

## **SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UAT, CON LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN**

Raúl Osorio Madrid

Arlen Báez García

**Universidad Autónoma de Tlaxcala**

[doctorosorio@hotmail.com](mailto:doctorosorio@hotmail.com)

[arlen\\_educa@hotmail.com](mailto:arlen_educa@hotmail.com)

### **RESUMEN**

En la actualidad, la calidad de la educación juega un papel importante en el desarrollo de cada institución, estableciendo altas expectativas para la formación de profesionales competentes. Bajo este marco, la educación superior se presenta ante cambios que la globalización y la internacionalización exigen para entrar en una competitividad mundial. Estos elementos han provocado ver a la calidad como difícil de alcanzar, pero que puede generarse conociéndose las debilidades desde los usuarios, aquellos que son los beneficiarios directos y quienes determinan la satisfacción con los procesos de enseñanza-aprendizaje y los servicios que la universidad le ofrece.

En este trabajo se analizan algunos aspectos sobre la satisfacción que tienen estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Tlaxcala con los servicios que se le ofrecen.

### **PALABRAS CLAVE**

Satisfacción, estudiante, Educación superior, Calidad, Servicios.





## INTRODUCCIÓN

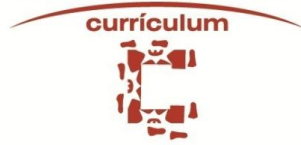
La necesidad de mejorar los servicios que las instituciones de educación superior ofrecen a los usuarios, hace necesario buscar herramientas a través de las cuales puedan ser evaluados y con ello buscar propuestas de mejora.

Como mencionan Alves y Rapso (2005), “solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo”

Por lo anterior, se llevó a cabo una exploración sobre la satisfacción que tienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UAT, con los servicios que se les ofrecen.

## OBJETIVO

Conocer la satisfacción que tienen los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Tlaxcala con los servicios educativos prestados.



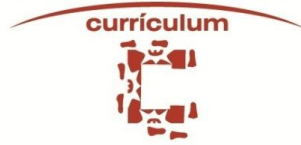
## REFERENTES TEÓRICOS

El incremento que han tenido las universidades públicas y privadas, hace necesario captar a los estudiantes a través de la imagen que proyecta cada institución como formador de profesionales competentes y capaces de incorporarse al campo laboral. Ante esto, se ha hecho indispensable preocuparse por mejorar la imagen que se proyecta y por ende, hacer de su oferta académica algo atractivo para los estudiantes.

Así pues, el punto de partida de toda gestión de la calidad en los procesos educativos proviene en analizar las exigencias que los propios alumnos, los profesores y egresados tienen de su institución y así, ofrecer soluciones que respondan a sus necesidades (CUCEI-UDG, 2007, Zas, 2002, Vergara; Quesada, 2011).

Para comprender un poco más de este término “satisfacción del estudiante”, es necesario aclarar que es un concepto propio de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios conocido mejor como “satisfacción del cliente”, a la que Cortada y Woods (1995:110), definen como: “ la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”

Es un concepto que como muchos en educación, nace de un campo administrativo y que ha sido retomado para intentar realizar mejoras en sus servicios. Se observa que tanto la satisfacción en educación como en la gestión, se busca conocer expectativas de un usuario, por un lado el estudiante y por otro el cliente, sobre el servicio brindado. Entonces, la educación no se hace ajena a lo que en administración se pretende, y es así como se han buscado nuevos métodos que propongan obtener las respuestas necesarias hacia las exigencias no solo de los estudiantes y maestros, sino también de las exigencias sociales y que por ende, las causadas por la globalización.



Son los estudiantes el beneficiario directo de los “productos” que ofrece la universidad (certificaciones, títulos, grados, diplomados, etc.), que no son bienestables sino “servicios de conocimiento” y, por eso, a favor de él deben dirigirse todos los esfuerzos. No son los únicos beneficiarios, pero son los más importantes (Universidad Ricardo Palma; 2006, Jiménez y otros; 2011), por ello son los indicados para fomentar, a través de sus experiencias, un juicio de valor que lejos de afectar, contribuya a especificar los puntos débiles bajo los cuales se tiene que trabajar o poner una mayor atención.

Existen algunos elementos importantes en la satisfacción de los usuarios (universidad Ricardo Palma, 2006; Jiménez, Terriquez y Robles, 2011): el impacto en la lealtad del personal académico, la retención de alumnos en sus estudios, las recomendaciones de los egresados hacia la institución, y el cumplimiento de la Universidad con sus fines sociales, además los estudiantes manifestarán su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. Estos elementos serán clave para la obtención de los resultados al realizar los estudios de la satisfacción y reflejarán la eficiencia de los servicios académicos y administrativos.

