentó una gran diferencia entre las respuestas manifestadas por los estudiantes de las dos modalidades. Por una parte, de las 105 respuestas generadas por los participantes de sistema escolarizado, la respuesta más recurrente fue poco satisfecho con un 35% (37 respuestas) seguido de insatisfecho con 25% (26 respuestas) mientras que para sistema abierto de las 93 respuestas recibidas la respuesta más repetida fue satisfecho con 31% (29 respuestas) seguido de poco satisfecho con 28% (26 respuestas). Por otro lado, en los alumnos de sistema abierto coincidió el número de respuestas recibido bajo los valores muy satisfecho y muy insatisfecho con 14% (13 respuestas) cada uno, quedando con 13% (12 respuestas) el valor insatisfecho. Por su parte en los estudiantes de sistema escolarizado el tercer lugar lo ocupó el valor satisfecho con 21% (22 respuestas), seguido de muy satisfecho con 10% (11 respuestas) e insatisfecho con 9% (respuestas; ver figura 8).

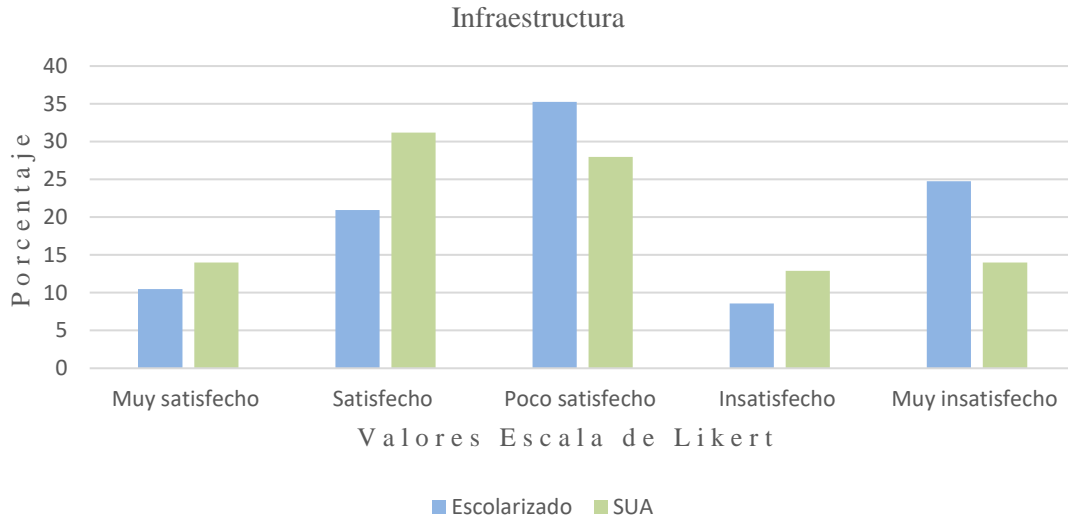


Figura 8. Comparación del grado de satisfacción en infraestructura entre estudiantes de sistema escolarizado y estudiantes de sistema abierto.

Para identificar la relación entre lo que el estudiante evalúa como importante y su desempeño se realizó un contraste de los resultados obtenidos en ambas secciones del cuestionario aplicado. Para sistema escolarizado el aspecto con menor diferencia en puntos es Metodología con 11 puntos, seguido de Contenido de la Asignatura con 15 puntos de diferencia, Desempeño del Profesor con 16 y Desempeño del Estudiante con 18, quedando Infraestructura como el aspecto con mayor diferencia con 38 puntos (ver Figura 9).

