

# SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL SOBRE SERVICIOS RECIBIDOS EN LA UNIVERSIDAD: PERCEPCIÓN DE EGRESADOS

Juan Carlos Román Fuentes, Universidad Autónoma de Chiapas  
Rafael Timoteo Franco Gurría, Universidad Autónoma de Chiapas  
Ángel Esteban Gordillo Martínez, Universidad Autónoma de Chiapas

## RESUMEN

*A partir de los resultados de la aplicación autoadministrada, a tres generaciones de egresados de licenciatura del "Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación", se identifican los niveles de satisfacción con los servicios educativos recibidos durante el proceso de formación, detectando las subdimensiones en donde se manifiesta mayor insatisfacción; las que representan áreas de oportunidad para mejorar la calidad de los servicios en la universidad, bajo la premisa de que los niveles de satisfacción estudiantil, constituyen referente en la búsqueda de calidad educativa. Los resultados señalan que aun cuando concurren altos niveles de satisfacción (en promedio 97% de respuestas en opciones de "satisfecho", "bastante satisfecho" o "totalmente satisfecho"), se presentan importantes áreas de oportunidad para los procesos de mejora en cinco de las diez subdimensiones exploradas; destacando el cumplimiento a necesidades básicas, servicios de apoyo, seguridad vital, socioeconómica, así como en sistemas de trabajo.*

**PALABRAS CLAVES:** Evaluación, Calidad Educativa, Satisfacción Estudiantil, Mejora Continua

## STUDENT'S SATISFACTION WITH SERVICES RECEIVED IN A UNIVERSITY. GRADUATES PERCEPTIONS

### ABSTRACT

*Three generations of graduates of the Bachelor's degree were examined using in the "Instrument for the satisfaction of college students with their education." Satisfaction levels are identified with educational services received during the process of formation. The results indicate that even if high levels of satisfaction are present, important areas of opportunity for the improvement processes in five of the ten subdimensiones explored exist.*

**JEL:** A22, I21, I23

**KEYWORDS:** Evaluation, Educational Quality, Student Satisfaction, Continuous Improvement

### INTRODUCCIÓN

Cuando se refiere gestión de la calidad, la satisfacción constituye una de las dimensiones que mayor aceptación alcanza (Koontz y Weihrich, 2007; Chiavenato, 2010; Hernández, 2011) bajo esa consideración este estudio aborda la identificación de niveles de satisfacción de quienes egresan de las licenciaturas en Administración, Contaduría, Gestión Turística y Sistemas Computacionales impartidos en la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I (FCA) de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) para que a partir de los resultados, puedan establecerse planes de mejora. Este indicador, que si

bien puede resultar subjetivo, no pierde relevancia, ya que a través de los resultados generados, puede atisbarse áreas de oportunidad respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. Esta investigación se presenta como sigue. Se aborda la revisión de la literatura en donde se reconoce que aun cuando el término “satisfacción” se acuñó dentro del ámbito de la gestión empresarial; se ha matizado para adaptarse al campo educativo, al tiempo que se destacan algunos resultados generados en proyectos similares; posteriormente se describe la metodología utilizada, enfatizando las características del instrumento empleado, así como las subdimensiones exploradas; en seguida se detallan los resultados más relevantes y al final se vierten las conclusiones, limitantes y futuras líneas de investigación.

## REVISION DE LITERATURA

El concepto relacionado con “satisfacción estudiantil” se asocia al de “satisfacción del cliente”, utilizado en la gestión de empresas; sin embargo, el término se matiza, toda vez que una universidad no es equiparable a una empresa, tampoco se debe confundir como clientes a los alumnos; empero “si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta” (Pérez y Alfaro, citados por Gento y Vivas 2003, 17). En la búsqueda de la calidad, la plena satisfacción de los usuarios de los servicios, se convierte en meta permanente de toda organización (Eyssautier, 2010), implica responder a las expectativas del cliente (Chiavenato, 2010) y requiere del trabajo en equipo (Daft y Marcic, 2011); en este tenor, las instituciones educativas, no son ajenas al enfoque de calidad total en los procesos académicos y buscan obtener retroalimentación concreta para mejorar los niveles de desempeño (Evans y Lindsay, 2008). Una razón adicional que revela la importancia que paulatinamente se ha otorgado a la satisfacción de los alumnos en las evaluaciones de las instituciones educativas, se relaciona con estudios que sugieren una correlación positiva con aspectos de motivación, retención y rendimiento académico (Elliot y Shin, 2002).

