



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
ÁREA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS DE PRIMER
SEMESTRE DE LICENCIATURA EN UNA UNIVERSIDAD
PÚBLICA**

**PROYECTO TERMINAL DE CARÁCTER PROFESIONAL QUE, PARA OBTENER EL
GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA PRESENTA,**

L.T. RODRIGO ORTEGA GARCÍA

**DIRECTOR DEL PROYECTO TERMINAL
DR. MARTÍN AUBERT HERNÁNDEZ CALZADA**

SAN AGUSTÍN TLAXIACA, HIDALGO. MÉXICO

MAYO 2014

DEDICATORIAS

*A mis padres,
A mi hermana,
A mi familia y amigos.*

“No imagino amor más grande que el de aquellos que dan todo por mí sin esperar nada a cambio”

AGRADECIMIENTOS

El punto final de este texto no solo es la culminación de un trabajo de investigación o el tiempo que pase en la escuela cursando cada una de las materias contenidas en el plan de estudios de la maestría, representa también cada día de trabajo, cada desvelo y porque no, cada momento de frustración que al final del camino hicieron más fuerte el deseo de superación. Pero esto no sería posible sin el apoyo incondicional de todas aquellas personas que intervinieron, es por eso que quiero expresar mi más profundo agradecimiento.

A mis padres María del Carmen y José Humberto por forjar en mí los valores de nuestra familia, por trabajar cada día para formar un hombre de bien, se que siempre se sentirán orgullosos, los adoro.

A mi hermana Laura Edith por estar siempre a mi lado, no imagino mi vida sin todo tu apoyo, tus consejos y claro sin nuestras peleas, te quiero nena.

A mi familia por sorprenderse cada día y alentarme en cada segundo, no los defraudaré.

A mi Alma Mater la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo por todas las oportunidades de crecimiento que me ha brindado, le estaré agradecido infinitamente.

Al Dr. Jesús Ibarra Zamudio por considerarme su amigo, Doctor, gracias por creer en mí.

Al Dr. Martín Aubert Hernández Calzada, al Dr. Sergio Demetrio Polo Jiménez y al Dr. Juan Roberto Vargas Sánchez, por su invaluable apoyo y consejo.

A la Dra. Jessica Mendoza Moheno, a la Mtra. María Dolores Martínez García y a la Mtra. Blanca Josefina García Hernández por su paciencia.

A los docentes y alumnos del Área Académica de Turismo y Gastronomía por su disposición.

Por último y no menos importante, a mis amigos en quienes siempre encontraré un soporte para continuar. Gracias por soportar mi carácter, los quiero.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL

	<i>Pág.</i>
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
ABREVIATURAS UTILIZADAS	XII
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I METODOLOGÍA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
1.4 HIPÓTESIS	7
1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	8
1.6 DISEÑO Y METODOLOGÍA	8
1.6.1 MUESTRA	9
1.6.2 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL	14
2.1 CONCEPTUALIZACIÓN	15
2.2 EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	16
2.3 RENDIMIENTO ACADÉMICO	17
2.4 SATISFACCIÓN LABORAL	24
2.5 RENDIMIENTO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN LABORAL	32

CAPÍTULO III MARCO CONTEXTUAL	35
3.1 ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO	36
3.2 MISIÓN DE LA UAEH	37
3.3 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS	38
3.4 MISIÓN DEL ICEA	39
3.5 VISIÓN DEL ICEA	40
3.6 ANTECEDENTES DE LA LICENCIATURA EN TURISMO	41
3.7 MISIÓN DE LA LICENCIATURA EN TURISMO	42
3.8 VISIÓN DE LA LICENCIATURA EN TURISMO	43
3.9 OBJETIVOS DE LA LICENCIATURA EN TURISMO	43
3.10 PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN TURISMO	45
3.11 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA LICENCIATURA EN TURISMO	49
3.12 ESTUDIOS ESTRATÉGICOS ENFOCADOS EN LA LICENCIATURA	52
CAPÍTULO IV SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO	55
4.1 DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	56
4.1.1 VARIABLE DEPENDIENTE	57
4.1.2 VARIABLES INDEPENDIENTES	58
4.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES SIGNIFICATIVAS	83
CONCLUSIONES	87
PROPUESTA	90
FUTUROS TRABAJOS DERIVADOS DE LA INVESTIGACIÓN	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1.1 Descripción de las características de la muestra	9
Tabla 1.2 Descripción de los promedios de calificación grupal y las materias impartidas por los docentes	10
Tabla 1.3 Dimensiones del instrumento e Ítems utilizados	13
Tabla 3.1 Plan de estudios de la Licenciatura en Turismo	45
Tabla 3.2 Áreas de énfasis de la Licenciatura en Turismo	48
Tabla 3.3 Asignaturas optativas de la Licenciatura en Turismo	48
Tabla 3.4 Distribución grupal por semestre de la Licenciatura en Turismo	51
Tabla 4.1 Descripción de variables independientes	56
Tabla 4.2 Descripción de las variables explicativas	83
Tabla 4.3 Matriz de correlación	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico 3.1 Estructura orgánica de la Licenciatura en Turismo	49
Gráfico 3.2 Distribución de docentes de acuerdo al sexo	50
Gráfico 3.3 Distribución de docentes de acuerdo al tipo de contrato	51
Gráfico 4.1 Edades de los docentes	58
Gráfico 4.2 Edad de los docentes del sexo masculino	59
Gráfico 4.3 Edad de los docentes del sexo femenino	60
Gráfico 4.4 Escolaridad del docente	60
Gráfico 4.5 La escolaridad de los docentes del sexo masculino	61
Gráfico 4.6 La escolaridad de los docentes del sexo femenino	62
Gráfico 4.7 Estado civil	62
Gráfico 4.8 Estado civil de los docentes del sexo masculino	63
Gráfico 4.9 Estado civil de los docentes del sexo femenino	64
Gráfico 4.10 Sexo de los docentes	64
Gráfico 4.11 Antigüedad en el puesto	65
Gráfico 4.12 Antigüedad en el puesto de los docentes del sexo masculino	66
Gráfico 4.13 Antigüedad en el puesto de los docentes del sexo femenino	67
Gráfico 4.14 Remuneración de los docentes	67
Gráfico 4.15 Remuneración de los docentes del sexo masculino	68
Gráfico 4.16 Remuneración de los docentes del sexo femenino	69
Gráfico 4.17 Grado de satisfacción de los docentes en la variable promoción	69

Gráfico 4.18	Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable promoción	70
Gráfico 4.19	Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable promoción	71
Gráfico 4.20	Grado de satisfacción de los docentes en la variable entorno	72
Gráfico 4.21	Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable entorno	73
Gráfico 4.22	Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable entorno	74
Gráfico 4.23	Grado de satisfacción de los docentes en la variable interacción	74
Gráfico 4.24	Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable interacción	75
Gráfico 4.25	Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable interacción	76
Gráfico 4.26	Grado de satisfacción de los docentes en la variable participación	77
Gráfico 4.27	Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable participación	78
Gráfico 4.28	Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable participación	79
Gráfico 4.29	Grado de satisfacción de los docentes en la variable convenio	80
Gráfico 4.30	Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable convenio	81
Gráfico 4.31	Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable convenio	82

ABREVIATURAS UTILIZADAS

ABREVIATURAS UTILIZADAS

A.C.	Asociación Civil
BADyGs	Batería de aptitudes diferenciales y generales del aprendizaje superior
CIEES	Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior
CONACYT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
CONALEP	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
COPAES	Consejo para la Acreditación de la Educación Superior
DAF	División de Administración y Finanzas
DiSA	Dirección de Superación Académica
ECA	Escuela de Comercio y Administración
ECB	Escuela de Cursos Básicos, Universidad de Oriente de Venezuela
EICA	Escuela de Ingeniería y Ciencias Aplicadas, Universidad de Oriente de Venezuela
EMSLD	Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente
ERCSA	Extensión Región Centro-Sur Anaco, Universidad de Oriente de Venezuela

H. Consejo Universitario	Honorable Consejo Universitario
ICCA	Instituto de Ciencias Contable Administrativas
ICEA	Instituto de Ciencias Económico Administrativas
ITESM	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
L.T.	Licenciatura en Turismo
MIPS	Inventario Millón de Estilos de Personalidad (por sus siglas en ingles)
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMT	Organización Mundial del Turismo
PAA	Prueba de Aptitud Académica
PIB	Producto Interno Bruto
PyMES	Pequeñas y Medianas Empresas
R.H.	Recursos Humanos
RA	Rendimiento Académico
SESE-H	Sistema de Educación Superior del Estado de Hidalgo

SPSS	Statistical Package for Social Sciences
SUV	Sistema de Universidad Virtual
TIC's	Tecnologías de la Información y Comunicación
UAEH	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

RESUMEN

RESUMEN

Se realizó una investigación no experimental, aplicada, orientada en un caso particular, de diseño transversal y correlacional, con la finalidad de medir la relación existente entre los factores de tipo socio demográfico y el grado de satisfacción laboral del docente se ven reflejados en el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la licenciatura en una universidad pública.

Fue analizada una población formada por 18 docentes (10 hombres y 8 mujeres) quienes conforman el 100% de la plantilla del primer semestre de los grupos 1, 2 y 3 de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (campus Ciudad del Conocimiento) ubicado en el municipio de Mineral de la Reforma, Hidalgo, México, además se analizaron las calificaciones obtenidas por sus alumnos durante el semestre julio- diciembre 2012.

Los resultados del modelo muestran que la variable interacción, entendida como el nivel y calidad de las relaciones interpersonales con los superiores y personal del mismo nivel por parte de los docentes, es un factor explicativo del rendimiento académico de los alumnos, mientras que las variables participación y edad influyen de manera negativa.

Se concluye que a partir de los resultados obtenidos es necesario incentivar las relaciones entre los docentes de la licenciatura, además de proponer cursos de actualización docente enfocados en tecnologías educativas y limitar las distracciones para evitar ausentarse de su trabajo y así concluir los programas educativos en tiempo y forma.

ABSTRACT

ABSTRACT

A non-experimental research was done, applied, and oriented in a particular case with a correlational cross-sectional design in order to measure the relationship between the socio-demographic factors and job satisfaction of teachers and how they are reflected in academic performance of the students.

A sample consisting of 18 teachers (10 men and 8 women) was analyzed. This represents the 100% of the teaching staff of the first semester of the groups 1, 2 and 3 of the Bachelor of Tourism of the Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (Campus Ciudad del Conocimiento) located in Mineral de la Reforma, Hidalgo, Mexico, also were analyzed grades obtained by students during the semester July-December 2012.

The model's results show that the variable interaction, defined as the level and quality of interpersonal relationships with superiors and staff of the same level of the teachers is a factor which explains the academic performance of the students, and the participation variables and age influence in a negative manner.

In conclusion, according to the results, it is necessary to encourage relationships between teachers and training courses for the bachelor of tourism teachers. These courses should be focused on educational technologies and limit distractions to keep them focused at work in order to complete educational programs in a timely manner.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto determinar el grado de influencia que la satisfacción laboral y determinadas características socio demográficas de la platilla docente que imparte cátedra en el primer semestre de licenciatura en una universidad pública tienen en el rendimiento académico de los alumnos, con la finalidad de generar una propuesta que permita elevar el aprovechamiento de los estudiantes. Lo anterior está sustentado y desarrollado en cuatro capítulos que integran la presente tesis, siendo éstos:

En el CAPÍTULO I se aborda la metodología utilizada durante el desarrollo de la investigación, en este capítulo se incluye la justificación, objetivos general y específicos, las hipótesis y preguntas de investigación además de la muestra y el instrumento utilizado.

El CAPÍTULO II corresponde al marco teórico, en el de incluye la evolución, desarrollo y conceptualización de la administración educativa, abordando los primeros conceptos surgidos en Europa y América Latina además de los conceptos y estudios realizados por diferentes autores sobre el rendimiento académico y la satisfacción laboral en instituciones educativas.

En el CAPÍTULO III se incluyen los antecedentes y misión de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, el Instituto de Ciencias Económico Administrativas además de la misión, visión y objetivos de la Licenciatura en Turismo, el plan de estudios y la estructura orgánica que la conforman.

El CAPÍTULO IV está enfocado en identificar si existe alguna relación entre la satisfacción laboral de los docentes y el rendimiento académico de sus alumnos, para ello se toma como muestra el primer semestre de la Licenciatura en Turismo de la UAEH, se muestra una descripción de las variables que influyen en lo anterior. Así mismo, se describe la matriz de correlación mediante el instrumento y las variables utilizadas así como sus resultados.

Por último, se presentan las conclusiones y la propuesta de solución además de una referencia hacia los futuros trabajos de investigación y la bibliografía utilizada.

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA

CAPÍTULO I METODOLOGÍA

En este capítulo se presenta la base de un estudio empírico enfocado en identificar si existe alguna relación entre la satisfacción laboral de los docentes y el rendimiento académico de sus alumnos, para ello se toma como muestra el primer semestre de la Licenciatura en Turismo de la UAEH, se incluye el planteamiento del problema, la justificación, además del objetivo general, los objetivos específicos, las hipótesis y la muestra utilizada, la cual corresponde a los alumnos y maestros del primer semestre de la licenciatura. Así mismo, se describe el instrumento de medición utilizado durante el desarrollo del proyecto.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Turismo en nuestro país ha tomado una gran importancia ya que al día de hoy representa la tercera actividad en importancia económica, la llamada “industria sin chimeneas” (Staback, 2011 pag. 1) la define de esa manera por tratarse de una gran generadora de empleos, aunque no es una Industria productora de materias primas (Primaria) ni transformadora de estas (Secundaria), sino una Industria de Servicios (Terciaria), pero capaz de generar multitud de empleos bien remunerados y sobre todo muy estables. (Staback, 2011 pag. 2). Además de lo anterior, el turismo es una de las principales fuentes generadoras de divisas para el país, sólo detrás del envío de remesas por parte de familiares que radican en el extranjero, genera cerca del 9% del Producto Interno Bruto (PIB) y da empleo directo a 2.5 millones de personas.¹ Los profesionales en turismo son los encargados de desarrollar dicha industria, la cual requiere personal capacitado y con la disposición de afrontar los retos que se presentan día con día. Las instituciones de educación superior deben contar con las herramientas para formar a dichos profesionales, desde 2001 en que comienzan las labores de la Licenciatura en Turismo en el estado se han observado excelentes resultados.

¹ Fuente: Lic. Claudia Ruiz Massieu, Secretaria de Turismo del Gobierno Federal, en conferencia impartida durante la Feria Internacional de Turismo 2013.

Los egresados ocupan hoy en día puestos importantes en la industria, tanto en organizaciones públicas como privadas², sin embargo a la fecha se ha observado un alto índice de reprobación y falta de compromiso por parte de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo, lo que trae como consecuencia que a partir de semestres posteriores el índice de reprobación aumente y por el contrario la eficiencia terminal de la licenciatura se vea disminuida.³ El estudio pretende conocer si factores socio demográficos del docente aunados a la satisfacción laboral, son significativos en el rendimiento académico de los alumnos, del primer semestre generando una propuesta que permita superar el problema descrito y elevar el aprovechamiento de los estudiantes para de esta manera aplicar el estudio en los semestres posteriores y medir sus resultados.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En el Plan Estatal de Desarrollo se plantean 5 ejes de desarrollo para el estado, el segundo de ellos correspondiente a la competitividad para el desarrollo económico sustentable en donde se plantea en uno de sus incisos al Turismo como potencial de desarrollo. De acuerdo al documento, el Estado de Hidalgo cuenta con una variada oferta de atractivos turísticos. En la entidad se practican ocho tipos de turismo de los nueve que establece la Organización Mundial de Turismo (OMT) y se cuenta con tres zonas arqueológicas, 13 conventos de orden Franciscana y 20 de orden Agustina del siglo XVI, 30 museos, más de 100 haciendas mineras y pulqueras, y 24 desarrollos eco turísticos.

Del mismo modo, se registra la existencia de 431 hoteles y 9,298 habitaciones, 629 restaurantes-bar, 77 balnearios, 181 bares, 73 discotecas o centros nocturnos, 92 agencias de viajes, 5 ranchos cinegéticos, 75 arrendadoras y transportadoras, así como un campo de golf. Esta infraestructura se integra en los ocho corredores turísticos existentes; el de la montaña, el de los balnearios, el

² Fuente: Estudio de los egresados de la Licenciatura en Turismo de la UAEH, realizado por la Mtra. Angélica Ruth Terrazas Juárez (2012)

³ Fuente: Análisis estadístico de las calificaciones obtenidas por los alumnos durante el semestre julio diciembre 2012

de las haciendas, el de los cuatro elementos, el de la Sierra Alta y Huasteca; el de la Sierra Gorda, el Urbano de Pachuca y el Tolteca. El incremento del número de turistas en el estado y la derrama económica que ello representa necesita de profesionales capaces de satisfacer las necesidades de sus clientes⁴, es por esto que se considera necesario elaborar una propuesta que permita mejorar el rendimiento académico de los alumnos de educación superior ya que serán ellos los encargados de lograr los objetivos planteados, una buena educación conlleva a la formación de profesionistas capaces de satisfacer las necesidades del mercado.

Es necesario puntualizar que el docente es parte fundamental del éxito o fracaso de los alumnos pues él o ella son quienes imparten el conocimiento, para (Heano y Zapata 2013 pag. 4), Una condición fundamental del buen maestro es su compromiso con la formación humana. Formar es influir en la manera de ser y actuar de los alumnos, y es un proceso que involucra tanto la razón como la sensibilidad. La posibilidad de formar exige al maestro un proyecto de vida consecuente con los principios que orientan su labor educativa. Es también una labor esencial del buen maestro tender puentes que comuniquen los alumnos con diversos dominios del conocimiento; señalar horizontes inagotables de saber; descorrer cortinas que ocultan la verdadera naturaleza de los fenómenos y las cosas.⁵

Sin embargo, factores externos como la satisfacción laboral y todo lo que esta envuelve pueden ser elementos que no permitan ese desarrollo, hay que recordar que como en cualquier trabajo, el ambiente laboral influye en gran medida, cabe aclarar que el presente estudio no pretende influir en estos factores pues no se cuenta con las herramientas necesarias ni la capacidad para la toma de decisiones, aunque por el contrario si es posible determinar el grado de influencia entre los dos factores (satisfacción laboral y rendimiento académico) y presentar una propuesta que ayude al logro de los objetivos para cualquier institución educativa, formar profesionales en cada una de las áreas de estudio.

⁴ Tomado del Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016

⁵ Fuente: Octavio Heano y Teresita Alvarez, investigadores de la Universidad de Antioquia, Colombia

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el grado de incidencia que la satisfacción laboral y determinadas características socio demográficas de la platilla docente que imparte cátedra en el primer semestre de licenciatura son factores condicionantes del rendimiento académico de los alumnos, con la finalidad de generar una propuesta que permita elevar el aprovechamiento de los estudiantes.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer si aspectos de tipo socio demográficos tales como sexo, edad, escolaridad, estado civil, antigüedad en el puesto y remuneración de los docentes son factores que condicionan el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo.
2. Saber si la satisfacción laboral del docente es un factor explicativo del rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo.
3. Generar una propuesta de fortalecimiento al rendimiento académico.

1.4 HIPÓTESIS

Con el propósito de conocer el grado de influencia que mantiene la satisfacción laboral de los docentes del primer semestre adscritos a la Licenciatura en Turismo de la UAEH y atendiendo los estudios realizados en modelos americanos y europeos, se plantean las siguientes hipótesis:

H₁: La edad del docente influye significativamente en el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo de la UAEH (Campus Ciudad del Conocimiento).

H₂: Las oportunidades de promoción de los docentes mantienen una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos.

H₃: La interacción de los docentes en la institución mantiene una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos.

H₄: La participación de los docentes en la institución mantiene una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos.

1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Con la intención de orientar la investigación, además de alcanzar los objetivos, se formularon los siguientes cuestionamientos, dado que el propósito de las preguntas de investigación radica en analizar con claridad las ideas propuestas por el investigador.

¿La edad del docente es un factor que condiciona el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo?

¿La satisfacción laboral del docente es un factor explicativo que incide en el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo?

1.6 DISEÑO Y METODOLOGÍA

Alcance de la investigación

La presente investigación es de tipo no experimental ya que las variables (dependiente e independientes) no serán manipuladas, aplicada, orientada en un caso particular, de diseño transversal pues los datos fueron recolectados en un solo momento (abril 2013) y correlacional en virtud de que pretende medir la relación existente entre los factores socio demográficos y el grado de satisfacción laboral del docente y la manera en que esto se ve reflejado en el rendimiento académico de los alumnos.

1.6.1 MUESTRA

Se analizó una población formada por 18 docentes (10 hombres y 8 mujeres) quienes conforman el 100% de la plantilla docente del primer semestre de los grupos 1, 2 y 3 de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (campus Ciudad del Conocimiento) ubicado en el municipio de Mineral de la Reforma, Hidalgo, México. Se optó por estudiar esta muestra debido a que durante el primer semestre donde se observa una mayor deserción por parte de los alumnos⁶, una vez obtenido el resultado del estudio será posible aplicarlo en una siguiente investigación al resto de los semestres con el fin de constatar los resultados del primer semestre o en su caso determinar cuáles son los factores que influyen en el rendimiento académico de los alumnos.

En la Tabla 1.1 se describen las características de los participantes.

Tabla 1.1: Descripción de las características de la muestra

Nº	Edad	Escolaridad	Estado civil	Sexo	Antigüedad	Remuneración
1	De 25 a 35 años	Licenciatura	Soltero	Masculino	De 2 a 3 años	De 5 mil o más al mes
2	De 36 a 45 años	Maestría	Soltero	Masculino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes
3	De 45 a 55 años	Maestría	Casado	Masculino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes
4	De 36 a 45 años	Doctorado	Casado	Masculino	De 2 a 3 años	De 3 a 5 mil al mes
5	De 25 a 35 años	Maestría	Soltero	Masculino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes
6	De 45 a 55 años	Maestría	Casado	Masculino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes
7	De 56 o mas	Maestría	Casado	Masculino	De 4 o más años	De 3 a 5 mil al mes
8	De 36 a 45 años	Licenciatura	Soltero	Masculino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes

(Continúa)

⁶ Fuente: Análisis estadístico de las calificaciones obtenidas por los alumnos durante el semestre julio diciembre 2012

(Continuación)

9	De 45 a 55 años	Maestría	Casado	Masculino	De 2 a 3 años	De 3 a 5 mil al mes
10	De 45 a 55 años	Licenciatura	Casado	Masculino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes
11	De 36 a 45 años	Licenciatura	Soltero	Femenino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes
12	De 25 a 35 años	Licenciatura	Soltero	Femenino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes
13	De 45 a 55 años	Doctorado	Casado	Femenino	De 4 o más años	De 5 mil o más al mes
14	De 25 a 35 años	Maestría	Soltero	Femenino	De 4 o más años	De 0 a 3 mil al mes
15	De 25 a 35 años	Licenciatura	Casado	Femenino	De 2 a 3 años	De 3 a 5 mil al mes
16	De 45 a 55 años	Maestría	Casado	Femenino	De 4 o más años	De 3 a 5 mil al mes
17	De 45 a 55 años	Licenciatura	Casado	Femenino	De 4 o más años	De 3 a 5 mil al mes
18	De 36 a 45 años	Licenciatura	Casado	Femenino	De 0 a 1 años	De 3 a 5 mil al mes

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a los participantes mediante el instrumento de medición (abril 2013)

En la Tabla 1.2 se presentan los promedios de calificación obtenidos por los alumnos durante el semestre julio-diciembre 2012 en cada una de las materias, la tabla contiene el número de encuesta que le corresponde al docente titular de cada grupo.

