

<https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1234>

Artículos científicos

Satisfacción del estudiante de contabilidad respecto al desempeño docente según su rango de antigüedad

***Accounting Student Satisfaction Regarding Teaching Performance
According to Seniority Range***

***Satisfação do estudante de contabilidade em relação ao desempenho
docente de acordo com a faixa de antiguidade***

Robert Beltrán López

Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Chetumal, México

robert.bl@chetumal.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5667-8732>

José Christian Arias-Herrera

Universidad Estatal de Sonora, México

christian.arias@ues.mx

<https://orcid.org/0000-0002-2702-1392>

Gerardo Gómez

Universidad Nacional de Piura, Perú

lgomezj@unp.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-5082-9621>

Eustacio Díaz Rodríguez

Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Chetumal, México

eustaci.dr@chetumal.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-0968-5766>

Mario Arturo Selem Salinas

Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Chetumal, México

mario.ss@chetumal.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-1809-7344>



Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la satisfacción del estudiante específicamente de la licenciatura en Contador Público del Instituto Tecnológico de Chetumal respecto al desempeño de los profesores considerando la antigüedad de estos últimos (los de mayor experiencia, los que se encuentran en etapa intermedia y los que inician actividades). El estudio es de tipo correlacional. En cuanto al diseño, se considera no experimental. La muestra fue a conveniencia. Se aplicó un cuestionario de 30 preguntas con opción múltiple a 123 alumnos. Entre los resultados destaca que los estudiantes experimentan mayor satisfacción académica cuando hay profesores nuevos involucrados. En el ámbito de los conocimientos, están más satisfechos con los profesores longevos. Y en las capacidades para transmitir y desarrollar competencias, hay una mayor satisfacción cuando hay profesores intermedios involucrados. Los resultados dejan entrever que es necesaria una acción proactiva y comprometida de todos los actores institucionales para observar el comportamiento y detectar a tiempo cualquier problemática que pueda causar la deserción de los alumnos. De la labor docente depende sin duda el grado de motivación, así como el crecimiento académico de los estudiantes, por lo que debe haber un balance entre las habilidades y competencias de los educadores, lo cual es responsabilidad de las autoridades.

Palabras clave: competencias docentes, percepción estudiantil, educación superior.

Abstract

The objective of this research is to determine the student's satisfaction specifically in the bachelor's degree of Public Accountant of the Institute Technological Institute of Chetumal regarding the performance of the professors considering the seniority of the latter (those with more experience, those who are in the intermediate stage and those who start activities). The study is of a correlational type. Regarding the design, it is considered non-experimental. The sample was at convenience. A questionnaire of 30 questions with multiple choice was applied to 123 students. Among the results, it stands out that students experience greater academic satisfaction when there are new teachers involved. In the field of knowledge, they are more satisfied with long-serving teachers. And in the capacities to transmit and develop skills, there is greater satisfaction when there are intermediate teachers involved. The results suggest that a proactive and committed action of all the institutional actors is necessary to observe the behavior and detect in time any problem that may cause the dropout of the students. The

degree of motivation, as well as the academic growth of the students, undoubtedly depends on the teaching work, so there must be a balance between the skills and competencies of the educators, which is the responsibility of the authorities.

Keywords: teaching skills, student perception, higher education.

Resumo

O objetivo deste trabalho é determinar a satisfação do aluno do curso de Contador Público do Instituto Tecnológico de Chetumal quanto ao desempenho dos professores considerando a antiguidade destes últimos (os com mais experiência, os que estão no estágio intermediário e aqueles que iniciam as atividades). O estudo é do tipo correlacional. Quanto ao design, é considerado não experimental. A amostra foi por conveniência. Um questionário de 30 questões de múltipla escolha foi aplicado a 123 alunos. Entre os resultados, destaca-se que os alunos experimentam maior satisfação acadêmica quando há novos professores envolvidos. No campo do conhecimento, eles estão mais satisfeitos com os professores de longa data. E nas capacidades de transmitir e desenvolver competências, há maior satisfação quando há professores intermédios envolvidos. Os resultados sugerem que é necessária uma atuação proativa e comprometida de todos os atores institucionais para observar o comportamento e detectar a tempo qualquer problema que possa causar a evasão dos alunos. O grau de motivação, bem como o crescimento acadêmico dos alunos, depende indubitavelmente do trabalho docente, pelo que deve haver um equilíbrio entre as competências e as competências dos educadores, o que é da responsabilidade das autoridades.

Palavras-chave: habilidades docentes, percepção do aluno, ensino superior.

Fecha Recepción: Agosto 2021

Fecha Aceptación: Febrero 2022

Introducción

Los docentes, en ciertas ocasiones, después de años consecutivos de hacer lo mismo, pueden perder la perspectiva de cómo imparten la clase. Tomando en consideración lo anterior, y con el objeto de conocer la satisfacción del estudiante de educación superior sobre sus profesores con mucha antigüedad, se pretende conocer desde la perspectiva estudiantil si los docentes son competentes, cuentan con el conocimiento suficiente, si son capaces de transmitir los elementos básicos sobre los contenidos de la asignatura, si cuentan con la misma motivación de enseñar a la de un docente que va iniciando labores en la institución.

El docente de nivel universitario que imparte asignaturas de primer ingreso se encuentra con grupos bastante heterogéneos, alumnos que proceden de casas de estudio totalmente diferentes, poseen hábitos, estilos y percepciones diferentes en términos educativos (Hamer, 2015). La investigación que se realizó es un primer intento por encontrar características identificables en los docentes del programa educativo de la carrera de Contador Público del Instituto Tecnológico de Chetumal.