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998), los estudiantes y sus necesidades deben ubicarse en el centro de las preocupaciones de quienes toman decisiones, de manera que se constituyan en protagonistas del proceso de renovación de la educación superior. Al respecto, la Universidad de Wisconsin Stout, es pionera en la incorporación del enfoque de calidad en procesos académicos y emplea varios métodos para escuchar a los estudiantes y aprender de ellos; de acuerdo con su experiencia, el desempeño y la satisfacción de los alumnos, permiten identificar causas de problemas y la relación entre procesos y resultados (Evans y Lindsay, 2008).

Aun cuando resultan numerosos los estudios que abordan el objeto de estudio y variadas las formas para medirlo, los siguientes tres, sirven como referentes, a lo que aquí se analiza, pues presentan algunas similitudes, tanto en procedimientos desarrollados como en variables exploradas. El estudio de egresados realizado por la Universidad de Sonora (UNISON, 2008), para todas las licenciaturas ofertadas, incluye apartado para identificar niveles de satisfacción global de quienes han concluido sus estudios; tratándose de estudiantes de la Licenciatura en Administración, 95% manifiesta niveles de satisfacción, mucha satisfacción o total satisfacción; quienes egresan de Contaduría Pública estos mismos niveles alcanzan 98%; mientras que en la Licenciatura en Ciencias de la Computación la satisfacción promedia 88% de los egresados; la valoración promedio del total de egresados satisfechos de todas las licenciaturas ofertadas por esta universidad pública se cuantifica en 98.3%. Por su parte, la Universidad de Baja California Sur (UABCS, 2012), realizó encuesta sobre satisfacción estudiantil, para apoyar la toma de decisiones y complementar procesos de autoevaluación, diseñando para ello, instrumento basado en escala *Likert*; con tres rubros de servicios (generales, apoyo académico y apoyo integral) desagregados en 12 subprogramas. Este modelo no ofrece valoración global de la calidad de los servicios, sino que presenta promedios de aceptación por servicio; así, los servicios generales y los de apoyo integral alcanzan 79% de satisfacción, mientras que apoyo académico se ubica en 74%; aunque existen rubros que alcanzan 80% de aceptación como bibliotecas, centro de cómputo e idiomas.

En este tenor, Romo, Mendoza y Flores (2012), presentan el caso de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH); quien a través de instrumento autoadministrado exploran mediante 49 reactivos, seis variables; cuyos resultados globales por licenciatura muestran promedios que oscilan entre 67% y 94% de satisfacción, arrojando como áreas críticas de atención las relacionadas con organización de eventos académicos de apoyo, becas, servicios de emergencia, fotocopiado, cafetería, teléfono público, costo de inscripción y actividades deportivas institucionales. Debe considerarse que la evaluación de la educación universitaria posee múltiples dimensiones, de manera que la satisfacción estudiantil es una de ellas, no la única, “medir la calidad de un programa o servicio solo por un criterio, empobrece (y en algunos casos distorsiona) los resultados” (Viñas, 2005, 6); con todo, este indicador, constituye un insumo al planear las acciones de mejora en las organizaciones.

## METODOLOGÍA

Se recogió información al finalizar cada uno de los ciclos escolares que integran este reporte, producto de la aplicación autoadministrada del “Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación” (SEUE), propuesto por Gento y Vivas (2003); cuyos resultados han sido procesados a través de tablas dinámicas construidas en *Excel* de *Microsoft*.

### Población Objetivo

Se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del SEUE a la totalidad de egresados de tres cohortes de los cuatro programas educativos de licenciatura, cuya cobertura se muestra en la Tabla 1, la cual alcanza en promedio al 99.3% del total de egresados; debe precisarse que el periodo que cubre el análisis aquí presentado, refiere a las generaciones egresadas en los ciclos escolares: Agosto-Diciembre 2012, Enero-Junio 2013 y Agosto-Diciembre 2013.

Tabla 1: Cobertura Alcanzada en Aplicación del SEUE

Licenciatura:	Cohorte Agosto-Diciembre 2012			Cohorte Enero-Junio 2013			Cohorte Agosto-Diciembre 2013		
	Egresados	Encuestados	%	Egresados	Encuestados	%	Egresados	Encuestados	%
Administración	116	114	98	129	129	100	121	120	99
Contaduría	90	90	100	104	104	100	90	90	100
Gestión Turística	125	124	99	135	132	98	119	119	100
Sistemas Computacionales	67	66	99	85	83	98	53	53	100
Total	398	394	99	453	448	99	383	382	100

*Esta tabla muestra que el porcentaje de cobertura alcanzado en la aplicación del instrumento, es cercano a la totalidad del número de egresados; en esto contribuye el momento de aplicación, pues al ser autoadministrado al finalizar el ciclo escolar, justo cuando los estudiantes concluyen sus estudios, los participantes están en posibilidades de destinar el tiempo requerido para responder la encuesta, de tal forma que excepcionalmente se dan casos de no respuesta, destacando los egresados de Contaduría que en las tres aplicaciones, se logra la participación de todos; en los otros tres programas se obtienen las respuestas del 99% de la población egresada. Fuente: elaboración propia.*