Tabla 1.2: Descripción de los promedios de calificación grupal y las materias impartidas por los docentes

Nº de encuesta	Materia impartida	Promedio grupal
1	Sistemas informáticos para el turismo I	6.66
2	Administración I	8.65
3	Introducción al turismo	8.42

(Continúa)

(Continuación)

4	Contabilidad básica	5.27
5	Inglés I	8.89
6	Sistemas informáticos para el turismo I	6.30
7	Métodos cuantitativos para el turismo	6.68
8	Métodos cuantitativos para el turismo	5.49
9	Métodos cuantitativos para el turismo	6.19
10	Administración I	7.03
11	Administración I	7.24
12	Introducción al turismo	6.97
13	Inglés I	6.84
14	Sociología del turismo	8.00
15	Sistemas informáticos para el turismo I	7.82
16	Sociología del turismo	8.28
17	Contabilidad básica	8.65
18	Inglés I	4.89

Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de calificaciones proporcionados por la coordinación académica de la Licenciatura (abril 2013)

Con los datos anteriormente presentados es posible observar que las calificaciones varían de acuerdo al grupo y al maestro que imparte la misma materia, el caso más visible es el de la materia de Inglés I ya que los promedios varían en gran medida, mientras que en el grupo uno, la calificación promedio es

de 8.89, en el grupo dos existe una variación de 23.06% ya que la calificación promedio disminuye a 6.84, cabe destacar que de acuerdo al reglamento de control escolar de la UAEH, la calificación mínima aprobatoria es de 7 (siete), en este sentido, la calificación más baja obtenida en esta materia corresponde al grupo tres cuyo promedio es de 4.89 y una variación de 44.99% con respecto al grupo uno y de 21.93% con respecto al grupo dos. Un caso bastante contrastante es el de la materia de Contabilidad Básica ya que en esta solo existen dos docentes ya que uno de ellos imparte la materia en los grupos uno y dos, mientras que los alumnos de dicho docente obtuvieron un promedio de 5.27, los alumnos del grupo tres incrementaron en promedio un 39.08% su calificación obteniendo 8.65. El escenario se repite en la materia de Introducción al Turismo en donde el grupo uno obtuvo 8.42 y los grupos dos y tres solo 6.97 con una variación de 17.22%.

Para el resto de las materias las variaciones son muy similares tal es el caso de Sistemas Informáticos para el Turismo I en donde la mayor calificación fue obtenida por el grupo tres con 7.82 y la menor por el grupo dos con 6.3, presentando una variación de 19.44% con respecto al grupo tres, en grupo dos la variación fue de 14.83% con una calificación promedio de 6.66.

El grupo uno de la materia de Métodos Cuantitativos para el turismo obtuvo el más alto promedio con 6.68, con respecto al resto de los grupos, mostraron variaciones de 17.81% para el grupo dos con una calificación promedio de 5.49 y de 7.34% para el grupo tres con un promedio de 6.19, una situación parecida presenta la materia de Administración I con variaciones similares de entre 18.73% para el grupo dos con una calificación de 7.03 y de 16.30% con un promedio de 7.24 para el grupo tres ambos con respecto al grupo uno quien obtuvo el mayor promedio con 8.65. La materia que presenta la menor variación en las calificaciones corresponde a Sociología del Turismo con solo un 3.38% que corresponde a una calificación de 8 del grupo tres con respecto a los grupos uno y dos quienes obtuvieron 8.28 de promedio.

1.6.2 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Con la finalidad de obtener la información necesaria para la realización de la investigación, se utilizó el cuestionario propuesto por Melia y Peiró (1998) en su versión S20/23⁷ el cual consta de 23 preguntas (ítems) y está conformado por 5 factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación⁸. Para efectos de la investigación, los resultados obtenidos en los cuestionarios con respecto a los factores antes mencionados fueron agrupados en 5 dimensiones: Promoción, entorno, interacción, participación y convenio. Para ello se utilizó una escala tipo Likert con valores del 1 al 10 en donde 10 es el máximo grado de satisfacción y 1 representa el mínimo. La Tabla 1.3 señala las 5 dimensiones utilizadas y el número del Ítem en el instrumento que hace referencia a cada una.

Tabla 1.3: Dimensiones del instrumento e Ítems utilizados

Dimensión	Ítem
Promoción	1, 2, 3, 5, 11, 12
Entorno	6, 7, 8, 9, 10
Interacción	13, 14, 15, 16, 17, 18
Participación	19, 20, 21
Convenio	4, 22, 23

Fuente: Instrumento de medición (abril 2013)

⁷ El instrumento cuenta con la confiabilidad y validez requerida en los parámetros estadísticos.

⁸ Ver ANEXO I "INSTRUMENTO DE MEDICIÓN"

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

El presente capítulo corresponde a la evolución desarrollo y conceptualización de la administración educativa, en el se abordan los primeros conceptos surgidos en Europa y América Latina, se incluyen los antecedentes, evolución y definiciones, se presentan los conceptos de satisfacción laboral y rendimiento académico y algunos estudios previos realizados por diferentes autores.

2.1 CONCEPTUALIZACIÓN

“La administración es el órgano de las instituciones, el órgano que convierte a una multitud en una organización y a los esfuerzos humanos en acciones”. (Drucker).

Uno de los primero autores en abordar el concepto de administración educativa fue Sánchez (1979), quien asocia la gestión con participación democrática y la define en términos de sus operaciones, las cuales están inspiradas en Fayol: planificar, organizar, dirigir, coordinar, presupuestar, supervisar, evaluar y controlar.

Campbell *et al.* (1971) Definen cuatro funciones básicas las cuales son desempeñadas por los administradores educativos, dichas funciones son: clarificar e influir en el desarrollo de las metas y políticas educativas, estimular y dirigir el desarrollo de los programas diseñados para el logro de las metas, establecer y coordinar la planeación e implantación de los programas y adquirir y administrar los recursos materiales y financieros para apoyar la organización escolar en el desarrollo de sus programas.

De acuerdo a Lapassade (1977), la autogestión pedagógica se refiere a la posibilidad de que los educandos decidan en qué debe consistir su formación y que ellos la dirijan.

Sergiovianni *et al.* (1992) definen la administración educativa como el proceso de trabajo con y a través de la gente para lograr eficientemente las metas organizacionales. En ambas definiciones están implícitos los conceptos clásicos de la administración: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Para Correa *et al.* (2004), la gestión educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación, por tanto, se enriquece con los desarrollos teórico-prácticos de estos campos del saber.

En México, uno de los primeros trabajos que utilizó el término gestión pedagógica fue el publicado por Ezpeleta y Furlán (1992) (Ezpeleta & Furlan, 1992), producto del seminario internacional: *La gestión pedagógica de los planteles escolares: práctica, problemas y perspectivas analíticas*, llevado a cabo en la Ciudad de México y que reunió trabajos de investigadores mexicanos, latinoamericanos y españoles.

Hoy se le considera una disciplina aplicada, un campo de acción, cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que cumplen una función educativa.

2.2 EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

El surgimiento de la administración educativa se remonta a principios del siglo XIX en el continente Europeo a raíz de la Revolución Francesa. Para 1812 con la promulgación de la Constitución Española surgen los primeros conceptos de administración educativa cuya organización, financiación y control deben ser administrados por el Estado. Una vez promulgada la Constitución, la siguiente preocupación de los diputados fue la elaboración de una ley que ampliara y desarrollara los principios constitucionales. A tal efecto, Manuel José Quintana elaboró en 1814 un informe de gran transcendencia para el futuro de la educación en España, el Informe para proponer los medios de proceder al arreglo de los diversos ramos de instrucción pública, llamado informe Quintana, posteriormente convertido en norma legal en 1821, con algunas modificaciones en donde se expone que la instrucción debe ser igual, universal, uniforme, pública y libre.

El concepto de administración educativa en América Latina es desarrollado hacia la década de los ochenta el cual, hasta la fecha forma parte de una disciplina de reciente desarrollo, que tiene aún bajos niveles de desarrollo. Para Correa *et al.* (2004) Los modelos de desarrollos económicos y sociales han influido en la concepción y modos de actuación de la gestión. Hasta la década de

los años 70 en las organizaciones existían dos procesos desintegrados: la planificación y la administración. La primera era responsabilidad de los planificadores quienes eran encargados de diseñar los planes, fijar objetivos y determinar las acciones que había que realizar; la segunda, era propia de los administradores, encargados de ejecutar las acciones diseñadas por los primeros.

Esta práctica acompañó a los sistemas educativos centralizados, en los cuales el modelo administrativo separó también las acciones administrativas de las pedagógicas, concentrando las primeras en los llamados directivos y las segundas en los docentes. Actualmente ambos procesos, administración y planificación, se articulan en la gestión, superándose esta dicotomía, al interior de sistemas educativos descentralizados.

2.3 RENDIMIENTO ACADÉMICO

Existen diferentes formas de abordar el concepto de rendimiento académico de los alumnos, estas dependen de cada institución y de los aspectos que evalúa cada una, para Figueroa (2004) se refiere al producto de la asimilación del contenido de los programas de estudio expresado en calificaciones dentro de una escala convencional, cabe recordar que las calificaciones siguen siendo parte fundamental en el proceso de evaluación en cualquier nivel educativo ya que al ser cuantificable, permite determinar el nivel de conocimiento alcanzado y este determina a su vez el éxito o fracaso escolar.

Son bastos los estudios que tratan de identificar los factores determinantes del rendimiento académico, entre ellos destacan los trabajos realizados por García y San Segundo (2000) quienes elaboran una investigación sobre los factores condicionantes del rendimiento académico de los alumnos de una universidad pública de Madrid, España en su primer curso utilizando indicadores de carácter agregado sobre la eficiencia interna como son las tasas de graduación, además se complementó con datos sobre repetición en los primeros cursos universitarios. La segunda parte se centra en el análisis del rendimiento académico a partir de datos individuales. Los autores llegan a la conclusión de que existe un efecto positivo y

significativo del origen socioeconómico además, se comprueba por ejemplo la influencia del rendimiento académico previo a partir de la nota de acceso.

Edel (2002) realiza un estudio empírico y correlacional enfocado en conocer los factores asociados al rendimiento académico de los alumnos de la preparatoria del Campus Toluca, perteneciente al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, el cual estuvo enfocado en una población compuesta por 251 alumnos del segundo semestre, utilizando una Prueba de Aptitud Académica del College Board (PAA) de Puerto Rico aplicada como requisito de admisión a los alumnos el cual está compuesto por dos partes con 40 preguntas de opción múltiple en cada una: razonamiento verbal y razonamiento matemático. Además se aplicó a la población el Inventario Millón de Estilos de Personalidad (MIPS) propuesto por The Psychological Corporation (1994) el cual consta de 180 reactivos agrupados en 24 escalas.

Lo anterior, con la finalidad de conocer los factores que son determinantes en el rendimiento académico de los alumnos. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante un coeficiente de correlación con ayuda del programa SPSS, los resultados obtenidos fueron analizados de acuerdo a la siguiente forma, el número decimal obtenido de la probable relación entre las variables, el cual fue elevado considerando la fuerza de la relación y la significación estadística de la relación. Además, la fuerza de la relación fue inferida a partir del valor numérico del coeficiente de correlación, considerando que los valores cercanos al cero denotaron una relación débil mientras que los que se aproximaron a +1 ó a -1 indicaron una relación más fuerte. De acuerdo a los niveles de medición que se manejaron en los instrumentos se utilizó la prueba estadística correlación r de Pearson, así mismo se tomaron en consideración aquellos puntajes correlacionales que mostraron un nivel de significancia no mayor a .05.

Como conclusión, se observa que los alumnos muestran un resultado satisfactorio en sus habilidades verbales y matemáticas al ingreso sin embargo, los resultados sufren un decremento al compararlos con el rendimiento académico presentado durante el primer año de preparatoria, así mismo se observa en los siguientes años, esto atribuido a la falta de compromiso por parte de los alumnos

quienes, de acuerdo al autor, al sufrir una situación de fracaso pone en duda su capacidad es decir su autovaloración con lo que pierden la motivación por lo que es necesario identificar la problemática presentada en el nivel inmediato anterior (secundaria) además de aquellos factores asociados a su entorno, sus expectativas personales, las expectativas sobre la escuela además de sus habilidades sociales para de esta manera atacar la problemática desde las bases.

Edel (2003) elabora una investigación enfocada en definir el concepto, investigación y desarrollo del rendimiento académico, en donde se determinan algunas variables directamente relacionadas a este factor tales como:

- La motivación escolar, entendida como un proceso general por el cual se inicia y dirige una conducta hacia el logro de una meta.
- El autocontrol definido como el lugar de control donde la persona ubica el origen de los resultados obtenidos, con el éxito escolar.
- Las habilidades sociales.

El autor llega a la conclusión que dichas variables son determinantes en el rendimiento académico de los alumnos, cabe hacer mención que las dos últimas (el auto control y las habilidades sociales) dependen directamente de la persona mientras que en la motivación escolar intervienen diversos factores externos entre ellos, la satisfacción laboral de los docentes.

Vélez y Roa (2005) elaboran una investigación centrada en determinar los factores asociados al rendimiento académico enfocado en determinar y evaluar los factores que estuvieran incidiendo en el desempeño académico de los estudiantes de primer semestre de medicina en universidades de Bogotá, Colombia mediante un modelo de regresión lineal, para lo cual, fue analizada una muestra de 80 estudiantes en edades comprendidas entre 17 y 18 años procedentes de colegios mixtos, privados y monolingües, el grupo fue homogéneo por factores socio demográficos, culturales, escolaridad y de motivaciones. Se midieron las siguientes variables independientes agrupadas en siete categorías: datos demográficos, datos de la admisión, la composición familiar, los hábitos de estudio, los antecedentes escolares de secundaria, el examen de estado, la

prueba neuropsicológica “Batería de aptitudes diferenciales y generales del aprendizaje superior” (BADyGs). Los resultados presentan la determinación de rasgos de violencia intrafamiliar, de consumo de alcohol y cigarrillo pero no de drogas psicoactivas. Los resultados obtenidos en la prueba BADyGs fueron bajos.

Moral (2006) realiza un estudio de predicción sobre las causas del rendimiento académico universitario cuyo objetivo es identificar la relación existente entre el rendimiento académico con capacidad intelectual, como indicador de inteligencia emocional, salud mental y variables socio demográficas mediante una muestra compuesta por 362 estudiantes universitarios. El análisis estadístico de datos se realizó con técnicas de correlación, regresión y análisis factorial. El rendimiento académico se asoció fundamentalmente con las capacidades intelectuales, aunque de forma débil.

Di Gresia (2007) realiza una investigación encaminada en conocer los factores determinantes del rendimiento académico en estudiantes universitarios enfocándose en una muestra de 2, 246 alumnos pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata en Argentina, para el cual se utiliza como herramientas: un cuestionario aplicado a los alumnos el cual tiene como finalidad la obtención de datos socio demográfico y hábitos de estudio de los alumnos además de una base de datos con sus calificaciones finales del periodo inmediato anterior. Utilizando un modelo de datos censurados en valores mínimos y máximos se concluye que los resultados obtenidos muestran que el desempeño es superior para las mujeres, para los estudiantes que ingresan más jóvenes a la universidad, para quienes provienen de hogares con padres más educados, y para los estudiantes que no trabajan, otra situación relevante que se observa es el alto grado de deserción en etapas tempranas de la carrera aunado a la falta de compromiso e interés por parte de los estudiantes hacia las materias y los docentes, se pudo identificar como momentos claves, el 1er y 2do año. El autor concluye afirmando que es necesario incentivar al estudiante ya que esta información es relevante para planificar actividades de apoyo académico en esos momentos de la carrera para así evitar el alto grado de deserción.

El análisis mostró que el no leer como pasatiempo, la presencia de violencia intrafamiliar, entre otros, fueron los factores que se asocian con fracaso académico. La variable que predice fracaso académico cuando se controla por los otros factores incluidos en el modelo es el promedio trimestral. Como conclusión los autores exponen que aunque existen factores previos al ingreso que puedan explicar el desempeño académico, es importante evaluar el rendimiento durante el semestre para intervenir rápidamente y evitar el fracaso.

Tejedor y García-Valcárcel (2007) elaboran una investigación encaminada en conocer las causas del bajo rendimiento universitario en la opinión de docentes y alumnos pertenecientes a una universidad ubicada en Salamanca, España, en ella identifican dichas causas y las agrupan de la siguiente manera:

- Variables de identificación (género, edad)
- Variables psicológicas (aptitudes intelectuales, personalidad, motivación, estrategias de aprendizaje, etc.)
- Variables académicas (tipos de estudios cursados, curso, opción en que se estudia una carrera, rendimiento previo, etc.)
- Variables pedagógicas (definición de competencias de aprendizaje, metodología de enseñanza, estrategias de evaluación, etc.)
- Variables socio-familiares (estudios de los padres, profesión, nivel de ingresos, etc.)

Como conclusión del estudio se ofrecen diferentes líneas de acción con respecto a cada variable identificada, entre ellas destacan, favorecer las actividades culturales y de estudio, la creación de espacios de trabajo y el acceso a los recursos necesarios para que los estudiantes encuentren un clima propicio y estimulante para el trabajo académico, dentro de este rubro, se recomienda tomar medidas orientadas al reconocimiento de las tareas docentes que llevan a cabo los profesores, que exigen no sólo impartir las clases, sino actividades que les permitan la preparación de materiales, corrección de ejercicios, organización y la de prácticas, dentro de este punto además se incluye la necesidad de potenciar la

formación pedagógica del profesorado, haciendo hincapié en la adquisición de estrategias y técnicas de motivación para trabajar con los estudiantes.

Toconi (2009) elabora una investigación basada en el análisis de los factores del rendimiento académico y la deserción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Económica de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno en Perú, basándose en estudiantes activos del primer semestre de la Facultad, encaminado en conocer como los factores académicos, económicos y sociales inciden en el rendimiento académico. Los resultados se estimaron, a través del modelo econométrico lineal mediante mínimos cuadrados ordinarios, el cual indica que el rendimiento académico del estudiante es explicado significativamente en términos marginales por las variables como el número de créditos matriculados, número de horas dedicadas al estudio por día, nivel de asistencia del estudiante a clases, número de cursos que desaprobó, ingreso económico mensual del estudiante, tamaño familiar, nivel de educación secundario del jefe de hogar y nivel de educación superior del jefe de hogar. Asimismo, a través del modelo econométrico próbit de máxima verosimilitud se estimó que la variable deserción estudiantil de la Facultad, el cuál es explicado significativamente por el índice del desempeño académico, número de créditos matriculados, nivel de asistencia a clases del estudiante, además del ingreso económico mensual del estudiante y el sexo. De acuerdo al autor, la probabilidad de abandonar el estudio disminuye en 12% cuando el desempeño académico se incrementa en 1%.

En 15.24% cuando el ingreso mensual económico aumenta en 1%, en 2.7% cuando el número de créditos matriculados aumenta en 1%, en 0.98% si el estudiante asiste a más del 80% de sus clases, y en 0.65% si el sexo de jefe de familia es hombre. Sin embargo la probabilidad de abandonar el estudio aumenta en 20% cuando el estudiante trabaja aparte de estudiar, y en 0.59% si el estudiante escoge la carrera voluntariamente.

Gómez, *et al.* (2011) realizan una investigación cuyo objetivo fue determinar el rendimiento académico de los estudiantes universitarios y conocer si existe relación con las variables sexo, carrera y semestre, así como la relación con el promedio y la satisfacción con su carrera mediante un cuestionario compuesto por 26 preguntas (ítems), de los cuales 11 fueron de tipo socio demográfico, 8 para medir la satisfacción del universitario con su carrera y 7 para medir el rendimiento percibido todos ellos con una escala ordinal de 6 puntos. Para analizar los datos, se utilizaron las pruebas bivariadas r de Pearson, ρ de Spearman, t para muestras independientes y el Análisis de la Varianza para un solo factor. De acuerdo a los autores, se encontró relación entre la variable rendimiento con el semestre ($\rho = -0.190$, sig. = 0.009), también existe evidencia de la asociación con la variable sexo ($t = -2.751$, sig.= 0.007), así como correlación directa y moderada con la satisfacción con la carrera ($r = 0.444$, sig. = 0.000) y asociación con la variable promedio ($r = 0.525$, sig.= 0.000). Se concluye que las variables sexo y semestre explican la variable rendimiento académico percibido por el alumno, al igual que lo hacen las variables promedio numérico obtenido y satisfacción del mismo con su carrera elegida.

Reyes (2011) realiza una tesis doctoral enfocada en determinar los factores que influyen en el rendimiento académico en alumnos de educación básica en la comunidad de Valencia, en el estudio se utilizó un análisis multivariante con una muestra de 18 escuelas durante tres cursos consecutivos analizando diversos elementos entre ellos la motivación de los alumnos hacia la escuela. Se determinó que este último factor influye de manera positiva en el rendimiento académico de los alumnos y está determinada por el nivel de interés que presentan hacia las diferentes materias y por supuesto a sus docentes.

Como se observa en la literatura previa, uno de los factores recurrentes en el estudio del rendimiento académico es el docente pues es parte medular de la transmisión de conocimientos hacia sus alumnos, a continuación se presentan algunos estudios enfocados en los docentes y la satisfacción laboral en instituciones educativas.

2.4 SATISFACCIÓN LABORAL

Cualquier tipo de organización no es más que un sistema cooperativo que requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos indicadores tales como: motivación, características de la organización, comunicación y satisfacción laboral, los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores. En este sentido, la satisfacción laboral juega un papel determinante en el logro de los objetivos, algunos autores la definen como el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso, entre otros, ligados a factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Blum y Naylor, 1982).

Por su parte Aguado (1988) propone que la satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Existen estudios que intentan determinar los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los docentes, entre ellos destacan los realizados por Herencia-Leva (2003) quien elabora un estudio de estimación de la satisfacción laboral enfocado en una muestra de 315 personas quienes trabajaban en centros de atención primaria en la comunidad autónoma de Andalucía, España. Para dicho fin fue utilizado un cuestionario compuesto por tres secciones, dos de ellas conteniendo respuestas en formato Likert además de la última con respuesta múltiple, la primera de las secciones hace referencia al grado de satisfacción

laboral general o global, la segunda se enfoca a la percepción de la imagen corporativa mientras que la tercera estaba enfocada en analizar de manera directa el ambiente laboral actual y el ideal. Los datos obtenidos fueron analizados mediante un estudio correlacional lo que dio como conclusión que el índice de satisfacción laboral en general es elevado en la mayoría de las variables no así en aquellas que tienen que ver con remuneración económica y promoción ya que en este sentido son estas las que presentan una mayor problemática.