En las universidades recae la responsabilidad de formar profesionales con habilidades, conocimientos y actitudes que les permitan, además de comprender, adaptarse a los cambios, sin dejar de considerar la forma de influir en todo proceso que posibiliten la transformación social en la actualidad (García y Maquilón, 2011).

Para Rodríguez et al. (2018), los estudiantes deben aumentar las competencias adquiridas y apropiarse de nuevas, en otras palabras, incrementar su potencial profesional, lo cual, a su vez, fomentará la competitividad de los docentes. Las casas de estudio son corresponsables de garantizar que el equipo de profesores cuente con las competencias necesarias para ejercer una enseñanza-aprendizaje de calidad (Celis, 2021). Existen factores que predominan en el desarrollo y formación del estudiante; no basta con que el profesor sepa impartir el conocimiento de la asignatura en nivel superior, sino también la sabiduría pedagógica (Portocarrero y Barrionuevo, 2019).

Al momento de realizar la práctica educativa, entran en juego formulaciones y expectativas relacionadas con la conducta esperada del docente según el contexto, dentro y fuera del aula, grandes ideas sobre cuáles serían las habilidades, actitudes, cualidades y el proceso metodológico que tendría que reunir para ser un profesionista altamente competente (Hamer, 2015). Impartir docencia puede ser una labor meramente transformadora para todo aquel que la practique y para quien recibe los frutos de una buena enseñanza (Celis, 2021). Según Carazo (1999, citado en Solanes, Núñez y Rodríguez, 2008), el docente tiene la responsabilidad de brindar todo su conocimiento a sus estudiantes con el fin de desarrollar sus habilidades sin dejar de lado una de las tareas primordiales del educador: la motivación, la cual se debe procurar todos los días para alcanzar las competencias y cubrir los objetivos establecidos en el plan de estudios del programa educativo.

Materiales y métodos

Las competencias docentes consideradas para el Sistema Nacional de Educación Tecnológica son (Secretaría de Educación Pública, 2013), la planeación didáctica, dominio de la disciplina, creación de ambientes de aprendizaje, implementación de métodos y estrategias pedagógicas, motivación del aprendizaje, comunicación efectiva, implementación de la gestión del curso, evaluación de los objetivos de aprendizaje y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), entre otras.

La crisis actual puede ser una oportunidad para que las casas de estudio, específicamente de nivel superior, innoven y formulen nuevos modelos y formas de educar. Sin duda, la formación docente es una pieza clave en dicho proceso de transformación (Martínez, 2020).

Según Carazo (1999, citado en Solanes *et al.*, 2008), las competencias pueden definirse como “conjuntos estabilizados de saberes, conductas tipo, procedimientos estándar, tipos de razonamiento, que se pueden poner en práctica sin aprendizaje nuevo” (p. 36). El desarrollo de competencias requiere integrar diferentes saberes (saber hacer, saber ser, saber conocer y saber convivir) con el objetivo de poder realizar una variedad de actividades y resolver los problemas (González, 2018).

Entre las competencias de los docentes se encuentran:

- Conocimientos básicos de la profesión.
- Capacidad de comunicación. Aquí se considera a la competencia comunicativa como la caja de recursos estrictamente lingüísticos, sí, pero también incluye las herramientas para el desarrollo de las relaciones interpersonales, la generación de la comprensión empática, en conjunto con el manejo correcto de las situaciones sociales que se presentan en cualquier ámbito donde se desenvuelve el estudiante, esto es, tanto en las casas de estudios como en la sociedad (Pérez, 2017).
- Resolución de problemas. De acuerdo con Benzing, Manh y Kara, (2009), la capacidad para resolver problemas, el tener relación con otras personas, así como el ser hábil para comunicarse, en general ayudan a cumplir con los objetivos planeados.
- Capacidad de organizar y planificar. (Arriagada, 2002) señaló que la planeación contribuye a obtener los resultados esperados. Es meramente necesaria porque hace forzar a las organizaciones a cierta vinculación, específicamente en su proceso de ética y toma de decisiones, así como a fijar objetivos y metas

- Capacidad de trabajar en equipo.
- Compromiso ético. Incluir los elementos relacionados con la representación de la profesión, incluida la ética y los valores es indispensable para un buen profesor (Fierro, Román y Martínez, 2021);
- Responsabilidad en el trabajo.
- Motivación en el trabajo. Para Chiavenato (2017), motivar al personal con el fin de incrementar los estándares de desempeño organizacional hoy en día, en un mundo de negocios sumamente competitivo y con cambios constantes extremos, es cuestión de supervivencia en las organizaciones. Es la habilidad con mayor importancia entre el mundo meramente profesional. No solo se trata de contar la motivación requerida sino de tener la capacidad de transmitirla a los demás. En el ámbito educativo, se trata de incorporar toda necesidad, meta del alumno y llegar a los objetivos del programa educativo. La motivación se puede considerar como el grado en que el educando se esfuerza por alcanzar sus objetivos académicos, debido a que estos son percibidos como algo de gran utilidad y, a su vez, altamente significativos (Hernández, 2005). La motivación se refiere a esa fuerza psicológica que impulsa a las personas a tomar medidas: aspiración, voluntad y comportamiento (Azmi, 2017).
- Cuidado por la mejora y calidad. El personal docente tiene el deber de brindar calidad educativa por simple ética profesional. Actualmente, la mayoría de las escuelas operan guiadas por el modelo de competencias, el cual promueve que el estudiante busque una mejora continua. Un profesional competente (incluyendo al facilitador) deberá ser capaz de adaptar y transferir las competencias adquiridas (Pavié, 2011).