### Instrumento Aplicado

Originalmente está conformado por 93 ítems que comprenden diez subdimensiones, permite la valoración global del nivel de satisfacción por estudiante, así como la valoración de cada una de las subdimensiones e incluso de cada uno de los reactivos. En su momento fue validado recurriendo al juicio de expertos para garantizar la congruencia del contenido y del constructo a través de la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos; la fiabilidad del instrumento se calculó a través del método estadístico de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor relativo de 0.93 (Gento y Vivas, 2003).

A efectos de contextualizarlo al entorno de la Facultad y a las condiciones en que se desarrolla el proceso de formación profesional de los estudiantes, algunos ítems fueron adaptados en su redacción y algunos, por inviables se suprimieron, de tal forma que la versión aplicada explora las diez variables propuestas a través de 88 reactivos, construida en escala *Likert*, con valoración positiva, basada en cinco posibilidades de respuesta en donde los estudiantes expresan los niveles de satisfacción alcanzados en el momento en que ocurre el egreso.

Tabla 2: Subdimensiones e Indicadores Evaluados por el SEUE

SUBDIMENSION	DEFINICION	INDICADORES	ITEMS
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional	- Habilitación de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza) - Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio - Suficiencia de espacios para la recreación y el descanso -Adecuación de las instalaciones deportivas y de la cafetería - Adaptación del mobiliario - Adaptación de la cafetería escolar (higiene, suficiencia y variedad de alimentos)	1 al 13
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	Satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles	- Adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia) -Apropiada atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil -Adecuado funcionamiento de los servicios del comedor, laboratorios, transporte, médicos	14 al 23
III. Satisfacción por su seguridad vital	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno institucional están garantizadas.	- Seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores) - Seguridad del mobiliario (sin aristas, materiales rompibles o inflamables) - Seguridad del transporte (seguridad del vehículo y la ruta) - Seguridad de las zonas de esparcimiento - Seguridad del entorno que rodea a la institución	24 al 29
IV. Satisfacción por la seguridad económica	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no se constituye en un obstáculo para su proceso de formación	- Igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas - Igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante.	30 al 35
V. Satisfacción por la seguridad emocional	Satisfacción por la seguridad de contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación	-Trato afectuoso de sus profesores, compañeros, autoridades, administrativos y personal de servicios (biblioteca, cafetería, servicio médico)	36 al 42
VI. Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos	Satisfacción por contar con el reconocimiento debido y la aceptación por el hecho de ser miembros de la institución y del grupo de clase, así como tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales.	-Aceptación de las autoridades universitarias, profesores, personal no docente, por otros alumnos de la institución y compañeros de clase -Reconocimiento del contexto social -Sentirse representado ante organismos de cogobierno -Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales	43 al 52
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo	Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	-Contenido de los programas y organización del tiempo -Materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula -Preparación y actualización pedagógica de los profesores. -Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación utilizado, acción tutorial u orientadora, metodología de enseñanza, comunicación con los profesores -Acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación -Formación práctica y vinculación con el trabajo	53 al 71
VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal	Satisfacción por los logros obtenidos durante su proceso de formación, relacionados con habilidades, valores y destrezas	-Calificaciones obtenidas -Conocimientos adquiridos, dominio de técnicas de estudio -Formación recibida y trabajo intelectual desarrollado -Habilidades y destrezas adquiridas -Desarrollo integral como persona	72 al 77
IX. Satisfacción por el prestigio o el reconocimiento del éxito alcanzado	Satisfacción por el reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y sus compañeros	-Reconocimiento de la institución, autoridades, profesores, compañeros de clase, alumnos y el contexto por los logros alcanzados	78 al 82
X. Satisfacción por la autorrealización personal	Satisfacción por la autorrealización personal relacionada con la libertad, la autonomía y desarrollo personal que permite visualizar un futuro promisorio.	- Progreso y desarrollo personal basado en la libertad y autonomía, que permite crecer profesionalmente obteniendo confianza en el futuro profesional	83 al 88

*En esta tabla podrá notarse que las variables propuestas para la integración del constructo "satisfacción", de alguna forma atiende las ideas de Maslow (1983) partiendo de las necesidades básicas, en seguida las de seguridad, tanto la vital, la económica y la emocional, arribando al final con las de realización y reconocimiento; la medición de estas variables a través del instrumento propuesto, parte de la idea de que la expresión de satisfacción es resultante de la combinación de varios factores; en donde se conjuga lo cognitivo y lo afectivo expresado en un proceso valorativo, las diez subdimensiones se desagregan en 34 indicadores, explorados a través de 88 reactivos construidos en escala Likert con valoración positiva. Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003).*

### Operacionalización de Variables

Diez son las variables que contempla el instrumento aplicado; a través de las cuales se identifican los niveles de satisfacción de quienes egresan de la Facultad, que se describen en la Tabla 2, incluyendo su conceptualización, los indicadores que cada una comprenden, así como la cantidad de ítems.