Maldonado (2005) elabora un estudio enfocado en la determinación de los factores que influyen en la satisfacción laboral de las organizaciones, la muestra utilizada en este estudio estuvo conformada por docentes de la división de Administración y Finanzas (DAF) del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) campus Monterrey, México durante el semestre enero- mayo 2005. Mediante 5 etapas entre las cuales se encuentran la elección de las herramientas, la elección de la muestra y sus características, recolección de la información, análisis y elaboración de conclusiones. La herramienta utilizada fue un cuestionario conformado por 27 ítems dividido en dos partes, la primera de ellas (8 preguntas) referente a datos identificativos mientras que la segunda (19 preguntas) estuvo enfocada en conocer los factores determinantes de la satisfacción laboral después de realizar un análisis estadístico de los datos obtenidos mediante la herramienta elegida es posible observar que el factor condicionante de la satisfacción laboral que ocupa el nivel más alto es el de docencia en donde a decir del autor, “la docencia es el factor en el que el profesorado siente una satisfacción mayor, que podemos entender por la vocación del docente y por la tradición cómo centro de educación superior del ITESM.” Maldonado (2005). Los siguientes factores en importancia corresponden a la infraestructura, las relaciones laborales definido en el estudio como el comportamiento de los compañeros de trabajo y los superiores, mientras que los factores que presentan un menor nivel de satisfacción corresponden a los deberes administrativos, la investigación además de las promociones y salarios. Dicho estudio coincide con la literatura previamente analizada.

Anaya y Suárez (2006) elaboran un estudio sobre la relación de la satisfacción laboral en profesores de educación básica en España, en el se aborda la relación existente entre diferentes variables como sexo, antigüedad en la profesión y el nivel educativo en el que desempeñan su función, mediante una escala de satisfacción laboral se aplicaron encuestas a la muestra de profesores, una vez recabados los datos se aplicaron correlaciones entre los mismos con la finalidad de observar como depende cada variable entre sí, una vez analizados los datos se llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral tiende a decrecer a medida en que el tiempo de ejercicio de la profesión aumenta además de que el género también es un factor influyente, pues las profesoras se muestran mayormente satisfechas en el desarrollo de sus actividades que su contraparte masculina, a decir de los autores, “La mayor satisfacción laboral de las mujeres probablemente tenga que ver con las menores expectativas que ellas tienen en relación con sus empleos...”.

Lo anterior atribuido, en opinión de los autores, a la posición laboral a la que tradicionalmente están ligadas, como conclusión final, los investigadores exponen que debido a la falta de promoción dentro de las organizaciones aunado a una escasa remuneración y reconocimiento de su labor, son los factores por los cuales la satisfacción laboral decrece conforme pasa el tiempo, al mismo tiempo proponen añadir medidas que permitan atender las necesidades de los involucrados y acercarlos a programas de perfeccionamiento los cuales permitirán contar con mayores herramientas y por lo tanto mejores oportunidades.

Hernández (2006) mediante la tesis denominada “La motivación y satisfacción laboral del personal docente del CONALEP” estudia los valores de mayor incidencia en la motivación de los docentes, para esto utiliza una muestra correspondiente a 25 docentes del plantel Iztapalapa a quienes se les aplico un cuestionario de evaluación en donde mediante la escala de Likert se recopilan los datos correspondientes a sexo, edad, antigüedad, categoría de contratación y nivel académico. A manera de hipótesis, fueron planteados dos escenarios, el pesimista y el optimista, en dichos escenarios fueron estudiados aspectos correspondientes a la comunicación, organización del trabajo, definición de las

funciones y responsabilidades, control del desempeño y condiciones de trabajo además del compromiso por la labor docente, se observa que la correlación de las variables es determinante ya que impactan de manera significativa. Después de analizar los datos obtenidos se proponen recomendaciones orientadas a la mejora del ambiente laboral, la supervisión además de promover la identificación y compromiso con la institución, una variable muy importante ya que de acuerdo al estudio, la motivación por la cual los docentes ingresan al plantel corresponde al ingreso económico que representara en cada uno de ellos, finaliza con la recomendación de reorientar la forma en que los docentes son catalogados, los cuales deben ser vistos como individuos que necesitan el apoyo y el reconocimiento continuo por tal motivo merecen contar con condiciones laborales dignas.

Chiang y Krausse (2007) determinan mediante un estudio empírico la calidad de vida laboral mediante cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente de trabajo, organización e indicador global en sectores público y privado, en el se incluyen dos tipos de muestra, la primera de ellas una institución privada con 74 individuos y en la segunda una institución pública con una muestra de 50 individuos. Dicho estudio fue realizado con ayuda de un cuestionario correspondiente a la norma internacional SA 8000 en principios internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) compuesto por 118 ítems divididos en dos partes, la primera corresponde a información general del encuestado mientras que la segunda a las dimensiones concernientes a la calidad de vida laboral comprendida por indicadores individuales, condiciones y medio ambiente de trabajo, organización e indicadores globales. Después de recabar los datos, los autores utilizaron el programa SPSS en su versión 13.0 con la finalidad de establecer parámetros de medición en las variables, las cuales fueron estudiadas mediante estadística descriptiva lo que da como resultado que la satisfacción laboral en ambas instituciones se encuentra en un nivel alto además de que en consistencia con la literatura anteriormente expuesta los índices de satisfacción con la remuneración y satisfacción con el reconocimiento

se encuentran en un nivel bajo lo que trae como consecuencia una baja en la calidad del trabajo individual.

De Frutos *et al.* (2007) realiza un estudio sobre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes, en el se pretende conocer los factores determinantes a la satisfacción laboral en escuelas católicas de Madrid, España para lo cual fueron elegidos 5 grupos de docentes catalogados de acuerdo al tamaño de los colegios para los cuales laboran, a quienes se les aplico un cuestionario dividido en dos secciones con la finalidad de obtener datos socio demográficos en la primera mientras que la segunda mediante 89 preguntas con escala de Likert analizar los factores determinantes. Después de obtener los resultados se realizó un análisis estadístico correlacional. En donde fue posible determinar que la mayor problemática de los docentes está centrada en cuatro factores: la economía, la inseguridad e inestabilidad laboral, la falta de adaptación además de la ausencia de capacitación.

El estudio concluye que las condiciones de trabajo de los docentes son moderadamente satisfactorias además de que la muestra estudiada no presenta índices elevados de depresión aunque por el contrario los índices de ansiedad relacionados con los factores que presentaron menor satisfacción son elevados.

Garbanzo (2007) elabora en San José, Costa Rica, una investigación relacionada con los factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, en el se definen diferentes variables divididas en determinantes sociales internas como lo son el sexo, la motivación, competencia y condiciones cognitivas, aptitudes, inteligencia y asistencia a clases además de factores externos tales como la preparación que los alumnos tuvieron antes de ingresar a la universidad y las calificaciones que obtuvieron durante ese periodo además de estas, existen también determinantes sociales definidas entre ellas se encuentra el entorno familiar, el nivel educativo de los padres, el contexto socioeconómico además de las variables demográficas. En otro contexto también influyen las variables institucionales entre ellas, la elección de los estudios de acuerdo a los intereses del estudiante, las condiciones institucionales, la complejidad de los

estudios además de las relaciones entre los profesores y los alumnos. El estudio describe la manera en que cada una de las variables influye en el desarrollo del alumno en la educación superior y la forma en que se relacionan dando como resultado el nivel de calidad en la educación, el autor concluye la discusión en cuanto a la calidad de la educación superior es controversial debido a la naturaleza de los factores que lo componen, por lo tanto el rendimiento académico está muy ligado al nivel de calidad en la educación tanto a nivel superior como en los diferentes niveles de preparación.

Herranz-Bellido *et al.* (2009) elaboran un estudio acerca de la satisfacción laboral de los profesores universitarios, realizado en la universidad de Alicante, en el señalan una precisión, cuando se analizan diferentes estudios nacionales o internacionales sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores en los que se valora su satisfacción laboral en general, suele observarse que, aproximadamente, un 90% de ellos se declara satisfecho o muy satisfecho con su actividad laboral.

Sin embargo, hay autores que indican que estos resultados tan positivos deben ser relativizados ya que cuando se llevan a cabo análisis más detallados sobre aspectos específicos y centrales de la actividad laboral de diferentes muestras ocupacionales, el grado de satisfacción es notablemente menor (Warr, 1999; Oshagbemi, 2003). Además de ello, utilizan un estudio previo enfocado en la misma institución y en el cual se obtuvo un resultado muy semejante ya que el 90.6 % de los académicos refiere que está satisfecho con su trabajo (Herranz-Bellido, 2005), en esta nueva investigación se tomó una muestra representativa de los profesores entre ellos funcionarios, contratados como tiempo completo y tiempo parcial, a quienes se les aplicó un cuestionario consistente en 71 preguntas con el fin de evaluar la calidad de vida, el trabajo y la salud de los profesores universitarios. Una vez recabados los datos, se aplicaron análisis estadísticos a cada variable y de esta forma conocer si existe o no relaciones significativas entre las variables, los resultados obtenidos son consistentes con los estudios realizados previamente ya que se observa que la relación del profesorado con los compañeros de trabajo y con los estudiantes además de que la investigación que realizan, el ambiente de trabajo y las posibilidades de promoción son valoradas

positivamente ya que en ningún caso la puntuación media es inferior a tres puntos de cinco posibles con lo que se concluye que existe una relación significativa entre las variables además de que las dos variables más significativas corresponden a la docencia y la relación con los estudiantes además de que se observó que ni la edad ni el género de los encuestados afectan en el grado de satisfacción laboral.

Ortega (2009) elabora un estudio acerca del nivel de satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes en el estado de Durango, México, en el, mediante un estudio de carácter exploratorio, correlacional transversal y no experimental, en el cual fue aplicado un cuestionario denominado Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) a una muestra compuesta por 37 académicos de las instituciones antes mencionadas. El instrumento está compuesto por 34 preguntas divididas en ocho dimensiones: relaciones interpersonales, desempeño profesional, condiciones laborales, valoración del trabajo desarrollado, participación, factores organizacionales, ambiente físico y equipo directivo.

Mediante análisis descriptivo se encontró que del total de la muestra el 69% se encuentra satisfecho, dentro de las ocho dimensiones las que más resaltan son el desempeño profesional al ser la que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción mientras que los factores organizacionales presentan la mayor deficiencia. Después de realizar el análisis de los datos el autor llega a la conclusión de que los académicos en el estudio muestran un alto nivel de satisfacción laboral asociado con su desempeño profesional, sin embargo es posible determinar a su vez que existen un conjunto de factores organizacionales a los cuales los docentes muestran cierto grado de insatisfacción entre ellas los factores organizacionales lo que constituye una barrera que impide que el nivel de satisfacción sea más alto.

Aguilar *et al.* (2011) Realiza una investigación con un enfoque mixto compuesta por dos etapas, la primera de ellas con un enfoque cuantitativo y mediante una investigación de tipo descriptivo y correlacional que por medio de una encuesta aplicada al cuerpo académico de la Universidad Juárez Autónoma

de Tabasco, entre las dimensiones analizadas se encuentran las condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, rendimiento, logro y compensación. Después de analizar los datos se observó que la media más alta resultó en la dimensión que corresponde a los logros obtenidos, mientras que la más baja en la correspondiente a la compensación. Para la segunda etapa se enfocó en la realización de entrevistas las cuales mediante un enfoque cualitativo fueron analizadas, dichas entrevistas estuvieron centradas en los tópicos recabados en la primera etapa lo que llevo a generar nuevas ideas clave que podrían expresar de mejor manera la problemática siendo esta consistente con los resultados en ambas etapas. El estudio llega a la conclusión de que, ser profesor investigador de tiempo completo en una universidad pública, en la actualidad implica que se tienen que realizar un sin número de actividades adicionales a la función de impartir clases frente a grupo, entre ellas podemos mencionar la investigación, la tutoría, la difusión del conocimiento, la gestión. Por otra parte, si el profesor quiere obtener un ingreso que alcance para cubrir sus necesidades básicas, debe cumplir con todas estas actividades.

Lo cual le permitirá participar en las diversas convocatorias relacionadas con la obtención de recursos adicionales al salario tabular (programa de estímulos al desempeño docente, programa de mejoramiento del profesorado, sistema estatal de investigadores y sistema nacional de investigadores).

Patlan *et al.* (2012) realizan un estudio centrado en el clima y justicia organizacional y como inciden en la satisfacción laboral, dicho estudio está basado en dos hipótesis, la primera sostiene que el clima organizacional no tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral, mientras que la segunda hipótesis se refiere a que la justicia organizacional percibida, no tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral para lo cual obtuvieron una muestra estratificada consistente en 307 profesores de tiempo completo en instituciones de educación superior.

Se aplicó un instrumento de medición consistente en una encuesta, una vez obtenidos los resultados, se les realizaron una serie de análisis de correlación y regresión con la finalidad de identificar las posibles relaciones entre los datos, como resultado de lo anterior, fueron identificadas correlaciones entre los factores

de satisfacción laboral y los de clima organizacional en sus diferentes aspectos entre ellos, habilidades en el desarrollo de las tareas, logros, autoridad y políticas entre otros. De acuerdo a los autores, los resultados son consistentes con estudios previos mencionados en la investigación, con esto se rechazan ambas hipótesis de investigación además de que recomiendan que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos en promover un clima laboral favorable tanto a nivel individual como en los niveles interpersonal y organizacional.

En resumen, el grado de satisfacción que presentan los docentes hacia las instituciones donde laboran puede ser un factor que pueda modificar algunos aspectos profesionales, entre ellos pueden influir en el rendimiento de los alumnos, en el siguiente apartado se presenta un estudio que justifica lo antes mencionado.

2.5 RENDIMIENTO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Al revisar a literatura previa y analizar los factores individuales del rendimiento académico y la satisfacción laboral propuestos por los autores, fue posible observar que son escasos los estudios que relacionan ambos factores a excepción de lo realizada por Del Valle (2012) quien propone la creación de un modelo de gestión académica basado en el desempeño docente y su relación con el rendimiento académico en institutos de educación superior, mediante una investigación descriptiva longitudinal retrospectiva y con un enfoque multimodal. Dicha investigación está centrada en la Extensión Región Centro-Sur Anaco (ERCSA) de la Universidad de Oriente de Venezuela, mediante una muestra de la población conformada por alumnos irregulares en las materias de la Escuela de Cursos Básicos (ECB) y la Escuela de Ingeniería y Ciencias Aplicadas (EICA), se menciona en el estudio que dicha muestra fue tomada ya que en ambas escuelas concentran al 58.30% de la población estudiantil además de que cerca del 70% de los alumnos tienen calidad de irregular. Al tratarse de un estudio con enfoque multimodal fue necesario utilizar tres etapas en la recolección de datos, la primera de ellas la observación directa a los alumnos en donde se intento captar de forma

directa las acciones de los grupos, en la segunda etapa mediante un análisis documental de las teorías ya expuestas con la finalidad de fundamentar a través de material documental la problemática del estudio, para la última etapa, con un enfoque cualitativo, se utilizó un cuestionario de opinión estudiantil sobre el desempeño personal del docente aplicado a los alumnos de las asignaturas con mayor porcentaje de estudiantes aplazados de las carreras de ingeniería industrial e ingeniería de sistemas. Una vez obtenidos los datos, fueron procesados utilizando herramientas cuantitativas mediante estadística descriptiva además de análisis del contenido obtenido mediante observación directa, con esto se realizó una serie de tablas comparativas correspondientes a cada una de las materias y a los docentes de quienes además se analizaron sus características personales y profesionales, los resultados obtenidos fueron bastante interesantes, en ellos se observa que ninguna de las asignaturas estudiadas cumple con los criterios de calidad y resultados utilizados por Balza (2008), quien establece un riesgo académico máximo permisible de 20%, conformado por un 15% para aplazados y 5% para retiros.

Mediante un análisis correlacional de Pearson se determinó que las variables que se relacionan con mayor medida corresponden a la planificación docente, la ejecución con la evaluación y las relaciones interpersonales con la motivación, con esto se determina que un docente con excelente perfil no garantiza un óptimo desempeño en el aula y un docente con excelente desempeño no garantiza un elevado porcentaje de alumnos aprobados. Para el autor, “el profesor eficaz es aquel que demuestra poseer flexibilidad, adaptación, sensibilidad, con capacidad para dar respuestas a los problemas que se encuentra en el aula (profesionales y emocionales), empático, objetivo, que sea capaz de observar lo que está ocurriendo en el contexto instruccional, auténtico y sincero, no dominante, ni directivo, ni autoritario, que no intente influir directamente en la vida de su alumnos, capaz de no intervenir cuando no sea necesario ni se lo pidan, que intervenga para que el alumno participe y aprenda, con una actitud positiva, abierto al cambio y a la innovación, capaz de comunicarse y transmitir de forma eficaz y positiva, y por supuesto, tan implicado en su trabajo que posea una

fuerte y profunda motivación intrínseca (placer de enseñar) que le haga acudir cada día a su trabajo con una sonrisa en los labios.” El estudio concluye planteando algunas recomendaciones entre ellas, la de asignar materias a los profesores de acuerdo a sus capacidades pero mayormente aquellas en donde se sientan cómodos, un factor importante corresponde a la falta de compromiso por la institución debido a razones económicas por lo que se propone la realización de actualizaciones docentes y exámenes en donde sólo aquellos profesores que realmente estén capacitados puedan obtener mayores beneficios contractuales, el autor concluye además que es necesaria la creación y fortalecimiento de estrategias y programas de apoyo permanentes en pro de una excelencia académica.

CAPÍTULO III. MARCO CONTEXTUAL

CAPÍTULO III MARCO CONTEXTUAL

En el presente capítulo, se abordan los antecedentes y misión de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, el Instituto de Ciencias Económico Administrativas además de la misión, visión y objetivos de la Licenciatura en Turismo, el plan de estudios y la estructura orgánica que la conforman.

3.1 ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo⁹ (UAEH) es la institución de enseñanza más antigua de esta entidad federativa. El plantel nació con el Estado; en sus distintas etapas de desarrollo se reflejan las correspondientes épocas de la historia hidalguense. En una breve síntesis histórica se pueden distinguir cuatro etapas en la vida de la Universidad. Durante la primera, que abarca de 1869 a 1911, se suscitaron los hechos siguientes: La escuela se fundó en la ciudad de Pachuca en febrero de 1869 con el nombre de Instituto Literario y Escuela de Artes y Oficios, y por iniciativa de un grupo de profesionistas encabezados por Don Agustín Cárdenas, el Dr. Miguel Varela y el Dr. Marcelino Guerrero. A los pocos días, el gobernador Juan C. Doria lo convirtió en un organismo oficial y lo inauguró el 3 de marzo. Su primer reglamento interno se expidió en 1872, estuvo inspirado en las ideas de la filosofía positivista y de entonces data el lema "*Amor, Orden y Progreso*", que hoy identifica a la Universidad hidalguense. En 1875 la escuela, que funcionaba en una casa alquilada en la calle de Allende, se trasladó al edificio del que fuera hospital de San Juan de Dios, fundado al poniente de Pachuca en 1725 y abandonado por los Juaninos en 1836, que hoy es el Edificio Central de la calle de Abasolo.

En la segunda etapa, de 1911 a 1925, el instituto sufrió las consecuencias de la guerra civil, por lo que en dos ocasiones estuvo a punto de ser clausurado. Después de la Revolución Mexicana experimentó varios cambios: en 1921 se le incorporaron otras escuelas, llamándose Universidad de Hidalgo, hasta 1925, año

⁹ Para mayor información remitirse a www.uaeh.edu.mx

en que recupera el nombre de Instituto Científico y Literario. A partir de ese momento, comenzó un largo periodo de maduración. En la década de los cuarenta se abrieron estudios profesionales para las carreras de Medicina, Derecho e Ingeniería, en sus dos primeros años. En 1948 el instituto adquirió autonomía.

Durante el gobierno del licenciado Adolfo López Mateos se fueron creando universidades en varios estados de la república. En Hidalgo, la población estudiantil que demandaba educación superior iba en aumento, así que las circunstancias fueron propicias para que, el 24 de febrero de 1961, la XLIII Legislatura Local promulgara el decreto número 23 que creaba la actual Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. En esta etapa (1961-2009) y durante 48 años de vida institucional, la Universidad ha vivido múltiples e importantes cambios caracterizados por un rápido crecimiento y expansión de cada una de sus funciones sustantivas.

3.2 MISIÓN DE LA UAEH

Impartir educación media superior, profesional media y superior, realizar investigación; crear y difundir la cultura, el deporte, la ciencia y la tecnología; vincular las funciones sustantivas al interior y con el entorno social y productivo, con programas educativos acreditados asociados a proyectos de investigación que impulsan el desarrollo regional, nacional e internacional; en donde la formación integral, el espíritu emprendedor y el compromiso del estudiante con la sociedad son la prioridad principal¹⁰.

¹⁰ Tomado del Plan de Desarrollo Institucional 2011-2017 (30 de abril 2013)

3.3 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

La Escuela de Comercio y Administración (ECA)¹¹, fue creada por acuerdo del H. Consejo Universitario el 7 de julio de 1964; y sus labores dieron inicio en febrero del año siguiente. Durante sus primeros cuatro años, la ECA se desempeñó a nivel sub profesional, impartiendo las carreras de Técnico en Contabilidad y de Auxiliar de Comercio y Administración.

En 1969 la ECA asciende al nivel de profesional superior, con las carreras de Licenciatura en Contaduría Pública y en Administración de Empresas, mediante acuerdo del H. Consejo Universitario emitido en su sesión del 19 de junio de 1969.

En 1974, el H. Consejo Universitario aprueba la creación de tres Institutos: el de Ciencias Sociales, el de Ciencias Contable Administrativas, y el de Ciencias Exactas, así como la Escuela de Odontología, en los que se agrupan las diversas carreras existentes.

La Escuela de Comercio y Administración, cambia entonces su denominación a Instituto de Ciencias Contable Administrativas (ICCA) y con ello también cambian los planes y programas de estudio de las Licenciaturas de Contaduría Pública y Administración de Empresas a semestres en vez de años, con lo que queda establecido que se concluiría en nueve semestres y no en cinco años como se venía desarrollando.

La Universidad, con el fin de registrar sus títulos emitidos ante la Secretaría de Educación Pública y poder así permitir que sus egresados tuvieran la cédula profesional federal, cambian la denominación de los programas del ICCA como una forma de homologación de las profesiones y se aumentan los créditos de las Licenciaturas en Administración de Empresas y Contador Público. Posteriormente en 1981, pasan a la denominación siguiente: los Contadores Públicos a Licenciados en Contaduría y los Licenciados en Administración de Empresas a Licenciados en Administración.

¹¹ Tomado de los registros del Instituto de Ciencias Económico Administrativas

El H. Consejo Universitario en 1994, aprueba nuevos planes de estudio para las Licenciaturas de las carreras antes mencionadas y la creación de la Licenciatura en Economía, que da origen al cambio de denominación de ICCA a Instituto de Ciencias Económico Administrativas (ICEA) como actualmente se conoce.