Conceptualización de la percepción, categorías según años de servicio y competencias.

Entendemos como percepción al cumulo de procesos generados en la mente del individuo, en los cuales el cerebro interpreta los estímulos que se recogen a través de los sentidos y que tiene como fuente el entorno que lo rodea, creando de esta manera una impresión consciente que podrá ser interpretada como la realidad. Considerando lo anterior, este estudio pretende medir el grado de satisfacción que tiene los estudiantes mediante la percepción de la calidad en el servicio educativo.

Con el propósito de entender y medir la percepción que tienen los estudiantes de la carrera de Contador Público del Instituto Tecnológico de Chetumal, se consideraron tres categorías (Rodríguez *et al.*, 2018), personal docente longevo que tiene más de 15 años de servicio; docente intermedio que tiene de 10 a 15 años de servicio y docente nuevo que va de 0 a 9 años de servicio. Por lo tanto, el docente longevo es aquel que cuenta con bastantes años de experiencia dentro de una misma casa de estudios; el docente intermedio, si bien cuenta con experiencia, no sobrepasa los años del de la categoría antes mencionada, y el docente nuevo es aquel que tiene relativamente poco tiempo en funciones docentes.

Por otra parte, para identificar las competencias del personal docente y las propias establecidas en el programa de estudio y por ende que debieran desarrollarse en el estudiante, es necesario definir competencia como concepto.

Para Montoya y Farías (2018), una competencia se define como la capacidad del individuo para realizar una actividad en un entorno profesional estándar. Especifican que existen tres vertientes diferentes y complementarias que caracterizan a la competencia, la actitudinal que implica el manejo del comportamiento basado en valores y la ética, la cognitiva que se refiere al desarrollo del conocimiento y el uso de la técnica y por último la procedimental que hace referencia a las habilidades y destrezas del individuo.

Como lo afirma Segovia (2019), el alumno es la razón principal en las instituciones de nivel superior, alcanzar el objetivo de formar profesionistas en cualquier nación y con ello promover el prestigio de las organizaciones.

Las competencias y la clasificación del docente.

Los profesores clasificados como longevos y que presentan una gran cantidad de años de experiencia docente (superior a los 15 años), se consideran que cubren las competencias mínimas estándares para la profesión en virtud de que son sometidos en cada ciclo escolar a evaluaciones institucionales que pueden implicar varias aristas (Rodríguez *et al.*, 2018); se considera también que cuentan con los conocimientos suficientes para explicar y desarrollar los temas y subtemas especificados en el plan de estudios asignado para su impartición; sus habilidades se han desarrollado a través del tiempo y han mejorado su práctica hasta ser experto en su área de conocimiento. Se han actualizado con base a los programas de capacitación institucional y cuentan con una actitud ética apegada a los valores de la organización.

Este tipo de docentes es bien valorado gracias al cúmulo de virtudes profesionales con las que cuenta, no implica que todo lo anterior les permita estar adaptados a los constantes cambios que conlleva el desarrollo de la educación derivado de las problemáticas actuales y los constantes cambios en la política dentro de las instituciones. Aunado a lo anterior, en mucho de los casos las Tecnologías de la Información y las comunicaciones suelen ser un freno en la adaptabilidad de estos profesores a su entorno.

En cuanto a los profesores clasificados como intermedios, que van de los nueve a los 15 años de experiencia docente; se les considera de igual forma con una base sólida de conocimientos sobre su área de estudio, su actualización pedagógica y en su materia es permanente, se considera que su experiencia le ha permitido mejorar sus habilidades para transmitir de manera eficiente los conocimientos y habilidades necesarias, su marco de actuación es apegados a la ética y los valores institucionales (Rodríguez *et al.*, 2018).

Por último, en la clasificación se encuentran los docentes nuevos o que tienen de cero a nueve años de servicio; se considera que sus conocimientos y habilidades son básicos para cubrir lo establecido en el programa de estudios de la asignatura encomendada, dicha práctica con el tiempo se irá puliendo con el fin de mejorar su práctica docente; la actitud se encuentra apegada a la ética y los valores de la organización, sin embargo, requieren implementar una vasta gama de estrategias para mantener la motivación y el interés de los estudiantes.

Motivación y longevidad de los docentes.

La motivación de los profesores con muchos años de servicio (docentes longevos) va en decremento con el paso de los años, esto se le atribuye a la constante repetición de los ciclos académicos y planes de estudio poco renovados (Rodríguez *et al.*, 2018). En consecuencia, la rutina se torna cansada para los profesores y se traduce en una ejecución monótona, por lo que se infiere que este círculo vicioso genera menor grado de interés para los alumnos.

El profesor con muchos años de servicio o con más de 15 años de trabajo académico, recurre a costumbres y prácticas pedagógicas desusadas; sin embargo, los modelos educativos han evolucionado, sumado a la constante promoción de los derechos humanos, se han manifestado en cambios radicales en la forma de brindar el servicio educativo; en la actualidad los derechos de los estudiantes son considerados como una piedra angular del quehacer institucional.

