

FACTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA EN ALUMNOS GRADUANDOS DE UNIVERSIDADES CONFESIONALES

Manuel Muñoz Palomeque, Manuel Ramón Meza Escobar y
Alonso Meza Escobar

Universidad de Montemorelos, México

RESUMEN

El trabajo aborda la relación de causalidad entre las normas estudiantiles, el apoyo social institucional, el ambiente escolar, la satisfacción estudiantil y la lealtad universitaria, según un modelo teórico específico, entre estudiantes graduandos de un grupo de universidades adventistas de habla hispana en interamérica. Participaron 449 estudiantes graduandos de siete universidades. El modelo principal arrojó los siguientes valores de medidas de la bondad de ajuste utilizados como criterios: χ^2 igual a 4096.507, p igual a .000, χ^2/gl igual a 1.794, GFI igual a .810, CFI igual a .935 y RMSEA igual a .042. De las cinco medidas de bondad de ajuste utilizadas, se cumplieron tres (χ^2/gl , CFI y RMSEA); una (GFI) resultó muy próxima y otra (p de χ^2) no se alcanzó. Con base en estos resultados se consideró que el modelo empírico tuvo una bondad de ajuste aceptable con el modelo teórico.

Palabras clave: ecuaciones estructurales, normas estudiantiles, apoyo social, ambiente escolar, satisfacción estudiantil y lealtad universitaria

Introducción

El artículo presenta los resultados de un estudio que tuvo como propósito evaluar la bondad de ajuste entre los modelos empíricos y los modelos teóricos en los que se formulan relaciones lineales entre los constructos interiorización de las normas estudiantiles, el apoyo social institucional, el ambiente escolar, la satisfacción estudiantil y la lealtad universitaria. Además de evaluar cada una de

las variables mencionadas, se pretendió hacer un aporte de información sobre el modelo y las variables a las autoridades de las universidades de interamérica.

Marco conceptual

A continuación se presentan algunas definiciones conceptuales sobre las normas, el apoyo social, el ambiente escolar, la satisfacción estudiantil y la lealtad institucional.

Normas: Las normas prescriben o autorizan una conducta determinada; se crean por un acto que se lleva a cabo en un espacio y un tiempo específicos (Nino, 1998). Son ideas y/o patrones de creencias acerca de cuál es la conducta correcta y/o esperada de un grupo en

Manuel Muñoz Palomeque, Facultad de Educación, Universidad de Montemorelos, México.

La correspondencia concerniente a este artículo puede ser enviada a Manuel Muñoz Palomeque, Libertad 1300 Pte., 67530, Montemorelos, Nuevo León, México. Correo electrónico: manuelmp@um.edu.mx

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA

particular (Triandis, 1994). Prescriben el comportamiento adecuado, el deber ser de la vida (Myers, 2000). También expresan expectativas de roles; en otras palabras, señalan la manera en la que deben comportarse los miembros de una formación social frente a los otros miembros (Hillmann, 2001).

Apoyo social: El apoyo social es el grado en que las necesidades sociales básicas de la persona son satisfechas por medio de la interacción con otros, necesidades tales como afiliación, afecto, pertenencia, identidad, seguridad y aprobación (Kornblit y Méndez Díaz, 1987; Thots, 1985). Es un elemento fundamental para mejorar el funcionamiento general, la calidad de los aprendizajes o el desempeño académico de los estudiantes (Malecki y Elliott, 1999).

Ambiente escolar: El ambiente escolar es la atmósfera creada por un profesor en su aula, la forma en que el profesor interactúa con los alumnos y el ambiente físico en que se desarrolla (Muijs y Reynolds, 2000). Es el grado en que los estudiantes perciben que sus docentes les apoyan en lo necesario en diferentes aspectos (Klem, Levin, Bloom y Connel, 2004). Prado y Ramírez (2009) lo describen como el ambiente que se vive en un escenario educativo y que depende de las características de las relaciones entre los agentes educativos, las formas específicas de la organización de la institución y el contexto socioeconómico.