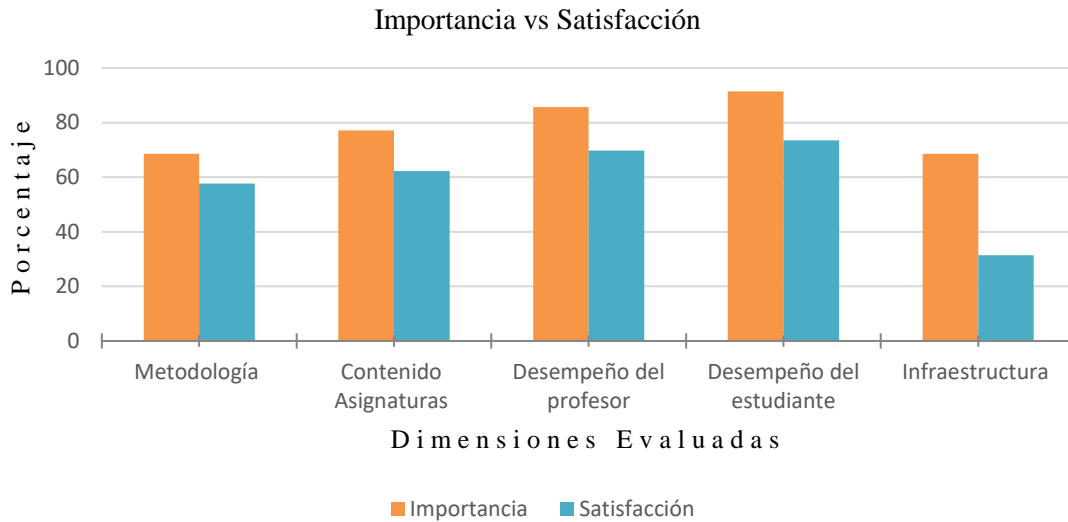


Figura 9. Comparación de respuestas obtenidas por de estudiantes de sistema escolarizado en ambas secciones del cuestionario.

Por lo que se refiere al sistema abierto, el Desempeño del Estudiante es el rubro que presentó la menor diferencia con 14 puntos, seguido del Desempeño del Profesor con 20, Contenido de la Asignatura con 26 puntos de diferencia, Metodología 27 y como aspecto con mayor diferencia entre lo que el estudiante considera importante y la satisfacción manifestada se encuentra infraestructura con 36 puntos (ver Figura 10).

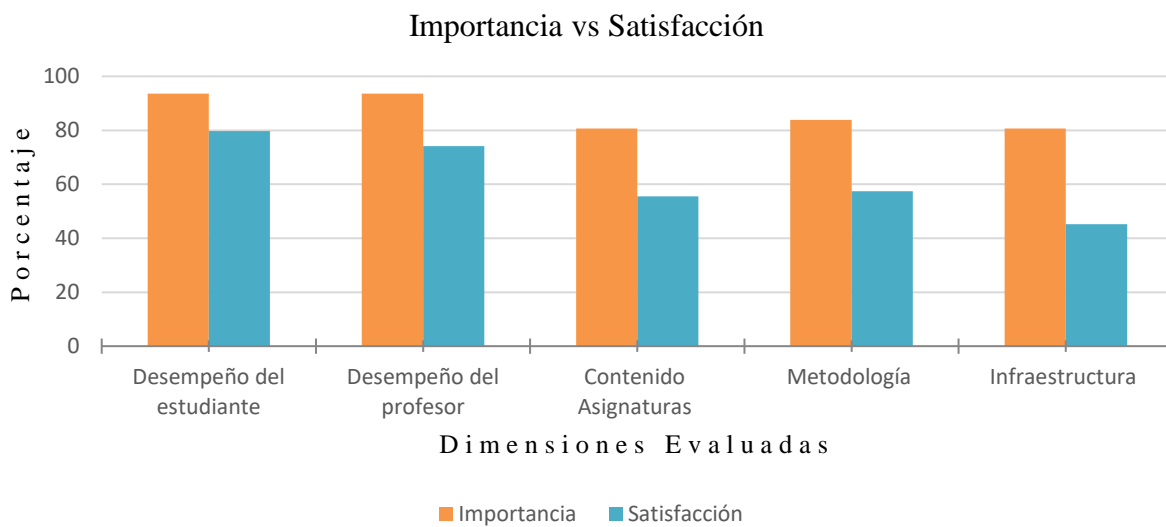


Figura 10. Comparación de respuestas obtenidas por estudiantes de sistema abierto en ambas secciones del cuestionario.