En este sentido, las instituciones educativas tienen como objetivo formar a profesionistas competentes y cubrir la formación requerida por la sociedad. Los métodos anticuados, en muchos de los casos, no compaginan con el mundo moderno.

En la actualidad se promueve una labor mutua entre la institución educativa y el núcleo familiar, donde los padres se consideran un elemento de suma importancia en el proceso educativo del estudiante, tal como lo señalan Solís, Aguilar y Pinzón (2017). Bajo lo antes expuesto una gran parte de los profesores denominados longevos presentan renuencia a los cambios que se han realizado a través del tiempo en el sistema educativo.

Determinan Rodríguez *et al.* (2018) el docente intermedio o que se encuentra a la mitad de su vida en el servicio académico, en cuestión de motivación, se encuentra en decaimiento, sus acciones van determinadas por dosis de apatía mezcladas con cansancio, en su acontecer diario se encuentra la monotonía y da privilegio a factores externos que pueden o no ser ajenos a la institución, como son asuntos personales, atender estudios de posgrado, trabajos profesionales externos, entre otras.

Solís *et al.* (2017) manifiestan que aproximadamente el 28 % de los docentes en este segmento cuentan con una carrera académica que va de los 10 a los 15 años de servicio. Señalan de igual forma, que una característica importante para este segmento de profesores es la gran adaptabilidad que presentan a los cambios actuales y en consecuencia han implementado estrategias para involucrar a la familia en el proceso educativo del estudiante.

Señala Rodríguez *et al.* (2018) sobre la motivación del docente nuevo se puede clasificar en el segmento de cero a nueve años de servicio. Se cimienta en la puesta en marcha de todo lo sorteado durante su largo periodo de aprendizaje, por lo que la satisfacción de haber culminado su carrera resulta ser un poderoso factor que genera un alto nivel de entusiasmo durante su quehacer académico institucional.

Los docentes con muchos años de servicio desde la percepción de los alumnos

Aunque el discurso al impartir sea solo uno, al momento de analizar comprensivamente la realidad educativa se hacen evidentes cinco dimensiones, sin importar el nivel o modalidad: la instructiva, motivacional, afectiva, ética y social (Suescun, 2015).

En la investigación el enfoque fue sobre las dimensiones motivacional e instruccional o de desarrollo de competencias, se consideró medir y observar una relación con la calidad del servicio, equiparando este último con el grado de satisfacción del educando.

Bajo esta perspectiva se puede señalar la motivación y el desarrollo de competencias de cada uno de las categorías o segmentos de docentes tienen características diferentes, lo cual genera una incertidumbre que afecta el desempeño académico del alumno.

Sus estrategias pedagógicas y de motivación, así como la manera de brindar el conocimiento y la forma de desarrollar las competencias presentan diferencias sustanciales. En consecuencia, los problemas comunes que presenta una institución educativa se hacen más intensos, influyendo negativamente sobre indicadores relevantes como la deserción estudiantil, la baja participación en eventos académicos científicos externos y la eficiencia terminal.

Si bien, estas problemáticas institucionales pudieran ser atribuibles a factores externos como la falta de recursos económicos, factores psicosociales derivados del ambiente familiar entre otros, también puede atribuírsele una parte al desempeño académico de los docentes, donde el trabajo extra curricular se torna necesario para encausar esas necesidades que presentan los estudiantes, el trabajo de acompañamiento resulta vital en la superación de los logros académicos de los estudiantes.

La carencia motivacional del alumno a menudo tiene su origen en una falta de sentido sobre lo que está cursando, aunado a la falta de estrategias y el conocimiento de técnicas de estudio (Alvarado, García y Cornejo, 2016).

Enfoque

Se utilizó un enfoque cuantitativo. Así, se analizó la información proporcionada por los alumnos, quienes calificaron a sus profesores según el grado de experiencia, teniendo como base los años de experiencia docente. Para brindar profundidad analítica en la temática, se consideró el punto de vista de los educandos hacia los profesores longevos. Se consideró la percepción sobre los docentes que tenían en el pasado, al inicio de sus estudios, y la que tenían más recientemente.

Tipo de estudio

Este estudio fue de tipo correlacional. Incluyó el manejo de variables y, para ello, se utilizó la ro de Spearman. Se observó el fenómeno en su contexto natural. Los resultados se obtuvieron gracias al instrumento de medición que se realizó.

¿Por qué tiene importancia recopilar información del estudiante en un cuestionario? Porque es el cliente primordial de los servicios académicos brindados por las casas de estudio universitarias públicas y privadas, así como el impacto sociocultural de su enseñanza profesional, y esta tendrá repercusión en el desarrollo de cuestiones tecnológicas, la ciencia y sobre todo la sustentabilidad (Segovia, 2018).

Instrumento de medición

Considerando el estudio de Rodríguez *et al.* (2018), se utilizó como base el cuestionario, este se estructuró de 30 preguntas tipo opción múltiple con escala de Likert. En la primera hoja se hace una breve explicación del proyecto, los objetivos y la clasificación del personal docente, seguido de la ponderación para evaluar, divididas en tres secciones: *a)* competencias docentes, *b)* conocimientos y *c)* competencias que debe transmitir. En cada una se explica brevemente de qué se trata. Para la aplicación se consideró el tiempo del que disponen los alumnos entre clases para responder. En promedio, se empleó de 10 a 15 minutos. Se aplicó la plantilla de Google Forms para recabar los datos del cuestionario en un periodo de cinco días de forma virtual, llevado a cabo en el mes de junio de 2021.