Satisfacción estudiantil: Gento Palacios y Vivas García (2003) consideran la satisfacción estudiantil como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas. Mejías y Mar-

tínez (2007) lo describen como el estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

Lealtad institucional: La lealtad se entiende como la motivación del cliente por mantener una relación con su proveedor o vendedor y que se expresa por medio de un abanico de acciones que emprende con el propósito de conservar dicha interacción (Nijssen, Singh, Sirdeshmukh y Holzmüller, 2003). Es la forma de comportarse del cliente dirigido hacia una marca durante el tiempo (Para Pritchard, 1991). En el ámbito educativo se refiere a la actitud de compra de los estudiantes mostrada después de un período de estudio en una institución educativa (Hennig-Thurau, Lager y Hansen, 2001).

Relación entre las variables

White (1968) afirma que las reglas que se han dado a los hombres harán a estos felices (p. 363). Con respecto a la relación entre apoyo social y satisfacción, Sluzki (1998), Martínez, García y Mendoza (1993) y Pérez Bilbao y Martín Daza (2010) afirman que existe relación entre el apoyo social y el bienestar de los individuos, encontrándose un efecto positivo en el mantenimiento de la salud, la mejoría de la enfermedad y la prevención de psicopatologías y enfermedades en general. El apoyo social ha sido útil como concepto eje para diferentes desarrollos, sobre todo en las relaciones humanas positivas. Estas les sirven a los alumnos para alcanzar estados de relativo bienestar y para superar acontecimientos estresantes con los que se enfrentan (Montenegro, 2001). En el

ámbito académico, se ha encontrado que el apoyo social podría actuar como un potenciador en el logro de un desempeño satisfactorio de los estudiantes (Román y Hernández, 2005).

En cuanto a la relación entre ambiente escolar y satisfacción, Romasz, Cantor y Elías (2004) afirman que mejorar el ambiente escolar trae beneficios en la adaptación escolar, en la capacidad de afrontamiento, el concepto de sí mismo, la autoestima, la empatía y la sociabilidad. En este sentido, Meehan, Hughes y Cavell, 2003 dicen que la calidad de las interacciones con el profesorado, el apoyo y respeto del profesor versus el trato indiferente e individualizado tiene relación con la calidad del clima escolar y el bienestar del alumnado. Por su parte, Noam y Fiore (2004) señalan que las relaciones interpersonales contribuyen al crecimiento, al aprendizaje y a la mejora en el desarrollo de procesos terapéuticos. Además, en los estudiantes respetados por sus profesores, los niveles de pertenencia e identidad son altos. Por su parte, Ostroff y Schmitt (1993) afirman que el clima escolar es un mediador entre los procesos organizativos, los resultados escolares y la satisfacción de la comunidad educativa. En la literatura algunos autores han llegado a un consenso generalizado acerca de que la satisfacción del cliente tiene una influencia positiva sobre la lealtad (Browne, Kaldenberg, Browne y Brown, 1998; Lambin, 2004; Szymanski y Henard, 2001).

Método

El presente estudio tiene un diseño transversal, descriptivo, exploratorio y explicativo a través de modelos de ecuaciones estructurales.

Participantes

Mediante un muestreo intencional, no probabilístico, se seleccionaron 449 estudiantes de la población de graduandos de siete universidades adventistas de interamérica de habla hispana. Las universidades participantes están ubicadas en Colombia (1), Costa Rica, México (3), República Dominicana (1) y Venezuela (1): según el género 201 mujeres (44.8%) y 248 hombres (55.2 %), de acuerdo a la residencia 318 eran externos (71.1%) y 129 internos (28.9%), según su religión 382 adventistas (85.7%), 37 católicos (8.3%) y 27 de otras religiones (6.0%), en cuanto a los recursos financieros familiares 147 (32.9%) de escasos recursos financieros, 291 (65.5%) con recursos financieros medios y 9 (2.0%) y con recursos financieros altos.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en este estudio fueron elaborados ad hoc por los autores del estudio. Para la validación de los instrumentos se realizaron los análisis de contenido y constructo para cada escala. Las escalas construidas fueron las siguientes:

1. Escala de Normas Estudiantiles. La escala contiene trece reactivos con siete opciones de respuesta tipo Likert, que son las siguientes: totalmente en desacuerdo, muy en desacuerdo, algo en desacuerdo, indeciso(a), algo de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. Esta alcanzó un alfa de Cronbach de .945. Se realizó el análisis factorial y mostró un KMO de .886. La prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado una chi cuadrada de 975.31, con 78 grados de libertad y una significación de .000. El modelo es explicado con dos factores en una varianza

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA

total de 69.67%.