Discusión

El objetivo del presente trabajo fue evaluar el grado de satisfacción académica de estudiantes universitarios de sistema escolarizado y de sistema abierto e identificar si existen diferencias entre la satisfacción percibida por estudiantes de ambas modalidades, para ello se utilizó el Cuestionario de Satisfacción de Estudiante diseñado por Jiménez González et al. (2011), el cual se aplicó a 66 estudiantes de la Universidad Latina Campus Sur; 35 pertenecientes al sistema escolarizado y 31 al Sistema de Universidad Abierta.

Los resultados señalan que el promedio general de satisfacción para la modalidad escolarizada es de 59%; y del 62% para modalidad en sistema abierto; contabilizando el valor satisfecho y muy satisfecho los resultados indican que 24 (69%) de los 35 participantes de sistema escolarizado se encuentran satisfechos, así como 21(68%) de los 31 encuestados de sistema abierto.

Respecto a las dimensiones evaluadas los resultados arrojaron que el aspecto con el que más satisfechos se encuentran los alumnos de sistema escolarizado es el desempeño del estudiante, en segundo lugar, el desempeño del profesor seguido del contenido de las asignaturas, finalmente los aspectos menos satisfactorios fueron metodología e infraestructura. A su vez los encuestados de sistema abierto manifestaron sentirse satisfechos en primer lugar con su desempeño como estudiantes, en segundo lugar, con el desempeño de los profesores, en tercer y cuarto lugar metodología y contenido de las asignaturas respectivamente, quedando infraestructura como el aspecto menos satisfactorio. Esta misma tendencia es reportada en el estudio realizado por Jiménez González et al. (2011), cuyos resultados concuerdan en su mayoría con los obtenidos en el presente trabajo, prevalece el desempeño del estudiante y del profesor como los aspectos con mayor satisfacción, seguido del contenido de las asignaturas y la metodología, resultando infraestructura el aspecto con menor satisfacción. A diferencia de la investigación presentada por Pecina Leyva

(2017), quien utilizó el mismo instrumento y cuyos resultados arrojaron como primer lugar de satisfacción el aspecto de infraestructura, seguido del desempeño del profesor.

Respecto al nivel de importancia para los participantes de sistema escolarizado el aspecto más importante fue el desempeño del estudiante, seguido del desempeño del profesor y el contenido de las asignaturas, quedando metodología e infraestructura como los aspectos de menor importancia. Por lo que concierne a los participantes de sistema abierto, en primer lugar, se posicionó el desempeño de ellos mismo como estudiantes seguido del desempeño del profesor y la metodología, finalmente se colocó el contenido de las asignaturas y la infraestructura siendo estos dos últimos los aspectos de menor importancia. Los resultados que se obtuvieron coincidieron con los datos reportados por Jiménez González et al. (2011) para el caso de los estudiantes de sistema escolarizado, por el contrario, los resultados de los participantes de sistema abierto difieren con dichos autores; principalmente en el aspecto de contenido de las asignaturas que se colocó en segundo lugar de importancia.

De la comparación entre modalidades, los datos arrojaron similitudes al resultar en las dos modalidades como aspectos más importantes el desempeño del estudiante y de los profesores; además de coincidir en el rubro de infraestructura como último lugar de satisfacción. Respecto a las diferencias estas se presentaron en los aspectos de menor importancia, mientras que para sistema escolarizado es menos importante la metodología para sistema abierto lo es el contenido de las asignaturas. En cuanto al grado de satisfacción la diferencia reside en el posicionamiento de dos aspectos: contenido de las asignaturas y metodología; para sistema escolarizado el tercer lugar de satisfacción lo ocupa el contenido de las asignaturas y el cuarto lugar metodología; posiciones que se invierten en sistema abierto.