Posteriormente se crean otras licenciaturas como son: Comercio Exterior en 1995, Turismo en el año 2000, Mercadotecnia en el 2003 y Gastronomía en el 2005.

En la actualidad el ICEA está dividido en dos sedes, la primera de ellas Ciudad del Conocimiento, ubicada en Carretera Pachuca-Tulancingo Km. 4.4 en donde se imparten las Licenciaturas en Turismo, Gastronomía y Mercadotecnia además del Campus La Concepción, ubicado en el municipio de San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo en donde se imparten las Licenciaturas en Administración, Contaduría, Comercio Exterior y Economía. En dicho campus son impartidas de igual manera las Especialidades en Administración de Personal, Administración Tributaria, Administración integral para las PyMES y las Maestrías en Gestión Administrativa, Administración y Auditoría.¹²

3.4 MISIÓN DEL ICEA

“Impartir educación superior en las áreas económico administrativas, realizar investigación básica y aplicada, crear y difundir la cultura, el deporte, la ciencia y la tecnología; vincular las funciones sustantivas al interior y con el entorno social y productivo mediante programas educativos acreditados y asociados a proyectos de investigación, que impulsen el desarrollo sustentable a nivel regional, nacional e internacional relacionado con las necesidades de la micro, pequeña y mediana empresa, en donde la formación integral, el espíritu emprendedor, el desarrollo empresarial y el compromiso del estudiante con la sociedad son la prioridad.”

¹² Para mayor información remitirse a www.uaeh.edu.mx

3.5 VISIÓN DEL ICEA

El Instituto de Ciencias Económico Administrativas¹³ es reconocido en el ámbito nacional e internacional por:

1. Su modelo educativo centrado en las personas, que logra la aceptación social de sus egresados con valores e ideales universales, capacidades y actitudes emprendedoras, creativas, críticas y de respeto por el ambiente y la diversidad cultural, que les permiten ser competitivos al formarse en programas educativos vinculados entre niveles, acreditados, con un sólido sustento académico y un trabajo docente colegiado.
2. La producción científica de sus cuerpos académicos, reconocidos por la sociedad científica internacional, que trabajan en redes de investigación, cultivan líneas de generación, aplicación e innovación del conocimiento, con estándares de calidad, que contribuyen a la solución de problemas de las disciplinas y del desarrollo social y económico, que incorporan a los alumnos a tareas de análisis y solución de problemas teóricos y prácticos; con programas de posgrado registrados en el Padrón Nacional e Internacional del CONACYT.
3. Preservar, extender y difundir los avances y productos que genera la Universidad a la cultura científico-tecnológica, humanística y artística, para lograr la formación integral de los estudiantes y su aporte a la sociedad.
4. La vinculación con los sectores productivo, social y de servicios, mediante educación continua, servicio social y prácticas profesionales considerados en los programas de estudio, movilidad nacional e internacional de sus estudiantes y profesores, alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales, la cooperación y transferencia de los resultados de investigación y productos académicos con el entorno, que le permita integrar elementos innovadores en el proceso enseñanza aprendizaje de las ciencias económico administrativas.

¹³ Para mayor información remitirse a www.uaeh.edu.mx

5. Su gestión académico-administrativa, basada en el aprendizaje organizacional y en la innovación; con procesos estratégicos de gobierno, gestión, educación, formación y de control, orientados a resultados, a la satisfacción del usuario y certificados; apoyados en nuevas tecnologías de información y comunicación; sustentados en un enfoque sistémico, y en principios de legalidad, transparencia y rendición de cuentas, que aseguran la asignación eficiente de los recursos y coadyuve a la consolidación del instituto.
6. Mantenerse en procesos de planeación y evaluación constantes, de forma colegiada, bajo un marco normativo congruente y pertinente.

3.6 ANTECEDENTES DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

El turismo se ha convertido en una de las actividades económicas con mayor crecimiento y mayor volumen de operación, principalmente en los países en vías de desarrollo; y en una oportunidad estratégica de recuperación productiva e integración social para aquellos que cuentan con los recursos naturales e histórico-culturales básicos, así como los recursos humanos lo suficientemente calificados y especializados para la preparación y ejecución de políticas de desarrollo. Por ello, en Octubre del año 2000¹⁴ se realiza un proyecto de creación de la Licenciatura en Turismo dentro de la UAEH. Este proyecto se fundamentó en los estudios de Pertinencia y Factibilidad desarrollados por la División de Docencia de la UAEH y a partir de los resultados obtenidos, se argumentó la necesidad de crear una carrera universitaria con rango de Licenciatura, que garantice una formación en la problemática del tema turismo, comprometida con las necesidades del desarrollo del Estado de Hidalgo, con el propósito de contribuir en el medio plazo con egresados en el campo turístico que conlleven a potenciar esta actividad. Con esta propuesta de licenciatura, la UAEH, reconoce la trascendencia del turismo y su importancia como generadora de divisas, de empleos directos e indirectos, así como de multimillonarias inversiones en mega proyectos que contribuyen al desarrollo socioeconómico de diversas naciones.

¹⁴ Tomado del proyecto de creación de la Licenciatura en Turismo

Uno de los objetivos de la presente licenciatura es generar recursos humanos capacitados en una visión integral y transversal del turismo, que posibilite la planificación, investigación y diseño de políticas públicas y/o privadas colaborando al crecimiento cualitativo y cuantitativo de los distintos desarrollos turísticos locales y/o regionales; así como formar profesionistas que se incorporen a empresas turísticas, restaurantes, agencias de viajes y toda actividad relacionada, alcanzando, mediante la profesionalización de servicios el nivel de confianza, seguridad y satisfacción que permita lograr un nivel eficiente y constante en el flujo de turistas. El 27 de octubre de 2000 mediante el acta 210 se aprueba el proyecto de creación por el H. Consejo Universitario; y es en enero del 2001 cuando ingresa la primera generación con 51 alumnos. El 18 de Noviembre del 2008, la Licenciatura fue acreditada por el por el Comité de Acreditación reconocido por COPAES a través del Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística, A.C. Hoy en día, la Licenciatura se encuentra en el nivel UNO del CIEES. Actualmente la Licenciatura es impartida en dos sedes dentro de la UAEH, Ciudad del Conocimiento desde enero de 2001 y La Escuela Superior de Tizayuca desde junio de 2001¹⁵.

3.7 MISIÓN DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

“Impartir educación superior en el área turística, cuyos egresados sean capaces de desempeñarse en cualquier ámbito, realizar investigación básica y aplicada, crear y difundir la cultura, el deporte, la ciencia y la tecnología; vincular las funciones sustantivas al interior y con el entorno social y productivo mediante un programa educativo acreditado y asociados a proyectos de investigación, que impulsen el desarrollo sustentable a nivel regional, nacional e internacional relacionado con las necesidades de su entorno, en donde la formación integral, el espíritu emprendedor, el respeto al medio ambiente, el desarrollo empresarial y el compromiso del estudiante con la sociedad son la prioridad ”¹⁶.

¹⁵Para mayor información remitirse a www.uaeh.edu.mx

¹⁶ Tomado del proyecto de creación de la Licenciatura en Turismo

3.8 VISIÓN DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

“El Programa Educativo de la Licenciatura en Turismo del Instituto de Ciencias Económicas Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, es reconocido por la calidad profesional y humana de sus egresado quienes poseen conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades, actitudes y valores que le impulsen a planear, operar y evaluar el desarrollo del turismo con un enfoque integral y multidisciplinario, en el marco del manejo del desarrollo sustentable, aplicando diagnósticos de las tendencias de la actividad turística; propiciando la factibilidad de desarrollar planes, programas y proyectos turísticos mediante el aprovechamiento racional de los recursos naturales, culturales y sociales, acorde a las necesidades imperantes de las demandas de la industria turística actual “¹⁷.

3.9 OBJETIVOS DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

El Programa Educativo de Turismo¹⁸ tiene diez objetivos curriculares, los cuales expresan su finalidad educativa, distinguiendo e identificando la profesión, siendo estos:

- Propiciar el desarrollo de la actividad turística en las diferentes regiones aplicando criterios de sustentabilidad para afrontar los requerimientos del sector turismo y de la sociedad.
- Fomentar el sentido humanista y de respeto hacia la interculturalidad mediante la creación de proyectos turísticos culturales para favorecer a las zonas marginadas.
- Desarrollar habilidades de comunicación oral y escrita a través de los idiomas para facilitar la comunicación con los diferentes agentes que intervienen en el turismo.

¹⁷ Tomado del estudio de pertinencia y factibilidad de la Licenciatura en Turismo

¹⁸ Tomado del Plan de estudios de la Licenciatura en Turismo autorizado por el H. Consejo Universitario el día 27 de octubre del año 2000

- Aplicar las leyes que rigen la actividad turística en las diferentes escalas territoriales a través de la planificación para asegurar el aprovechamiento del patrimonio natural, cultural tangible e intangible.
- Planear, implementar y evaluar mediante proyectos turísticos la viabilidad del desarrollo del turismo, en su región, estado y su país para contribuir a la satisfacción de las demandas turísticas.
- Desarrollar la creatividad a través de las PyMES turísticas mediante la innovación de servicios para dar respuesta a las necesidades de los turistas.
- Identificar y analizar los acontecimientos económicos, jurídicos, sociales, y laborales que favorecen al desarrollo socio-económico y político de la región, del país y del mundo, aplicando consensos del desarrollo sustentable, derechos humanos, equidad y responsabilidad social, para favorecer el entorno.
- Impulsar el turismo alternativo, en sus modalidades de ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural en el marco del aprovechamiento racional de los recursos naturales y culturales, para generar fuentes de empleo, igualdad de oportunidades de las comunidades receptoras del turismo.
- Fomentar el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) que permiten la utilización de las herramientas informáticas para desarrollar escenarios reales.
- Desarrollar las habilidades de adaptación, colaboración y liderazgo con la finalidad de que pueda integrarse y dirigir grupos de trabajo en un ambiente colaborativo; a través de conocimientos, prácticas de familiarización, profesionales y el servicio social.

3.10 PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

La Licenciatura en Turismo¹⁹ está conformada por un total de 63 asignaturas agrupadas en nueve semestres las cuales están agrupadas en tres bloques, el primero de ellos denominado área básica (del 1° al 4° semestre), el segundo área de formación (del 5° a 7° semestre), además del área terminal o de énfasis (del 8° a 9° semestre). En la Tabla 3.1 se presentan las asignaturas que conforman el plan de estudios de la Licenciatura (Gonzalez, 2000).

Tabla 3.1: Plan de estudios de la Licenciatura en Turismo

Semestre	Asignaturas
Primero	<ul style="list-style-type: none">• Administración I• Contabilidad básica• Inglés I• Introducción al turismo• Métodos cuantitativos para el turismo• Sistemas informáticos para el turismo I• Sociología del turismo
Segundo	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de la Humanidad• Finanzas• Inglés II• Introducción al derecho• Razonamiento matemático• Sistemas Informáticos para el Turismo II• Turismo Cultural

(Continúa)

¹⁹ Tomado del Plan de estudios de la Licenciatura en Turismo autorizado por el H. Consejo Universitario el día 27 de octubre del año 2000

(Continuación)

Tercero	<ul style="list-style-type: none">• Administración de R. H.• Contabilidad Aplicada al Turismo• Estadística Turística• Historia de México• Inglés III• Legislación Turística• Sistemas Informáticos para el turismo III• Turismo Social
Cuarto	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación organizacional• Economía I• Ecoturismo• Ética y deontología profesional• Historia universal• Inglés IV• Transportación
Quinto	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de negocios turísticos• Economía II• Francés I• Geografía y patrimonio turístico de México• Hospedaje I• Inglés V• Operación de restaurantes y bares

(Continua)

(Continuación)

Sexto	<ul style="list-style-type: none">• Agencia de Viajes• Francés II• Gastronomía nacional• Geografía y patrimonio turístico universal• Hospedaje II• Inglés VI• Mercadotecnia I
Séptimo	<ul style="list-style-type: none">• Enología y vitivinicultura• Francés III• Gastronomía internacional• Grupos y convenciones• Inglés VII• Mercadotecnia II• Metodología de la investigación I
Octavo	<ul style="list-style-type: none">• Francés IV• Inglés VIII• Materia de énfasis• Materia optativa• Mercadotecnia de servicios turísticos• Metodología de la investigación II
Noveno	<ul style="list-style-type: none">• Cultura de la calidad de los servicios• Francés V• Inglés IX• Materia de énfasis• Materia optativa• Seminario de tesis

Fuente: Plan de estudios de la Licenciatura en Turismo autorizado por el H. Consejo Universitario el día 27 de octubre del año 2000

La Tabla 3.2 presenta las áreas de énfasis incluidas en el plan de estudios de la Licenciatura en Turismo.

Tabla 3.2: Áreas de énfasis de la Licenciatura en Turismo

Área de énfasis	Asignaturas
Agencia de Viajes	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de grupos • Tiempos libres y recreativos
Hotelería Restaurantes	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y control de alimentos y bebidas • Gestión hotelera
Planeación y Desarrollo Turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias turísticas internacionales • Identificación, formulación y evaluación de proyectos
Turismo social	<ul style="list-style-type: none"> • Historia y geografía de Hidalgo • Turismo social

Tomado del Plan de estudios de la Licenciatura en Turismo autorizado por el H. Consejo Universitario el día 27 de octubre del año 2000

La Tabla 3.3 contiene las asignaturas optativas correspondientes al plan de estudios de la Licenciatura en Turismo.

Tabla 3.3: Asignaturas optativas de la Licenciatura en Turismo

Área de énfasis
<ul style="list-style-type: none"> • Cocina regional • Relaciones públicas • Taller de redacción de informes administrativos

Tomado del Plan de estudios de la Licenciatura en Turismo autorizado por el H. Consejo Universitario el día 27 de octubre del año 2000

La totalidad de créditos comprendidos por la Licenciatura es de 450 divididos en 270 horas, 180 horas teóricas y 90 horas prácticas incluidas en 63 materias obligatorias incluidas 2 optativas que son cursadas en un periodo de cuatro años y medio²⁰.

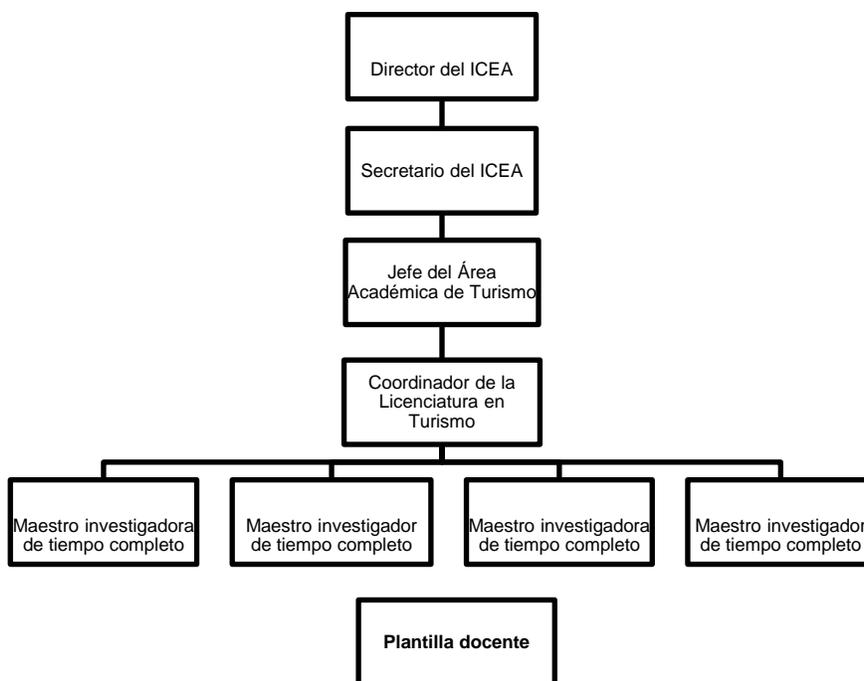
3.11 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

La Licenciatura en Turismo perteneciente al Área Académica de Turismo forma parte de las siete licenciaturas que actualmente se imparten en el Instituto de Ciencias Económico Administrativas.

Actualmente se encuentra ubicada en la Ciudad del Conocimiento (Carretera Pachuca-Tulancingo Km. 4.5 Mineral de la Reforma, Hidalgo, México). A partir del semestre enero-junio 2013 se crea el puesto de Jefe de Área Académica además de las coordinaciones de cada licenciatura.

El Gráfico 3.1 presenta la estructura orgánica de la Licenciatura en Turismo.

Gráfico 3.1: Estructura orgánica de la Licenciatura en Turismo



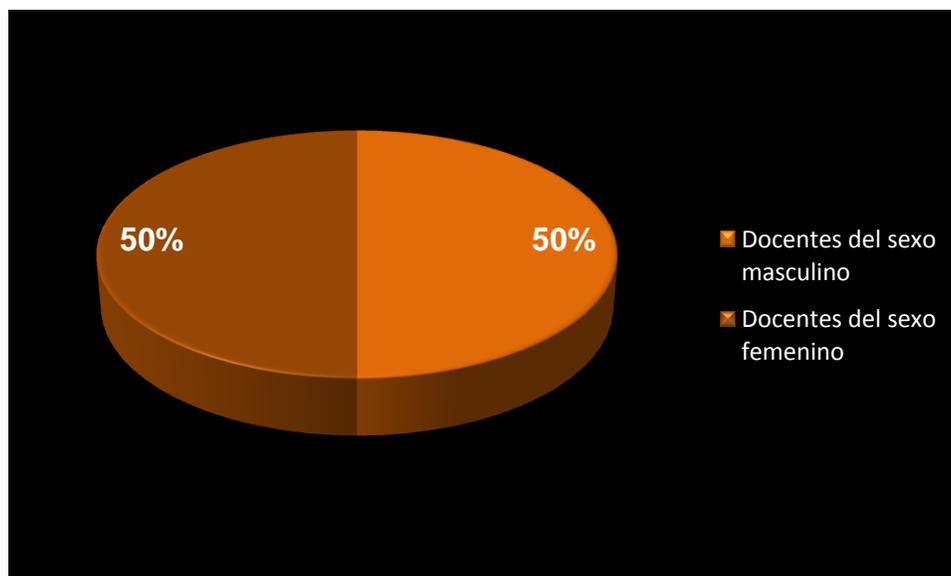
Fuente: Estructura orgánica de la Licenciatura en Turismo de la UAEH (abril 2013)

²⁰ Tomado del Plan de estudios de la Licenciatura en Turismo autorizado por el H. Consejo Universitario el día 27 de octubre del año 2000

El número total de la plantilla docente de la licenciatura es de 80 personas, de los cuales 40 son del sexo masculino y 40 del sexo femenino.

El Grafico 3.2 presenta la distribución de docentes de acuerdo al sexo.

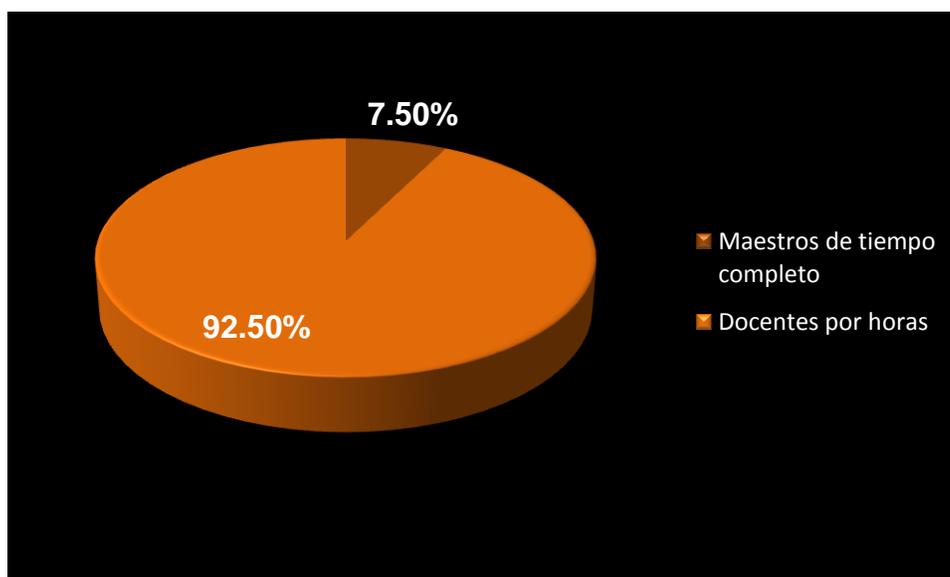
Gráfico 3.2: Distribución de docentes de acuerdo al sexo



Fuente: Jefatura del Área Académica (abril 2013)

Del total de los docentes, 6 están contratados como maestros de tiempo completo y el resto maestros por horas. El Gráfico 3.2 presenta la distribución de docentes de acuerdo al tipo de contrato.

Gráfico 3.3: Distribución de docentes de acuerdo al tipo de contrato



Fuente: Jefatura del Área Académica (abril 2013)

El número de alumnos inscritos durante el periodo estudiado (julio-diciembre 2012) correspondió a 738 distribuidos en 22 grupos. La Tabla 3.4 presenta la distribución grupal por semestre.

Tabla 3.4: Distribución grupal por semestre de la Licenciatura en Turismo

Semestre	Numero de grupos	Semestre	Numero de grupos
Primero	Tres	Segundo	Tres
Tercero	Tres	Cuarto	Tres
Quinto	Dos	Sexto	Dos
Séptimo	Dos	Octavo	Dos
Noveno	Dos	Total	Veintidós

Fuente: Jefatura del Área Académica (Abril 2013)

3.12 ESTUDIOS ESTRATÉGICOS ENFOCADOS EN LA LICENCIATURA

En el año de 2001 ingreso la primera generación de la Licenciatura en Turismo con lo cual comenzaron a realizarse estudios estratégicos con el fin de conocer a fondo algunos aspectos relacionados con los alumnos y egresados, entre ellos se encuentran los realizados por Rivera (2003) quien elabora un estudio de efectividad institucional enfocado en diagnosticar las características del ambiente organizacional, uno de sus apartados está enfocado en los docentes y el grado de satisfacción y empatía hacia la universidad, en el se determina que a mayor grado de satisfacción y empatía mayor será el compromiso y por tanto se esperaría un mayor grado de responsabilidad en el desempeño de sus labores, entre los factores que más destacan para lograr el objetivo se encuentran los recursos necesarios para realizar el trabajo, es decir las herramientas como computadoras, escritorios, pizarrones etc. La comunicación interna tanto horizontal como vertical es otro factor que es necesario impulsar ya que de él depende en gran medida el éxito de los objetivos, con respecto a los alumnos, como se ha mencionado antes, son una pieza muy importante por lo que los resultados que dependan de ellos serán un punto de comparación para determinar las estrategias a implementar, el estudio concluye diciendo que esta es solo una primera etapa y que sus resultados deben ser aplicados a manera de propuesta, una vez realizado esto será necesario volver a recabar la información y generar nuevas propuestas.