2. Escala de Apoyo Social Institucional. Esta escala contiene diez reactivos con las siguientes siete opciones de respuesta tipo Likert: pésimo(a), muy bajo(a), bajo(a), regular, alto(a), muy alto y excelente. Esta mostró alta consistencia interna con un alfa de Cronbach de .933. Obtuvo un KMO de .880; en tanto que la prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado una chi cuadrada de 457.739, con 45 grados de libertad y una significación de .000. El modelo es explicado por dos factores con una varianza total de 63.64%.

3. Escala de Ambiente Escolar. La escala está integrada por veinte reactivos con las siguientes siete opciones de respuesta tipo Likert: pésimo(a), muy malo(a), malo(a), regular, bueno(a), muy bueno(a) y excelente. La escala alcanzó un alfa de Cronbach de .944. Obtuvo un KMO de .865. La prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado una chi cuadrada de .870, con 210 grados de libertad y una significación de .000. El modelo es explicado por cinco factores con una varianza total de 68.13%.

4. Escala de Satisfacción Estudiantil. La escala contiene 21 reactivos con las siguientes siete opciones de respuesta tipo Likert: totalmente insatisfecho(a), muy insatisfecho(a), algo insatisfecho(a), indeciso(a), algo satisfecho(a), muy satisfecho(a) y totalmente satisfecho(a). La escala alcanzó un alfa de Cronbach de .947; logró un KMO de .866. La prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado una chi cuadrada de 1022.95, con 210 grados de libertad y una significación de .000. Un modelo de cinco factores explica una varianza total de 66.16%.

5. Escala de Lealtad Universitaria. La escala se conformó por once reac-

tivos con las siguientes siete opciones de respuesta tipo Likert: totalmente indispuesto(a), muy indispuesto(a), algo indispuesto(a), indeciso(a), algo dispuesto(a), muy dispuesto(a) y totalmente dispuesto(a). La escala alcanzó un alfa de Cronbach de .942 y KMO de .817. La prueba de esfericidad de Bartlett dio como resultado una chi cuadrada de 547.23, con 55 grados de libertad y una significancia de .000. Un modelo de dos factores explica una varianza total de 68.18%. Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados como correspondientes a medidas de confiabilidad muy aceptables para cada una de las variables latentes (En el Anexo 1 se puede observar el instrumento).

Resultados

En la Figura 1 se presenta el modelo teórico que trata de identificar las relaciones lineales de las cinco variables latentes: la interiorización de las normas estudiantiles, el apoyo social institucional, el ambiente escolar, la satisfacción estudiantil y la lealtad universitaria. El modelo se probó mediante la técnica estadística modelos de ecuaciones estructurales.

En la Figura 2 se presenta el modelo estructural con los coeficientes estandarizados. Todas las relaciones de causalidad fueron significativas ($p < .05$). Los coeficientes indican que la variable exógena ambiente escolar ejerce una influencia positiva y mayor ($\gamma_1 = .58$) que la variable latente apoyo social ($\gamma_2 = .29$) y que la variable latente normas estudiantiles ($\gamma_3 = .15$), sobre la variable latente satisfacción estudiantil. Por otro lado, la variable latente satisfacción estudiantil ejerce una alta influencia positiva ($\beta = .79$) sobre la variable latente

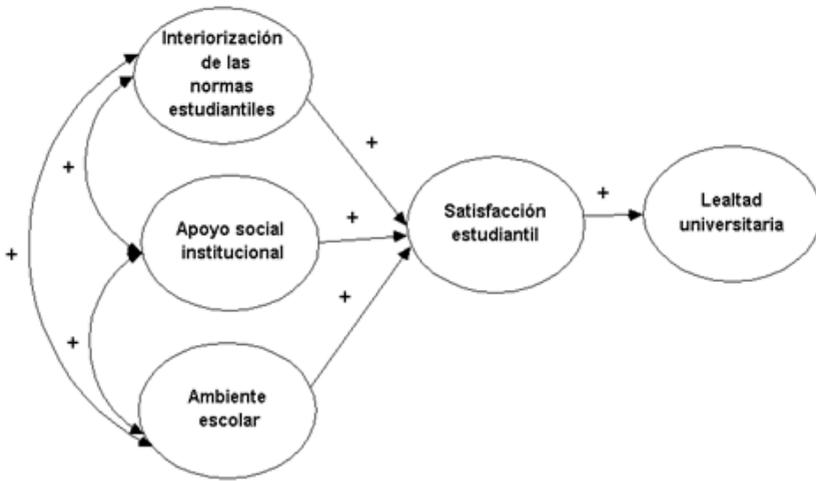


Figura 1. Diagrama de secuencias del modelo de factores determinantes de satisfacción y lealtad estudiantil.

lealtad universitaria.