## METODOLOGÍA

Este trabajo implicó inicialmente, la búsqueda de un instrumento que cubriera nuestras expectativas para poder obtener los resultados deseados. El cuestionario retomado es el “*SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*” (Gento; Vivas, 2003). Este instrumento fue modificado y adaptado a las características de la Facultad de Ciencias de la Educación.



El instrumento que se ha aplicado consta de 86 ítems, divididos en 10 categorías: Condiciones básicas de infraestructura, servicios de la institución, condiciones de seguridad, consideración a su situación económica, seguridad emocional por el trato afectuoso, sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, proceso de enseñanza-aprendizaje, logros personales, reconocimiento del éxito personal y autorrealización. La escala Likert se representa por: Totalmente insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, y muy satisfecho.

Para facilitar la aplicación del instrumento, la recogida de la información y contribuir con el cuidado del medio ambiente, se tomó la decisión de aplicarlo de una manera virtual. El diseño se realizó a través del programa Excel, y se nos brindó la oportunidad de instalarlo en el centro de cómputo de la Facultad.

La aplicación del instrumento se dirigió a una muestra del 40% de estudiantes de sexto y octavo semestres pertenecientes a las dos licenciaturas. El análisis de resultados fue a través del programa SPSS, y posteriormente se interpretaron los resultados finales.

## RESULTADOS

Para el análisis e interpretación de los resultados diseñamos dos escalas de evaluación, una con el valor de la media y otra con el porcentaje de respuestas positivas.



Tabla 1. Escala de valoración con respecto a la media

Valor $\bar{X}$	Interpretación
4.0 a 5.0	<b>Es muy buena la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>
3.5 a 3.9	<b>Es buena la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>
3.0 a 3.4	<b>Es regular la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>
2.5 a 2.9	<b>Es mala la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>
2.4 o menos	<b>Es muy mala la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>

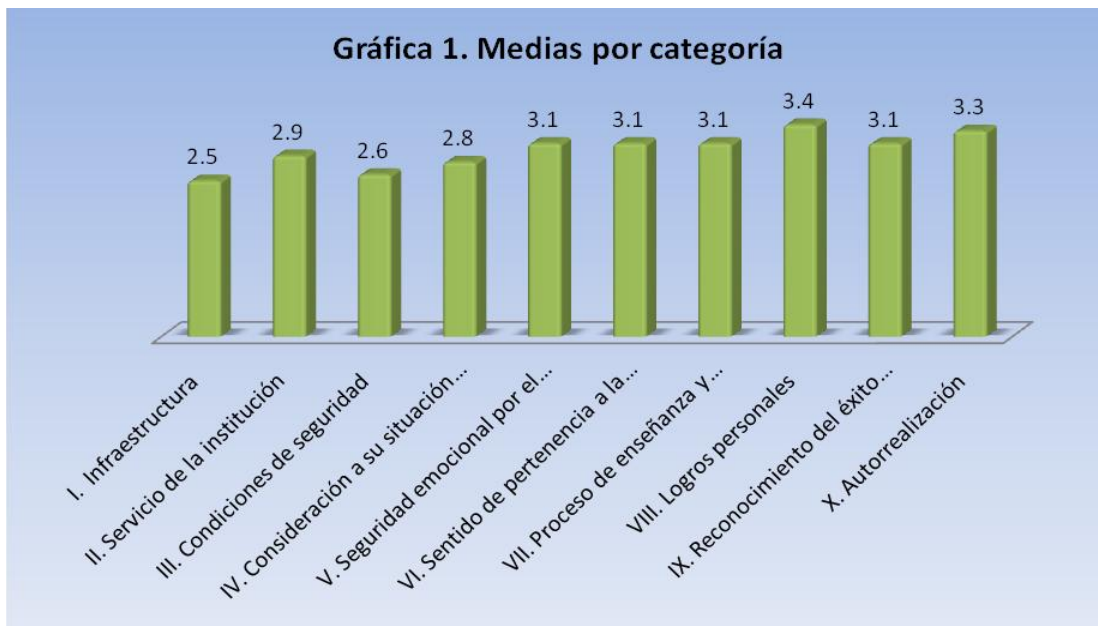
Tabla 2. Escala de valoración del % de respuestas positivas

Valor	Interpretación	Criterio de evaluación
80% a 100%	<b>Es muy buena la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>	Muy Bueno
60 a 79	<b>Es buena la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>	Bueno
40 a 59	<b>Es regular la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>	Regular
20 a 39	<b>Es mala la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>	Malo
19 o menos	<b>Es muy mala la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen.</b>	Muy malo

La media general obtenida de las diez categorías exploradas es de 2.9, lo cual significa de acuerdo a la escala anterior, que la satisfacción de los estudiante con los servicios que se le ofrecen es “mala”.



