

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES A EGRESAR RESPECTO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA – BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

Blanca H. Morales Vázquez, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
María de Jesús Ramírez Domínguez, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Rebeca Muñoz Velázquez, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Elizabeth Gutiérrez Olmos, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

RESUMEN

Se realiza la presente investigación aplicada en la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes a egresar respecto de los apoyos académicos y servicios administrativos que le brinda la Facultad de Contaduría Pública (FCP) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP); se diseñó y validó un instrumento que mide el nivel de satisfacción de los estudiantes para detectar las áreas de oportunidad a intervenir, las tareas prioritarias a ejecutar y las propuestas de mejora sugeridas por los estudiantes; de esta manera, se estimula el aprendizaje y se mejoran los servicios, buscando incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes que apoye su rendimiento académico y se sientan a gusto en la Facultad de Contaduría Pública de la BUAP. El instrumento consta de 45 Ítems, aplicado a 214 estudiantes de una población de 400 para conocer su nivel de satisfacción, respecto al apoyo académico y servicio administrativo que le brinda la Facultad, el cual arrojó un Alfa de Cronbach de .83 de fiabilidad. Se obtuvo información relevante sobre la percepción de la calidad de los servicios administrativos, académicos e infraestructura, identificando tanto aciertos como áreas de oportunidad, las cuales, a través de un seguimiento de mejora continua, podrán ser fortalecidas. Se recomienda, considerar este ejercicio de manera periódica con objetivos definidos, para contar con elementos importantes que apoyen la Gestión Institucional.

PALABRAS CLAVE: Nivel de Satisfacción, Apoyos Académicos y Servicios Administrativos

GRADUATING STUDENTS' SATISFACTION REGARDING SERVICES PROVIDED BY THE FACULTY OF PUBLIC ACCOUNTING AT BENEMÉRITA UNIVESIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

ABSTRACT

This applied research is carried out in the School of Public Accounting of the Benemérita Autonomous University of Puebla. We wish to identify the level of satisfaction of the students with respect to academic support and administrative services provided by the School of Public Accounting (FCP) of the Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP); An instrument was designed and validated that measures the level of satisfaction of students to detect the areas of opportunity to intervene. We identify priority tasks to be carried out and improvement proposals suggested by the students. In this way, learning is stimulated

and services are improved. The goal is to increase the level of student satisfaction that supports their academic performance and feel comfortable in the School of Public Accounting of the BUAP. The instrument consists of 45 items, applied to 214 students from a population of 400. We identify their satisfaction level regarding the academic support and administrative service provided by the School. The examination yielded a Cronbach's Alpha of .83 reliability. Relevant information was obtained about perceptions of the quality of administrative, academic and infrastructure services, identifying both successes and areas of opportunity. Through continuous improvement monitoring these opportunities could be strengthened. We recommend conducting this exercise on a regular basis with defined objectives, to identify important elements that support institutional management.

JEL: M12, I20, I21, I23, C80

KEYWORDS: Level of Satisfaction, Academic Support and Administrative Services

INTRODUCCIÓN

La educación es un elemento muy valioso, se define en el Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), para coadyuvar al cumplimiento de dicho Plan se consideró la opinión de los estudiantes respecto a la problemática que se presenta y proponer alternativas de mejora, al considerar la línea de acción, que a la letra dice: “Promover las innovaciones curriculares, didácticas y tecnológicas de la práctica docente”. En la Facultad de Contaduría Pública (FCP) de la Institución, aún no se tiene la cultura de la medición del índice de satisfacción de los estudiantes para retroalimentar la mejora continua desde la óptica de los actores principales del Proceso Enseñanza – Aprendizaje. Bajo este contexto se realizó el estudio para medir objetivamente los elementos más importantes que influyen en la formación de los estudiantes y que inciden en el incremento de su rendimiento académico y el desarrollo de sus competencias para su futura vida laboral. Con la información obtenida sobre la percepción de la calidad de los servicios administrativos, académicos e infraestructura, fue posible identificar tanto aciertos como áreas de oportunidad, para realizar una propuesta que coadyuve a la mejora continua de la gestión académica y administrativa al interior de la Facultad.

Esta investigación contribuye a la literatura actual respecto a su aplicación en esta Universidad y en otras instituciones, considera la opinión de los estudiantes para mejorar los servicios académicos y administrativos debido a que la percepción de los mismos detectó las fortalezas a potenciar y las áreas de oportunidad a mejorar; siendo así un referente metodológico sobre la forma que se abordó para estudiar el fenómeno. El presente trabajo de investigación tiene por objeto medir el índice de satisfacción de los egresados de la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, la estructura conferida es la siguiente: Un primer apartado presentará los antecedentes sobre los indicadores de calidad de la educación superior en seguida se presenta el marco teórico del modelo educativo de la Institución y de la FCP en un tercer momento se describe la metodología utilizada para dar paso al análisis de los resultados cuyo tema central es el referido a la satisfacción de los egresados tomando como referencia a la generación que egresó en nov-dic 2018.