Se utilizó el proceso de estimación de máxima verosímil (MLE) para el cálculo de los parámetros desconocidos del modelo. Los criterios para evaluar la bondad de ajuste que se utilizaron en la prueba del modelo fueron los siguientes: (a) Ratio de verosimilitud de la chi cuadrada (χ^2), nivel de significación p mayor que .05 y chi cuadrada normada (χ^2/gl) menor que 3, (b) Índice de bondad de ajuste (GFI) igual o mayor que .90, (c) Índice de bondad de ajuste comparativo (CFI) igual o mayor que .90 y (d) Raíz del residuo cuadrático promedio (RMSEA) menor o igual que .05.

El modelo arrojó los siguientes valores de medidas de la bondad de ajuste utilizados como criterios: χ^2 igual a 4096.507, p igual a .000, χ^2/gl igual a 1.794, GFI igual a .810, CFI igual a .935 y RMSEA igual a .042. De las cinco medidas de bondad de ajuste utilizadas, se cumplieron tres (χ^2/gl , CFI y RMSEA);

una (GFI) resultó muy próxima y otra (p de χ^2) no se alcanzó.

Con base en estos resultados se consideró que el modelo empírico tuvo una bondad de ajuste aceptable con el modelo teórico, según los índices seleccionados.

Discusión

En un estudio realizado por D'Anello Koch (2006) exploró las emociones y creencias normativas en los juicios sobre la satisfacción en una muestra de 123 estudiantes de medicina de la Universidad de Los Andes. El resultado encontrado fue que las emociones y las normas fueron predictores de la satisfacción. En el presente estudio se encontró que la variable exógena normas estudiantiles resultó ser un predictor del constructo satisfacción estudiantil.

En cuanto a la relación entre el apoyo social y satisfacción se encontró que el apoyo social institucional resultó ser

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA

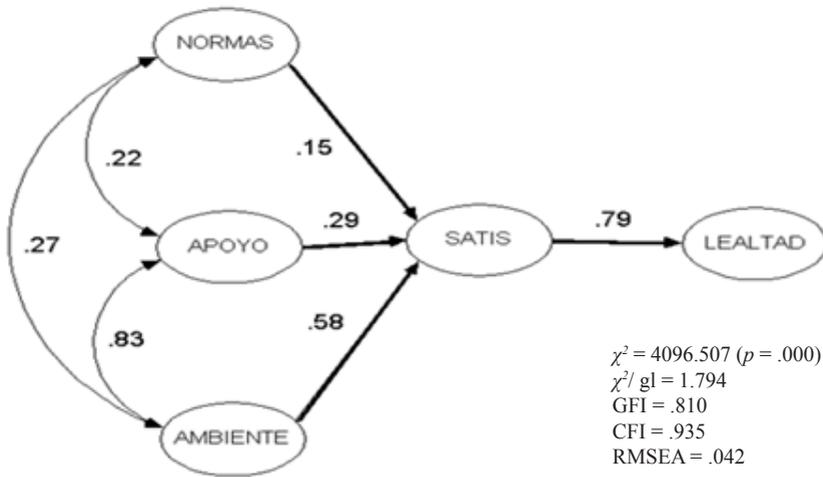


Figura 2. Parámetros estandarizados del modelo principal.

un predictor de la satisfacción estudiantil, lo cual concuerda con Jung (1997), al afirmar que el apoyo social ofrecido y recibido se relaciona con el nivel de satisfacción y que las fuentes de apoyo, ya sea instrumental o emocional, son indispensables para el bienestar. El apoyo influye sobre la mejora de la satisfacción y el bienestar. Satisface las necesidades sociales de autoestima, afiliación e identidad social (Rhoades, Eisenberger y Armeli, 2001). En un estudio, con una muestra de 593 alumnos, Rodríguez Espínola (2010) encontró que los estudiantes que tuvieron bajo apoyo social percibido fueron los que tuvieron menos estado de ánimo positivo, menor autoestima y mayor falta de interés y energía.