Como es de suponer, algunas de las 10 categorías analizadas se encuentran por encima de la media y otras que serían las preocupantes se encuentran por debajo (ver gráfica 1)



Presentaremos con más detalle los resultados de las categorías I y III que son las más bajas, así como las categorías VIII y X las más altas.

### I. Condiciones básicas de infraestructura

En la tabla de condiciones básicas de infraestructura se observa que de acuerdo a la fórmula aplicada, se arrojó un 23% total, lo que nos indica que la satisfacción del estudiante con los servicios que se le ofrecen es mala.

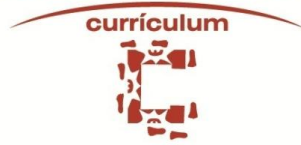
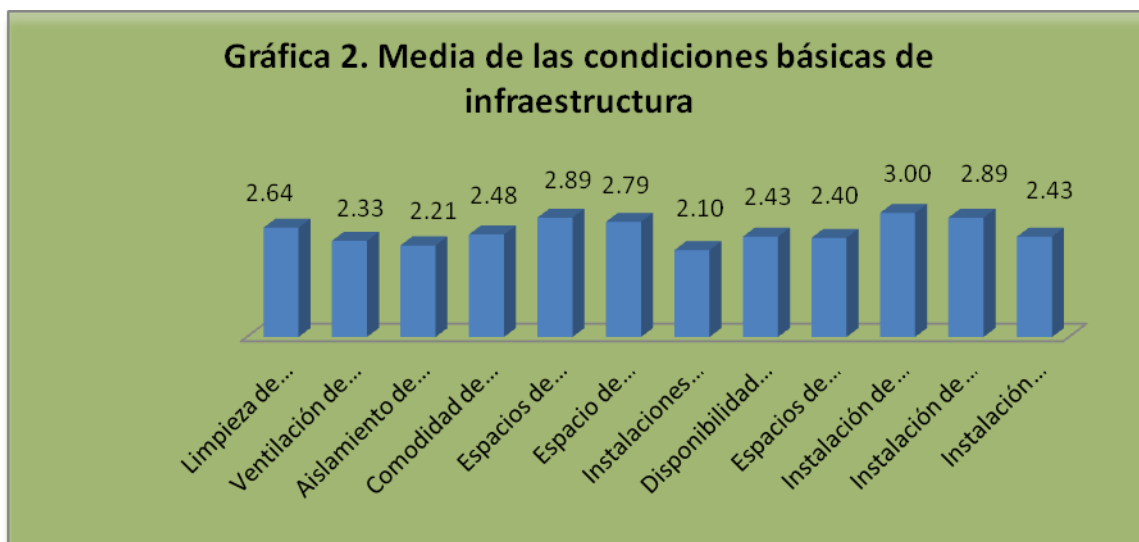


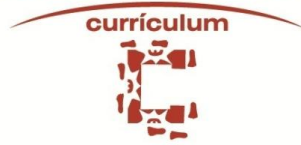
Tabla 3. Media y % de la categoría “Condiciones básicas de infraestructura”

Variables	$\bar{X}$	Porcentaje %
Limpieza de instalaciones	2.64	0.23
Ventilación de aulas	2.33	0.15
Aislamiento de ruidos	2.21	0.13
Comodidad de mobiliario	2.48	0.21
Espacios de enseñanza	2.89	0.31
Espacio de estudio	2.79	0.28
Instalaciones sanitarias	2.10	0.16
Disponibilidad de agua	2.43	0.19
Espacios de recreación	2.40	0.19
Instalación de biblioteca	3.00	0.35
Instalación de cafetería	2.89	0.33
Instalación deportiva	2.43	0.24
<b>Total</b>		<b>0.23 MALO</b>

En la gráfica 2 se muestra a través de la media, que esto se debe principalmente a las malas instalaciones sanitarias 2.10 y a que los edificios no están aislados del ruido 2.21.







### III. Condiciones de seguridad

Otra de las categorías que resulta poco satisfactoria para los estudiantes se refiere a las condiciones de seguridad de la institución, particularmente las condiciones de transporte con una media de 2.55 y las deportivas con media de 2.54.

Tabla 4. Media y % de la categoría “Condiciones de seguridad”

Variables	$\bar{X}$	Porcentaje %
Condición de edificio	2.60	0.26
Condición de mobiliario	2.71	0.26
Condición de transporte	2.55	0.26
Condición de zona de esparcimiento	2.65	0.24
Condición deportiva	2.54	0.24
Condición de los alrededores	2.64	0.26
<b>Total</b>		<b>0.25 MALO</b>

Las categorías que representan mayor satisfacción para los estudiantes son la VIII Logros personales y la X Autorrealización.