Metodología de Análisis

Las subdimensiones investigadas tienen un nivel de medición correspondiente a datos ordinales, que aun cuando son datos cualitativos, pueden ser ordenados o clasificados, (Lind, Marchal y Wathen, 2012). Para concentrar la información se construyó una base de datos, agrupándolos por medio de frecuencias y derivando estadísticos descriptivos como la moda, la media, la mediana, el rango, la desviación estándar y la varianza. La información generada se presenta por medio de tablas de contingencias o cruzadas, cuyas celdas proporcionan información tanto en filas como en columnas. (Levine, Krehbiel y Berenson, 2006).

**RESULTADOS**

A partir de los resultados obtenidos en las tres cohortes, la Tabla 3, muestra por generación y por programa educativo, los niveles de satisfacción alcanzados, de acuerdo al instrumento aplicado y con base a las categorías de respuesta.

Tabla 3: Niveles de Satisfacción, Por Cohorte y Programa Educativo

Cohorte:	Generación Agosto-Diciembre 2012					Generación Enero-Junio 2013					Generación Agosto-Diciembre 2013				
	LA	LC	LGT	LSC	T	LA	LC	LGT	LSC	T	LA	LC	LGT	LSC	T
Niveles/ PE*:															
Totalmente Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1
Poco Satisfecho	1	2	4	2	9	4	4	2	3	13	2	0	5	1	8
Satisfecho	58	49	68	31	206	58	39	54	34	185	48	32	53	32	165
Bastante Satisfecho	51	28	43	29	151	61	46	63	39	209	49	38	50	16	153
Totalmente Satisfecho	4	11	9	4	28	6	14	13	7	40	21	20	11	3	55
Total	114	90	124	66	394	129	104	132	83	448	120	90	119	53	382

\* Abreviaturas: PE = Programa Educativo; LA: Licenciatura en Administración; LC: Licenciatura en Contaduría; LGT: Licenciatura en Gestión Turística; LSC: Licenciatura en Sistemas Computacionales; T: Totales. Esta tabla muestra los niveles de satisfacción alcanzados por programa educativo y por cohorte; puede notarse que al considerar como aceptables las respuestas ubicadas en las categorías “Satisfecho”, “Bastante Satisfecho” y “Totalmente Satisfecho”; el grueso de respuestas indica altos niveles de satisfacción (97.4% en promedio) y las diferencias entre los niveles de insatisfacción (categorías “Totalmente Insatisfecho” o “Poco Satisfecho”) que presenta cada uno de los programas, no son significativas (en total la insatisfacción no sobrepasa a 32 egresados que representan el 2.6% del total de egresados); de ahí la necesidad de analizar estos resultados desde la óptica de las subdimensiones exploradas por programa educativo. Fuente: elaboración propia

Con estos resultados, en la Tabla 4, se muestran los principales estadísticos descriptivos relacionados con medidas de tendencia central, para sintetizar los datos en valores representativos y medidas de dispersión para identificar la variabilidad de los datos respecto a los promedios.

Tabla 4a: Estadísticos Descriptivos Sobre Resultados Globales

Generación	Número de Encuestados	Medidas de Tendencia Central			Medidas De Dispersión		
		Media	Moda	Mediana	Rango	Desviación Estándar	Varianza
Agosto-Diciembre 2012	394	3.5	3	3	3	0.66	0.44
Enero-Junio 2013	448	3.61	4	4	4	0.70	0.49
Agosto-Diciembre 2013	382	3.66	3	4	4	0.75	0.57

Con los datos de esta tabla, puede afirmarse que los niveles de satisfacción evaluados por los egresados de los cuatro programas educativos son aceptables, en donde la categoría que más se repite es 3 (Satisfechos) y en una cohorte alcanza 4 (Bastante satisfecho). En la cohorte de 2012, cincuenta por ciento de los estudiantes se ubica por encima de 3 (Satisfechos) y en las dos de 2013 por encima de 4 (Bastantes satisfechos), el restante 50% se sitúa por debajo de estos valores. En promedio las respuestas de los egresados se ubican en 3.6 (media de las medias), lo que involucran las categorías de Satisfechos y Bastante Satisfechos, asimismo respecto a esa media, los datos se desvían en promedio 0.7 unidades de la escala. La proporción de estudiantes que califican a los niveles de satisfacción en escala 1 (Totalmente insatisfechos), no son significativos estadísticamente, de tal forma que las puntuaciones obtenidas tienden a ubicarse en valores medios o elevados. Fuente: elaboración propia.

