



SISTEMA INSTITUCIONAL  
DE EVALUACIÓN

# **Estudiar a los Estudiantes y Satisfacción en la Trayectoria Escolar (EsEsTySa)"**

## **INFORME DE RESULTADOS SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN GENERAL**

**Pachuca de Soto; Hidalgo**



## **Autores**

Bezies Cruz Patricia  
Monroy Muñoz Jesús Israel  
Ordaz Monroy Adriana Anabel  
Callado Pérez Jennifer  
Elizalde Lora Leticia  
Olvera Larios Brenda Ivonne  
López Cruz María de los Ángeles  
González Mociños Nancy  
Ángeles Guerrero Aidé  
Pérez Enzastiga José Antonio  
Cruz Colín Lucero Quetzalli  
Gama Melecio Abigail  
Pérez Mejía Itzel Viridiana

## **Apoyo Secretarial:**

Hernández Gómez Aymé

**2019**

**Registro público de derecho de autor: 03-2014-062511300000-01**

**®Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo**

**Abasolo 600, Col. Centro, Pachuca, Hgo. México. CP 42000**

**Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra  
sin el consentimiento escrito de la UAEH.**



## Índice

<b>Presentación .....</b>	<b>4</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>5</b>
<b>Diseño del instrumento .....</b>	<b>5</b>
<b>Las dimensiones .....</b>	<b>6</b>
<b>Aplicación.....</b>	<b>7</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>13</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>15</b>



## Presentación

Una de las problemáticas que con mayor frecuencia se presentan en la Instituciones de Educación Superior (IES), reside en los bajos indicadores de desempeño estudiantil, situación que de acuerdo a las sugerencias y tendencias actuales, exige incorporar estrategias evaluativas integrales en relación a los actores más importantes de la vida de las universidades, los estudiantes; de tal manera que se consideren los múltiples factores que intervienen en el desempeño escolar, como la situación social, económica, demográfica, psicológica, los planes y programas de estudio, ambiente escolar, desempeño del profesorado, programas de apoyo, políticas, entre otros factores que afirman algunos estudios como los de Tinto (1989), Chaín (2003), y Mackenzie y Schweitzer (2001); con la sugerencia de realizar estudios que impliquen la observación y análisis continuo del comportamiento académico de los estudiantes para explicar el desempeño estudiantil, así como fundamentar la toma de decisiones con fines de atención y mejora.

En este sentido, la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), cuyo modelo educativo establece una visión centrada en el estudiante; a través del Programa Institucional de Evaluación para la Mejora Organizacional y de las Personas 2018 – 2023, plantea el Subprograma Institucional de Trayectorias Escolares y Laborales, como una estrategia institucional de acompañamiento al *continuum* de los estudiantes por la UAH, que está orientada al análisis de los elementos que participan desde el ingreso durante su permanencia y egreso para la interpretación de los tránsitos escolares; buscando convertirse en una herramienta de apoyo para la detección oportuna de necesidades y la generación oportuna de estrategias encaminadas a la mejora de los programas educativos y de los indicadores de desempeño estudiantil.

De esta manera, a partir del periodo rectoral 2011 - 2017, la Dirección General de Evaluación (DGE) como la instancia responsable de coordinar y realizar los procesos evaluativos para la mejora de la calidad de las funciones sustantivas y adjetivas, retomó el cuestionario “Estudiar a los Estudiantes” aplicado en 2004 por la Dirección General de Planeación, con la finalidad de contar con información válida y confiable acerca de los



estudiantes. Para ello, se realizó la reestructuración del cuestionario contemplando las adecuaciones que responden a la realidad institucional y nacional actual, a los indicadores de evaluación nacional e internacional, acreditación de programas educativos por instancias externas a la universidad, así como la incorporación de los elementos que según la revisión teórica son tendencia e inciden en las trayectorias. De esta forma, con el apoyo de la Dirección General de Planeación, la Dirección de Administración Escolar y la Dirección de Información y Sistemas, se aplica anualmente el cuestionario “Estudiar a los Estudiantes y Satisfacción en la Trayectoria Escolar (EsEsTySa)” a todos los estudiantes de reingreso a los programas educativos de bachillerato, licenciatura y posgrado, considerando entonces a los estudiantes de segundo semestre en adelante.