Respecto a la relación entre el ambiente y la satisfacción, se encontró que el ambiente es un predictor fuerte de la satisfacción estudiantil, lo que concuerdan con lo expresado por Oliva, Parra y Sánchez (2002), en cuyo estudio se ob-

servó una estrecha relación entre la percepción de un clima escolar positivo y el ajuste del alumno en los ámbitos emocional y conductual.

El modelo tradicional enfatiza que existe una relación directa entre la satisfacción y la lealtad del cliente, pues asume que un alumno satisfecho se encuentra más propenso a volver a estudiar en la institución (Hallowell, 1996). Algunos autores (Dick y Basu, 1994; Setó, 2003) afirman que la variable satisfacción antecede a la lealtad. En un estudio con una muestra de 180 estudiantes universitarios, Luarn y Lin (2003) encontraron que la satisfacción del cliente, el valor percibido y la confianza son predictores de la lealtad. Los resultados de este estudio concuerdan con los encontrados anteriormente, donde la satisfacción es un predictor fuerte de la lealtad.

Conclusión

En conclusión, cualquier esfuerzo

intencional que hagan los directivos de las universidades en estudio por mejorar, tanto el ambiente escolar, como los programas integrales de apoyo social institucional y los programas de interiorización de las normas estudiantiles, pueden representar una mejora positiva y significativa de la satisfacción de sus estudiantes; la mejora de la satisfacción repercutirá en una mejora, también positiva y significativa, del grado de lealtad universitaria, cuando los egresados sean profesionales en ejercicio.

Referencias

- Browne, B., Kaldenberg, D., Browne, W. y Brown, D. (1998). Student as customer: factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 8(3), 1-14. doi:10.1300/J050v08n03_01
- D'Anello Koch, S. (2006). Efecto de las normas y emociones en los juicios sobre satisfacción con la vida en una muestra venezolana. *Revista Interamericana de Psicología Interamericana*, 40(3), 371-376.
- Dick A. y Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 99-113. doi:10.1177/00920703944222001
- Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 7(4), 27-42. doi:10.1108/09564239610129931
- Hennig Thurau, T., Lager, M. F. y Hansen, U. (2001). Modelling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of Service Research*, 3(1), 331-344. doi:10.1177/109467050134006
- Hillmann, K. (2001). *Diccionario enciclopédico de sociología*. Barcelona: Herder.
- Jung, J. (1997). Balance and source of social support in relation well-being. *Journal of General Psychology*, 124(1), 77-90. doi:10.1080/00221309709595508
- Klem, M., Levin, L., Bloom, B. y Connell, J. (2004). *First things, first's family advocate system: Building relationships to support student success in secondary schools*. Racine, WI: Institute for Research and Reform in Education.
- Kornblit, A. y Méndez Díaz, A. (1987). Actualización sobre el tipo de estrés ambiental. *Medicina y Sociedad*, 10(4), 142-150.
- Lambin, J. (2004). *Marketing estratégico*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Luarn, P. y Lin, H. (2003). A customer loyalty model for e-service context. *Journal of Electronic Commerce Research*, 4(4), 156-167. Recuperado de <http://www.csulb.edu/journals/jecr/issues/20034/paper3.pdf>
- Malecki, C. y Elliott, S. (1999). Adolescents' ratings of perceived social support and its importance: Validation of the Student Social Support Scale. *Psychology in the Schools*, 36(6), 473-483. doi:10.1002/(SICI)15206807(199911)36:6<473::AID-PITS3>3.0.CO;2-0
- Martínez, M., García, M. y Mendoza, I. (1993). *Integración social y ancianidad: Aportaciones desde el apoyo social*. Sevilla: EUDEMA.
- Meehan, B. T., Hughes, J. N. y Cavell, T. A. (2003). Teacher-student relationships as compensatory resources for aggressive children. *Child Development*, 74(4), 1145-1157. doi:10.1111/1467-8624.00598
- Mejías, A. y Martínez, D. (2007, abril). *Medición de la satisfacción estudiantil en educación superior*. Ponencia presentada en la VII Reunión Nacional de Currículo y I Congreso Internacional de Calidad e Innovación en Educación Superior. Recuperado de <http://www.cies2007.eventos.usb.ve/memorias/ponencias/18pdf mentprogramasAcadémicos/EstudioSatisfaccionPonce2003-04.pdf>
- Montenegro, M. (2001). *Conocimientos, agentes y articulaciones: Una mirada situada a la intervención social*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Nijssen, E., Singh, J., Sirdeshmukh, D. y Holzmüller, H. (2003). Investigating industry context effects in consumer firm relationships: Preliminary results form a dispositional approach. *Academy of Marketing Science Journal*, 31(1), 46-60. doi:10.1177/0092070302238604
- Muijs, D. y Reynolds, D. (2000). School effectiveness and teacher effectiveness in mathematics: Some preliminary findings from the evaluation of the mathematics enhancement programme. *School Effectiveness and School Improvement*, 11(3), 273-303. doi:10.1076/0924-3453(200009)11:3;1-