A partir de los resultados globales, a continuación (Tablas 4 a la 7) se presentan los resultados promedio de las tres cohortes, en cada programa educativo, considerando las subdimensiones exploradas.

Tabla 4b: Niveles de Satisfacción de Egresados de Administración (Promedio de Tres Cohortes)

Satisfacción Por:	Valoración:	1	2	3	4	5
El cumplimiento a sus necesidades básicas		14%	25%	37%	17%	8%
		17%	22%	33%	19%	9%
Por su seguridad vital		14%	21%	40%	18%	8%
Por la seguridad socio-económica		14%	22%	40%	16%	7%
Por la seguridad emocional		5%	15%	41%	27%	12%
Por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos		4%	12%	43%	29%	14%
Por el sistema de trabajo		6%	18%	42%	25%	10%
Por el progreso o éxito personal		1%	8%	31%	40%	20%
Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal		3%	11%	43%	31%	12%
Por la autorrealización personal		1%	5%	28%	34%	32%

Esta tabla muestra que los egresados de Administración, si bien a nivel global concluyen sus estudios con altos niveles de satisfacción (Valores 3, 4 ó 5); las subdimensiones relacionadas con: el cumplimiento a necesidades básicas (39%); los servicios ofrecidos a los estudiantes (39%); la seguridad vital (35%); la seguridad socioeconómica (36%) son las que generan mayor insatisfacción (categorías poco satisfechas o totalmente insatisfechas) e incluso podría considerarse en ese grupo a la valoración realizada a los sistemas de trabajo con 24% de insatisfacción; en oposición, las relacionadas con el progreso o éxito personal (91%), el prestigio o reconocimiento del éxito personal(86%) y la autorrealización(94%), son las que resultan mejor evaluadas. Fuente: elaboración propia

Tabla 5: Niveles de Satisfacción de Egresados de Contaduría (Promedio de Tres Cohortes)

Satisfacción Por:	Valoración:	1	2	3	4	5
El cumplimiento a sus necesidades básicas		10%	24%	37%	20%	10%
Los servicios ofrecidos a los estudiantes		13%	18%	35%	22%	12%
Por su seguridad vital		13%	21%	38%	18%	9%
Por la seguridad socio-económica		13%	21%	40%	17%	8%
Por la seguridad emocional		5%	13%	44%	25%	14%
Por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos		2%	11%	46%	27%	15%
Por el sistema de trabajo		6%	16%	42%	23%	13%
Por el progreso o éxito personal		2%	7%	37%	31%	23%
Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal		2%	10%	43%	28%	17%
Por la autorrealización personal		1%	5%	30%	32%	32%

Esta tabla muestra los resultados generados por las respuestas de egresados de Contaduría; mostrando altos niveles globales de satisfacción, cuando se evalúan las respuestas a nivel subdimensión se encuentran insatisfechas (“Poco Satisfechas” o “Totalmente Insatisfechas”) las necesidades básicas, de tal forma que: cumplimiento a necesidades básicas (34%); servicios ofrecidos a estudiantes (31%); seguridad vital (34%); seguridad socio-económica (34%); y los sistemas de trabajo (22%); en contraparte, las vinculadas a la autorrealización alcanzan mejores ponderaciones; así el progreso o éxito personal (91%); el reconocimiento del éxito personal (88%) y la autorrealización personal (94%) generan altos niveles de satisfacción (Categorías “Satisfecho”, “Bastante Satisfecho” o “Totalmente Satisfecho”). Fuente: elaboración propia

Las generaciones analizadas, si bien satisfechas; presentan a nivel subdimensión importantes áreas de oportunidad, asimismo es de considerar que aun cuando los niveles de insatisfacción son similares, existen matices cuando los datos se revisan por programa educativo. Así, mientras quienes egresan de Contaduría, presentan niveles de insatisfacción en las primeras cuatro subdimensiones que en promedio no rebasan 34%; los egresados de Gestión Turística en alguna de esas subdimensiones expresan insatisfacción del 42% y más de la mitad de los que concluyen la Licenciatura en Sistemas Computacionales en al menos dos de esas subdimensiones están insatisfechas; de tal forma que si se ordenan por programa educativo, los niveles de insatisfacción alcanzados serían de mayor a menor: Sistemas Computacionales, Gestión Turística, Administración y Contaduría.