El presente documento, es un informe de los resultados obtenidos en la aplicación del proceso de reinscripción enero – junio 2019 de los 22,267 estudiantes participantes de nivel licenciatura y posgrado, específicamente de lo correspondiente a la satisfacción general del estudiantado, obtenidos a partir de las variables en relación a la docencia y elementos del programa educativo.

## **Metodología**

### **Diseño del instrumento**

Con base al cuestionario propuesto por Adrián De Garay en la ANUIES y utilizado por la Dirección General de Planeación en 2004, en 2013, la DGE revisó y actualizó el cuestionario incorporando los elementos que respondieran a la realidad institucional, mismo que fue piloteado y validado para su primera aplicación. Cabe mencionar que anualmente se realiza la revisión del cuestionario y se realizan los ajustes necesarios. Para el periodo que se informa el instrumento está compuesto por 65 ítem distribuidos en 9 dimensiones de estudio: origen, situación social y económica, condiciones de estudio, orientación profesional, expectativas, valoración familiar, prácticas de estudio, ambiente escolar, programa educativo y satisfacción. El instrumento se adecúa a lo que corresponde a cada nivel educativo , atendiendo la lógica de cada nivel.



## Las dimensiones

Las nueve dimensiones que constituyen la estructura del estudio y que determinaron tanto los instrumentos como el análisis de los datos son las siguientes:

- ❖ **Condiciones de estudio y valoración familiar:** refiere a aquellos elementos externos e internos, sociales, económicos, demográficos, ambientales, familiares que influyen en el desempeño escolar, por ejemplo; estado civil, situación laboral, escolaridad de los padres, nivel socioeconómico, etc., además de incluir la valoración de la familia sobre los estudios del alumno.
- ❖ **Orientación profesional, expectativas educativas y ocupacionales:** incluye aquellos factores clave en la elección de la institución y/o carrera, valora las aspiraciones educativas y profesionales así como el cumplimiento de las mismas.
- ❖ **Hábitos de estudio y prácticas escolares:** valora tanto las conductas que los estudiantes practican regularmente para aprender, así como las actividades que se desarrollan en el proceso enseñanza – aprendizaje.
- ❖ **Infraestructura y servicios institucionales :** En ella se valora la calidad de los espacios físicos y de los servicios que presta la institución en apoyo del estudiantado, por ejemplo, transporte, servicio médico, cafeterías, fotocopias, bibliotecas, entre otros
- ❖ **Idiomas:** Incluye la valoración de las actividades, tiempo de dedicación y apreciación sobre el aprendizaje del idioma extranjero y por ende del Programa Institucional de Idiomas (PIT)
- ❖ **Actividades culturales y deportivas:** Constituye el conocimiento de las habilidades culturales y deportivas de los estudiantes así como la opinión en cuanto a este tipo de actividades que se realizan al interior de la institución como programas de apoyo a la formación integral.
- ❖ **Programas de apoyo institucional y servicios académicos:** Considera la opinión respecto al grado de contribución de los programas de apoyo estudiantil y los servicios académicos en la formación de los estudiantes.



- ❖ **Programa educativo:** Valora los elementos del programa educativo tales como valoración sobre las asignaturas en los planes de estudio, causas de reprobación y abandono, y opinión general del programa educativo.
- ❖ **Satisfacción:** Contempla el grado de satisfacción de los estudiantes con los programas y servicios institucionales, desempeño del personal universitario, programa educativo, institución, escuela o instituto y proceso enseñanza-aprendizaje.