En total, se aplicaron 123 instrumentos tipo cuestionario para conocer la percepción del estudiante del programa de Contador Público del Instituto Tecnológico de Chetumal, campus del Tecnológico Nacional de México, hacia el personal docente. Se invitaron a participar a estudiantes que estuvieran en los semestres cuarto, sexto y octavo de la carrera. Respecto a las competencias docentes a nivel licenciatura consideradas, se tomó en cuenta lo establecido por la Dirección General de Educación Superior Tecnológica. De igual forma, se tomaron datos añadidos al instrumento para complementarlo correctamente con el propósito de la investigación.

Resultados

Con el fin de determinar la existencia de correlación entre las variables relacionadas con la satisfacción del alumno respecto al desempeño docente tomando en cuenta cada una de las clasificaciones (longevos, intermedios y nuevos) y los componentes del profesorado establecidos en el instrumento de investigación (competencias docentes, conocimientos y competencias a transmitir) se realizó las pruebas de hipótesis mediante el estadístico ro de Spearman. Los resultados se presentan a continuación.

Prueba de hipótesis de ro de Spearman para el desempeño de docentes *longevos*.

Se plantean las siguientes hipótesis para cada uno de las variables que representan el desempeño docente:

- H_0 = Las variables son independientes.
- H_1 = Las variables son dependientes.

Tal y como se aprecia en la tabla 1, el grado de significación para los tres componentes que miden el desempeño de los docentes longevos resultó por debajo a 0.05, por lo que la hipótesis alternativa es aceptada para cada una de las variables estudiadas y se establece que existe una correlación entre la satisfacción general del alumno con el desempeño de los docentes longevos para cada componente analizado.

Tabla 1. Correlación entre la satisfacción del alumno contra el desempeño del docente longevo por componentes

Ro de Spearman		Componente1_L*	Componente2_L*	Componente3_L*
Satisfacción (L)	Coef. de correlación	0.409**	0.552**	0.359**
	Significancia (bilateral)	0	0	0
	N	123	123	123
* Componente1 (competencias docentes), Componente2 (conocimientos del docente) y Componente (competencias a transmitir por el docente).				
** La correlación es muy representativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

En relación con el Componente1_L, que muestra el dominio de las competencias docentes, se puede apreciar en la tabla 1 que la correlación es directa, con un coeficiente de 0.409, así que es posible afirmar que la fuerza de asociación es moderada, esto es debido a que se encuentra relativamente alejada del valor uno.

De igual forma, se observa que para el Componente2_L, que toma en consideración los conocimientos del docente sobre los tópicos tratados en la asignatura, existe una correlación entre la satisfacción del estudiante con el desempeño del docente longevo. La relación entre estas variables se considera directa y, tomando en cuenta que el coeficiente fue de 0.552, se establece que la fuerza de asociación es moderada en virtud de que se encuentra relativamente alejado del valor uno.

En cuanto al Componente3_L, existe también una correlación entre la satisfacción del estudiante con el desempeño del docente longevo. Cabe recordar que este mide la capacidad del docente para transmitir y desarrollar las competencias en sus estudiantes. Así pues, se puede apreciar que la relación entre estas variables es directa, y con un coeficiente de 0.359 la fuerza de asociación recae en el rango de moderada-baja, pues se encuentra alejado del valor 1.

Para los tres casos, la correlación es directa, es decir, si incrementa una variable, en consecuencia, incrementará la otra; sin embargo, y considerando que el rango de correlación va de cero a uno, la variable con mayor fuerza de asociación la presentó el Componente2, que integra los reactivos relacionados con el dominio y el conocimiento del docente sobre la asignatura. El componente con menor fuerza de asociación es el tres, el cual denota bajas habilidades para transmitir las competencias a los estudiantes por parte de los profesores.

En este sentido, se puede afirmar que el docente longevo cuenta con alto grado de conocimiento y dominio de los temas establecidos en el plan de estudios, cuenta con recursos pedagógicos suficientes para transmitir esos conocimientos, sin embargo, le resulta difícil desarrollar las competencias requeridas en sus estudiantes.

Prueba de hipótesis de rho de Spearman para el desempeño de docentes *intermedios*.

Se plantean las siguientes hipótesis:

- H_0 = Las variables son independientes
- H_1 = Las variables son dependiente

Tabla 2. Correlación entre la satisfacción del alumno contra el desempeño del docente intermedio por componentes.

Ro de Spearman		Componente1_I (agrupada)*	Componente2_I (agrupada)*	Componente3_I (agrupada)*
Satisfacción (I)	Coef. de correlación	0.397**	0.494**	0.405**
	Significancia (bilateral)	0	0	0
	N	123	123	123
* Componente 1 (competencias docentes), Componente 2 (conocimientos del docente) y Componente 3 (competencias a transmitir por el docente).				
** La correlación es muy representativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se aprecia que el grado de significancia para los tres componentes que determinan el desempeño del docente intermedio resultaron por debajo de 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se establece que existe una correlación entre la satisfacción del alumno con el desempeño del docente intermedio para cada una de las variables analizadas. Para la variable Componente1_I, la cual indica el grado de dominio de las competencias para un docente, se observa que la relación es directa y un coeficiente de 0.397, por lo que se considera que la fuerza de asociación es baja, debido a que el resultado se encuentra relativamente alejado del valor uno.