REVISIÓN LITERARIA

Los estudiantes participan en una variedad de actividades de instrucción y tareas de evaluación en el aula, así como, recursos de apoyo académico en asignaturas curriculares y co-curriculares, dichos recursos se encuentran dentro y fuera del aula, de tal manera que, a medida que desarrollan estos eventos, generan creencias y aprendizajes respecto del valor y la dificultad de las tareas académicas, que los lleva a determinar sus posibilidades personales de éxito (McMillan y Workman, 1998). La función de la enseñanza consiste, sobre todo, en proporcionar soporte y ayuda al proceso de construcción del conocimiento, que lleva a cabo cada estudiante, tratando de conseguir ser autónomo y autorregulado, que conoce y controla

sus propios procesos cognitivos y su aprendizaje, como lo menciona Vygotsky (1962), “las funciones superiores se producen, en primer lugar, en un plano social para posteriormente interiorizarse”, por esto, es de gran importancia considerar el plano social que los define y escuchar sus necesidades y demandas; de tal manera que sean atendidas. Son los estudiantes quienes participan activamente en sus procesos cognitivos – motivacionales para lograr los resultados que esperan, un agente activo en su propio proceso de aprendizaje, a nivel metacognitivo, motivacional y conductual (Zimmerman y Martínez-Pons, 1986)

La Calidad en la Formación Universitaria

La calidad, al igual que la pertinencia y la internacionalización, representan para la UNESCO los tres aspectos clave que determinan la posición estratégica de la formación de los estudiantes en las Instituciones de Educación Superior. (Águila, 2011) La sociedad demanda actualmente a las universidades, no solo la transmisión de conocimientos, sino que estos sean aplicados en su entorno, que sean pertinentes y que provoquen un impacto en la sociedad; además que cumplan con las exigencias y normas internacionales relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable para el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global. De tal suerte que, para estructurar el concepto de calidad, habría que considerar por un lado las variables sujetas de evaluación por los organismos correspondientes y por el otro las que brinden satisfacción a los educandos participantes en el proceso educativo. Por lo tanto, el patrón de calidad propuesto por (Águila, 2011) se integra por cuatro componentes:

- Comparación con estándares establecidos que satisfagan diversas exigencias sociales, estatales, así como las de la institución.
- Pertinencia social, relacionada con encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias sociales de su entorno, y no solo las del mercado.
- Dar respuesta a los requerimientos del medio, basada en la pertinencia.
- Cumplimiento con las normas internacionales.
- Que abarque las funciones sustantivas de la institución

De acuerdo con (Andión,2007), lo central e importante para el logro de la calidad, es lograr que los alumnos se transformen integralmente, es decir, intelectual, social, emocional e inclusive físicamente, motivo por el cual los programas educativos se tienen que planear y operar en espacios académicos que funcionen como ambientes de aprendizaje. También es importante conocer con detalle el funcionamiento de los programas y servicios de apoyo para los estudiantes, puesto que propician su formación integral.