## **Aplicación**

A partir de la importancia de contar con información de la totalidad de los estudiantes de la Universidad, como cada año el cuestionario fue incorporado para su aplicación en línea dentro del proceso de reinscripción enero – junio 2019, con la autorización de la Dirección de Administración Escolar. Cada estudiante ingresa al portal de acceso a servicios escolares con su número de cuenta y nip; posterior a realizar el procedimiento para su reinscripción el sistema por medio de un link direcciona a una ventana en la que se muestra el cuestionario que debe contestar de acuerdo al nivel educativo.



La Dirección de Administración Escolar brinda a todos los estudiantes los siguientes servicios en línea:

- Cursos interinstitucionales
- Inscripción
- Recaudación
- Impresión de constancia de inscripción o cancelación
- Solicitud de examen extraordinario
- Consulta de actas de calificaciones
- Consulta de historial académico

Imagen 1. Acceso para el procedimiento de reinscripción

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Secretaría General

Dirección de Administración Escolar

Servicios Escolares

Alumno: GONZALEZ NAJERA YESSICA DAMAR

Número de cuenta: 298529

Cerrar sesión

Programa educativo: Licenciatura de Médico Cirujano (AREA MEDICINA)-Activo ▾

Inscripción / Reinscripción Consulta de actas Datos personales

Examen extraordinario Historial académico Actualización de NIP

Evaluación por competencias

INSCRIPCIÓN / REINSCRIPCIÓN

Ciclo escolar: ENERO-JUNIO 2018 ▾ Aceptar

Imprimir comprobante de inscripción

Asignaturas cargadas

Nombre de la asignatura Programa académico Semestre Horario Capacidad disponible

Programa académico

Semestre

Horario

Capacidad disponible

Nombre de la asignatura Programa académico Semestre Horario Capacidad disponible

Programa académico

Semestre

Horario

Capacidad disponible

Imagen 2. Dar de alta asignaturas a cursar



UAEH-EsEstySa - Mozilla Firefox Salir

**Bienvenid@ HERNANDEZ GOMEZ JAIME JOSUE**

El siguiente cuestionario forma parte del Subprograma Institucional de Trayectorias Escolares y Laborales contenido en el Programa Rector de Evaluación del Plan de Desarrollo Institucional 2011-2017, que tiene como visión que “La UAEH sea una universidad visible internacionalmente y aceptada como una institución educativa que trabaja con parámetros básicos de calidad académica y administrativa”.

Para lograr lo anterior, son necesarias una serie de acciones que todos los integrantes de la comunidad universitaria, sean **estudiantes**, profesores, administrativos, investigadores o funcionarios debemos cumplir, como en este caso el cuestionario de Estudiar a los Estudiantes y Satisfacción en la Trayectoria Escolar (EsEstySa), el cual es una estrategia innovadora en los procedimientos realizados para el seguimiento de estudiantes, que busca atender al compromiso con la calidad y mejora continua de nuestras acciones, así como dar respuesta a los indicadores que hoy en día permiten valorar las instituciones a nivel nacional e internacional.

En el país, es necesario responder a indicadores en programas que intervienen en el financiamiento que obtenemos de la Federación, tal es el caso del Programa de Fortalecimiento de la Calidad en Instituciones Educativas (PROFOCIE), donde específicamente se solicita información sobre nuestros indicadores como por ejemplo los de satisfacción de estudiantes, eficiencia educativa y terminal. A nivel internacional, por ejemplo, a través del sistema QS Stars hemos conseguido la visibilidad al alcanzar tres estrellas en docencia, cultura y accesibilidad, colocando a nuestra universidad como una de las cinco universidades mexicanas que se encuentran en el rango de 3 a 4 estrellas en el rating, lo que le permite comprender sus éxitos y oportunidades, así como mostrar su valor frente a otras universidades del mundo; este nivel alcanzado en QS Stars, ofrece un panorama que permite a la institución centrarse en elevar su perfil institucional, beneficiando especialmente al alumnado que tiene una visibilidad internacional, esto fue en parte posible porque ofrecemos información de los estudiantes respecto a la satisfacción con el profesorado, con la institución, con el plan de estudios y opiniones respecto al apoyo institucional.