Para el Componente2_I, se aprecia en la tabla antes referenciada una correlación existente entre la satisfacción general del alumno con el desempeño de los docentes intermedios (dicha variable advierte el dominio de los temas y de la asignatura por parte del docente). De igual forma, se presenta una relación directa entre estas variables, y considerando el coeficiente de 0.494, se establece que la fuerza de asociación es moderada en virtud de que se encuentra relativamente alejada del valor uno.

De igual forma, para el Componente3_I, que condensa la capacidad del docente para transmitir y desarrollar las competencias en sus estudiantes, existe una correlación entre la satisfacción del alumno con el desempeño de los docentes intermedios. Una vez más, por lo tanto, se puede afirmar que la relación entre estas variables es directa; además, con un

coeficiente de 0.405, la fuerza de asociación es moderada, debido a que su valor se encuentra alejado del uno.

Para los tres casos se comprueba una correlación moderada y directa entre los componentes investigados; sin embargo, se aprecia que el Componente2 tiene mayor fuerza de asociación, por lo que se infiere que el mayor peso sobre la satisfacción general del alumno está relacionado con el dominio y la experiencia del docente intermedio sobre el tema a enseñar. El Componente1 presenta el menor grado de correlación, lo cual sugiere un bajo dominio del docente en las competencias de su profesión.

En este sentido, se puede afirmar que el docente intermedio presenta solidez en el dominio de los temas y contenidos de su asignatura, tiene mayor facilidad para desarrollar las competencias requeridas en sus alumnos, pero presenta un bajo rendimiento en su desempeño pedagógico debido a la falta de las competencias que debe dominar un docente. Prueba de hipótesis para el desempeño de docentes nuevos mediante el ro de Spearman.

Se establecen las siguientes hipótesis:

- H_0 = Las variables son independientes.
- H_1 = Las variables son dependientes.

Tabla 3. Correlación entre la satisfacción del alumno contra el desempeño del docente nuevo por componentes

Ro de Spearman		Componente1_N (agrupada)*	Componente2_N (agrupada)*	Componente3_N (agrupada)*
Satisfacción (N)	Coef. de correlación	0.417**	0.406**	0.324**
	Significancia (bilateral)	0	0	0
	N	123	123	123
* Componente1 (competencias docentes), Componente2 (conocimientos del docente) y Componente3 (competencias a transmitir por el docente).				
** La correlación es muy representativa en el nivel 0.01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la tabla 3, es aceptada la hipótesis alternativa debido al grado de significancia, que resultó menor a 0.05 para los tres componentes analizados. Entonces, se afirma que existe una correlación entre la satisfacción general del alumno y las variables que observan el grado de desempeño de los docentes nuevos.

Específicamente, en cuanto a la variable Componente1_N resalta que la relación es directa; con un coeficiente de 0.417, se considera que la fuerza de asociación entre la satisfacción y la variable que mide el grado de dominio de las competencias docentes es moderada, debido a que se encuentra relativamente alejado del valor uno.

En cuanto a la variable Componente2_N, según los resultados presentados en la misma tabla, se logra determinar que existe correlación entre la satisfacción general del estudiante con la variable que señala el dominio de los temas y de la asignatura por parte del docente nuevo. Se presenta una relación directa entre estas variables y considerando el coeficiente de 0.406 la fuerza de asociación se puede establecer como moderada debido a que se encuentra relativamente alejada del valor 1.

Para la variable Componente3_N se aprecia que existe una correlación entre la satisfacción general del alumno con la variable que indica la capacidad del docente nuevo para transmitir y desarrollar las competencias a sus estudiantes. Se puede afirmar también que la relación entre estas variables es directa; con un coeficiente de 0.324, la fuerza de asociación es moderada-baja, lo anterior debido a que su valor se encuentra relativamente alejado del uno.

En los tres casos, se aprecia una fuerza de asociación moderada y directa, pero el mayor peso se observa en torno al Componente1, el cual se fundamenta teóricamente en las competencias docentes que debe dominar el docente nuevo al impartir sus clases. Se observa una menor asociación con el Componente3, lo cual demuestra pocas habilidades para transmitir las competencias a los estudiantes.

A partir de lo antes descrito se puede establecer que la fortaleza del docente nuevo se encuentra en el mayor dominio de las competencias pedagógicas que debe manejar un docente, su dominio de los temas y contenidos de la asignatura son suficientes, pero presenta una mayor dificultad para desarrollar las competencias requeridas en sus alumnos.

Discusión

Los resultados encontrados muestran que existe una relación directa entre la satisfacción del estudiante con las competencias de los profesores longevos, intermedios y nuevos, debido a que las significancias entre las variables analizadas permiten aceptar las hipótesis que indican la existencia de correlación. Esto demuestra que, para los estudiantes de la carrera de Contador Público del Instituto Tecnológico de Chetumal, no hay diferencias amplias en sus niveles de satisfacción académica respecto a los docentes longevos, intermedios y nuevos.

Con respecto al dominio de las competencias docentes (Componente 1), los alumnos perciben mayor satisfacción académica en los profesores nuevos (0.417) que en los profesores longevos (0.409). Esto quiere decir que los profesores nuevos despliegan un mayor esfuerzo por adquirir competencias que les permitan elevar el proceso enseñanza-aprendizaje, y esto es percibido como algo positivo e incluso es lo más valorado por los estudiantes. Sin embargo, los docentes intermedios fueron los que obtuvieron la calificación más baja en este rubro (0.397), lo cual sugiere un área de oportunidad para dirigir políticas académicas de la institución que permitan fortalecer las competencias de los docentes.