A continuación, la Tabla 8, muestra los indicadores relacionados con las subdimensiones insatisfechas en las tres generaciones, los que representan áreas de oportunidad que habrán de atenderse en programas de mejora continua; se incluyen a los sistemas de trabajo, aun cuando la insatisfacción, no rebasa 25%.

Tabla 6: Niveles de Satisfacción de Egresados de Gestión Turística (Promedio de Tres Cohortes)

Satisfacción Por:	Valoración:	1	2	3	4	5
El cumplimiento a sus necesidades básicas		14%	27%	37%	15%	6%
Los servicios ofrecidos a los estudiantes		19%	23%	36%	16%	6%
Por su seguridad vital		15%	24%	39%	15%	7%
Por la seguridad socio-económica		15%	22%	40%	17%	6%
Por la seguridad emocional		7%	16%	43%	25%	10%
Por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos		5%	11%	46%	25%	12%
Por el sistema de trabajo		6%	16%	43%	26%	9%
Por el progreso o éxito personal		2%	7%	31%	39%	22%
Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal		4%	12%	41%	30%	13%
Por la autorrealización personal		2%	4%	26%	37%	31%

A través de esta tabla y tratándose de egresados de Gestión Turística, se aprecia que al igual que las otras licenciaturas, a nivel global, también muestran altos niveles de satisfacción, a pesar de ello, al evaluar las respuestas por subdimensión están insatisfechas (“Poco Satisfechas” o “Totalmente Insatisfechas”) las necesidades básicas, de tal forma que: cumplimiento a necesidades básicas (41%); servicios ofrecidos a estudiantes (42%); seguridad vital (39%); seguridad socio-económica (37%); y en menor escala sistemas de trabajo (22%) constituyen áreas de oportunidad; en contraparte, las que se vinculan al progreso personal y la autorrealización alcanzan mejores ponderaciones (Categorías “Satisfecho”, “Bastante Satisfecho” o “Totalmente Satisfecho”); así el progreso o éxito personal (92%); el prestigio o reconocimiento del éxito personal (84%) y la autorrealización personal (94%) resultan con altos niveles de aceptación. Fuente: elaboración propia

Tabla 7: Niveles de Satisfacción de Egresados de Sistemas Computacionales (Promedio de Tres Cohortes)

Satisfacción Por:	Valoración:	1	2	3	4	5
El cumplimiento a sus necesidades básicas		17%	27%	35%	14%	7%
Los servicios ofrecidos a los estudiantes		27%	25%	30%	12%	6%
Por su seguridad vital		25%	26%	31%	12%	5%
Por la seguridad socio-económica		18%	24%	38%	15%	5%
Por la seguridad emocional		7%	16%	41%	24%	13%
Por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos		4%	12%	45%	28%	11%
Por el sistema de trabajo		7%	18%	42%	24%	8%
Por el progreso o éxito personal		2%	11%	35%	36%	16%
Por el prestigio o reconocimiento del éxito personal		3%	15%	39%	31%	11%
Por la autorrealización personal		2%	8%	32%	36%	21%

En esta tabla, se muestran los resultados proporcionados por egresados de la licenciatura en Sistemas Computacionales; podrá notarse que presentan similitud respecto a las otras licenciaturas analizadas y de igual forma, aun cuando a nivel global la satisfacción en general es bastante aceptable; las primeras cuatro subdimensiones que explora el instrumento aplicado, son las que generan mayor insatisfacción (“Poco Satisfechas” o “Totalmente insatisfechas”); así, el cumplimiento a las necesidades básicas (44%); los servicios ofrecidos a los estudiantes (52%); la seguridad vital (51%); la seguridad socioeconómica (42%) y de alguna medida los sistemas de trabajo (25%) requieren de mayor atención a nivel institucional; por otro lado, las mejor evaluadas también son las relacionadas con el progreso o éxito personal (87%); el prestigio o reconocimiento del éxito personal (81%) y la autorrealización personal (89%). De alguna forma este programa es el que mayor insatisfacción presenta, pues en al menos dos subdimensiones insatisfechas se rebasa el 50% Fuente: elaboración propia

## CONCLUSIONES

Las universidades preocupadas por mejorar su desempeño, encuentran en los procesos de gestión de la calidad una herramienta, que les permite evaluar los servicios que ofrecen; en este proceso, el nivel de satisfacción que construyen los egresados durante su vida estudiantil, constituye importante referente en el momento de instrumentar planes de mejora. Con este estudio, se reitera la necesidad de escuchar las voces de los estudiantes, actores principales dentro del proceso educativo, máxime cuando existen estudios que afirman que la satisfacción estudiantil muestra una correlación positiva con aspectos de motivación, índices de retención y rendimiento académico. El instrumento autoadministrado, aplicado al 99.3% del universo de egresados de los cuatro programas de licenciatura de tres generaciones, permite la valoración global de la satisfacción de cada estudiante, así como la valuación de cada una de las diez subdimensiones que lo integran e incluso a nivel de cada uno de los 88 reactivos que lo conforman, contruidos en escala Likert con valoración positiva.