Contrastando los resultados obtenidos entre el nivel de importancia y el grado de satisfacción manifestado por los participantes, se encontró que el aspecto menos satisfactorio para ambas modalidades es el de infraestructura; coincidiendo con los resultados obtenidos en el trabajo de Álvarez Botello, et al. (2014) quienes obtuvieron un nivel satisfacción negativo en la variable de infraestructura, de igual forma para la investigación de Jiménez González et al. (2011)

Como se ha referido anteriormente, los estudiantes como usuarios de los servicios educativos, son los más indicados para expresar su agrado o se desagrado con los servicios que reciben; sin embargo, es importante considerar que al medir la satisfacción de un individuo intervienen diversos factores como lo son sus expectativas, sus valores y su estilo de vida.

Otro aspecto que tomar en cuenta es la forma en que imparten las clases en el sistema de universidad abierta del Campus Sur de la Universidad Latina, en este tipo de modalidad no se requiere la asistencia del estudiantado al plantel educativo, sin embargo, la Universidad brinda la oportunidad a su comunidad estudiantil de tomar clases de manera presencial en horarios flexibles y no solamente asesorías como lo establece la modalidad en cuestión. Si bien los resultados obtenidos en la presente investigación arrojaron mínimas diferencias entre modalidades, es importante considerar este contexto para futuras investigaciones.

En términos de la relación entre satisfacción y calidad; diversos autores (Arredondo G.(1992), Blanco Guillermetty & Blanco Peck (2007), Gento Palacios & Vivas García (2003), Jiménez González et al (2011) concuerdan en que la satisfacción académica funciona como un indicador importante de la calidad en la educación, por lo tanto, es importante evaluar la satisfacción de los estudiantes ya que la información que se obtiene permite a las instituciones conocer y valorar su nivel de calidad; además sirve como un punto de partida para la toma de decisiones que conlleven al rediseño continuo de la institución y sus procesos con la finalidad de incrementar su calidad. La

información arrojada en el presente estudio puede tratarse como un punto de partida para identificar las áreas de oportunidad que permitan a la universidad desarrollar mejoras que aumenten la calidad educativa.

Por tratarse de una investigación de primer acercamiento en cuanto a la comparación entre la satisfacción académica de dos modalidades educativas, no se llevó a cabo una separación de datos por carreras, por lo que sería recomendable que para futuros estudios se considerará contrastar por licenciatura, además de por modalidad. De igual manera se recomienda recabar información de identificación personal como edad, ocupación, entre otros, para identificar el perfil de los estudiantes de acuerdo con la modalidad a la que pertenecen. En cuanto a los resultados que arrojó el presente trabajo se recomienda realizar nuevos estudios para ahondar en el análisis, particularmente, en los aspectos que se valoraron negativamente.

Conclusiones

Expuesto lo anterior en primera instancia se puede concluir que la diferencia entre la satisfacción académica percibida por estudiantes de sistema escolarizado y sistema abierto es mínima; a pesar de las diferencias que existen entre una modalidad y otra, como lo es el tiempo de asistencia al plantel educativo y las horas clase de manera presencial, entre otros, lo cual pareciera ser un indicador favorable respecto a la calidad de enseñanza y servicios que el estudiantado recibe en general por parte de la institución.

Ahora bien, tanto el desempeño del profesor como el desempeño del estudiante fueron los aspectos que reflejaron mayor satisfacción para estudiantes de ambas modalidades, por lo que sería importante enfocarse en el resto de los aspectos evaluados, para plantear estrategias que permitan incrementar la satisfacción.

Por otro lado, es importante mencionar que los datos expuestos en el presente trabajo corresponden a información obtenida durante el periodo escolar 2017-2018, es decir, previo a la contingencia sanitaria que se presentó en el año 2020, por lo tanto, para futuras investigaciones sería relevante considerar los cambios implementados como consecuencia de esto.