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

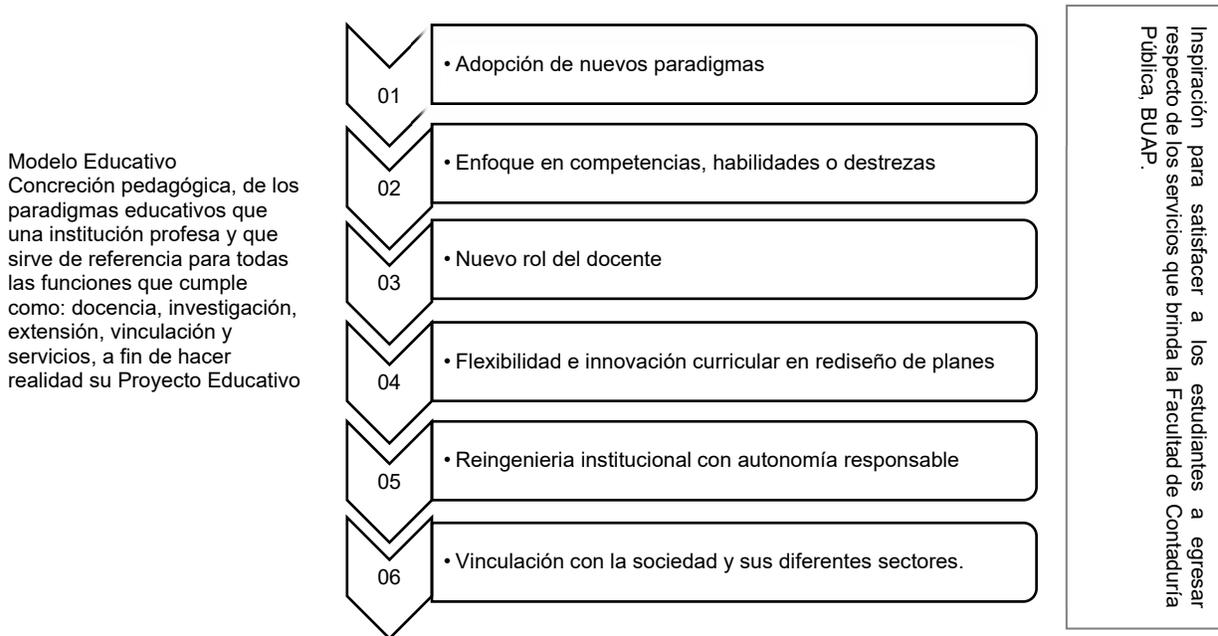
En la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, la calidad educativa es un fenómeno multifactorial, en donde intervienen, entre otras las variables intelectuales y disposiciones motivacionales de los estudiantes, su bagaje cultural, el diseño curricular de planes y programas de estudio, talleres, laboratorios, etc. De cada una de las experiencias realizadas en los diferentes espacios académicos, también se incluyen los sistemas de gestión administrativa y de evaluación académica, las instalaciones y espacios de aprendizaje entre otros. Estas variables fueron medidas desde la percepción de los estudiantes próximos a egresar, para determinar su nivel de satisfacción, con base a estos indicadores y así la Dirección de la Facultad de Contaduría Pública podrá tomar las medidas correctivas en vías de mejorar la calidad del proceso educativo y de los servicios administrativos.

Facultad de Contaduría Pública

La población estudiantil en la Facultad de Contaduría Pública es de 4628 estudiantes para el nivel licenciatura y posgrado, en sus diversas modalidades presenciales, semiescolarizada y a distancia. El

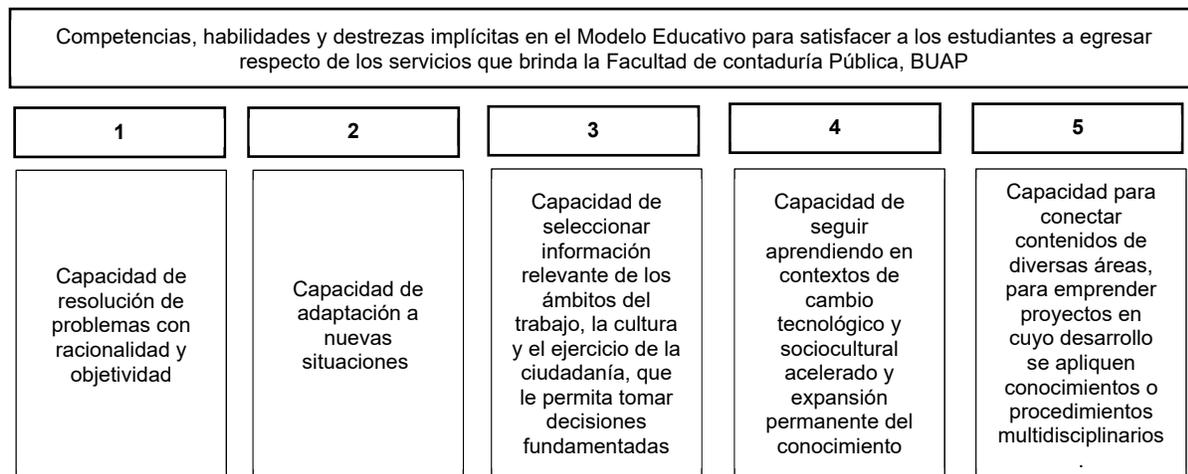
Modelo Educativo es por semestres, basado en las corrientes constructivista y sociocultural, de tal manera que los egresados posean las competencias que les permita adaptarse a escenarios complejos e inciertos y participar de manera proactiva en la generación y aplicación de soluciones de naturaleza diversa. (BUAP,2018).

Figura 1: Modelo Educativo de la BUAP



En la figura 1 se muestra el modelo educativo como la esencia de las funciones que cumple toda institución de educación superior destacando la docencia, la investigación, la extensión y los servicios. Fuente: Elaboración propia.

Figura 2: Importancia de las Competencias, Habilidades y Destrezas Intelectuales en el Modelo Educativo de la Facultad de Contaduría Pública de la BUAP



La figura 2 muestra el modelo educativo de espiral ascendente de la FCP que tiene como base a los conocimientos; aplicándolos con la tecnología se pueden descubrir mayores fundamentos y poder resolver nuevas situaciones y tomar las mejores decisiones ante los problemas con racionalidad y objetividad. El modelo tiene una mirada de diseño invertido.