Para dar respuesta real a los indicadores mencionados es necesario que los estudiantes de la universidad, ofrezcan información válida y honesta sobre una serie de tópicos que se presentan en este cuestionario como: condiciones de estudio, infraestructura y servicios institucionales, impacto de los programas de apoyo institucional y servicios académicos, sólo por mencionar algunos.

Particularmente es importante que sepas, que a partir de la información que proporcionas será posible, no sólo ofrecer valores de indicadores, sino especialmente, acompañar tu recorrido escolar, conocer detalladamente tus fortalezas, dificultades, necesidades e intereses, de tal manera que esto permita generar las estrategias que sean necesarias para apoyar tu tránsito por la UAEH y contribuir a la mejora de tu desempeño académico.

**Objetivo:** Conocer las características académicas, económicas y sociales de los estudiantes de la UAEH, así como su grado de satisfacción; como elementos fundamentales para la interpretación de las trayectorias escolares y laborales y la detección oportuna de necesidades, a fin de generar estrategias que contribuyan a la mejora del desempeño estudiantil en los programas educativos.

**Instrucciones:** Encuentrarás una serie de cuestionamientos a los que te pedimos respondas de acuerdo a la escala que se presenta. Es muy importante que respondas con honestidad ya que la información que proporcionas será de utilidad para favorecer tu desempeño académico.

**Imagen 3. Mensaje de bienvenida al cuestionario**

Escribe al correo electrónico [ordaza@uah.edu.mx](mailto:ordaza@uah.edu.mx)

Evaluación: Trayectoria Escolar

**Cuestionario EsEstySa**  
"Estudiar a los estudiantes y satisfacción en la trayectoria escolar"

Condiciones de estudio y valoración familiar

1. ¿Cuál es tu condición de vida? Selecione

2. ¿Tienes hijos?  Sí  No

3. ¿De quién dependes económicamente?  Papá  Mamá  Esposo/a  Tutor  De mis propios ingresos  Hermano(s)  Abuelo(s)

4. ¿Económicamente alguien depende de ti? Selecione

5. ¿Trabajas?  Sí  No

6. ¿Cuántas horas trabajas a la semana? Selecione

7. ¿Tu trabajo tiene relación con tus estudios? Selecione

8. Aproximadamente, ¿cuál es el ingreso salarial mensual del cui dependes? Selecione

9. ¿Cuál es la escolaridad máxima alcanzada por tus padres?

Padre: Selecione

Madre: Selecione

10. ¿Tienes hermanos que están estudiando en la UAEH? Selecione

11. ¿En qué nivel?  Bachillerato  Licenciatura  Especialidad  Maestría  Doctorado  Cursos de educación continua (por ejemplo lenguas extranjeras)

12. ¿Tienes familiares trabajando en la UAEH? Selecione

13. ¿Tienes hermanos con carrera profesional concluida? Selecione

14. En caso afirmativo, ¿en la UAEH o en otra institución?

**Imagen 4. Cuestionario EsEstySa**

En la aplicación, participaron un total de 22,267 estudiantes de licenciatura y posgrado inscritos de segundo semestre en adelante, la siguiente tabla muestra la distribución de participantes por dependencia de educación superior y programa educativo.