Referencias

- Alcántara Santuario, A. (diciembre de 2007). Dimensiones de la calidad en educación superior. *Reencuentro* (50), 21-27.
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Alves, H., & Raposo, M. (s.f.). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad da Beira Interior. 1-15.
- Amador Bautista, R. (2012). 40 años del Sistema Universidad Abierta de la UNAM. Crónica histórica. *Perfiles Educativos*, 194-212. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13223062012>
- Arredondo G., V. M. (1992). Conceptualización y Estrategias para mejorar la educación superior. *Revista de la Educación Superior*.
- Barroso Ramos, C. (enero-abril de 2006). Acercamiento a las nuevas modalidades educativa en el IPN. *Innovación Educativa*, 6(30), 5-16.
- Blanco Guillermety, R. J., & Blanco Peck, R. (diciembre de 2007). La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. *Cuaderno de Investigación en la Educación* (22), 121-136.
- Cabrera, P., & Galán, E. (2002). Satisfacción escolar y rendimiento académico. *Revista de Psicodidáctica* (14), 87-97.
- Cadena-Badilla, M., Mejías-Acosta, A., Vega-Robles, A., & Vásquez Quiroga, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 18(1), 9-28.
- Candelas Zamorano, C. O., Gurruchaga Rodríguez, M. E., Mejías Acosta, A., & Flores Ávila, L. C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*, 5(9), 261-274.
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). (febrero de 2014). Fundamentos sobre calidad educativa en la modalidad no escolarizada. *Documentos del PNPC*. Obtenido de https://conahcyt.mx/wp-content/uploads/convocatorias/PNPC/Fundamentos_No_Escolarizada-2014.pdf
- Cruz López, Y., & Cruz López, A. K. (2008). La Educación Superior en México tendencias y desafíos. *Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP*, 13(2), 293-311.
- De Ibarrola, M. (1986). *La Educación Superior en México*. Caracas: CRESALC-UNESCO.
- Diario Oficial de la Federación. (13 de julio de 1993). Ley General de la Educación. México.

- Dirección General del Archivo Histórico y Memoria Legislativa. (septiembre-diciembre de 2004). Boletín Informativo.
- Egidio Gálvez, I. (2005). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. *Tendencias Pedagógicas*, 10, 17-28.
- García-Sanchis, M., Gil-Saura, I., & Berenguer-Contrí, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI (15), 26-49.
- Genis Pérez, E., Badillo Gaona, M., & Jiménez Plata, S. (2014). Satisfacción de los estudiantes como elemento fundamental en la competitividad de las instituciones educativas. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 1986-2004.
- Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- González, L. E., & Espinoza, Ó (2008). Calidad de la Educación Superior: Concepto y Modelos. *Consejo Superior de Educación*, 247-276.
- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., & Penado Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260.
- Guzmán, L. B., & Torres Gastelú, C. A. (2014). Factores que inciden en el grado de satisfacción del alumnado universitario. *Ciencias Administrativas Teoría y praxis*, 1(1), 33-48.
- Hernández Velázquez, C. A., Lara García, B., Ortega Medellín, M. P., Martínez González, M. G., & Avelino Rubio, I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*, octubre-diciembre (15), 35-46.
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-56. Obtenido de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Marsiske, R. (2006). La Universidad de México: Historia y Desarrollo. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 8, 9-34.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, X (2), 29-47.
- Moreno Castañeda, M. (2015). La educación superior a distancia en México: Una propuesta para su análisis histórico. *La Educación a Distancia en México: Una nueva realidad universitaria*, 3-16.