METODOLOGÍA

El diseño de la investigación es no experimental transeccional, puesto que como lo describe (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) las observaciones se realizan en un momento único, en este caso se aplicó en el segundo semestre del 2018; también se considera descriptivo porque puntualiza las características de la población estudiada, sin que ninguna de las variables está influenciada. Se utilizó un instrumento de 45 ítems, que incluyeron: Datos generales, trayectoria escolar, situación económica y percepción sobre servicios administrativos, infraestructura y aspectos académicos. Son los estudiantes quienes conocen y han vivido todos los procesos académicos y administrativos, por ello su opinión es de suma importancia para coadyuvar esfuerzos que apoyen su favorable rendimiento académico; el instrumento recoge su experiencia vivida, también se manifiestan propuestas de mejora para las áreas de especialización, formación profesional y apropiación institucional. La encuesta se aplicó al 40% de la población objetivo, que son 500 alumnos a egresar de la carrera de Contaduría en 2018, al trabajar los datos en el software de SPSS, se arrojó un Alfa Cronbach de 0.829, lo cual se interpreta con una fiabilidad del 83%.

RESULTADOS

Población Encuestada

Los resultados obtenidos reflejan la percepción de los estudiantes que cursan el último semestre respecto al cumplimiento de la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla de los indicadores que hacen posible el desarrollo de su formación universitaria. La encuesta se aplicó a 213 estudiantes, de un total de 500 que están por egresar de la licenciatura en Contaduría Pública, lo que representa una población del 42%, con un nivel de significancia del 83%.

Tabla 1: Estadísticas de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | No. de Elementos |
|------------------|------------------|
| 0.829 | 33 |

La tabla 1 se muestra los estadísticos de fiabilidad de todas las variables en su conjunto, indicándola con un alto grado de confiabilidad. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Resumen de Procesamiento de Casos

| | N | % | |
|-------|----------|-----|------|
| Casos | Válido | 213 | 99.5 |
| | Excluido | 1 | 0.5 |
| | Total | 214 | 100 |

La tabla 2 muestra el resumen de procesamiento de datos. Fuente: Elaboración propia con base a los datos estadísticos.

La Tabla 3: Estadísticas de Elemento

| | Media | Desviación Estándar | N |
|---|-------|---------------------|-----|
| En escala del 0 al 10, donde 0 es el menor desempeño y 10 es el mayor desempeño, asigna la calificación de desempeño a tus profesores de contabilidad | 8.17 | 1.307 | 213 |
| En escala del 0 al 10, donde 0 es el menor desempeño y 10 es el mayor desempeño, asigna la calificación de desempeño a tus profesores de costos | 7.78 | 1.821 | 213 |
| En escala del 0 al 10, donde 0 es el menor desempeño y 10 es el mayor desempeño, asigna la calificación de desempeño a tus profesores del área auditoría | 7.57 | 2.065 | 213 |
| En escala del 0 al 10, donde 0 es el menor desempeño y 10 es el mayor desempeño, asigna la calificación de desempeño a tus profesores de fiscal | 9.05 | 1.233 | 213 |
| En escala del 0 al 10, donde 0 es el menor desempeño y 10 es el mayor desempeño, asigna la calificación de desempeño a tus profesores de finanzas | 8.54 | 1.330 | 213 |
| En escala del 0 al 10, donde 0 es el menor desempeño y 10 es el mayor desempeño, asigna la calificación de desempeño a tus profesores del área de economía | 7.91 | 1.483 | 213 |
| En escala del 0 al 10, donde 0 es el menor desempeño y 10 es el mayor desempeño, asigna la calificación de desempeño a tus profesores de derecho | 8.17 | 1.404 | 213 |
| Escolaridad de papá (doctorado1, Licenciatura2, Maestría3, Preparatoria4, Primaria5, Secundaria6, Sin Estudios7) | 4.28 | 1.594 | 213 |
| Escolaridad de mamá (doctorado1, Licenciatura2, Maestría3, Preparatoria4, Primaria5, Secundaria6, Sin Estudios7) | 4.48 | 1.513 | 213 |
| Recibo respuesta inmediata cuando realizó trámites en la secretaría académica de mi facultad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.16 | 1.506 | 213 |
| Recibo respuesta inmediata cuando realizó trámites en servicio social y práctica profesional de mi facultad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.57 | 1.454 | 213 |
| Recibo respuesta inmediata cuando acudo a las salas de auto acceso de mi Facultad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.93 | 1.292 | 213 |
| Recibo respuesta inmediata cuando acudo a la biblioteca de mi Facultad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 4.26 | 1.126 | 213 |
| Recibo respuesta inmediata cuando realizó trámites en el departamento de exámenes profesionales de mi Facultad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.38 | 1.377 | 213 |
| Las actividades que realizó en práctica profesional, fueron útiles para desarrollar mi perfil profesional (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.87 | 1.336 | 213 |
| Las actividades que realizó en servicio social, fueron útiles para desarrollar mi perfil profesional (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.76 | 1.420 | 213 |
| Utilizó el espacio de bebedores, colocado en mi Facultad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 2.94 | 1.334 | 213 |
| Utilizó el kiosko sostenible, colocado en mi Facultad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 2.71 | 1.383 | 213 |
| Es rápida la conexión de internet colocada en mi Facultad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 2.10 | 1.197 | 213 |
| Se utiliza el cañón colocado en mi salón de clases (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.10 | 1.469 | 213 |
| Cuando el equipo de cómputo o cañón del salón presenta dificultades para proyectar, ¿Se da respuesta para su reparación? (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 2.51 | 1.372 | 213 |
| Son relevantes para mi formación las asignaturas del área de contabilidad (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.71 | 1.320 | 213 |
| Son relevantes para mi formación las asignaturas del área de costos (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.46 | 1.500 | 213 |
| Son relevantes para mi formación las asignaturas del área de auditoría (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.24 | 1.475 | 213 |
| Son relevantes para mi formación las asignaturas del área de fiscal (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 4.11 | 1.273 | 213 |
| Son relevantes para mi formación las asignaturas del área de finanzas (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.77 | 1.289 | 213 |
| Son relevantes para mi formación las asignaturas del área de economía (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.16 | 1.515 | 213 |
| Son relevantes para mi formación las asignaturas del área de derecho (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.4 | 1.494 | 213 |
| Mi familia me ayuda a cumplir mis metas (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 4.38 | 1.153 | 213 |
| La tutoría es un apoyo importante en mi formación (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 2.78 | 1.487 | 213 |
| Los espacios de asesores son accesibles para mi formación (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 2.77 | 1.494 | 213 |
| En la facultad se desarrollan actividades colaborativas que fomentan la convivencia escolar (A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5) | 3.33 | 1.494 | 213 |