PROGRAMA EDUCATIVO	N ALUMNOS
Licenciatura en Creación y Desarrollo de Empresas	140
Licenciatura en Derecho	554
Licenciatura en Diseño Gráfico	382
Licenciatura en Psicología	301
Licenciatura en Ingeniería Económica y Financiera	80
Licenciatura en Ingeniería en Biociencias	63
Licenciatura en Ingeniería en Nanotecnología	33
Licenciatura en Ingeniería en Tecnología del Frío	65
Licenciatura en Inteligencia de Mercados	62
Licenciatura en Psicología	254
Licenciatura en Contaduría	121
Licenciatura en Ingeniería Industrial	217
Licenciatura en Ingeniería Mecánica	142
Licenciatura en Administración	146
Licenciatura en Ciencias Computacionales	48
Licenciatura en Derecho	248
Licenciatura en Enfermería	471
Licenciatura en Médico Cirujano	92
Licenciatura en Administración	100
Licenciatura en Ingeniería Industrial	108
Licenciatura en Médico Cirujano	107
Licenciatura en Gestión Tecnológica	82
Licenciatura en Ingeniería en Computación	84
Licenciatura en Ingeniería en Tecnologías de Automatización	85
Licenciatura en Tecnologías de la Información	44
Licenciatura en Turismo	265
Licenciatura en Administración	270
Licenciatura en Enfermería	465
Licenciatura en Ingeniería de Software	97
Licenciatura en Médico Cirujano	85
Licenciatura en Sistemas Computacionales	1



PROGRAMA EDUCATIVO	N ALUMNOS
Licenciatura en Contaduría	85
Licenciatura en Derecho	97
Licenciatura en Ingeniería en Procesamiento de Recursos Minerales	61
Licenciatura en Arte Dramático	60
Licenciatura en Artes Visuales	150
Licenciatura en Danza	91
Licenciatura en Música	153
Maestría en Patrimonio Cultural de México	8
Doctorado en Ciencias Agropecuarias	7
Licenciatura de Ingeniería en Alimentos	79
Licenciatura en Alimentación Sustentable	21
Licenciatura en Ingeniería Agroindustrial	67
Licenciatura en Ingeniería en Agronegocios	4
Licenciatura en Ingeniería en Agronomía para la Producción Sustentable	157
Licenciatura en Ingeniería en Manejo de Recursos Forestales	71
Licenciatura en Medicina Veterinaria y Zootecnia	427
Maestría en Ciencia de los Alimentos	19
Doctorado en Ciencias Ambientales	14
Doctorado en Ciencias Computacionales	2
Doctorado en Ciencias de Ingeniería Industrial	1
Doctorado en Ciencias de los Materiales	15
Doctorado en Ciencias en Automatización y Control	3
Doctorado en Ciencias en Biodiversidad y Conservación (Plan 3 Años)	12
Doctorado en Química	11
Licenciatura de Química en Alimentos	188
Licenciatura en Arquitectura	457
Licenciatura en Biología	416
Licenciatura en Ciencias Computacionales	462
Licenciatura en Física y Tecnología Avanzada	81
Licenciatura en Ingeniería Civil	470
Licenciatura en Ingeniería en Ciencia de los Materiales	114
Licenciatura en Ingeniería en Electrónica	201
Licenciatura en Ingeniería en Geología Ambiental	281
Licenciatura en Ingeniería en Telecomunicaciones	270
Licenciatura en Ingeniería Industrial	522
Licenciatura en Ingeniería Minero Metalúrgica	283
Licenciatura en Matemáticas Aplicadas	102



PROGRAMA EDUCATIVO	N ALUMNOS
Licenciatura en Química	193
Maestría en Ciencias de Los Materiales	5
Maestría en Ciencias en Automatización y Control	11
Maestría en Ciencias en Biodiversidad y Conservación	7
Maestría en Ciencias en Ingeniería Industrial	8
Maestría en Ciencias en Matemáticas y su Didáctica	8
Maestría en Matemáticas	2
Maestría en Química	9
Doctorado en Ciencias de los Alimentos y Salud Humana	8
Especialidad en Enfermería Neonatal	2
Especialidad en Enfermería Pediátrica	12
Licenciatura De Cirujano Dentista	703
Licenciatura en Enfermería	823
Licenciatura En Farmacia	212
Licenciatura en Gerontología	252
Licenciatura en Médico Cirujano	1305
Licenciatura en Nutrición	509
Licenciatura en Psicología	869
Maestría en Ciencias Biomédicas y de la Salud	17
Maestría en Nutrición Clínica	2
Maestría en Salud Pública	31
Programa Único De Especialidades Odontológicas	1
Doctorado en Ciencias Económico Administrativas	5
Licenciatura en Administración	613
Licenciatura en Comercio Exterior	700
Licenciatura en Contaduría	683
Licenciatura en Economía	149
LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA	596
Licenciatura en Mercadotecnia	628
Licenciatura en Turismo	600
MAESTRIA EN ADMINISTRACION	25
MAESTRIA EN AUDITORIA	2
Maestría en Estudios Económicos	3
Maestría en Gestión Fiscal	9
Doctorado en Ciencias de la Educación	6
Doctorado en Ciencias Sociales	15
Doctorado en Estudios de Población	4