Por su parte Rodríguez y González (2005) recaban los resultados del proyecto “Estudiar a los Estudiantes”, un estudio enfocado en recopilar información económica, social y académica de los alumnos que se encuentran cursando la licenciatura en la UAEH, con la finalidad de acercarse al conocimiento de las principales características y prácticas sociales que llevan a cabo los estudiantes. Para lo cual, se utilizaron diez variables: 1. Origen y situación social de los estudiantes, 2. Condiciones de estudio en casa, 3. Factores que intervinieron para decidir de licenciatura cursar, 4. Cambios efectuados al ingreso a la licenciatura, 5. Perspectivas de desarrollo futuro, 6. Hábitos de estudio y prácticas escolares, 7. Organización de las sesiones de clase, 8. Practicas

docentes del profesorado, 9. Infraestructura y servicios institucionales, 10. Actividades culturales de difusión y extensión.

En el documento se presentan los resultados obtenidos en cada una de las categorías y variables planteadas, enfocadas en los alumnos de la Licenciatura en Turismo durante el semestre julio-diciembre 2004, mediante un cuestionario aplicado a una muestra de 342 alumnos de un total de 573, inscritos en el semestre julio-diciembre 2004, lo que representó el 59.7% de la población total se determinaron los resultados de las diez categorías, para efecto del presente trabajo, se retoman los resultados y conclusiones obtenidos en las categorías 7. Organización de las sesiones de clase y 8. Practicas docentes del profesorado ya que en ellas interviene además el docente.

Con respecto a la categoría 7, las variables utilizadas fueron:

1. Exposición de las clases por parte de los alumnos
2. Profesores que dictan su clase
3. Alumnos que preguntan al profesor en la clase
4. Participación de los alumnos en las sesiones de clase
5. Los alumnos discuten los puntos de vista de sus profesores
6. Organización de dinámicas de grupo en las sesiones de clase
7. Utilización de medios audiovisuales en las sesiones de clase
8. Opinión sobre los salones de clase, laboratorios y talleres

Mientras que para la variable 8, las variables utilizadas fueron:

1. Asistencia y puntualidad de los profesores a sus clases
2. Presentación del programa del curso
3. Presentación de los mecanismos de evaluación
4. Preparación de las clases por parte del profesorado
5. Claridad en la exposición de sus clases
6. Aclara los conceptos en clase
7. Profesores que al finalizar las clases indican los temas de la siguiente sesión

Al analizar los datos recabados en ambas categorías es posible determinar que, el 64% de los estudiantes señala que sus profesores casi siempre asisten a clases, el 34% siempre, el 1.5% casi nunca y el 0.3% nunca. El 67% coincide en que los profesores casi siempre asisten puntualmente, el 36% siempre y el 6% casi nunca. El 58% de los estudiantes indica que los profesores casi siempre preparan su clase, el 33% siempre, el 8% casi nunca y el 1% nunca. El 77.5% manifiesta que sus profesores casi siempre son claros al exponer, el 15.5% siempre y el 7% casi nunca. El 65% coincide en que los profesores casi siempre son accesibles en su trato, el 24% siempre, el 10% casi nunca y el 1% nunca. El 64% señala que los profesores son casi siempre conocedores de la materia, el 27% siempre, el 8.5% casi nunca y el 1% nunca. El 55% indica que los profesores casi siempre aceptan la discusión de los puntos de vista de los alumnos, el 32.5% siempre, el 11% casi nunca y el 1% nunca. El 50% opina que los profesores casi siempre relacionan los contenidos con problemas actuales, el 32.5% siempre, el 16% casi nunca y el 1.5% nunca. El 48% manifiesta que al finalizar las clases los profesores casi nunca indican los temas siguientes, el 31% casi siempre, el 13% nunca y el 8% siempre.

Es importante que los profesores que imparten alguna materia, sean conocedores de la misma y que estén desarrollándose en su campo profesional, ya que al estar impartiendo su clase contarán con la experiencia y las herramientas necesarias para ello. En cuanto a los resultados de la evaluación que los estudiantes hacen de sus profesores, el 58% de los estudiantes opina que sus profesores casi siempre aclaran los conceptos, el 26% siempre, el 15% casi nunca y el 1% nunca. El 46% indica que los profesores casi nunca apoyan los cursos con materiales audiovisuales, el 40% casi siempre, el 10% siempre y el 4% nunca. El 45% coincide en que los profesores casi nunca promueven el trabajo colectivo fuera del salón de clases, el 33% casi siempre, el 12% siempre y el 10% nunca.

Con estos estudios se comienza a realizar un análisis para determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el rendimiento académico cuyo estudio específico será planteado en el siguiente capítulo.

*CAPÍTULO IV. SATISFACCIÓN LABORAL Y
SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO
ACADÉMICO*

CAPÍTULO IV SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO

4.1 DESCRIPCIÓN DE VARIABLES

Será el rendimiento académico definido como el nivel de conocimientos demostrado en un área ó materia comparado con la norma de edad y nivel académico (Jiménez 2000), la variable dependiente, misma que se medirá con las calificaciones finales de las 21 materias que se ofertan en los tres grupos de primer semestre de la Licenciatura en Turismo. Considerando la escala del 1 al 10 siendo calificaciones aprobatorias del 7 en adelante. Las variables independientes están descritas en la Tabla 4.1.

Tabla 4.1: Descripción de variables independientes

Nombre	Descripción
Edad	Variable de tipo categórico que toma los valores del 1 al 4 de acuerdo a los siguientes rangos, 1 de 25 a 35 años, 2 de 36 a 45 años, 3 de 46 a 55 años y 4 de 56 o más años.
Escolaridad	Variable categórica que toma tres tipos de valores 1 cuando el docente tiene el título de Licenciatura, 2 cuando presenta el grado Maestría y 3 con el grado Doctoral.
Estado civil	Variable de tipo categórico que toma el valor de 1 cuando el docente es soltero, 2 casado, 3 divorciado, 4 Unión Libre.
Sexo	Variable de tipo dicotómico que tomara el valor de 1 masculino y 2 femenino.
Antigüedad en el puesto	Variable de tipo categórico que toma el valor de 1 cuando el docente tiene una antigüedad de 0 a 1 año, 2 de 2 a 3 años y 3 más de 4 años.
Remuneración	Variable de tipo categórico que toma el valor de 1 cuando la remuneración se ubica de 0 a 3 mil pesos, 2 de 3 a 5 mil pesos y 3 de 5 mil o más pesos al mes.

(Continúa)

(Continuación)

Promoción	Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente, resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.
Entorno	Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente, resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.
Interacción	Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente, resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.
Participación	Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente, resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.
Convenio	Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente, resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.

Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

4.1.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Haciendo referencia a la literatura previa, la variable dependiente corresponde al rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (campus Ciudad del Conocimiento) medida como el promedio de calificaciones finales correspondientes al semestre julio-diciembre 2012²¹. Estos datos se correlacionaron con los docentes que imparten las asignaturas correspondientes con el objetivo de conocer el aprovechamiento de los alumnos²²

²¹ Se promediaron 7 materias por grupo.

²² Fuente: Cotejo de listas oficiales proporcionadas por la coordinación académica de la licenciatura

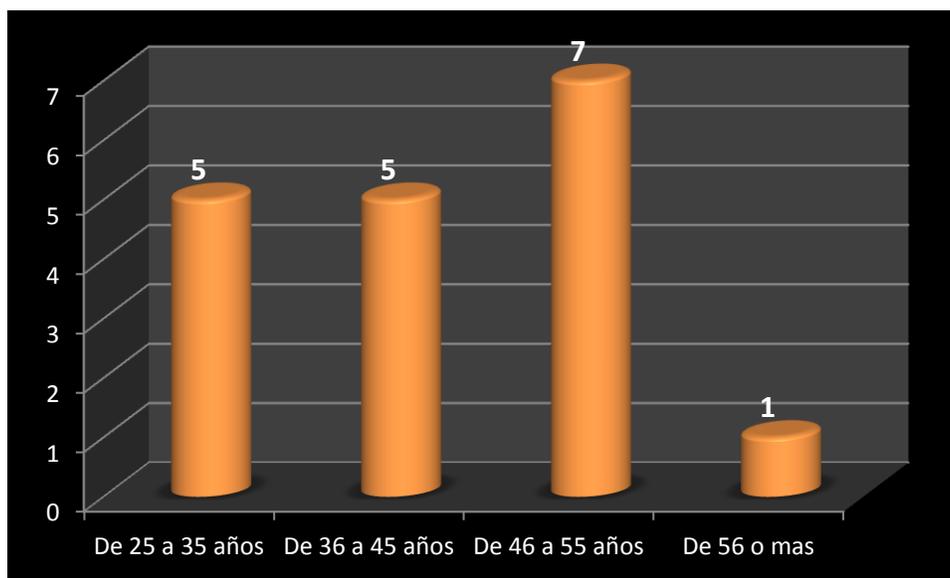
4.1.2 VARIABLES INDEPENDIENTES

Atendiendo la literatura previa se considera como variables explicativas del rendimiento académico las siguientes:

Variable 1. La edad del docente

Correspondiente al tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha en que fue resuelto el instrumento de medición. El Gráfico 4.1 muestra las edades de los docentes de manera global (masculino y femenino) donde podemos observar que la mayor concentración por edad se ubica en el rango de 46 a 55 años, por el contrario la menor concentración se establece en el rango de 56 años en adelante.

Gráfico 4.1: Edades de los docentes

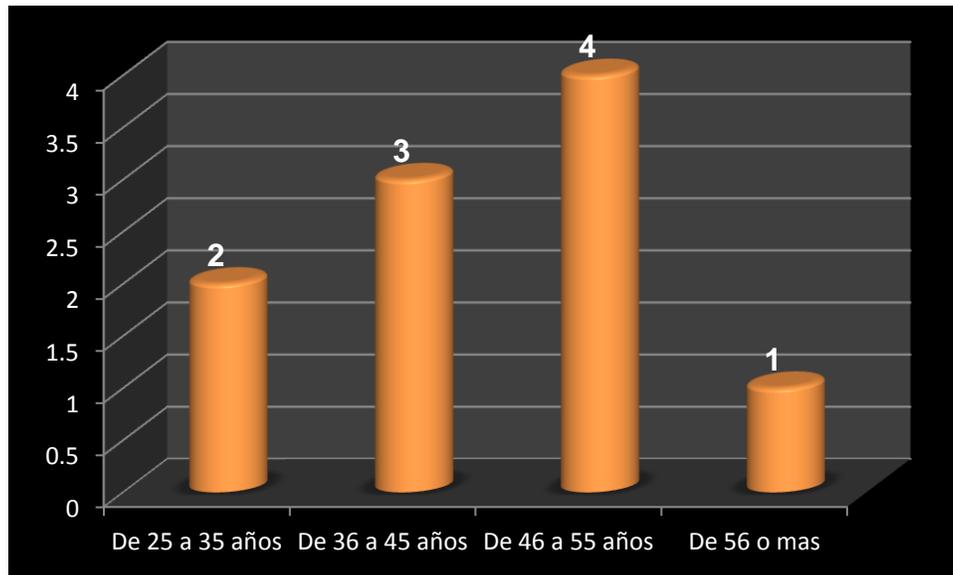


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 1.1 Docentes del sexo masculino:

El Gráfico 4.2 presenta un análisis descriptivo con referencia a la edad de los docentes del sexo masculino, en donde es posible observar que el 20% (2 casos) de los docentes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años, el 30% (3 casos) en un rango entre los 36 a 45 años, el 40% (4 casos) en un rango entre los 46 a 55 años mientras que el 10% (1 caso) en el rango de 55 años o más. Con lo cual es posible observar que los docentes que ocupan la mayoría de los casos son consistentes en los rangos de edad.

Gráfico 4.2: Edad de los docentes del sexo masculino

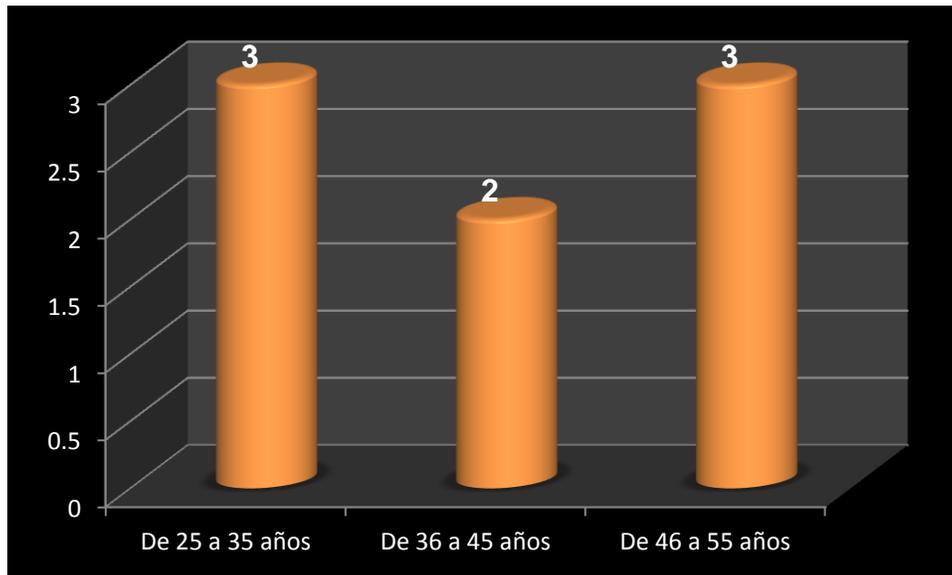


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 1.2 Docentes del sexo femenino:

El Gráfico 4.3 presenta un análisis descriptivo con referencia a la edad de los docentes del sexo femenino, en donde es posible observar que el 37.5% (3 casos) de los docentes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años, el 25% (2 casos) en un rango entre los 36 a 45 años, y el 37.5% (3 casos) en un rango entre los 45 a 55. Con lo cual es posible observar que los datos presentan consistencia entre sí.

Gráfico 4.3: Edad de los docentes del sexo femenino



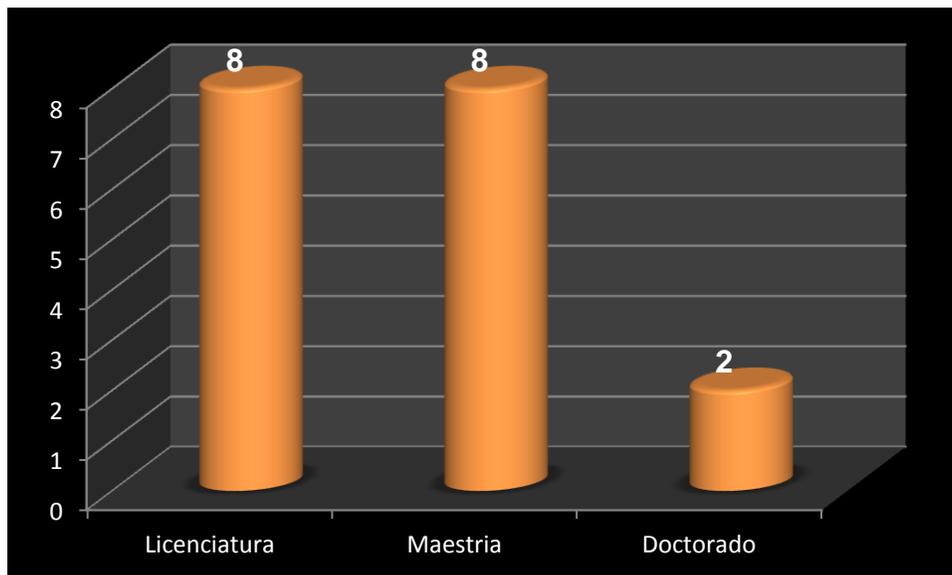
Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 2. La escolaridad del docente

Definido como el grado máximo de estudios con el que cuenta a la fecha.

El Gráfico 4.4 presenta la escolaridad de los docentes.

Gráfico 4.4: Escolaridad del docente

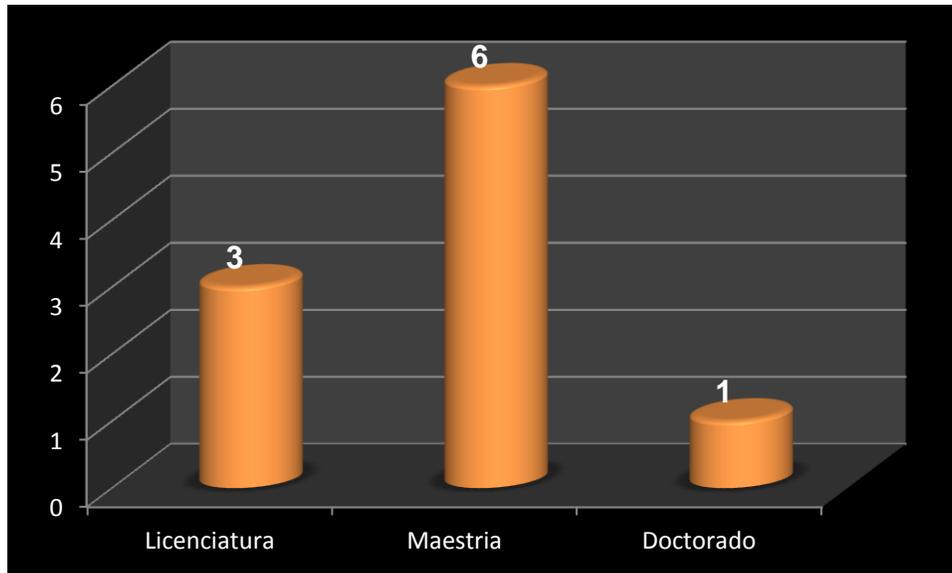


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 2.1 Escolaridad de los docentes del sexo masculino

El Gráfico 4.5 presenta un análisis descriptivo con referencia a la escolaridad de los docentes del sexo masculino, en donde es posible observar que el 30% (3 casos) de los docentes cuentan con licenciatura, el 60% (6 casos) con maestría mientras que el 10% (1 caso) cuenta con doctorado.

Gráfico 4.5: La escolaridad de los docentes del sexo masculino

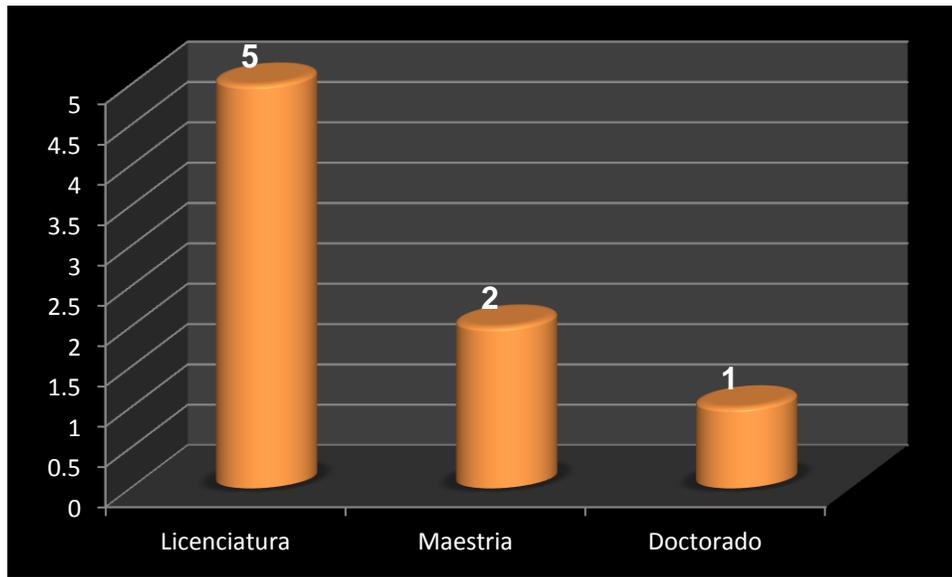


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 2.2 Escolaridad de los docentes del sexo femenino

El Gráfico 4.6 presenta un análisis descriptivo con referencia a la escolaridad de los docentes del sexo femenino, en donde es posible observar que el 62.5% (5 casos) de los docentes cuentan con licenciatura, el 25% (2 casos) con maestría mientras que el 12.5% (1 caso) cuenta con doctorado.

Gráfico 4.6: La escolaridad de los docentes del sexo femenino

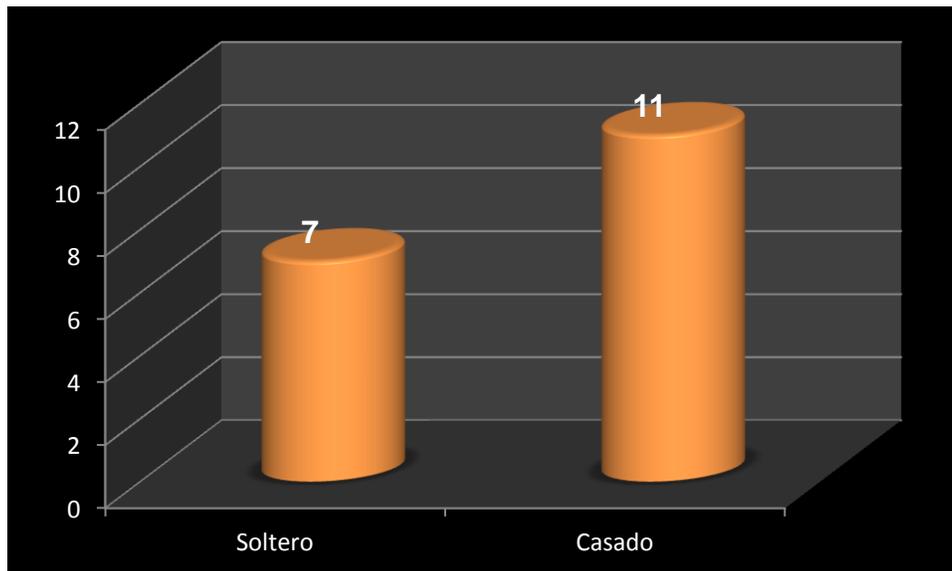


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 3. El estado civil de los docentes

Refiriéndose a si los docentes se encuentran solteros, casados, viudos, divorciados o en unión libre. El Gráfico 4.7 presenta los resultados.