- Mortis Lozoya, S. V., del Hierro Parra, E., García López, R. I., & Maning Valenzuela, A. (2015). La modalidad mixta: un estudio sobre los significados de los estudiantes universitarios. *Innovación Educativa*, 15(68), 73-97.
- OECD. (2019). *Higher Education in México: Labour Market Relevance and Outcomes*. Higher Education. París: OECD Publishing.
- OEI - Secretaría de Educación Pública. (1994). *Sistema Educativo Nacional de México*. Secretaría de Educación Pública y Organización de Estados Iberoamericanos, México.
- Pecina, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7), 1-14.
- Ramírez Martinell, A., & Maldonado Berea, G. A. (2015). Multimodalidad en Educación Superior. En A. Ramírez Martinell, M. A. Casillas Alvarado, & (Coord.), *Internet en Educación Superior* (1 ed., págs. 11-18). Córdoba: Brujas.
- Rojas Fernández, G., & Cortés Sotres, J. (2002). La calidad académica vista por los estudiantes. *Revista de la Educación Superior*, 31(abril-junio), 49-63.
- Román, J. C., Franco, R. T., & Gordillo, Á. E. (2015). Satisfacción Estudiantil sobre servicios percibidos en la universidad: Percepción de egresados. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(3), 103-112.
- Ruiz Camargo, M. L., & Larios Gómez, E. (2016). Nivel de satisfacción del servicio educativo en los alumnos de mercadotecnia. *Jóvenes en la Ciencia. Revista de Divulgación Científica*, 2(1), 716-720.
- Santos Aguado, C. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. R. Pérez Juste, E. López Rupérez, Ma. D. Peralta, P. Municio. Recuperado el 24 de marzo de 2017, de Cuadernos de Trabajo Social: <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0000110370A>
- Secretaría de Educación Pública. (2008). Glosario. *Términos utilizados en la Dirección General de Planeación y Programación*. México.
- Secretaría de Educación Pública. (2017). Modelo educativo para la educación obligatoria. Ciudad de México, México. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/207252/Modelo_Educativo_OK.pdf
- Secretaría de Educación Pública. (s.f.). *Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos, Principales Cifras 2017-2018*. Ciudad de México: Dirección General de Planeación, Programación y Estadística Educativa. Recuperado el 19 de junio de 2018, de https://www.planeacion.sep.gob.mx/Doc/estadistica_e_indicadores/principales_cifras/principales_cifras_2017_2018.pdf

Suárez, A. L., Hernández, I. M., & Beltrán, E. S. (2005). *La estructura del sistema educativo mexicano*. México: UAEMEX.

Torres León, M., & López Enríquez, C. (2015). Modalidades, sistemas y opciones educativas en México, ¿es posible un acuerdo de bases conceptuales? En J. Zubieta García, C. Rama Vitale, & (Coord), *La Educación a Distancia en México: Una nueva realidad universitaria* (págs. 17-32). México: Virtual Educa.

UNESCO. (1998). *La educación Superior en el Siglo XXI: Visión y acción*. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. París.

UNESCO-IBE. (2006/07). Datos Mundiales de Educación. VI. Recuperado el 18 de junio de 2018, de <http://www.ibe.unesco.org/es/documento/datos-mundiales-de-educaci%C3%B3n-sexta-edici%C3%B3n-2006-07>

Universidad Abierta y a Distancia de México. (s.f.). *UnAD México*. Obtenido de www.unadmexico.mx

Vaca Ruiz, J. J., Herrera Herrera, C., & Vaca Herrera, J. J. (2016). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. *Debates en Evaluación y Currículum/ Congreso Internacional de Educación Evaluación*, 2(2), 3532-3542.

Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Salud*, 6(13), 139-168.

Anexos

Cuestionario de Satisfacción del Estudiante

Sistema educativo al que pertenece: escolarizado () abierto ()

Licenciatura que cursa: _____ Semestre: _____

Primera Parte: Importancia

De acuerdo a la siguiente escala, elije la opción que mejor refleje tu punto de vista.