PROGRAMA EDUCATIVO	N ALUMNOS
Licenciatura en Antropología Social	37
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación	464
Licenciatura en Ciencias de la Educación	363
Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	380
Licenciatura en Derecho	554
Licenciatura en Historia de México	73
Licenciatura en la Enseñanza de la Lengua Inglesa	178
Licenciatura en Planeación y Desarrollo Regional	85
Licenciatura en Sociología	54
Licenciatura en Trabajo Social	322
Maestría en Ciencias de la Educación	12
Maestría en Ciencias Sociales	6
Maestría en Derecho	15
Maestría en Gobierno Y Gestión Local	23
<b>Total general</b>	<b>22267</b>

Tabla 1. Participantes por programa educativo de licenciatura y posgrado

## Resultados

Para el análisis de resultados se solicita la extracción de la base de datos a la Dirección de Información y Sistemas, quien a través de un proceso de consulta remitió la información en archivo de EXCEL® en el que se llevó a cabo el análisis de las variables que a continuación se presentan.

El grado de satisfacción del estudiantado se obtiene a partir del promedio de los ítems valorados en la dimensión Satisfacción, seleccionando aquellas variables que tienen que ver con la calidad de la docencia y el programa educativo (satisfacción con tutorías, asesorías, laboratorios, centro de cómputo, profesorado, personal directivo, programa educativo y proceso enseñanza – aprendizaje), a partir de ello se obtiene la media de satisfacción general del estudiantado.

Satisfacción con:	Alto	Medio	Bajo	Nulo
	%	%	%	%
<b>Tutorías</b>	38.52	51.53	8.15	1.79
<b>Asesorías</b>	38.13	52.74	7.58	1.54
<b>Laboratorios/Talleres</b>	30.30	53.69	13.17	2.84



Satisfacción con:	Alto	Medio	Bajo	Nulo
	%	%	%	%
<b>Centro de cómputo académico</b>	32.83	55.48	9.77	1.91
<b>Desempeño del profesorado</b>	49.88	46.63	2.94	0.55
<b>Desempeño del personal directivo (Director y coordinador del programa)</b>	47.69	44.71	6.11	1.48
<b>Con el programa educativo</b>	45.16	49.63	4.49	0.72
<b>Con el proceso enseñanza-aprendizaje</b>	44.59	51.29	3.41	0.71
<b>Media de satisfacción</b>	<b>40.89</b>	<b>50.71</b>	<b>6.95</b>	<b>1.44</b>

Tabla 2. Grado de satisfacción del estudiantado





## Referencias

Chaín, et al. (mayo - 2003). Examen de selección y probabilidad de éxito escolar en estudios superiores. Estudio en una universidad pública estatal mexicana. REDIE. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 5 (1), Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/155/15505105.pdf>

McKenzie, Kirsten & Schweitzer, Robert D. (2001) Who succeeds at university? factors predicting academic performance in first year Australian university students. *Higher Education Research & Development*, 20, pp. 21-33.

Tinto, V. (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. *Revista de la Educación Superior* (71), 33-51.

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (2018). Plan de Desarrollo Institucional 2018 – 2023. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/excelencia/vision.htm>