Gráfico 4.7: Estado civil

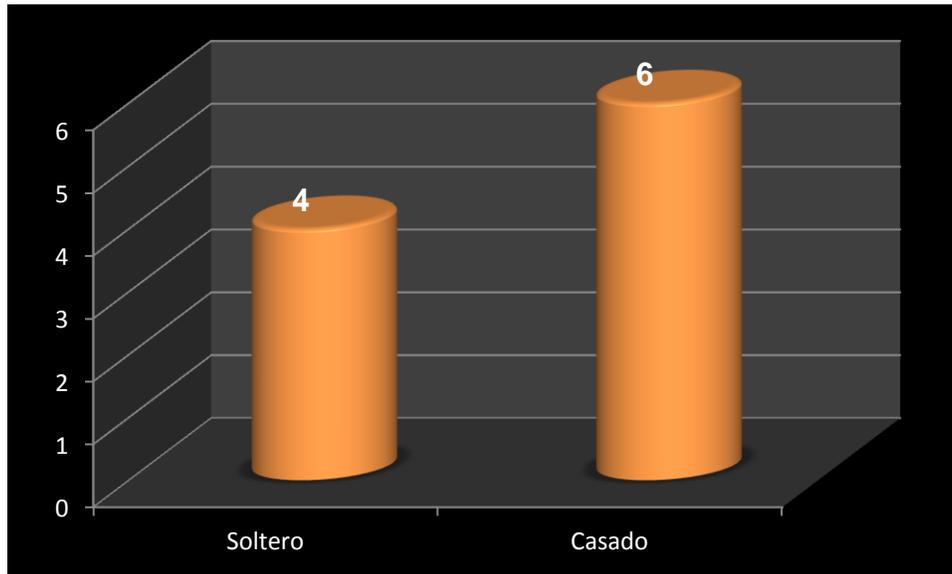


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 3.1 Estado civil de los docentes del sexo masculino

El Gráfico 4.8 presenta un análisis descriptivo con referencia al estado civil de los docentes del sexo masculino, en donde es posible observar que el 40% (4 casos) de los docentes son solteros, y el 60% (6 casos) están casados.

Gráfico 4.8: Estado civil de los docentes del sexo masculino

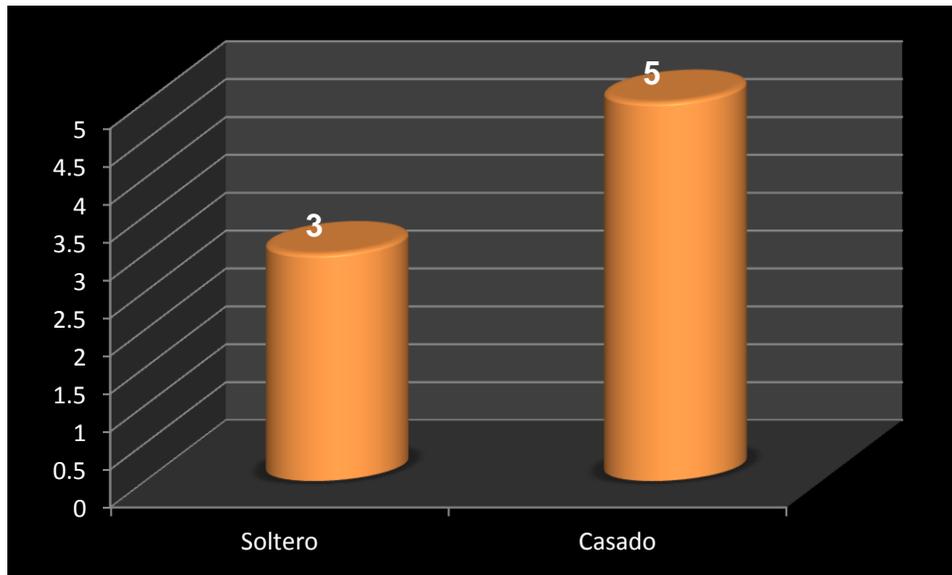


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 3.2 Estado civil de los docentes del sexo femenino

El Gráfico 4.9 presenta un análisis descriptivo con referencia al estado civil de los docentes del sexo femenino, en donde es posible observar que el 37.5% (3 casos) de los docentes son solteros, y el 62.5% (5 casos) están casados.

Gráfico 4.9: Estado civil de los docentes del sexo femenino

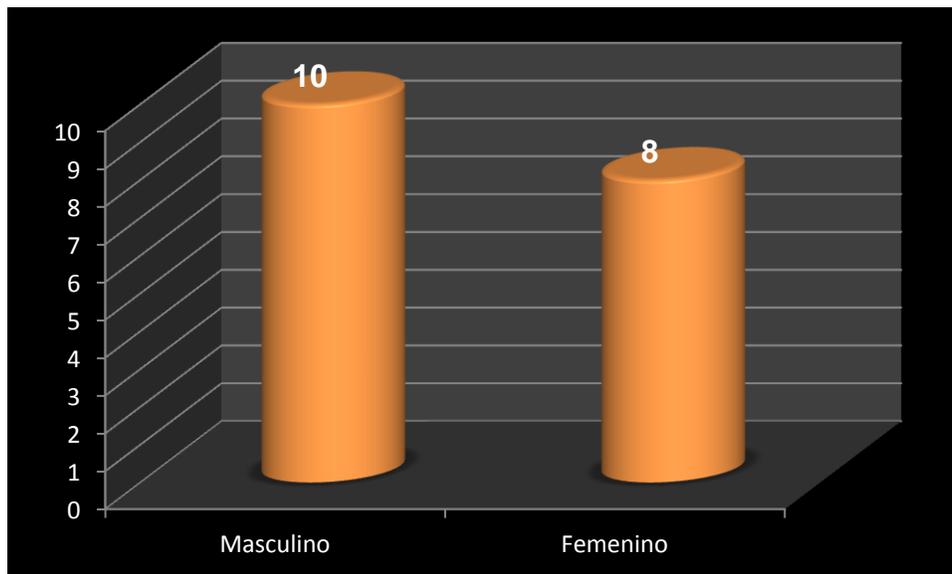


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 4. El sexo de los docentes

En esta variable es posible observar que el 55.56% (10 casos) pertenecen al sexo masculino mientras que el 44.44% (8 casos) pertenecen al sexo femenino. El Gráfico 4.10 presenta el número de docentes del sexo masculino y femenino.

Gráfico 4.10: Sexo de los docentes

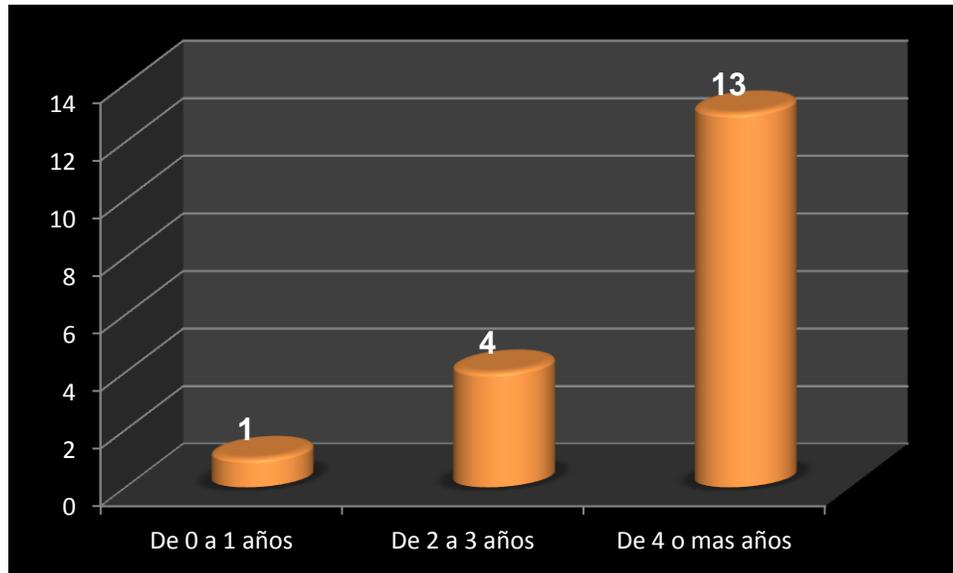


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 5. Antigüedad en el puesto

Coincidente con el número de años que se encuentran contratados por la institución. El Gráfico 4.11 presenta el número de años de antigüedad.

Gráfico 4.11: Antigüedad en el puesto



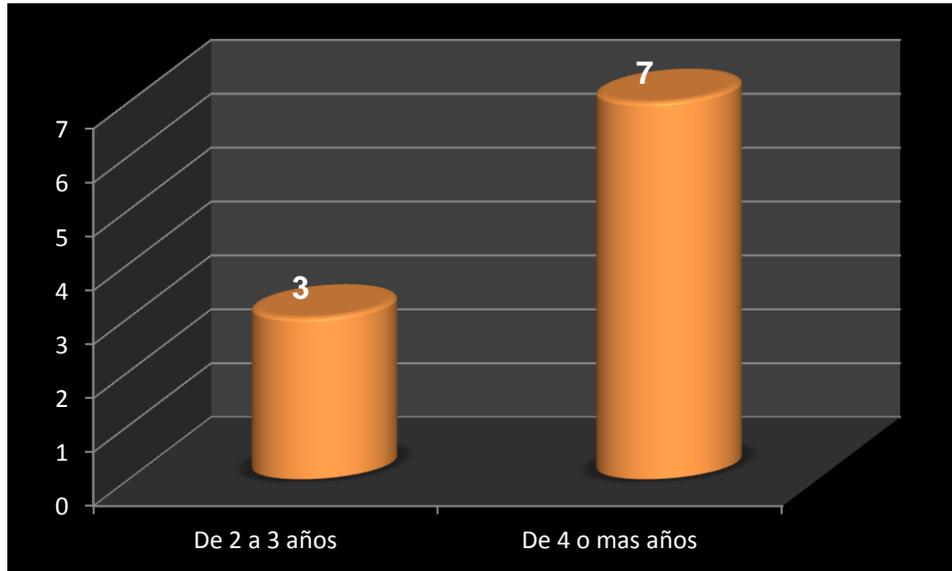
Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 4.1 Antigüedad en el puesto de los docentes del sexo masculino

El Gráfico 4.12 presenta un análisis descriptivo con referencia a la antigüedad de los docentes del sexo masculino, en donde es posible observar que el 30% (3 casos) de los docentes tienen una antigüedad de 2 a 3 años, mientras que el 70% (7 casos) de 4 o más años.

Los resultados permiten asentar que los docentes en términos generales cuentan con experiencia en el puesto con 4 o más años.

Gráfico 4.12: Antigüedad en el puesto de los docentes del sexo masculino

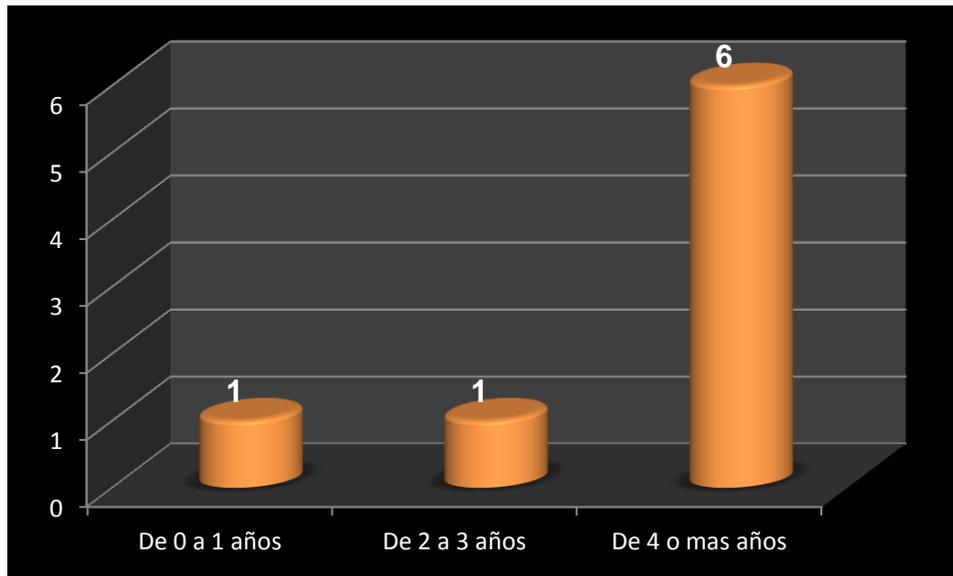


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 4.2 Antigüedad en el puesto de los docentes del sexo femenino

El Gráfico 4.13 presenta un análisis descriptivo con referencia a la antigüedad en el puesto de los docentes del sexo femenino, en donde es posible observar que el 12.5% (1 caso) cuenta con una antigüedad en el puesto de entre 0 y 1 año, el 12.5% (1 casos) de los docentes tienen una antigüedad de 2 a 3 años, mientras que el 75% (6 casos) de 4 o más años. Los resultados permiten asentar que al igual que el caso anterior los docentes cuentan con experiencia en el puesto.

Gráfico 4.13: Antigüedad en el puesto de los docentes del sexo femenino

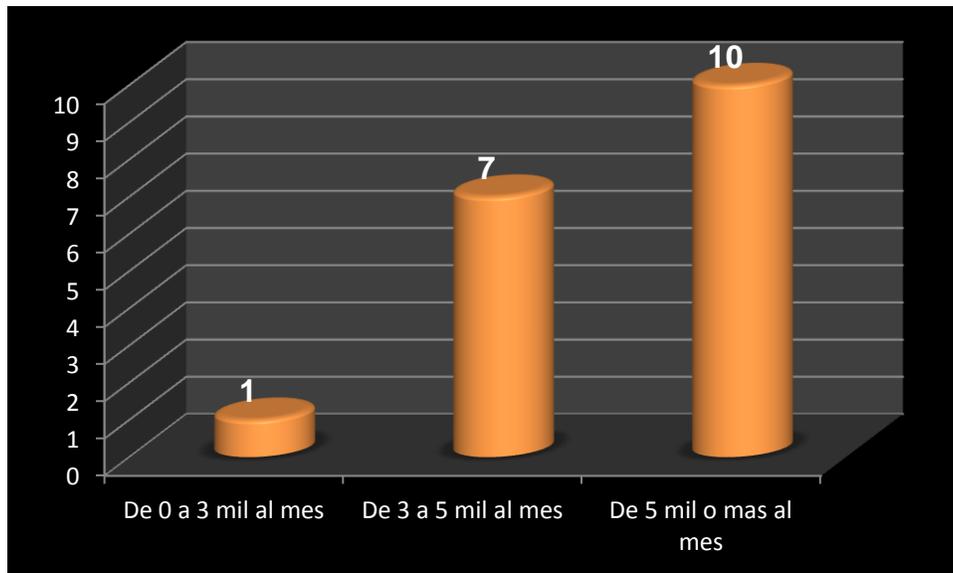


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 6. Remuneración

Definida como la cantidad de dinero que los docentes obtienen por parte de la institución como compensación a sus servicios. El Gráfico 4.14 presenta la remuneración de los docentes.

Gráfico 4.14: Remuneración de los docentes

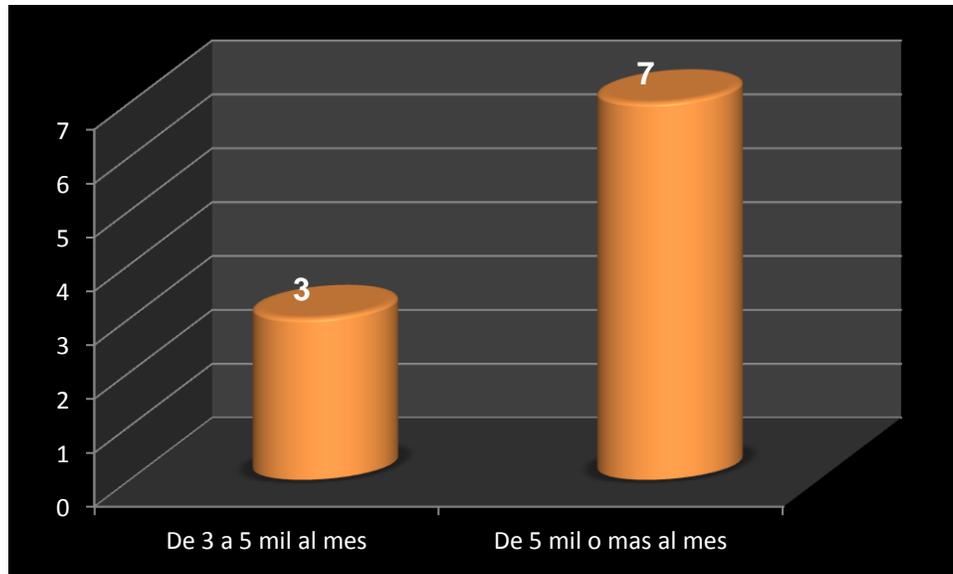


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 6.1 Remuneración de los docentes del sexo masculino

El Gráfico 4.15 presenta un análisis descriptivo con referencia a la remuneración de los docentes del sexo masculino, en donde es posible observar que el 30% (3 casos) de los docentes reciben una remuneración de entre 3 y 5 mil pesos mientras que el 70% (7 casos) recibe una remuneración de más de 5 mil pesos.

Gráfico 4.15: Remuneración de los docentes del sexo masculino

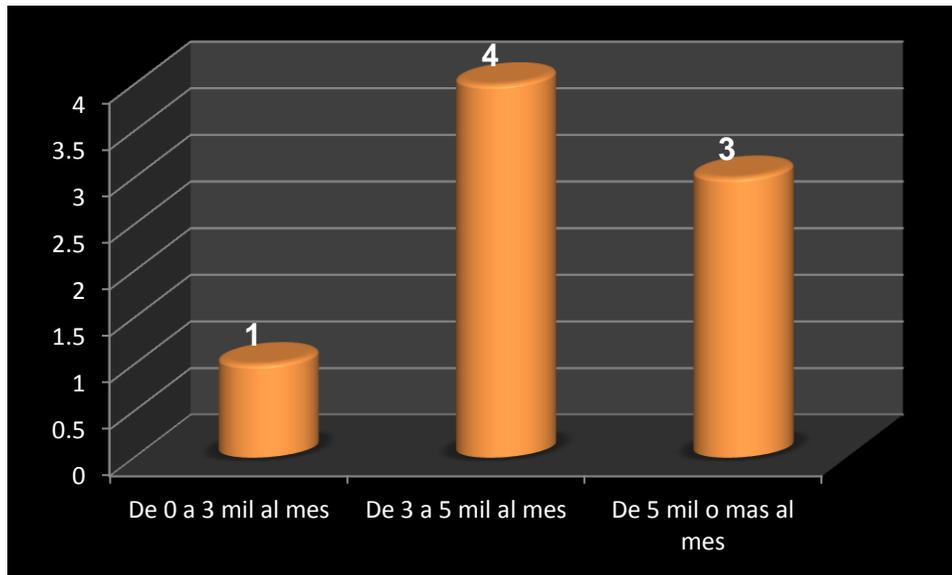


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 6.2 Remuneración de los docentes del sexo femenino

El Gráfico 4.16 presenta un análisis descriptivo con referencia a la remuneración en el puesto de los docentes del sexo femenino, en donde es posible observar que el 12.5% (1 casos) de los docentes reciben una remuneración con tope de 3 mil pesos, el 50% (4 casos) de entre 3 y 5 mil pesos mientras que el 37.5% (3 casos) recibe una remuneración de más de 5 mil pesos.

Gráfico 4.16: Remuneración de los docentes del sexo femenino

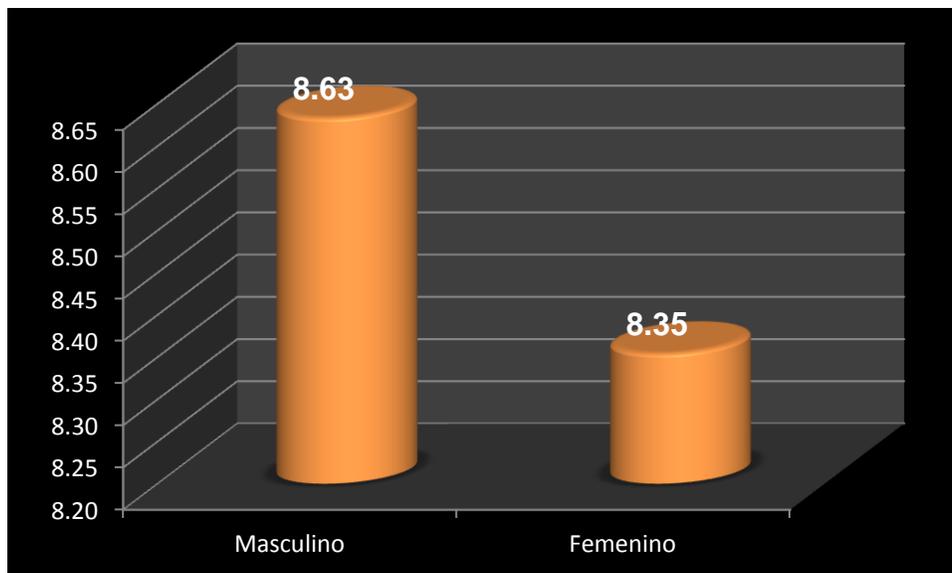


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 7. Promoción

Definido como las oportunidades de crecimiento que los docentes pueden alcanzar, el gráfico 4.17 presenta el grado de satisfacción de los docentes en la variable promoción.

Gráfico 4.17: Grado de satisfacción de los docentes en la variable promoción

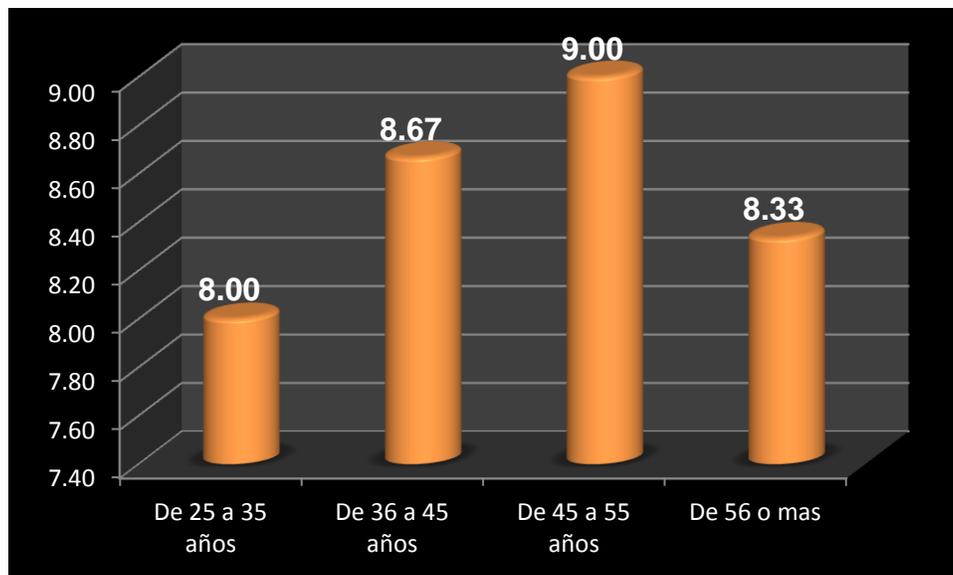


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 7.1 Promoción de los docentes del sexo masculino

El Gráfico 4.18 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable promoción, en donde es posible observar que el 20% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8 puntos, el 30% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.67 puntos, el 40% (4 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 9 puntos mientras que el 10% (1 caso) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los en el rango de 55 años o más presentan un grado de satisfacción con una media de 8.33 puntos.