La tabla 3 Muestra las estadísticas de fiabilidad de cada uno de los indicadores validados en alfa de cronbach. Fuente: Elaboración propia en base a los datos estadísticos, las escalas consideradas para cada ítem están definida en el cuadro de referencia dependiendo de la categoría considerada: Categoría 1 del 0 al 10, Categoría 2 doctorado1, Licenciatura2, Maestría3, Preparatoria4, Primaria5, Secundaria6, Sin Estudios7, Categoría 3 A veces1, Casi nunca2, Casi siempre3, Nunca4, Siempre5.

Datos Generales de la Población Encuestada

Con relación a los datos generales, estos se detallan en la tabla 4, donde se aprecia que la mayoría son mujeres, además de que, aunque el ingreso a la institución fue en el periodo 2014- 2015, existía aun un rezago menor de estudiantes que ingresaron antes del 2014 (11%).

Tabla 4: Edad, Año de Ingreso a la Facultad de Contaduría Pública de la BUAP y Preparatoria de Origen

| Género | Fecha de Ingreso a la BUAP | Preparatoria de Origen |
|---------------|----------------------------|------------------------|
| Femenino 67% | 2014 69% | Pública 87% |
| Masculino 33% | 2015 20% | Privada 13% |
| Total 100% | Antes del 2014 11% | 100% |

En la tabla 4 se muestra la edad, el año de ingreso y si la formación media superior (preparatoria) fue público o privado.

Situación Económica, Reprobación e Intereses Escolares de la Población Encuestada

Se detectó que gran parte de los estudiantes presentan problemas económicos (62%), debido en parte a que provienen varias regiones de provincia e inclusive de otros estados, y a pesar de que el 68% trabajan, su ingreso es aún precario, el detalle de este se presenta en la tabla 2; la mayoría recibe algún tipo de beca, sin embargo no es suficiente para sufragar su manutención y gastos escolares; a pesar de esta problemática han manifestado su interés de continuar sus estudios de posgrado (76) aunque solo el 18% lo realizara al concluir la licenciatura.

Tabla 5: Ingreso Mensual de los Estudiantes que Realizan un Trabajo Productivo

| Nivel de Ingreso Mensual | Porcentaje |
|--------------------------|------------|
| De hasta \$ 2000 | 47% |
| De \$ 2001 a \$ 3000 | 26% |
| De \$ 3001 a \$ 4000 | 13% |
| De \$ 4001 a \$ 5000 | 6% |
| Más de \$ 5000 | 8% |
| Total | 100% |

En la tabla 5 se presenta el nivel de ingreso laboral de los estudiantes próximos a egresar y que se encuentran laborando. Se observa que el porcentaje más alto recibe menos de \$ 2000, y que solo el 8% recibe ingresos mayores a \$ 5000. Esto denota que, aunque la naturaleza de la profesión permite incorporarse al mercado productivo antes de egresar, los salarios son muy bajos.