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA

- G;FT273
- Myers, D. (2000). *Psicología social*. México: McGraw-Hill.
- Nino, C. (1998). *Introducción al análisis del derecho*. Buenos Aires: Astrea.
- Noam, G. y Fiore, N. (2004). Relationships across multiple setting. An overview. *New Directions, 103*, 9-16. doi:10.1002/yd.87
- Oliva, A., Parra, A. y Sánchez, I. (2002). Relaciones con padres e iguales como predictores del ajuste emocional y conductual durante la adolescencia. *Apuntes de Psicología, 20*, 225-242.
- Ostroff, C y Schmitt, N. (1993). Configurations of organizational effectiveness and efficiency. *Academy of Management Journal, 36*, 345-362. doi:10.1037/h0090695
- Pérez Bilbao, J. y Martín Daza, F. (2010). *El apoyo social*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Prado, V. y Ramírez, L. (2009). *Reacción emocional y clima social escolar en instituciones educativas públicas y privadas*. Bogotá: Grupo de Investigación Escuela Sistema Complejo.
- Pritchard, M. (1991). *Development of the Psychological Commitment Instrument (PCI) for measuring travel service loyalty, Oregon* (Tesis doctoral). Oregon: University of Oregon.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. y Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 86*(5), 825-836. doi:10.1037/0021-9010.86.5.825
- Rodríguez Espínola, S. (2010). Relación entre nivel socioeconómico, apoyo social percibido, género y depresión en niños. *Interdisciplinaria, 27*(2), 261-275.
- Román, C. y Hernández, R. (2005). Variables psicosociales y su relación con el desempeño académico de estudiantes de primer año de la Escuela Latinoamericana de Medicina. *Revista Iberoamericana de Educación, 37*(2), 1-8.
- Romasz, T. E., Cantor, J. H. y Elias, M. J. (2004). Implementation and evaluation of urban school-wide social-emotional learning programs. *Evaluation and Program Planning, 27*, 89-103. doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2003.05.002
- Setó, D. (2003). La influencia de la calidad de servicio, la imagen, la satisfacción y la confianza en la fidelidad del cliente. *Revista Española de Investigación de Marketing, 7*(1), 27-55.
- Sluzki, C. (1998). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Gedisa.
- Szymanski, D. y Henard, D. (2001). Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science, 29*(1), 16-35. doi:10.1177/009207030102900102
- Thots, P. (1985). Social support as coping assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 4*, 416-423. doi:10.1037/0022-006X.54.4.416
- Triandis, H. (1994). *Culture and social behavior*. New York: McGraw-Hill
- White, E. (1968). *En los lugares celestiales*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- White, E. (2008). *Mensajes para los jóvenes*. México: Asociación Publicadora Interamericana.

Recibido: 12 de diciembre de 2011

Revisado: 28 de marzo de 2012

Aceptado: 5 de mayo de 2012

ANEXO 1

Instrumento
FACTORES DE SATISFACCIÓN Y LEALTAD UNIVERSITARIA
I. INSTRUCCIONES GENERALES

Esta encuesta pretende conocer el grado de satisfacción estudiantil, la interiorización de las normas estudiantiles, el apoyo social institucional, el ambiente escolar y la lealtad universitaria que experimenta el estudiante durante su estancia en la universidad.

Tu opinión es muy importante y valiosa, por lo que cordialmente se solicita seas sincero en tus respuestas. La información que proveas será tratada de forma confidencial. Por favor, después de completar todas las preguntas sé tan amable de regresarlo a la persona que te lo entregó.

DATOS DEMOGRÁFICOS: Marca la respuesta que se aplique a tu caso.