Gráfico 4.18: Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable promoción

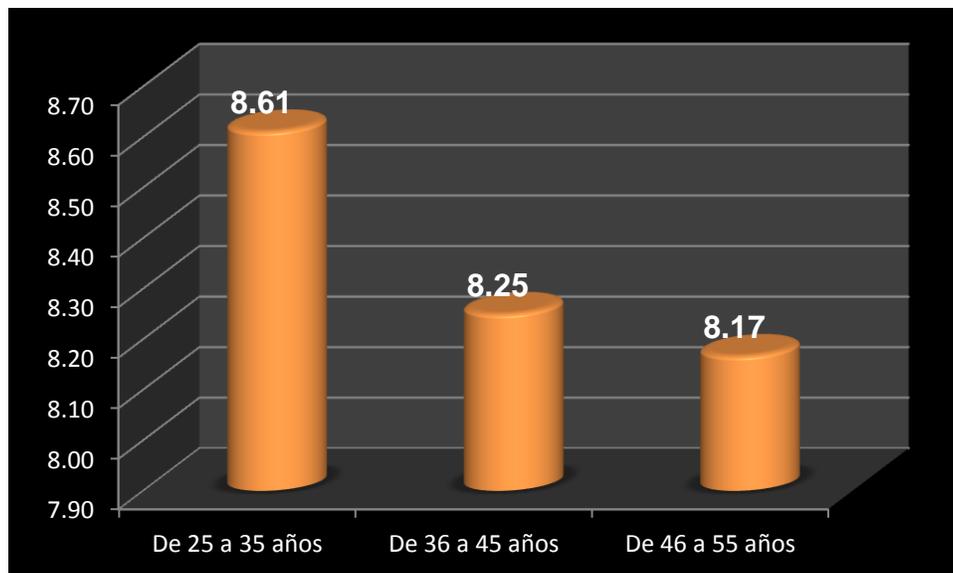


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 7.2 Promoción de los docentes del sexo femenino

El Gráfico 4.19 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable promoción, en donde es posible observar que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.61 puntos, el 25% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.25 puntos mientras que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.17 puntos.

Gráfico 4.19: Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable promoción

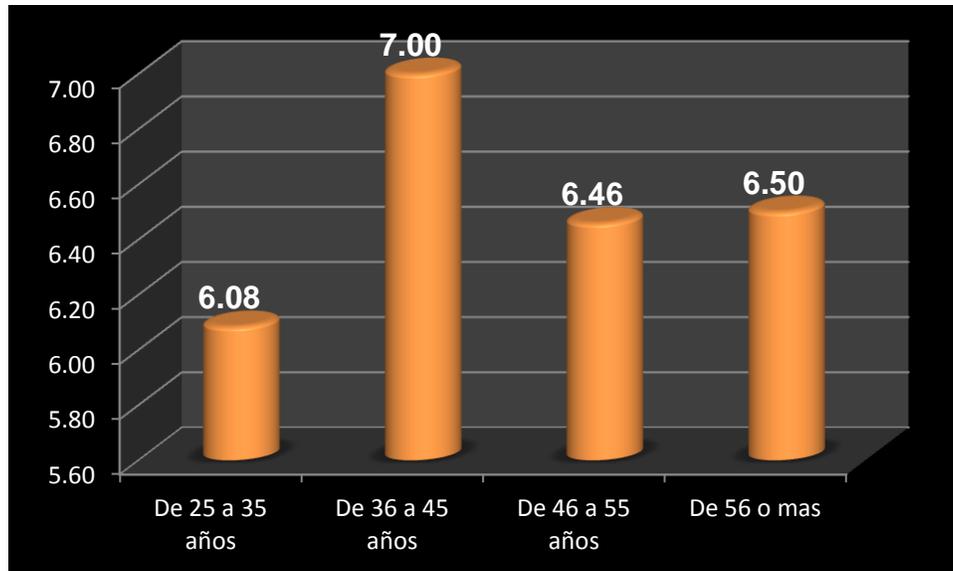


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 8. Entorno

Referido a la infraestructura con la que cuenta la organización y la cual influye de manera directa en las actividades del docente. El Gráfico 4.20 presenta el grado de satisfacción de los docentes en la variable entorno.

Gráfico 4.20: Grado de satisfacción de los docentes en la variable entorno

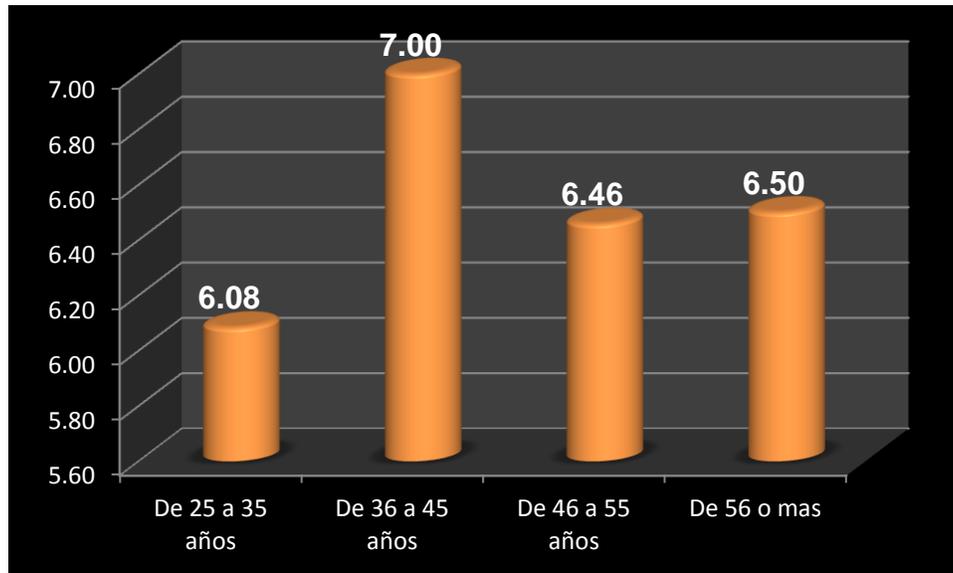


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 8.1 Entorno percibido por los docentes del sexo masculino

El Gráfico 4.21 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable entorno, en donde es posible observar que el 20% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 6.08 puntos, el 30% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 7 puntos, el 40% (4 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 6.46 puntos mientras que el 10% (1 caso) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de 55 años o más presentan un grado de satisfacción con una media de 6.5 puntos.

Gráfico 4.21: Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable entorno

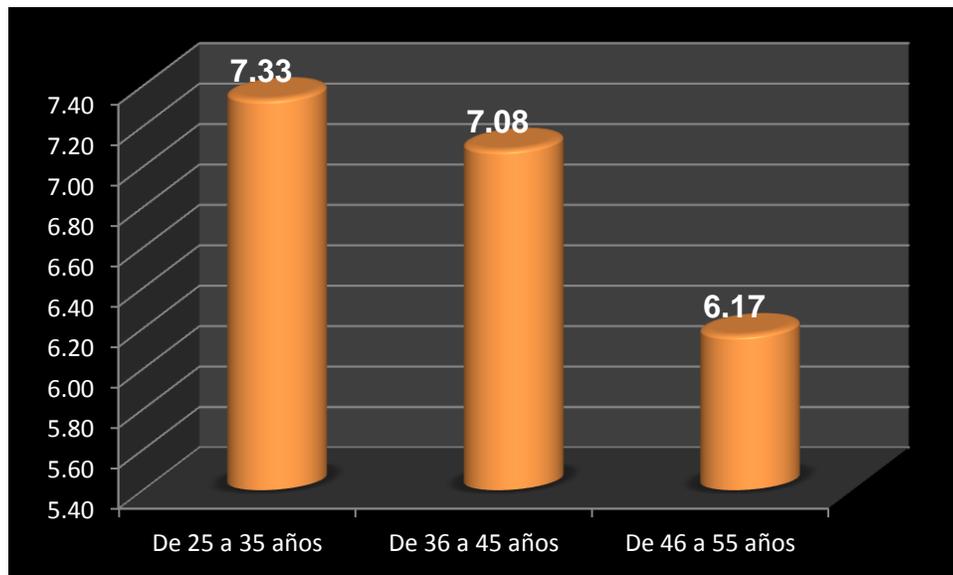


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 8.2 Entorno percibido por los docentes del sexo femenino

El Gráfico 4.22 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable entorno, en donde es posible observar que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 7.33 puntos, el 25% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 7.08 puntos mientras que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 6.17 puntos.

Gráfico 4.22: Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable entorno

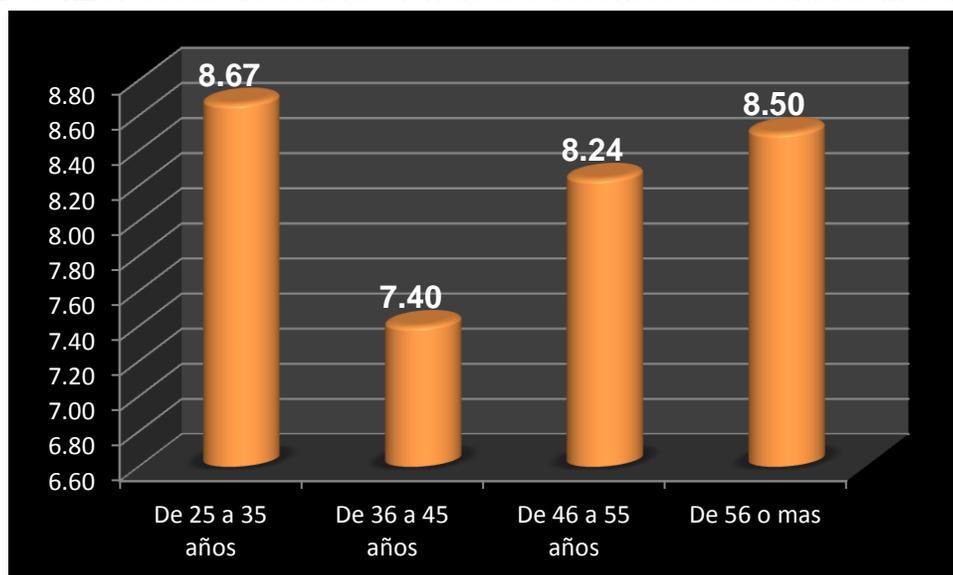


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 9. Interacción

Comprende el nivel y calidad de las relaciones interpersonales con los superiores y personal del mismo nivel por parte de los docentes. El gráfico 4.23 presenta el grado de satisfacción de los docentes en la variable entorno.

Gráfico 4.23: Grado de satisfacción de los docentes en la variable interacción

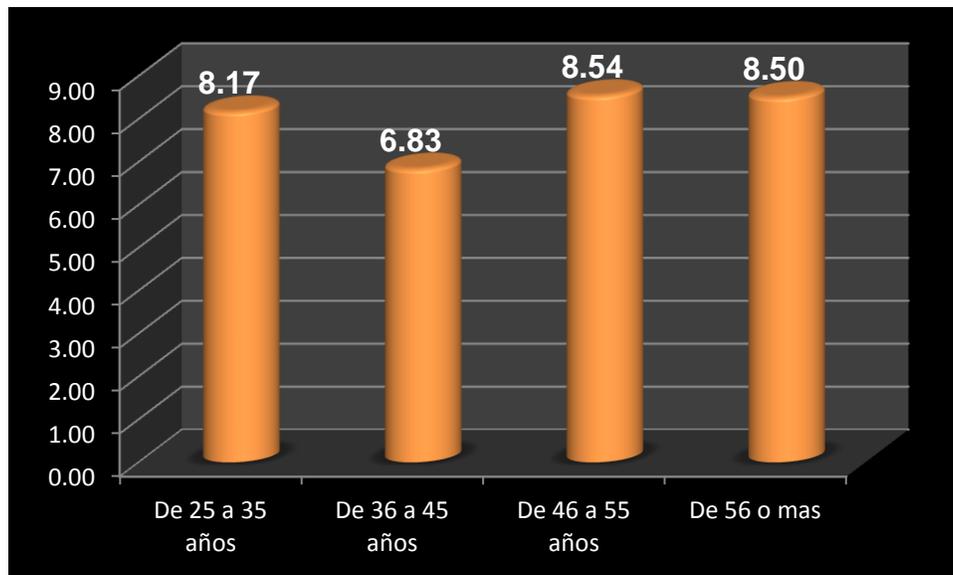


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 9.1 Interacción de los docentes del sexo masculino

El Gráfico 4.24 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable interacción, en donde es posible observar que el 20% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.17 puntos, el 30% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 6.83 puntos, el 40% (4 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.54 puntos mientras que el 10% (1 caso) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de 56 años o más presentan un grado de satisfacción con una media de 8.50 puntos.

Gráfico 4.24: Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable interacción

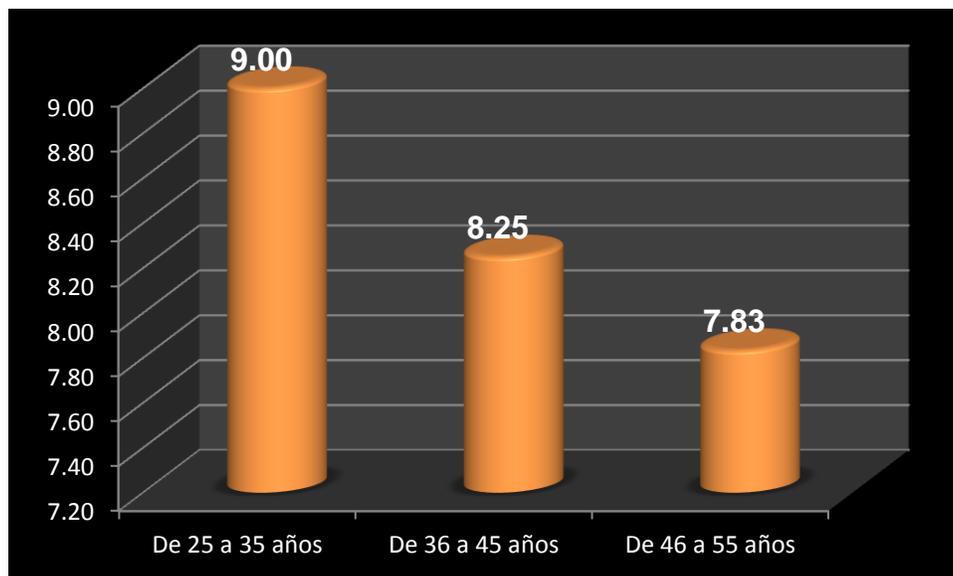


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 9.2 Interacción de los docentes del sexo femenino

El Gráfico 4.25 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable interacción, en donde es posible observar que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 9 puntos, el 25% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.25 puntos mientras que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 7.83 puntos.

Gráfico 4.25: Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable interacción

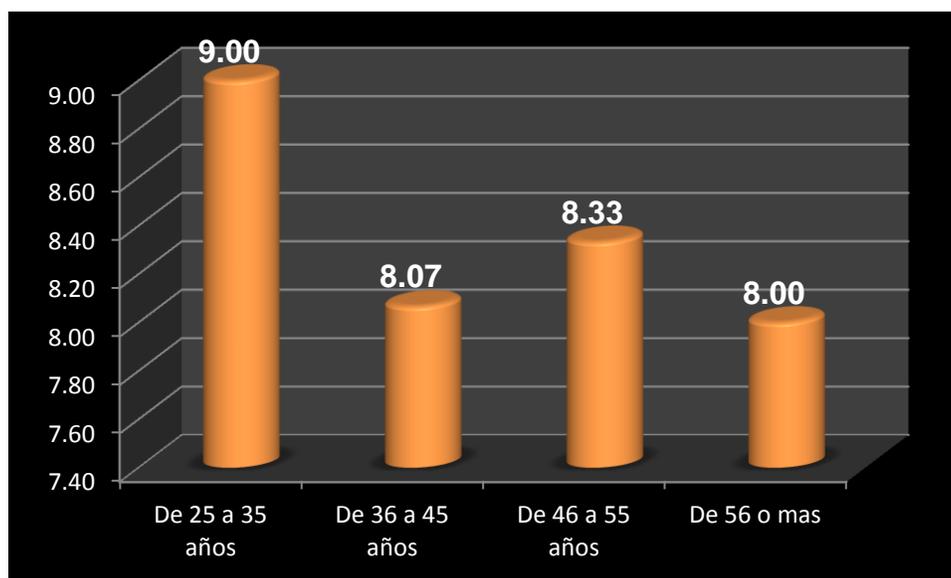


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 10. Participación

Correspondiente al grado en que los docentes participan en la toma de decisiones en la institución. El Gráfico 4.26 presenta el grado de satisfacción de los docentes en la variable participación.

Gráfico 4.26: Grado de satisfacción de los docentes en la variable participación

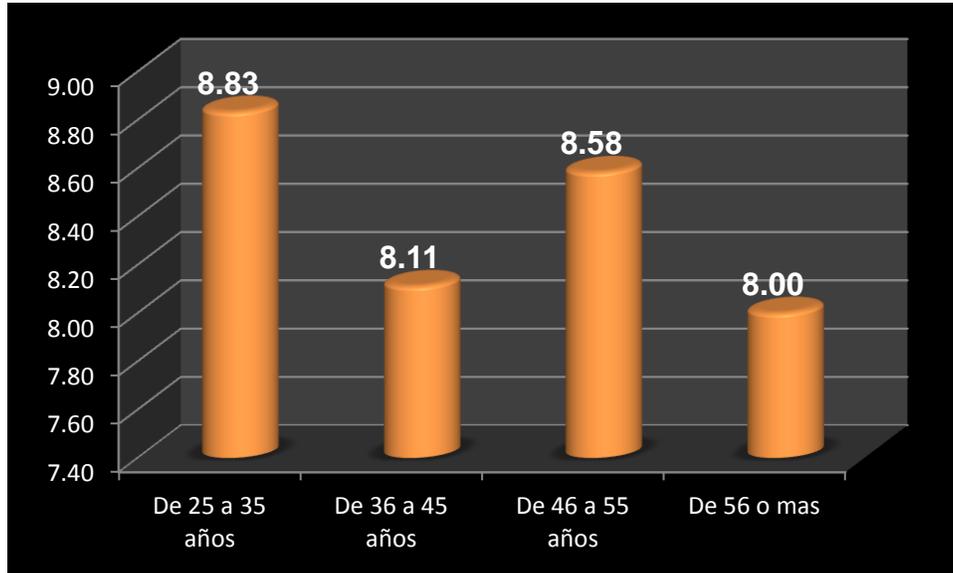


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 10.1 Participación de los docentes del sexo masculino

El Gráfico 4.27 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable participación, en donde es posible observar que el 20% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.83 puntos, el 30% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.11 puntos, el 40% (4 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.58 puntos mientras que el 10% (1 caso) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de 55 años o más presentan un grado de satisfacción con una media de 8.0 puntos.

Gráfico 4.27: Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable participación

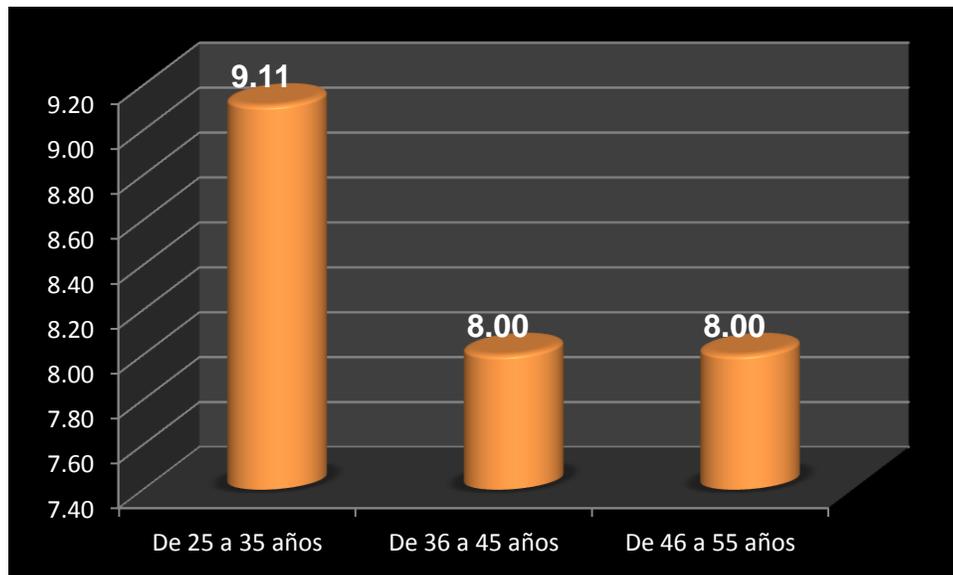


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 10.2 Participación de los docentes del sexo femenino

El Gráfico 4.28 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable participación, en donde es posible observar que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 9.11 puntos, el 25% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8 puntos mientras que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8 puntos.

Gráfico 4.28: Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable participación

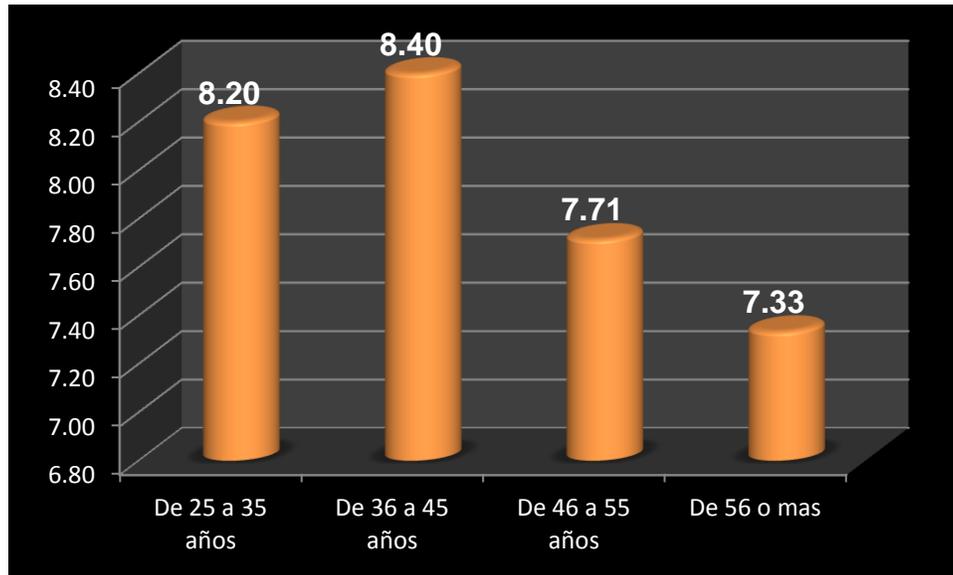


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 11. Convenio

Entendido como lo relativo a la contratación de los docentes por parte de la institución. El Gráfico 4.29 presenta el grado de satisfacción de los docentes en la variable convenio.