Aun cuando los egresados de los cuatro programas educativos, manifiestan índices de satisfacción aceptables, (97.4% en promedio) existen importantes áreas de oportunidad a nivel de las primeras cinco subdimensiones exploradas, que se relacionan con la satisfacción de necesidades básicas y los sistemas de trabajo, valoradas con mayor insatisfacción. A nivel programa educativo, son los egresados de Contaduría quienes menor insatisfacción señalan, seguidos por los de Administración; mientras que los estudiantes de Gestión Turística y los de Sistemas Computacionales expresan mayores niveles de insatisfacción.

Tabla 8: Áreas de Oportunidad Derivadas de Subdimensiones Insatisfechas

Subdimensión	Áreas De Oportunidad
Cumplimiento a necesidades básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilitación de instalaciones (ventilación, luz, limpieza)</li> <li>- Suficiencia de espacios para la enseñanza, el estudio, recreación y el descanso</li> <li>- Adecuación de instalaciones deportivas y mobiliario</li> </ul>
Servicios ofrecidos a estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación de la cafetería escolar (higiene, suficiencia y variedad de alimentos)</li> <li>- Adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia)</li> <li>- Apropiada atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil</li> </ul>
Seguridad vital	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuado funcionamiento de los servicios del comedor, laboratorios, transporte, médicos</li> <li>- Seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores)</li> <li>- Seguridad del mobiliario (sin aristas, materiales rompibles o inflamables)</li> <li>- Seguridad del transporte (seguridad del vehículo y la ruta)</li> <li>- Seguridad de las zonas de esparcimiento</li> </ul>
Seguridad socio-económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad del entorno que rodea a la institución</li> <li>- Igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas</li> <li>- Igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas</li> </ul>
Sistema de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido de los programas y organización del tiempo</li> <li>- Materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula y la institución</li> <li>- Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores.</li> <li>- Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación utilizado, acción tutorial u orientadora, metodología de enseñanza, comunicación con los profesores</li> <li>- Acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación</li> <li>- Formación práctica y vinculación con los futuros centros de trabajo</li> </ul>

*A partir del contenido de esta tabla deben derivarse las líneas de acción que pueden instrumentarse en los programas de mejora continua a establecer en la Facultad; sin dejar de reconocer que la satisfacción de todas las necesidades siempre encontrará las limitantes presupuestales que caracterizan a las instituciones públicas, sin embargo existen algunas que no necesariamente solo se atienden con dinero; en donde deberán concurrir los esfuerzos de todos los involucrados en el proceso educativo, para satisfacer algunas necesidades básicas; mejorar el servicio ofrecido a los estudiantes (subdimensión dos de la tabla); propiciar mejores condiciones de seguridad tanto vital como socioeconómica (subdimensiones 3 y 4) y respecto a la mejora en sistemas de trabajo, el personal docente está involucrado en forma determinante. Fuente: elaboración propia, basado en indicadores propuestos por Gento y Vivas (2003).*

Los resultados encontrados, coinciden con los reportados por la UNISON y en algunos aspectos con la UABCS, y con ésta última, existe similitud en lo referente a la insatisfacción por los servicios ofrecidos; asimismo existen coincidencias en la insatisfacción encontrada en la propuesta de la UACH. También se coincide con la UNISON en lo referente a que es la Licenciatura en Computación la que presenta menor satisfacción. Sin ignorar algunas diferencias sobre la cantidad de variables exploradas y con matices sobre la integración del constructo “satisfacción”; en general se coincide con los estudios realizados por las universidades referidas, no solo en resultados, sino en el tipo de instrumento utilizado.

Los resultados presentados, son insuficientes para diagnosticar la calidad educativa ofrecida por la Facultad, para ello deben analizarse otras variables que intervienen en el proceso, de ahí que lo expuesto debiera entenderse como un panorama general de la situación, que no profundiza en las causas de la satisfacción o insatisfacción encontrada, que además de limitante, representa otra línea de investigación a desarrollar en el futuro.



## BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2010). “Innovaciones de la Administración. Tendencias y Estrategias, los nuevos paradigmas”. Mc Graw Hill. 5ª Edición. México.