Universidad: UAA UNADECA UNAC Seminario de Cuba
 UNAD ULV UM UNAV IUNAV

Carrera: _____

Género: Masculino Femenino

Residencia: Interno Externo

Religión: ASD Católica Otra

Recursos financieros familiares: Escasos Medios Altos

1. AMBIENTE ESCOLAR

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marca con una X el espacio que indica tu percepción del ambiente escolar, utilizando la siguiente escala:

Pésimo(a)	Muy malo(a)	Malo(a)	Regular	Bueno(a)	Muy bueno(a)	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

¿Cómo percibes en la universidad...?		1	2	3	4	5	6	7
1	Las relaciones interpersonales entre alumnos y maestros.							
2	Las relaciones interpersonales entre alumnos.							
3	El grado de compromiso de los alumnos con el cumplimiento de la misión institucional.							
4	La igualdad en el trato a los alumnos.							
5	La calidad del ambiente físico en las áreas de estudio.							
6	La calidad de los equipos de los diferentes laboratorios.							
7	La calidad de la atención a los problemas de salud de los estudiantes.							
8	El sistema de control o seguridad en el campus.							
9	El sistema de finanzas estudiantiles como, los costos, el proceso de matrícula, sistema de cobranza.							
10	La calidad de los servicios de la biblioteca, tales como, libros, revistas, base de datos.							

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA

11	La preparación profesional que se provee a los estudiantes.								
12	La calidad profesional de los docentes.								
13	La calidad de los planes de estudios.								
14	La motivación de los alumnos para estudiar.								
15	El énfasis de la universidad por la investigación.								
16	La vida espiritual del personal docente.								
17	La vida espiritual de los estudiantes.								
18	La observancia de las normas de conducta por parte de los estudiantes.								
19	La observancia de las normas de conducta por parte de los empleados de la universidad.								
20	El énfasis que da la universidad al crecimiento de la vida espiritual.								

2. APOYO SOCIAL INSTITUCIONAL

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marca con una X el espacio que indica el grado de apoyo, utilizando la siguiente escala:

Pésimo(a)	Muy bajo(a)	Bajo(a)	Regular	Alto(a)	Muy alto	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

¿Cómo consideras...?		1	2	3	4	5	6	7
1	El apoyo emocional que recibiste durante tu estancia en la universidad por tus amistades, maestros, administradores, empleados.							
2	El grado de interés de los empleados de la universidad por tu formación en las áreas físicas e intelectual.							
3	El grado de amistad que te brindaron los empleados de la universidad.							
4	El grado de comprensión de los empleados cuando tuviste dificultades.							
5	La disponibilidad que mostraron los empleados para hablar en momentos críticos.							
6	La facilidad que te ofreció la universidad para realizar los pagos de tu colegiatura cuando la necesitaste.							
7	La oportunidad de obtener beca-trabajo para pagar tu colegiatura.							
8	Los consejos que recibiste de los empleados en tus momentos de indecisión.							
9	La orientación que recibiste de la universidad para enfrentar las situaciones problemáticas durante tu formación profesional.							
10	El apoyo que estás recibiendo de parte de la universidad para encontrar empleo.							

3. LEALTAD UNIVERSITARIA

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marca con una X el espacio que indica tu grado de disposición, utilizando la siguiente escala:

Totalmente indispuesto(a)	Muy indispuesto(a)	Algo indispuesto(a)	Indeciso(a)	Algo dispuesto(a)	Muy dispuesto(a)	Totalmente dispuesto(a)
1	2	3	4	5	6	7

¿Qué tan dispuesto(a) estarías a...?		1	2	3	4	5	6	7
1	Estudiar un posgrado en esta universidad de donde estás egresando.							
2	Realizar otros estudios en esta universidad tales como, diplomados, seminarios, curso de actualización.							

MUÑOZ PALOMEQUE, MEZA ESCOBAR Y MEZA ESCOBAR

3	Planificar en el futuro el estudio de tus hijos en esta universidad.								
4	Decir con orgullo que eres egresado de esta universidad.								
5	Elegir nuevamente esta universidad si tuvieras que estudiar otra carrera.								
6	Recomendar la universidad a otras personas, como familiares, amigos, vecinos o conocidos.								
7	Hacer publicidad de esta institución en forma oral, escrita, individual, grupal.								
8	Apoyar financieramente, con donaciones, el modelo educativo que ofrece esta universidad.								
9	Seguir practicando los principios cristianos que te enseñaron en esta universidad.								
10	Defender el nombre de esta universidad en situaciones de conflicto o de incomprensión.								
11	Trabajar en esta universidad, si se presentara la oportunidad.								