En este estudio, también se identificaron las asignaturas de mayor reprobación, información importante que será utilizada para proponer un Plan de Acompañamiento con los estudiantes. Estas asignaturas fueron las siguientes: Taller electrónico, Administración, Contabilidad, Contribuciones y Matemáticas.

Satisfacción de los Estudiantes Respecto a los Servicios Administrativos Proporcionados

En la tabla 6, se presenta la percepción de la utilidad /o grado de cumplimiento de los diversos servicios administrativos que presta la FCP de la BUAP a los estudiantes.

Tabla 6: Nivel de Percepción del Grado de la Utilidad y Cumplimiento de los Servicios Académicos

| Respuesta / Área | Secretaría Académica | Servicio Soc. y P.P. | Auto Acceso | Biblioteca | Exámenes Profesionales |
|------------------|----------------------|----------------------|-------------|------------|------------------------|
| Siempre | 32% | 44% | 55% | 67% | 32% |
| Casi Siempre | 41% | 36% | 36% | 28% | 42% |
| A veces | 24% | 16% | 8% | 4% | 17% |
| Casi nunca | 1% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| Nunca | 2% | 3% | 1% | 1% | 8% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

En la tabla 6, se observan los resultados de la opinión de los estudiantes encuestados en relación al nivel de cumplimiento de los departamentos de Secretaría Académica, Autoacceso, Biblioteca y Exámenes Profesionales; y nivel de la utilidad que representa para su formación académica la prestación del Servicio Social y la Práctica Profesional.

A pesar de que el 55% y 67% respectivamente, según se presenta en la tabla 6, otorgan alta calificación a los servicios de las salas de auto acceso y biblioteca, no la utilizan frecuentemente para realizar sus tareas y trabajos de investigación, es decir solo se aprovecha parcialmente. Estos datos se presentan en la tabla 7.

Tabla 7: Porcentajes de Estudiantes Que Acuden a la Biblioteca y Sala de Auto Acceso a Realizar Tareas de Investigación

| Respuesta/ Área | Biblioteca | Auto Acceso |
|-----------------|------------|-------------|
| Siempre | 16% | 19% |
| Casi Siempre | 36% | 30% |
| A veces | 37% | 36% |
| Casi nunca | 8% | 12% |
| Nunca | 3% | 3% |

En la tabla 7 se presentan en porcentajes la frecuencia con que son utilizados la biblioteca y salas de auto acceso como sitios de apoyo para realizar trabajos escolares.

En relación a otros servicios de apoyo para los estudiantes, se obtuvo información importante, que servirá para que la Dirección de la Facultad tome algunas medidas para mejorarlos en beneficio de los estudiantes. Esta información se presenta en la tabla 8.

Tabla 8: Frecuencia de Uso de Otros Servicios de Apoyo Académico y Administrativo

| Frecuencia de Uso | Kiosco Sostenible | Velocidad de la Conexión Inalámbrica | Utilización del Cañón | Servicio de Bebederos | Respuesta Inmediata Para la Reparación de Equipo de Computo o Cañón |
|-------------------|-------------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| Siempre | 9% | 3% | 30% | 6% | 15% |
| Casi siempre | 15% | 10% | 44% | 5% | 31% |
| A veces | 30% | 42% | 23% | 22% | 33% |
| Casi nunca | 17% | 29% | 3% | 20% | 18% |
| Nunca | 29% | 16% | 0 | 47% | 3% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

En la tabla 8 se aprecian datos muy distribuidos en las diferentes percepciones de los estudiantes, sin duda serán de gran utilidad para tomar medidas correctivas en miras de mejorar los servicios.

Interés de los Estudiantes en las Áreas de Formación Académica

Para que exista motivación hacia el aprendizaje de los estudiantes, es importante despertar el interés por cada una de las asignaturas de las áreas sustantivas, haciendo evidente la aplicación precisa en la práctica profesional, y desde luego este rol corresponde al docente. En la tabla 3, se les preguntó si son relevantes para su formación las asignaturas por área académica, sus respuestas se detallan en la tabla 9.