Los resultados del Componente 2, que se refieren al dominio de los temas que forman parte de una asignatura del plan de estudios, apuntan a que los estudiantes están más satisfechos con los profesores longevos (0.552) que con los profesores intermedios (0.494). Estos resultados confirman que los profesores longevos dominan con mayor profundidad los temas que enseñan en las asignaturas que imparten, quizá producto de los años en la enseñanza o de las experiencias vividas en el mundo práctico. Precisamente, esto es lo que más valora el estudiante de los profesores longevos. En este mismo rubro, la calificación más baja (0.406) corresponde al docente nuevo, lo cual resulta congruente con la incipiente *expertise* presentada por el docente nuevo.

Finalmente, en cuanto a las capacidades para transmitir y desarrollar competencias en los estudiantes (Componente 3), los alumnos se sienten más satisfechos académicamente con los profesores intermedios (0.405) que con los profesores longevos (0.359). Los profesores intermedios, al estar en una etapa de madurez académica, despliegan con mayor eficiencia estrategias de enseñanza que le permiten al estudiante comprender y adquirir competencias en los cursos que llevan. Estas capacidades son las más valoradas por los estudiantes de los

profesores intermedios. El grupo con la satisfacción más baja es el de los docentes nuevos (0.324), lo cual señala otra área de oportunidad en la cual la institución debe enfocarse.

Conclusiones

Tal como se expuso en la sección anterior, los resultados muestran que existe concordancia entre los planteamientos teóricos y los resultados empíricos. Mediante la metodología aplicada y el procesamiento de la información, se encontró una forma más clara de determinar el grado de satisfacción que tienen los alumnos sobre los docentes de acuerdo con su rango de antigüedad.

Tomando como base la clasificación de los docentes por antigüedad, se encontraron resultados contundentes que permitieron explicar la respuesta del estudiante. Los docentes longevos presentan una gran fortaleza en el dominio de la asignatura. Sin embargo, sus métodos y estrategias pedagógicas no han sido actualizadas lo cual se refleja en un bajo interés por parte de los educandos teniendo como consecuencia un desarrollo limitado de las competencias establecidas para la asignatura.

En cuanto a los resultados con los docentes intermedios, se observa que éstos tratan de equilibrar su práctica docente, entre métodos y estrategias tradicionales complementándolo con la generación de ambientes de aprendizaje *ad hoc* a la realidad de sus estudiantes, lo cual permite una mejor comprensión y mantener una motivación adecuada que se traduce en un mejor desarrollo de las competencias.

Sobre los docentes nuevos se observa que en su práctica docente emplean métodos y estrategias innovadoras que permiten al alumno mantenerse motivado; incluyen entre sus herramientas las TIC con el fin de desarrollar competencias transversales que complementan las establecidas para la asignatura. Sin embargo, la falta de experiencia incide en la dificultad para estimular el desarrollo de las competencias en sus alumnos.

Bajo esta perspectiva las instituciones de educación deberán implementar estrategias integrales en sus programas de formación y capacitación docente, con el fin de cubrir esas áreas de oportunidad identificadas con este tipo de estudios, a fin de dotar de herramientas y habilidades de acuerdo a las necesidades reales que presentan los alumnos, quienes son la razón principal del servicio educativo.

No podemos esperar resultados diferentes si las acciones que se realizan en el quehacer educativo siguen siendo las mismas, por tanto, es necesario identificar esas diferencias entre segmentos del personal académico, como se ha presentado en este estudio y considerar los resultados para brindar atención más personalizada que permita cubrir la brecha en la satisfacción del estudiante. Esta investigación sirve como herramienta para todas las personas y futuras investigaciones que deseen tener una concepción más precisa de la percepción de los alumnos hacia la satisfacción del servicio que brindan los docentes, con el afán de complementar y mejorar el compromiso de cada uno.

Futuras líneas de investigación

Seguir con el abordaje de la satisfacción del alumno de nivel superior tomando en cuenta la categorización de profesores presente en este trabajo traerá conocimiento útil para la contratación pertinente de docentes. En ese sentido, testimoniar la percepción que tienen los alumnos puede ser útil para encontrar características afines o diferentes a las aquí encontradas.

Referencias

- Alvarado, J., García, M. y Cornejo, M. (2016). *Motivación académica en las aulas a partir de la figura del docente de la licenciatura en administración*. Michoacán, México; Universidad Michoacana San Nicolás de Hidalgo.
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. Santiago, Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- Azmi, I. (2017). Muslim Women Entrepreneurs Motivation in SMEs: A Quantitative Study in Asia Pacific Countries. *Asian Economic and Financial Review*, 7(1), 27-42. Retrieved from <https://doi.org/10.18488/journal.aefr/2017.7.1/102.1.27.42>.
- Benzing, C., Manh, H. and Kara, O. (2009). Entrepreneurs in Turkey: A Factor Analysis of Motivations, Success Factors, and Problems. *Journal of Small Business Management*, 47(1), 58-91. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/j.1540-627X.2008.00262.x>.
- Celis, C. (2021). Propuesta de formación docente para profesores universitarios. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(1), 255-282.