4. INTERIORIZACIÓN DE LAS NORMAS ESTUDIANTILES

Califica de acuerdo con las siguientes opciones el grado de interiorización de las normas. Para responder, marca con una X de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indeciso(a)	Algo de acuerdo	Muy e acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

¿Qué tan de acuerdo estás con que en esta universidad se prohíba...?	1	2	3	4	5	6	7
1 El uso de un lenguaje indecoroso, que denigren u ofendan a otra persona.							
2 La lectura de revistas o libros nocivos.							
3 Utilizar cualquier tipo de material de carácter dañino, sean impresos, discos compactos o internet.							
4 El uso de música que no es acorde a nuestra filosofía que perturbe el ambiente universitario.							
5 La falta de honradez en las pruebas, asignaciones escolares, exámenes, así como el robo de información.							
6 La asistencia al cine, bailes, antros o reuniones de dudosa moralidad.							
7 La instigación o participación en huelgas, así como hacer solicitudes escritas o verbales con carácter de exigencia.							
8 La participación en agresiones con compañeros, empleados o miembros de la comunidad universitaria.							
9 El practicar actos inmorales como relaciones prematrimoniales y extramatrimoniales.							
10 El uso de adornos externos como las alhajas de cualquier material.							
11 Expresiones excesivas de afecto como besos, abrazos, caricias, tomarse de la mano tanto en lugares públicos como privados.							
12 Introducir al plantel productos no saludables tales como la carne, productos de cola, té y café.							
13 El uso de bebidas alcohólicas, tabaco o drogas en cualquier forma.							

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA

5. SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Al analizar cada declaración que se da a continuación, marca con una X el espacio que indica tu grado de satisfacción, utilizando la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)	Algo insatisfecho(a)	Indeciso(a)	Algo satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	Totalmente satisfecho(a)
1	2	3	4	5	6	7

¿Qué tan satisfecho(a) estás con...??	1	2	3	4	5	6	7
1 El desempeño de tus profesores en el aula de clases en lo que corresponde a su plan de curso, evaluación, dominio del área.							
2 La formación que recibiste con tu plan de estudios, por ejemplo: actualidad, flexibilidad, cantidad de materias, aplicación profesional, desarrollo personal.							
3 El desempeño de los administradores como el Rector, los vicerrectores, tu director, tu decano, tu coordinador.							
4 El desempeño del personal de apoyo, en admisiones, en la inscripción, en registro, en cobranza, en la biblioteca, entre otros.							
5 El desempeño de tus maestros tutores en tu formación integral como su interés, trato, confianza, manejo cuidadoso y privado de información personal.							
6 El desempeño de los pastores respecto a su predicación, interés, servicio, consejería, visitación.							
7 El conocimiento de Dios que obtuviste mientras eras estudiante en la universidad.							
8 La ayuda recibida por la universidad en el desarrollo de los hábitos de oración.							
9 La ayuda recibida de la universidad para la práctica de la lectura religiosa.							
10 La motivación recibida en la universidad para estudiar la Biblia.							
11 La ayuda de la universidad en tu práctica de ejercicios físicos.							
12 La contribución de la universidad en la calidad de tu estilo de alimentación.							
13 La comodidad de la planta física de la universidad como, aulas, plantel, laboratorios, biblioteca.							
14 Las contribuciones que han hecho las actividades deportivas para fortalecer la convivencia en la universidad.							
15 Las medidas de seguridad que brinda la universidad al ingresar al campus.							
16 Las actividades que ha desarrollado la universidad para que desarrolles el aprecio por la buena cultura tales como, la música, conciertos, programas cívicos y culturales.							
17 El impacto de la universidad en tus planes misioneros.							
18 El trato que recibiste de los miembros de la universidad, por ejemplo, de los alumnos, maestros, empleados, administradores.							
19 La red de amigos que formaste en la universidad.							
20 La influencia de las amistades en tu conducta.							
21 Las oportunidades que la universidad ofrece de relacionarse con el sexo opuesto para formar noviazgos así como matrimonios cristianos estables.							