### VIII. Logros personales.

Esta categoría tiene una media general de 3.4 y de acuerdo a la escala diseñada significa que la satisfacción en este aspecto es “regular”, sin embargo, es destacable que el indicador mejor evaluado es el “logro de valores obtenidos”



Tabla 5. Media y % de la categoría “Logros personales”

<b>Variables</b>	$\bar{X}$	<b>Porcentaje %</b>
<b>Logro de calificaciones</b>	3.37	0.48
<b>Logro de conocimientos</b>	3.32	0.47
<b>Logro de técnicas de estudio</b>	3.32	0.48
<b>Logro de valores obtenidos</b>	3.42	0.51
<b>Logro de habilidades y destrezas</b>	3.37	0.50
<b>Logro personal</b>	3.51	0.55
<b>Total</b>		<b>0.50 REGULAR</b>

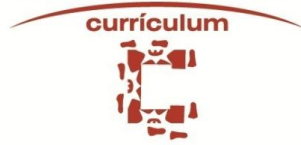
## X. Autorrealización.

Esta categoría corresponde con un eje formativo que fomenta la UAT de manera transversal en los currícula de todas las licenciaturas. Parece ser de acuerdo a las respuestas obtenidas que las actividades que se promueven con este eje han sido bien aceptadas por los estudiantes.

Tabla 5. Media y % de la categoría “Autorrealización”

<b>Variables</b>	$\bar{X}$	<b>Porcentaje %</b>
<b>Por logros obtenidos</b>	3.12	0.41
<b>Por conocimientos y destrezas</b>	3.29	0.47
<b>En la libertad adquirida</b>	3.23	0.46
<b>En la autonomía</b>	3.28	0.46
<b>En la creatividad</b>	3.42	0.52
<b>En lo profesional</b>	3.49	0.55
<b>Total</b>		<b>0.48 REGULAR</b>

El eje de autorrealización es mejor apreciado en los indicadores “profesional” con una media de 3.49 y con 3.42 el eje de creatividad.



## CONCLUSIONES

Con respecto a los resultados podemos concluir que es preocupante el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la Facultad con los servicios que reciben. La media de 2.9 representa un punto crítico que debe ser tomado en cuenta por las autoridades y planta docente, sobre todo que ninguno de los indicadores evaluados alcanzó un valor considerado al menos “Bueno” de acuerdo a la escala que utilizamos.

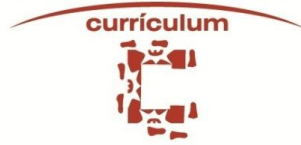
Con relación a las sugerencias de los autores revisados, coincidimos en las ventajas que ofrecen este tipo de estudios, ya que ahora contamos con la voz de los estudiantes para que sea incorporada en las reflexiones y evaluaciones sobre la calidad educativa que se ofrece en la facultad.

Finalmente, consideramos que fue un acierto aplicar el cuestionario en forma digital ya que no tenemos cuestionarios en papel que no pueden volver a ser utilizados. Se puede y se recomienda hacer investigación teniendo una conciencia ecológica.

## BIBLIOGRAFÍA

Alves, H. y Raposo, M. (2005). *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la universidad da Beira Interior*. Consultado en Abril 5, 2010 en: <http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf>

CUCEI-UDG (2007). *Metodología para el estudio de satisfacción de estudiantes y egresados*. Consultado en Mayo 20, 2011 en: [http://www.cucei.udg.mx/portal/etc/pifi/pifi\\_3\\_4/pdf/Anexos/Metodologia\\_para\\_el\\_estudio\\_de\\_satisfaccion\\_de\\_estudiantes.pdf](http://www.cucei.udg.mx/portal/etc/pifi/pifi_3_4/pdf/Anexos/Metodologia_para_el_estudio_de_satisfaccion_de_estudiantes.pdf)



29 y 30 de Septiembre y 1 de Octubre de 2011

Cortada, James W. Woods, John A. The McGraw – Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts.

Gento, S.; Vivas, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación.* consultado en Marzo 26, 2011 en: [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo\\_2.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf)

Jiménez, A.; Terriquez, B.; Robles, F. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit.* Consultado en Abril, 26 en: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

UNESCO. (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI. Visión y Acción y Marco de Acción Prioritaria para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior.* Consultado en Mayo 13, 2011 en: [www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm).

Universidad Ricardo Palma. (2006). *Encuesta de Satisfacción Estudiantil. Calidad universitaria.* Consultado en Abril 26, 2011 en: [http://www.wiphala.net/research/proposal/papers/encuesta\\_de\\_satisfaccion\\_estudiantil.pdf](http://www.wiphala.net/research/proposal/papers/encuesta_de_satisfaccion_estudiantil.pdf)

Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. Consultado el día de mes de año en: <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>.

Zas, Bárbara (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002.* Consultado en febrero 13, 2010 en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-d.html>