Tabla 9: Grado de Interés de las Asignaturas, Según el Área Académica

| Respuesta/ Área | Contabilidad | Costos | Auditoría | Fiscal | Finanzas | Economía | Derecho |
|--------------------|--------------|--------|-----------|--------|----------|----------|---------|
| Siempre | 46% | 42% | 33% | 63% | 47% | 33% | 40% |
| Casi Siempre | 43% | 37% | 41% | 28% | 42% | 40% | 39% |
| A veces | 10% | 19% | 22% | 8% | 8% | 23% | 19% |
| Casi nunca | 1% | 1% | 2% | 1% | 2% | 4% | 1% |
| Nunca | 0% | 1% | 2% | 1% | 1% | 0% | 1% |

En la tabla 9 se muestra información respecto a la utilidad que ellos consideran en su formación profesional. El 49% dice que siempre las asignaturas de su carrera le serán útiles, 41% que casi siempre, y 10% que a veces les serán útiles en su trayectoria académica y profesional

Calificación de los Estudiantes a los Profesores

Otro actor no menos importante en el Proceso de Aprendizaje, corresponde al profesor aplicar las estrategias didácticas apropiadas para el mejor aprovechamiento de los estudiantes; la calificación que estos asignaron al desempeño de sus profesores de asignatura agrupados por área sustantiva se presenta en la tabla 10.

Tabla 10: Asignación de Calificaciones Asignadas Por los Estudiantes a los Profesores de las Áreas Sustantivas

| Calificación | Contabilidad | Costos | Auditoría | Fiscal | Finanzas | Economía | Derecho |
|--------------|--------------|--------|-----------|--------|----------|----------|---------|
| 10 | 12% | 15% | 13% | 42% | 28% | 13% | 15% |
| 9 | 31% | 22% | 24% | 38% | 27% | 22% | 31% |
| 8 | 32% | 30% | 27% | 11% | 25% | 32% | 26% |
| 7 | 16% | 15% | 16% | 4% | 13% | 18% | 17% |
| 6 | 5% | 9% | 8% | 2% | 4% | 8% | 5% |
| 5 | 2% | 4% | 4% | 1% | 1% | 4% | 3% |
| 4 | 0% | 2% | 2% | 0% | 1% | 1% | 1% |
| 3 | 1% | 1% | 2% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| 2 | 1% | 1% | 2% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| 1 | 0% | 1% | 2% | 1% | 1% | 1% | 1% |
| 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | 10% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

En la tabla 10 se aprecian las calificaciones otorgadas por los estudiantes a cada uno de los profesores que les impartieron clases, donde predominan las calificaciones de 8, 9 y 10.

En relación a su nivel de compromiso como estudiantes, el 79% manifiesta siempre comprometerse cuando las asignaturas le interesan, el 20% que casi siempre y el 1% a veces se compromete cuando las asignaturas le agradan. De igual manera expresan que cuando el tema no queda claro el 37% casi siempre busca ayuda, 28% a veces, 27% siempre, 6% casi nunca y 1% nunca busca ayuda cuando el tema no le queda claro. También expresaron el 42% que casi siempre acude al profesor para resolver dudas, el 36% siempre, el 19% a veces y el 3% casi nunca acude con el profesor para resolver dudas. Estas aseveraciones ratifican la afirmación de que el rol del profesor sigue siendo determinante para el aprovechamiento de sus alumnos, y que no solo debe ser especialista en la disciplina, sino también experto en cuestiones didácticas, además de tener la disposición de dar acompañamiento a sus estudiantes cuando se lo soliciten.

Atención y Acompañamiento en la Trayectoria Escolar

Sin duda la atención complementaria del estudiante y el acompañamiento en su trayectoria escolar también son determinantes no solo para aumentar la eficiencia terminal, sino también para su formación integral, que les permita ser más competitivos para su inserción laboral y su posterior desarrollo. En la tabla 8 se presentan los resultados de opinión respecto a la tutoría académica, espacios de asesoría, uso de las TIC, recursos académicos y convivencia escolar.

Tabla 11: Opinión Sobre el Acompañamiento Estudiantil: Tutoría Académica, Espacios de Asesoría, Uso de las TIC, Recursos Académicos y Convivencia Escolar

| Frecuencia/Área | Tutoría Académica | Espacios de Asesoría | Uso de las Tic | Recursos Académicos | Convivencia Escolar |
|-----------------|-------------------|----------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| Siempre | 18% | 18% | 42% | 36% | 38% |
| Casi siempre | 30% | 22% | 36% | 32% | 37% |
| A veces | 22% | 31% | 16% | 24% | 19% |
| Casi nunca | 13% | 13% | 5% | 6% | 5% |
| Nunca | 17% | 17% | 1% | 2% | 1% |

En la tabla 11 se describe la percepción de los estudiantes encuestados respecto al acompañamiento recibido a través de la Tutoría Académica, Espacios de Asesoría, uso de las TIC, Recursos Académicos y Convivencia Escolar, y como se observa, la mayoría de las respuestas se reparten en Siempre, y casi siempre, lo cual indica que la FCP da respuesta a este acompañamiento.