Gráfico 4.29: Grado de satisfacción de los docentes en la variable convenio

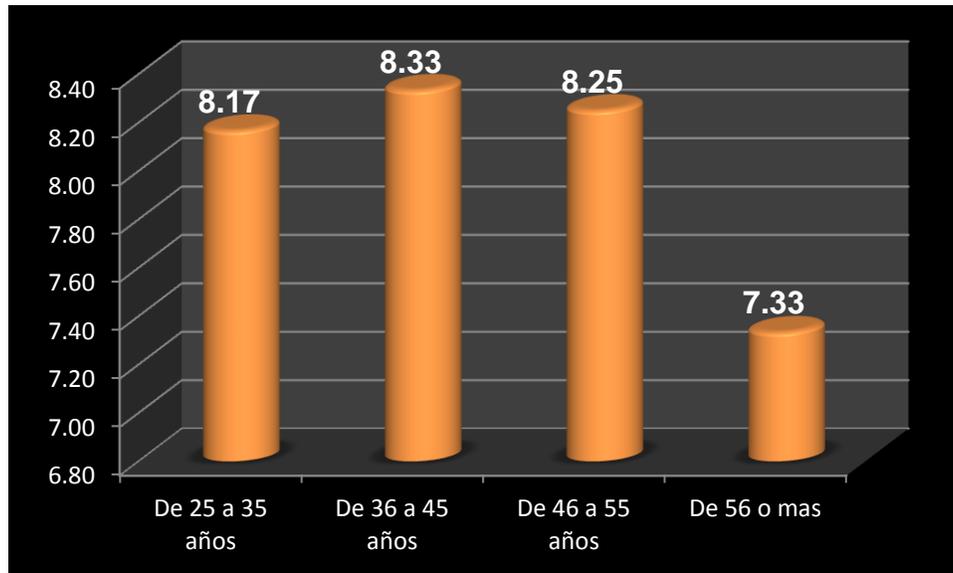


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 11.1 Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable convenio

El Gráfico 4.30 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable convenio, en donde es posible observar que el 20% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.17 puntos, el 30% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.33 puntos, el 40% (4 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.25 puntos mientras que el 10% (1 caso) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de 55 años o más presentan un grado de satisfacción con una media de 7.33 puntos.

Gráfico 4.30: Grado de satisfacción de los docentes del sexo masculino en la variable convenio

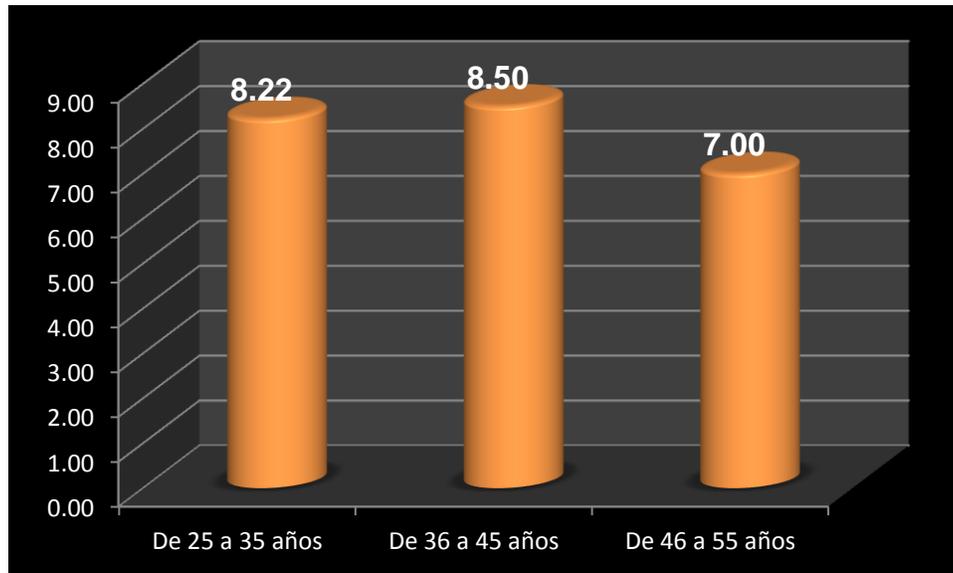


Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

Variable 11.2 Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable convenio

El Gráfico 4.31 presenta un análisis descriptivo con referencia al grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable convenio, en donde es posible observar que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 25 a 35 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.22 puntos, el 25% (2 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre 36 a 45 años presentan un grado de satisfacción con una media de 8.5 puntos mientras que el 37.5% (3 casos) de los docentes quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 46 a 55 años presentan un grado de satisfacción con una media de 7 puntos.

Gráfico 4.31: Grado de satisfacción de los docentes del sexo femenino en la variable convenio



Fuente: Elaboración propia (abril 2013)

4.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES SIGNIFICATIVAS

Siguiendo la literatura previa y con el propósito de conocer el grado de influencia que presentan las variables independientes seleccionadas en el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo de la UAEH, se propone lo siguiente.

La Tabla 4.2 proporciona el detalle de las variables explicativas.

Donde:

Tabla 4.2: Descripción de las variables explicativas

Var	Descripción	Tipo de variable
RA	Rendimiento académico: Valor del índice.	Dependiente
Ed	Edad: Variable de tipo categórica que ubica los valores en 3 rangos.	Independiente
Es	Escolaridad: Variable de tipo categórica que ubica los valores en 3 rangos.	Independiente
EC	Estado civil: Variable de tipo categórica que ubica los valores en 3 rangos.	Independiente
Sx	Sexo: Variable de tipo dicotómica que toma dos valores.	Independiente
AP	Antigüedad en el puesto: Variable de tipo categórica que ubica los valores en 3 rangos.	Independiente
Re	Remuneración: Variable de tipo categórica que ubica los valores en 3 rangos.	Independiente

(Continúa)

(Continuación)

Pr	Promoción: Variable de tipo categórico que toma el valor de 1 cuando la remuneración se ubica de 0 a 3 mil pesos, 2 de 3 a 5 mil pesos y 3 de 5 mil o más pesos al mes.	Independiente
En	Entorno: Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.	Independiente
In	Interacción: Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.	Independiente
Pa	Participación: Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.	Independiente
Co	Convenio: Variable cuantitativa que toma el valor formado por el cociente resultado de dividir el puntaje elegido en escala del 1 al 10 entre el total de puntos de cada pregunta.	Independiente

Fuente: *Elaboración propia (abril 2013)*

A fin de conocer los factores que influyen en el rendimiento académico de los alumnos de la muestra se aplicó una matriz de correlación, cuyos resultados quedan recogidos en la Tabla 4.3.

Las variables relevantes de la matriz de correlación corresponden a la interacción, la participación además de la edad del docente. Por el contrario no fueron significativas la antigüedad, remuneración y la escolaridad de los docentes.

Tabla 4.3: Matriz de correlación

Variable	Coeficiente	Std. Error	t-Statistic	Sig.
Constante	10.472	3.436	3.048	.012**
Interacción	.738	.373	1.981	.076***
Participación	-1.300	.551	-2.359	.040**
Edad del docente	-.661	.344	-1.921	.084***
Antigüedad del docente en el trabajo	.188	.525	.357	.728
Remuneración obtenida por el docente	.788	.509	1.547	.153
Escolaridad del docente	.400	.507	.788	.449
R-Cuadrado	49.10%			
ANOVA	0.000 ^a			

** Significativo al 5% *** Significativo al 10% * Significativo al 1%

La variable independiente edad muestra una relación significativa de tipo negativo con el rendimiento académico de los alumnos, lo que sugiere que a mayor edad del docente menor será el rendimiento académico de los alumnos. En este sentido se acepta la hipótesis H_1 : *La edad del docente influye significativamente en el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo de la UAEH (Campus Ciudad del Conocimiento)*, pues se trata de un factor explicativo de las calificaciones de los alumnos de la Licenciatura en Turismo.

La variable promoción no muestra una relación significativa por lo que la hipótesis **H₂**: *Las oportunidades de promoción de los docentes mantienen una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos*, se rechaza.

La variable interacción muestra una relación estadísticamente significativa de tipo positivo con el rendimiento académico, lo que significa que a mayor interacción entre el docente con sus superiores, pares y compañeros mayor será el rendimiento académico mostrado por los alumnos de la licenciatura. De esta forma se acepta la hipótesis **H₃**: *“La interacción de los docentes en la institución mantiene una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos”*. Pues los resultados demuestran el grado de asociación significativo o explicativo del rendimiento académico.

Respecto a la variable participación, su relación con la variable dependiente es significativa sin embargo el nivel de influencia es negativo, lo que significa que a mayor grado de participación del docente en actividades institucionales el rendimiento académico disminuye y por tanto menor nivel en las calificaciones obtenidas por los alumnos de la muestra. En este sentido aceptamos parcialmente la hipótesis **H₄**: *“La participación de los docentes en la institución mantiene una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos”*. Pues los resultados demuestran el grado de asociación significativo o explicativo del rendimiento académico.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son consistentes con los hallados por: (Del Valle 2012; Gomez *et al.* 2011; Reyes 2011; Aguilar 2010; Balza 2008; Ortega 2008; Di Gresia 2007; Tejedor y García-Valcárcel 2007; Edel 2003; además de Edel 2002). Ya que en dichos estudios se obtienen resultados similares a los presentados anteriormente. Después de analizar los resultados obtenidos por el la matriz de correlacion es posible presentar la propuesta correspondiente.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

El objetivo central del presente estudio estuvo enfocado en medir la relación existente entre los factores de tipo socio demográfico y el grado de satisfacción laboral del docente se ven reflejados en el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la licenciatura en turismo de la UAEH, los resultados obtenidos permiten identificar que la variable es un factor que influye de manera negativa en el rendimiento académico de los alumnos por lo que la hipótesis **H₁**: *La edad del docente influye significativamente en el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo de la UAEH (Campus Ciudad del Conocimiento)* se rechaza. Con respecto a la hipótesis **H₂**: *Las oportunidades de promoción de los docentes mantienen una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos*, los resultados de la matriz de correlación permiten identificar a estas variables como no significativas en el rendimiento académico de los alumnos, por lo que se rechazan, se concluye lo anterior debido a la mayoría de los docentes encuestados solo prestan sus servicios a la universidad como maestros por horas lo que significa que la mayor parte de sus ingresos son obtenidos mediante la realización de otras actividades es por esto que las oportunidades de promoción dentro de la institución, el entorno percibido y el convenio que tienen con la misma no son factores determinantes en el grado de satisfacción laboran y tampoco lo son en el rendimiento académico de los alumnos, en este punto es necesario destacar que aunque la UAEH ofrece a sus trabajadores un ambiente ameno de trabajo y oportunidades de crecimiento no son aprovechadas por la mayoría de los encuestados, ya que solo el 7.5% del total de la plantilla de la licenciatura (6 docentes) están contratados como maestros de tiempo completo.

La variable interacción, entendida como el nivel y calidad de las relaciones interpersonales con los superiores y personal del mismo nivel por parte de los docentes, es un factor explicativo del rendimiento académico de los alumnos, con esto se acepta la hipótesis: **H₃**: *La interacción de los docentes en la institución mantiene una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos.* Con esto, se observa que a mayor interacción de los docentes no solo con la institución sino también con los alumnos se tendrán mejores resultados en su aprovechamiento escolar, lo anterior es un punto muy importante en cualquier sociedad y más aun en las escuelas en donde el docente es parte importante para transmitir conocimiento sin embargo el alumno también tiene responsabilidad en este hecho, es en este punto donde radica la importancia de que ambas partes mantengan relaciones interpersonales de respeto pero también que permitan la interacción y apertura con el fin de abordar las diferentes problemáticas que pudieran presentarse.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis **H₄**: *La participación de los docentes en la institución mantiene una relación significativa con el rendimiento académico de los alumnos,* se rechaza ya que a mayor participación de los docentes en actividades extra escolares el rendimiento académico de los alumnos se ve afectado. A partir de los resultados obtenidos es necesario incentivar las relaciones entre los docentes de la Licenciatura además de proponer cursos de actualización docente enfocados en tecnologías educativas y limitar las distracciones para evitar ausentarse de su trabajo y así concluir los programas educativos en tiempo y forma.

PROPUESTA

PROPUESTA

Después de analizar los resultados obtenidos, es posible realizar una propuesta enfocada en incrementar el rendimiento académico de los alumnos del primer semestre de la Licenciatura en Turismo de la UAEH.

Como primer punto es necesario incentivar las relaciones interpersonales por parte de los docentes ya que se observó que de ello depende en parte el incremento en el rendimiento de sus alumnos, se propone realizar eventos dentro de la Licenciatura que permitan dicha interacción entre docentes, directivos y alumnos, aunque, por otro lado, se determinó que la variable participación tiene una relación significativa con la variable dependiente es significativa sin embargo el nivel de influencia es negativo, se debe disminuir su intervención en eventos institucionales ya que debido a esto, es necesario ausentarse de las aulas lo que tiene como consecuencia un menor rendimiento académico además de que los programas académicos no se concluyen en tiempo y forma.

Al ser la edad del docente un factor condicionante con signo negativo debido a que los docentes de mayor edad no modifican la forma en que llevan a cabo el desarrollo de su clase y los temas son expuestos de la misma forma en los diferentes semestres, se propone crear cursos de capacitación enfocados en tecnologías educativas que permitan a los alumnos obtener el mayor rendimiento, cabe aclarar que dichos cursos tendrán que ser programados fuera del periodo escolar y como parte de la capacitación continua de los docentes, además de lo anterior se observó que un gran porcentaje de trabajadores docentes (92.5%) se encuentran contratados como maestros por horas esto quiere decir que dicho trabajo no representa la totalidad de sus ingresos, esto se verá compensado con los procesos de mejora continua impulsados por la universidad ya que la licenciatura se encuentra en proceso de re acreditación y será necesaria la contratación de un mayor porcentaje de maestros de tiempo completo y la capacitación de aquellos docentes que se encuentran laborando.

Actualmente la Dirección de Superación Académica (DiSA) de la UAEH cuenta con dichos cursos sin embargo la programación de los mismos aunado a los horarios en que se imparten imposibilitan a los docentes a tomarlos, por tanto es necesario ampliar las fechas y horarios, además se propone los cursos en línea mediante el Sistema de Universidad Virtual (SUV).

Se sugiere analizar los resultados del examen de ingreso a licenciatura que es presentado por los alumnos además del rendimiento académico presentado en la escuela de procedencia, actualmente únicamente se realiza dicho análisis mediante una entrevista aplicada al finalizar el proceso del examen por lo que se considera necesario identificar la problemática que tienen en cuanto a habilidades de estudio antes de su ingreso a la Licenciatura.

*FUTUROS TRABAJOS DERIVADOS DE LA
INVESTIGACIÓN*

FUTUROS TRABAJOS DERIVADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Después de analizar la información obtenida, se recomienda continuar con la investigación aplicando el estudio al resto de los semestres de la Licenciatura en Turismo para después ampliar la muestra hacia el resto de las licenciaturas del ICEA, comparar sus resultados y crear propuestas que permitan determinar los factores que condicionan el rendimiento académico de los alumnos. De la misma forma, en una siguiente etapa se recomienda aplicar el estudio a los institutos y escuelas superiores que conforman la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y contrastar sus resultados.

Además es recomendable incluir otras variables tales como los factores fisiológicos, pedagógicos, psicológicos y sociológicos que inciden directamente en los alumnos, entre ellos, el nivel de liderazgo que ejercen algunos estudiantes sobre sus compañeros, la motivación que tiene cada uno, el nivel de asistencia a clases y sus causas, factores como el bullying y mobbing además de la falta de compromiso tanto de los alumnos como los docentes.

Se recomienda analizar los hábitos de estudio además del rendimiento académico presentado en la escuela de procedencia con el fin de identificar la problemática que tienen en cuanto a habilidades de estudio antes de su ingreso a la licenciatura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (2011). Satisfacción laboral en profesores investigadores universitarios. *11º Congreso Internacional UJAT*. Villahermosa: UJAT.

Anaya, M., & Suárez, J. (2006). La satisfacción laboral de los profesores en función de la etapa educativa, del género y de la antigüedad profesional. *Revista de investigación educativa*, 541-556.

Balza, Z. (2008). *Impacto de los Costos Directos de la Gestión Académica*. Puerto de la Cruz: Universidad de Oriente.

Blum, M., & Naylor, J. (1982). *Psicología Industrial*. Trillas.

Chinag, M., & Krausse, K. (2007). Estudio empírico de calidad de vida laboral. *Horizontes empresariales*.

Correa, A., Alvarez, A., & Correa, S. (2004). La gestión educativa un nuevo paradigma. *Fundación Universitaria Luis Amigo*.

De Frutos, J. A., Gonzalez, P., Maillo, A., Peña, J., & Riescos, M. (2007). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid. *Educación y futuro*.

Del Valle, M. (2012). *Modelo de gestión académica basado en el desempeño docente y su relación con el rendimiento académico en institutos de educación superior*. Puerto de la Cruz: Universidad de Oriente, Venezuela.

Deporte, M. d. (2004). Evolución del sistema educativo. *Ministerio de Educación Cultura y Deporte*.

Di Graesia, L. (2007). *Rendimiento académico universitario*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata.

Edel, R. (2003). El rendimiento académico: Concepto, investigación y desarrollo. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

Edel, R. (2002). *Factores asociados al rendimiento académico*. Toluca: Universidad Cristóbal Colón.

Ezpeleta, & Furlan. (1992). La gestión pedagógica de los planteles escolares. *La gestión pedagógica de los planteles escolares*. México D.F.

Ferreira, M. (2007). *Determinantes del Desempeño Universitario*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata.

Figuerola, C. (2004). *Sistemas de Evaluación Académica*. San Salvador: Editorial Universitaria.

Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Educación, Revista de la Universidad de Costa Rica*, 43-63.

García, F. (2004). *Breve historia de la administración*. Merida: Universidad de los Andes.

García, M. M., & San Segundo, M. J. (2000). *El rendimiento académico en el primer curso universitario*. Madrid.

Gomez, D. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario*. San Luis Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Gonzalez, C. (2000). *Proyecto de creación de la Licenciatura en Turismo*. Pachuca de Soto: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Haynes, R. (2006). Diseñando las preguntas de investigación. *Journal of clinical epidemiology*, 881-886.

Heano, O., & Zapata, T. (2013). Escuela, Cultura, y Vida. *Informatica Educativa* , 4-5.

Herencia-Leva, A. J. (2003). Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna. *Revista Electrónica de Metodología Aplicada* , 24-36.

Hernández, A. (2006). *La motivacion y satisfaccion laboral del personal docente del CONALEP (Caso de estudio plantel Izpapalapa I)*. México D.F.: Instituto Politecnico Nacional.

Herranz-Bellido, J., Reig-Ferrer, A., Cabrero-García, J., Ferrer-Cascales, R., & González-Gómez, J. (2009). La satisfacción académica de los profesores universitarios. *Dpto. de Psicología de la Salud. Universidad de Alicante*.

Hidalgo, G. d. (2013). *Gobierno del Estado de Hidalgo*. Recuperado el 30 de Abril de 2013, de Sitio web del Gobierno del Estado de Hidalgo: <http://www.hidalgo.gob.mx>

Hidalgo, G. d. (2011). *Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016*. Pachuca de Soto: Gobierno del Estado de Hidalgo .

Hidalgo, U. A. (2013). *Estructura Organica de la Licenciatura en Turismo*. Pachuca de Soto: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo .

Hidalgo, U. A. (2011). *Plan de Desarrollo Institucional 2011-2017*. Pachuca de Soto: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.

Lapassade, G. (1977). *Autogestión pedagógica*. Barcelona: Gedisa.

Maldonado, V. (2005). *La satisfacción laboral y su relación con el entorno ético de las organizaciones*. Monterrey: Departamento Académico de Administración DAF Tecnológico de Monterrey Campus Monterrey.

México, G. F. (2013). *Secretaria de Turismo*. Recuperado el 30 de Abril de 2013, de Sitio web de la Secretaria de Turismo: <http://http://www.sectur.gob.mx/>

- Moral, J. (2006). Predicción del rendimiento académico universitario. *Perfiles educativos* , 38-63.
- Ortega, M. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. *X Congreso Nacional De Investigación Educativa*. Durango.
- Patlan, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista internacional de administración y finanzas* .
- Reyes, A. (1992). *Administración Moderna*. México D.F.: Limusa.
- Reyes, M. C. (2011). *El rendimiento académico de los alumnos de primaria* . Valencia: Universitat de València.
- Rivera, L. (2003). *Estudio de Efectividad Institucional Diagnóstico* . Pachuca de Soto: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Rodríguez, S., & González, N. (2005). *Proyecto "Estudiar a los Estudiantes", resultados para la Licenciatura en Turismo*. Pachuca de Soto: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Sanchez, J. (1979). *La gestión participativa en la enseñanza*. Madrid: Narcea.
- Sergiovanni, T. (1992). *Educational governance and administration* . Boston: Allyn and Bacon.
- Staback, J. D. (19 de Noviembre de 2011). *Aporrea Org*. Recuperado el 8 de Abril de 2013, de Sitio Web de Aporrea Org.: <http://www.aporrea.org/actualidad/a133872.html>
- Staback, J. (2011). El turismo: La industria sin chimeneas. *Aporrea* .
- Tejedor, F., & García-Valcárcel, A. (2007). *Causas del bajo rendimiento del estudiante universitario*. Salamanca: Universidad de Salamanca.

Toconi, J. (2009). *Factores que influyen en el rendimiento académico y la deserción*. Lima: Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

UAEH. (2013). *Sistema de Universidad Virtual UAEH*. Recuperado el 2 de Mayo de 2013, de Sitio web del Sistema de Universidad Virtual UAEH: <http://virtual.uaeh.edu.mx>

UAEH. (2013). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Recuperado el 30 de Abril de 2013, de Pagina de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <http://www.uaeh.edu.mx>

Velez, A., & Roa, C. (2005). *Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes de medicina*. Bogota: Universidad del Rosario.

ANEXOS

ANEXO I “INSTRUMENTO DE MEDICIÓN”

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

Objetivo: Conocer el grado en que las condiciones laborales satisfacen sus necesidades “No anote su nombre o firma, ya que se trata de información de carácter anónimo y estricta confidencialidad”

Instrucciones: Por favor marque con una X sus características personales

1.- Características socio demográficas:

Edad	Escolaridad	Estado Civil	Sexo
01 () De 25 a 35 años	01 () Licenciatura	01 () Soltero (a)	01 () Masculino
02 () De 36 a 45 años	02 () Maestría	02 () Casado (a)	02 () Femenino
03 () De 46 a 55 años	03 () Doctorado	03 () Divorciado (a)	
04 () De 56 o más		04 () Unión libre	

2.- Características laborales:

Antigüedad	Remuneración
01 () De 0 a 1 año	01 () De 0 a 3 mil al mes
02 () De 2 a 3 años	02 () De 3 mil a 5 mil al mes
03 () De 4 o más	03 () De 5 mil o más al mes

Instrucciones:

Habitualmente el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

Marque con una cruz en una escala del 1 al 10 donde uno significa muy en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo.

(Continúa)

(Continuación)

1. La satisfacción que le produce tener un trabajo									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. El salario que usted recibe									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Apoyo en los objetivos y metas que debe alcanzar									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. La iluminación de su lugar de trabajo									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. La ventilación de su lugar de trabajo									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. La temperatura de su lugar de trabajo									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la Institución									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Las oportunidades de promoción que tiene									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Las relaciones personales con sus superiores									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. La supervisión que ejercen sobre usted									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. La igualdad y justicia de trato que recibe de su Institución									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. El apoyo que recibe de sus superiores									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Su participación en las decisiones de su área									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. El grado en que su Institución cumple con el contrato colectivo y leyes laborales									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. La forma en que se da la negociación en su Institución sobre aspectos laborales									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10