Daft, L., R. y Marcic, D. (2011). “Introducción a la Administración”. Cengage Learning. 6ª Edición. México

Elliot M. K. y Shin D. (2002). “Satisfacción de los alumnos: Un nuevo enfoque a la evaluación de este importante concepto”. Diario de Políticas de educación Superior y de Gestión. Tomo 24, Número 2, Noviembre, Páginas 197 a 209. Revista electrónica, retraído el 5 de octubre de 2011. Disponible en: <http://www.informaworld.com/smpp/title~content=t713431525~link=cover>

Evans, R., J. y Lindsay, M., W. (2008). “Administración y control de la calidad”. Cengage Learning. 7ª Edición. México

Eyssautier, M., M. (2010). “Elementos básicos de administración”. Trillas. México

Gento P. S. y Vivas G. M. (2003). “El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación”. Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. Documento electrónico, retraído el 14 de Octubre de 2011. Disponible 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)

Hernández, R., S. (2011). “Introducción a la Administración. Teoría general administrativa, origen, evolución y vanguardia”. Mc Graw Hill. 5ª Edición. México

Koontz H. y Weihrich H. (2007). “Elementos de Administración. Un enfoque internacional”. Mc Graw Hill. 7ª Edición. México.

Levine, M., D.; Krehbiel, T., C., y Berenson, M., L. (2006). “Estadística para administración”. Pearson Prentice Hall. 4ª Edición. México.

Lind, D., A.; Marchal, W., G., y Wathen, S., A. (2012). “Estadística aplicada a los negocios y economía”. Mc Graw Hill. 15ª Edición. México.

Maslow, A. (1983). “La amplitud potencial de la naturaleza humana”. México. Trillas.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (1998). “Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción”. Documento electrónico, retraído el 12 de Octubre de 2011. Disponible en: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)

Romo, G., J.; Mendoza, M., G. y Flores, K., E. (2012). “Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, evaluadas con ecuaciones estructurales: El caso de la facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua”. Documento electrónico, retraído el 20 de Enero de 2014. Disponible en: [cie.uach.mx/cd/docs/area\\_04/a4p11.pdf](http://cie.uach.mx/cd/docs/area_04/a4p11.pdf)

Universidad Autónoma de Baja California Sur, UABCS. (2012). “Encuesta de Satisfacción estudiantil en la Universidad Autónoma de Baja California Sur 2012-I. Primer Informe Semestral”. Documento electrónico, retraído el 15 de Marzo de 2014. Disponible en:

[http://uabcs.mx/secciones/contenido\\_pagina/279/790/Direcci%C3%B3n%20de%20Docencia%20e%20Investigaci%C3%B3n%20Educativa](http://uabcs.mx/secciones/contenido_pagina/279/790/Direcci%C3%B3n%20de%20Docencia%20e%20Investigaci%C3%B3n%20Educativa)

Universidad de Sonora, UNISON (2008). “Estudio de egresados de la Universidad de Sonora 2008”. UNISON. Hermosillo.

Viñas, V. (2005). “Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico”. Documento presentado en el V Congreso de la Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración, publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 32 (Junio), Caracas. Retraído el 20 de octubre de 2011. Disponible en: <http://www.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/032-junio-2005/0051901>

## **RECONOCIMIENTO**

Los autores agradecen el apoyo financiero recibido por parte del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI, 2013); que permitió la realización del proyecto y la presentación de resultados.

## **BIOGRAFÍA**

Juan Carlos Román Fuentes; docente adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, México. Correo electrónico [juancrf@unach.mx](mailto:juancrf@unach.mx)

Rafael Timoteo Franco Gurría; docente adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, México. Correo electrónico [rfrank36@hotmail.com](mailto:rfrank36@hotmail.com)

Ángel Esteban Gordillo Martínez, docente adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, México. Correo electrónico [aegomar14@live.com.mx](mailto:aegomar14@live.com.mx)

# SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL SOBRE SERVICIOS RECIBIDOS

## EN LA UNIVERSIDAD: PERCEPCIÓN DE EGRESADOS

Primera edición digital

Junio, 2015

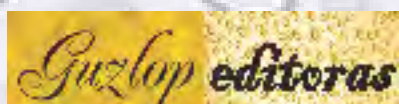
Lima - Perú

© Juan Carlos Román Fuentes  
Rafael Timoteo Franco Gurria  
Ángel Esteban Gordillo Martínez

ROYECTO LIBRO DIGITAL

PLD 1860

Editor: Víctor López Guzmán



<http://www.guzlop-editoras.com/>

[guzlopster@gmail.com](mailto:guzlopster@gmail.com)

[facebook.com/guzlop](https://www.facebook.com/guzlop)

[twitter.com/guzlopster](https://twitter.com/guzlopster)

731 2457 - 959 552 765

Lima - Perú