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de la investigación, se propone que los docentes de la Facultad deberán incorporar el uso de las tecnologías para realizar una clase más dinámica. Los tutores deberán elaborar una agenda que informe de manera oportuna a sus tutorados sobre los procesos académicos y administrativos señalando quienes están a cargo de éstos en la Facultad. Los maestros de contabilidad y fiscal deberán poner énfasis para incorporar softwares actualizados para su enseñanza dentro de los recursos informáticos que se ofrecen a los estudiantes, se puede mencionar el software de la empresa ASPEL, principalmente los módulos de Contabilidad Integral (COI) y Nómina Integral (NOI), y el Sistema Administrativo Empresarial (SAE), cabe mencionar que el más utilizado es el de COI, y en la facultad este representa más de un 50% según la opinión de los encuestados en las asignaturas de Contribuciones y Taller Electrónico de Información Financiera, en el ámbito laboral el 35% utiliza COI y el 58% utiliza otra paquetería o programa de software. Promover la cultura en docentes, administrativos y estudiantes del sistema de reciclaje, el cuidado del agua y de la energía eléctrica. Fomentar el uso adecuado de los bebederos de agua, así como el mantenimiento y limpieza de los mismos. Fortalecer la red de internet para el servicio de los estudiantes, Impulsar la actividad de intercambio y estancia académica, armonizar el cumplimiento de los programas para una pertinente aplicación de exámenes departamentales, Incentivar a los docentes para un mayor cumplimiento de su asistencia y evitar así la desmotivación de los estudiantes

Propuestas de Mejora

Actualizar el programa de estudios conforme a las exigencias nacionales e internacionales

Tener un programa de capacitación para los docentes didáctica, pedagógica y de actualización disciplinaria de acuerdo a la asignatura que imparten.

Desarrollar una actitud de servicio de todo el personal administrativo

Cuidar la asignación de los docentes que imparten las asignaturas optativas ubicando en estas a los que mejores resultados logran en sus estudiantes.

Fortalecer la cultura de la innovación a través de las academias

Diseñar un plan de acompañamiento para aprobación, reprobación y rezago dando a conocer los resultados por materia y por coordinación de área.

CONCLUSIONES

Es importante contribuir en investigación aplicada que beneficie a los estudiantes de la Institución, la administración central de la BUAP dentro de sus objetivos prioritarios tiene mantener la Calidad Académica y la Calidad en los Servicios de ahí la relevancia de esta investigación que tuvo por objeto medir la satisfacción de los estudiantes de contaduría pública respecto de los servicios académicos y administrativos,

arrojando las áreas de oportunidad para la mejora institucional Esta investigación tendrá un impacto social nacional porque aportará los conocimientos necesarios para que los alumnos estudien en una facultad que decididamente está ocupada en mantener procesos que mejoren su calidad académica y administrativa, y por ende cumplir con la misión de la universidad pública entregar a la sociedad profesionales que puedan resolver problemas que enfrenta la misma. La aportación empírica en esta investigación es el instrumento utilizado, en donde a través de la revisión literaria se consideraron los indicadores necesarios para estudiar este fenómeno específico; asimismo, estos pueden ser utilizados en alguna otra institución educativa con situaciones equivalentes de acuerdo a su contexto, siendo un referente inicial debido al sustento teórico que lo enmarca, la regresión de estos datos estadísticos permitieron conocer la percepción de los estudiantes que releja la realidad en torno a los servicios académicos y administrativos que recibe.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Águila V. (2011) El concepto de Calidad Universitaria: Clave para el logro de la Competitividad Internacional. Revista Iberoamericana de Educación,

Andión, M. (2007), Sobre la calidad en la educación superior: una visión cualitativa. Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios (50) 83-92 Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, consultado el 01 de abril del 2019.

Gaceta BUAP (octubre 2018), no. 229

Hernández, R., Fernández, R., Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación. México. Mc. Graw Hill.

Mc.Millan, J.H. & Workman, D.J. (1998). Classroom assessment and grading practices: A review of the literature. ERIC – Document Reproduction Service No. ED453263.

Plan de Desarrollo Institucional de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla 2017-2021

Zimmerman, B.J. y Martinez-Pons, M. (1986) Development of a structured interview for assessing student use of self-regulated learning-strategies. American Educational Research journal 23 (4).

BIOGRAFÍAS

Blanca H. Morales Vázquez es Doctora en Ciencias de la Educación Permanente. Profesora Investigadora de tiempo completo de la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Líder del cuerpo académico Desarrollo Institucional

María de Jesús Ramírez Domínguez es Doctora en Ciencias de la Administración. Profesora Investigadora de tiempo completo de la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, miembro del cuerpo académico Desarrollo Institucional

Rebeca Muñoz Velázquez es Candidato a Doctor en Administración, Maestra en Administración. Profesora Investigadora de tiempo completo de la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, miembro del cuerpo académico Desarrollo Institucional.

Elizabeth Gutiérrez Olmos es estudiante del Doctorado en Dirección de Organizaciones en UPAEP, Maestra en docencia.