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3.ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Fierro, L. E., Román, R. D. y Martínez, L. (2021). La perspectiva de profesores de idiomas en formación sobre los rasgos de un buen profesional. Estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). doi.org/10.23913/ride.v11i22.825.
- García, M. P. y Maquilón, J. J. (2011). El futuro de la formación del profesorado universitario. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14(1), 17-26.
- González, M. O. (2018). Percepción del desempeño docente-estudiante en la modalidad mixta desde una mirada ecosistémica. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 370-393. doi.org/10.23913/ride.v8i16.346.
- Hamer, A. (2015). La percepción del buen profesor en alumnos de nuevo ingreso a la enseñanza universitaria: el caso de ETEA (Córdoba). *Revista Complutense de Educación*, 26(2), 227-240.
- Hernández, A. P. (2005). La motivación en los estudiantes universitarios. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 5(2), 1-13.
- Lorenzo, M. G. (2017). Enseñar y aprender ciencias: Nuevos escenarios para la interacción entre docentes y estudiantes. *Educación y Educadores*, 20 (2), 249-263. doi.org/10.5294/edu.2017.20.2.5.
- Martínez, J. A. (2020). *La formación docente y la certificación de profesores universitarios*. (Tesis de maestría). Universidad de Guadalajara, Guadalajara.
- Montoya, J. y Farías, G. M. (2018). Competencias relevantes en contaduría pública y finanzas: ¿existe consenso entre empleadores, profesores y estudiantes? *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-18. doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1265.
- Pavié, A. (2011). Formación docente: hacia una definición del concepto de competencia profesional docente. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14(1), 67-80.
- Pérez, Y. (2017). La competencia comunicativa del docente en el ámbito escolar. *Transformación*, 13(3), 394-405. <https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/transformacion/article/view/1661>.

- Portocarrero, E. P. y Barrionuevo, C. N. (2019). Cultura pedagógica y competencias del docente universitario desde la percepción del estudiante. *Investigación y postgrado*, 34(1), 135-151.
- Rodríguez, K. G., Beltrán, R., Díaz, E. y Selem, M. A. (2018). Percepción de los estudiantes hacia los profesores de muchos años de servicios en la docencia. Estudio de caso: Carrera Contador Público. *AvaCient*, 4(1), 29-42. doi.org/10.5281/zenodo.5129187.
- Solanes, A., Núñez R. y Rodríguez, J. (2008). Elaboración de un cuestionario para la evaluación de competencias genéricas en estudiantes universitarios. *Apuntes de Psicología*, 26(1), 35-49.
<http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/250/252>.
- Secretaría de Educación Pública [SEP]. (2013). *Cuestionario de evaluación docente con enfoque en competencias*. Querétaro, México. Secretaría de Educación Pública.
- Segovia, C. (2019). Evaluación de la enseñanza-aprendizaje en el aula y percepción del estudiante de educación superior. *Lex - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*, 16(22), 385-408. doi.org/10.21503/lex.v16i22.1661.
- Solís, F., Aguilar, R. y Pinzón, L. (2017). Percepción de los maestros de secundaria sobre el involucramiento de los padres de familia en la escolarización de sus hijos. *Revista del Centro de Graduados e Investigación*, 32(67), 1-8.
- Suescun, W. (2015). El discurso educativo en profesores universitarios bajo la percepción de sus estudiantes. *Lengua y Habla*, (19), 267-296.

Rol de Contribución	Autor (es)
Conceptualización	Robert Beltrán López «principal», Eustacio Díaz Rodríguez «que apoya».
Metodología	Eustacio Díaz Rodríguez «principal», José Christian Arias Herrera «que apoya», Gerardo Gómez «que apoya».
Software	NA
Validación	Eustacio Díaz Rodríguez «principal», José Christian Arias Herrera «que apoya», Gerardo Gómez «que apoya».
Análisis Formal	Eustacio Díaz Rodríguez «principal», José Christian Arias Herrera «que apoya», Gerardo Gómez «que apoya».
Investigación	Robert Beltrán López «igual», Eustacio Díaz Rodríguez «igual», José Christian Arias Herrera «que apoya», Gerardo Gómez «que apoya», Mario Arturo Selem Salinas «que apoya».
Recursos	Robert Beltrán López «igual», Eustacio Díaz Rodríguez «igual», Mario Arturo Selem Salinas «que apoya».
Curación de datos	Robert Beltrán López «igual», Eustacio Díaz Rodríguez «igual», José Christian Arias Herrera «igual», Gerardo Gómez «igual», Mario Arturo Selem Salinas «que apoya».
Escritura - Preparación del borrador original	Robert Beltrán López «principal», Eustacio Díaz Rodríguez «que apoya», José Christian Arias Herrera «que apoya», Gerardo Gómez «que apoya», Mario Arturo Selem Salinas «que apoya».
Escritura - Revisión y edición	Robert Beltrán López «igual», Eustacio Díaz Rodríguez «igual», José Christian Arias Herrera «que apoya», Gerardo Gómez «que apoya», Mario Arturo Selem Salinas «que apoya».
Visualización	Eustacio Díaz Rodríguez «principal», José Christian Arias Herrera «que apoya», Gerardo Gómez «que apoya».
Supervisión	Robert Beltrán López «igual», Eustacio Díaz Rodríguez «igual».
Administración de Proyectos	Robert Beltrán López «igual», Eustacio Díaz Rodríguez «igual».
Adquisición de fondos	Robert Beltrán López «igual», Eustacio Díaz Rodríguez «igual», José Christian Arias Herrera «igual», Gerardo Gómez «igual», Mario Arturo Selem Salinas «igual».