(1) Sin importancia (2) Poco importante (3) Importante (4) Muy importante (5) Fundamental

Aspectos que influyen en la Satisfacción del Estudiante	1	2	3	4	5
1. En general ¿Qué tan importante consideras el contenido de las asignaturas impartidas?					
2. ¿Qué tan importante es la Metodología: las actividades y los materiales didácticos que ayudan a entender el contenido de las asignaturas impartidas?					
3. ¿Qué tan importante es la Infraestructura disponible?: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, baños, áreas verdes, etc.					
4. ¿Qué tan importante es el desempeño de los profesores?					
5. ¿Qué tan importante consideras tu desempeño como estudiante?					

Segunda Parte. Desempeño

Elije la opción que mejor refleje tu punto de vista, esta vez indica tu nivel de satisfacción o insatisfacción.

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Poco satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho

Contenido de las asignaturas impartidas y Grado de Cumplimiento	1	2	3	4	5
1. En general ¿Se explicaron claramente los objetivos de las asignaturas impartidas?					
2. ¿Se cumplieron los objetivos establecidos?					
3. ¿Se comprendió el contenido de las asignaturas impartidas y el uso del material didáctico?					
4. ¿El contenido de las asignaturas impartidas es relevante y aplicable en mi programa académico?					
5. ¿La duración de las asignaturas impartidas fue la adecuada (horas por semana)?					

Metodología: Las actividades y los materiales didácticos me ayudaron a entender el contenido de las asignaturas impartidas y lograr los objetivos de las mismas.	1	2	3	4	5
6. Trabajos, prácticas de laboratorio y tareas durante el curso.					
7. Cuadernos de trabajos y ejercicios.					
8. Discusiones en clase, propiciación de la participación de los alumnos.					
9. Material audiovisual (videos, presentaciones, etc.)					
10. Bibliografía disponible para lograr los objetivos de las asignaturas.					

Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, baños, áreas verdes, etcétera.	1	2	3	4	5
11. ¿Las instalaciones (aulas, sillas, iluminación, áreas verdes, baños) fueron adecuadas?					
12. ¿Los laboratorios son adecuados para la realización de las prácticas?					
13. ¿El equipo usado (de laboratorio y de cómputo/proyectores) cumplió con las necesidades de las asignaturas impartidas?					

Desempeño del Profesor	1	2	3	4	5
14. ¿Mostró conocimiento y dominio del tema?					
15. ¿Presentó el contenido de la asignatura de manera clara?					
16. ¿Promovió la discusión y el diálogo para enriquecer los temas?					
17. ¿Respondió a las preguntas de manera adecuada?					
18. ¿Manejó de manera efectiva las dinámicas de grupo/solución de tareas y exámenes?					
19. En general, ¿Los profesores asistieron a clases puntualmente siempre?					
20. ¿Mantuvo al grupo interesado y enfocado en los temas de la asignatura?					
21. Si pudiera escoger, ¿volvería a tomar otra asignatura con los mismos profesores?					
22. ¿El uso de tiempo efectivo de clases, por parte de los profesores fue el adecuado?					
23. ¿La apariencia y el comportamiento de los profesores fueron adecuados?					

Mi Desempeño	1	2	3	4	5
24. En cuanto a la motivación ¿las actividades fueron interesantes?					
25. ¿Asistí a clases puntualmente siempre?					
26. ¿Cumplí con todas las tareas y trabajos necesarios durante el curso?					
27. ¿Dediqué tiempo extra clase a repasar y estudiar los temas de las asignaturas?					
28. Para el logro de los objetivos, ¿la bibliografía empleada fue consultada regularmente?					
29. ¿Hice uso de las tecnologías de la información disponibles, como es equipo de cómputo, Internet, acceso a bibliografía en línea, etc.?					
30. ¿El uso de tiempo efectivo de clase, fue adecuado?					

Considerando todos los aspectos abordados: ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción?					
--	--	--	--	--	--

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Poco satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho