

ÁREAS DE OPORTUNIDAD A PARTIR DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS: CASO CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Juan Carlos Román Fuentes, Universidad Autónoma de Chiapas

RESUMEN

Sin olvidar que la evaluación de la calidad educativa es multidimensional, donde la satisfacción estudiantil con los servicios recibidos es un indicador (no exclusivo) que permite detectar áreas de oportunidad para planear acciones de mejora en las organizaciones educativas; en este trabajo se muestran los resultados de investigación relacionada con niveles de satisfacción expresado por egresados de seis programas de licenciatura, pertenecientes a tres facultades y tres escuelas que conforman a la Dependencia de Educación Superior Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Autónoma de Chiapas; para su medición se utiliza instrumento conformado por 88 reactivos de valoración positiva, contruidos en escala Likert, que a través del análisis de diez subdimensiones busca cuantificar la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos recibidos; aplicado a un universo conformado por 1,969 egresados de tres cohortes; los resultados muestran que en general concurren altos niveles de satisfacción en los egresados al momento de concluir sus estudios; sin embargo se presentan importantes áreas de oportunidad para los procesos de mejora continua, en lo referente a las subdimensiones relacionadas con: cumplimiento a necesidades básicas; servicios de apoyo; seguridad vital; seguridad socioeconómica y sistemas de trabajo.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Estudiantil, Evaluación, Egresados

AREAS OF OPPORTUNITY BASED ON GRADUATE SATISFACTION. CASE OF ADMINISTRATIVE SCIENCES AND ACCOUNTANCY

ABSTRACT

The evaluation of educational quality is multidimensional. Student satisfaction with services received is a (non-exclusive) indicator to detect areas of opportunity and to plan actions for improvement in educational organizations. In this paper, the results of research related to levels of satisfaction are expressed by graduates of six degree programs across three faculties and three schools that make up the Unit for Higher Education Management and Accounting Sciences at the Autonomous University of Chiapas. An Likert scale instrument was used consisting of 88 positive assessments. We analyze ten sub dimensions to quantify student satisfaction with educational services received. The examination was applied to a group composed of 1,969 graduates of three cohorts. Results show that in general there are high levels of satisfaction when graduates complete their studies. However, there are important areas of opportunity for continuous improvement processes. These improvement areas are in terms of the subdomains related to fulfilling basic needs; supporting services; vital security; socio-economic security and work systems.

JEL: A22, I21, I23

KEYWORDS: Student Satisfaction, Evaluation, Undergraduates

INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva de considerar a la calidad de la educación superior como un ejercicio sistemático y permanente que permite valorar cómo las instituciones de educación superior cumplen con la misión social encomendada, por encima de asumirlo como un parámetro (Labra, 2007); en donde en la actualidad (era del conocimiento) la educación representa prioridad para el desarrollo de las organizaciones y en contraste con la era industrial, el ser humano y la calidad se convierten en el centro de las organizaciones (Vega, 2014); en este trabajo se describen los niveles de satisfacción reportados por egresados de seis programas de licenciatura ofertados a través de tres facultades y tres escuelas que conforman a la Dependencia de Educación Superior (DES) Ciencias Administrativas y Contables, adscrita a la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH); tomando como referente que cuando se refiere gestión de la calidad, la satisfacción constituye una de las dimensiones que mayor aceptación alcanza (Chiavenato, 2010; Hernández, 2011), sin dejar de reconocer que son relativamente pocos los instrumentos de medición de la calidad educativa que consideran la opinión de los principales usuarios, es decir, los estudiantes; de tal forma que suelen ser escasos los esfuerzos en donde para identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad educativa, se consideran las opiniones de los alumnos (Alonso, 2007).

Los programas educativos considerados en el estudio, a través de la opinión de sus egresados son: Contaduría (LC), Administración (LA), Gestión Turística (LGT), Sistemas Computacionales (LSC), Agronegocios (LAG) y Comercio Internacional (LCI), que corresponden a los ciclos escolares: Agosto-Diciembre 2014; Enero-Junio 2015 y Agosto-Diciembre 2015; el propósito central del trabajo refiere la identificación de áreas de oportunidad dentro de los procesos de mejora continua, en cada una de las Escuelas y Facultades participantes, pues a partir de estos resultados debieran formularse planes de trabajo integrales que permitan atender los aspectos que generan mayores tasas de insatisfacción en quienes han concluido sus estudios de licenciatura dentro de la DES, considerando que la satisfacción estudiantil de alguna manera refleja un estándar de eficiencia que se relaciona positivamente con el rigor de los cursos, la interacción con docentes y pares, con procedimientos justos de evaluación y con la infraestructura que apoya a esa interacción (Pérez, López, Couto, & Navarro, 2012).

Para su desarrollo, el documento se ha conformado bajo la estructura siguiente: posterior a esta breve introducción, se presenta la revisión de literatura, en donde se describen conceptos centrales del marco de análisis sobre calidad y satisfacción estudiantil, reconociendo que aun cuando el término “satisfacción” se acuñó dentro del ámbito de la gestión empresarial; se ha matizado para adaptarse al campo educativo, complementando el apartado con algunos datos relevantes generados por estudios similares realizados en otras universidades. Concluidos los referentes teóricos, se describe la aproximación al método de colecta, análisis y procesamiento de datos, enfatizando las características del instrumento empleado, así como las subdimensiones exploradas, sin dejar de señalar las características generales de la población analizada. Posterior a ello se presenta el apartado de discusión de resultados en donde se pone de relieve las principales áreas de oportunidad detectadas, como insumo a utilizar en los procesos de mejora continua; al final las conclusiones recapitulan sobre el tema central y la importancia de considerar estos resultados como insumo básico de planeación de acciones de mejora continua, señalando algunas limitantes y futuras líneas de investigación.

REVISIÓN DE LITERATURA

Establecer una cultura de calidad en las organizaciones, implica esfuerzos continuos, que tienen como punto de partida la conciencia de la necesidad de transformación y para su desarrollo resulta esencial insertarse en un proceso de educación continua (Münch, 2012). 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 sentido, la satisfacción de los estudiantes constituye eje central de todas las acciones universitarias, pues la docencia como principal función considera como centro de atención a los propios estudiantes (Salinas, Morales & Martínez, 2008); sin embargo, tratándose de medición de la calidad educativa, en realidad existen pocos instrumentos que consideren la opinión de sus principales destinatarios, en contraste con otros ámbitos, en donde medir la calidad de un producto o un servicio, invariablemente incluye la medición del grado de satisfacción de los consumidores (Alonso, 2007); considerando además, que no existe homogeneidad en cuanto al camino a transitar para utilizar un instrumento de medición que recoja con relativa precisión la satisfacción de los estudiantes universitarios (Candelas, Gurruchaga, Mejías & Flores, 2013).

Tratándose de calidad educativa, 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; por ello debe tenerse especial cuidado al trasladar conceptos empresariales a la educación, pues aplicarlos en forma literal suele generar dificultades, ya que la educación no puede medirse contra resultados tan precisos como los de una organización empresarial (Díaz, 2007); 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), sin olvidar que no existe consenso en la delimitación de los clientes de una universidad dada la diversidad de funciones asignadas (De la Fuente, Marzo & Reyes, 2010). De tal forma que 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 & Lindsay, 2008) y paulatinamente se va otorga mayor importancia a la satisfacción de los alumnos en las evaluaciones de las universidades, existiendo estudios que sugieren una correlación positiva con aspectos de motivación, retención y rendimiento académico (Elliot & Shin, 2002); es decir, la satisfacción de un estudiante universitario, puede influir en su deseo de asistir o en su caso, desertar de las instituciones educativas (Alonso, 2016).

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 & Lindsay, 2008); de tal forma que la calidad de los servicios de las organizaciones universitarias es reflejo de la conformidad y la satisfacción que experimentan tanto estudiantes como docentes (Vega & Quesada, 2011). Dentro de los estudios que abordan el objeto de estudio descrito, los siguientes tres, sirven como referentes a lo aquí analizado, presentando ciertas similitudes en procedimientos y variables exploradas.

El estudio de Satisfacción de Estudiantes con Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca (Botello, Chaparro & Reyes, 2014), que utiliza instrumento construido en escala *Likert* con cinco valores, que abarca ocho variables relacionadas con: plan de estudios, capacitación y habilidad de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, autorrealización de los estudiantes; servicios de apoyo; servicios administrativos; ambiente propicio e infraestructura; los resultados reflejan mayores niveles de insatisfacción en: capacitación para la inserción en el mundo laboral; servicios médicos y cafetería escolar; servicios de control escolar y procesos de admisión e inscripción; atención del personal administrativo y personal de apoyo; instalaciones deportivas, sanitarias, cafetería escolar e instalaciones para descanso y recreación. 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.

De los estudios considerados como referentes, se observa que aun cuando no existen coincidencias en el instrumento utilizado para la colecta de la información; existen similitudes en los procesos, es decir, se aplica un instrumento para el tópico, posteriormente se realiza el análisis estadístico, bien sea multivariado o univariado (Candelas, Gurruchaga, Mejías & Flores, 2013). 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, p. 6); puesto que en la educación concurren múltiples objetivos, complejos y en ocasiones hasta en conflicto; de ahí que “mejorar la calidad de un objetivo o resultado a menudo reduce o distorsiona la de otros (Alonso, 2007); con todo, identificar las áreas de oportunidad derivadas de la satisfacción estudiantil, constituye un insumo valioso al planear las acciones de mejora en las instituciones; de tal forma que los sistemas de calidad que las instituciones educativas manejan de forma interna, deben contar con indicadores producto de la perspectiva de los estudiantes (Blázquez, Chamizo, Cano & Gutiérrez, 2013).

METODOLOGÍA

La información procesada en este reporte, fue recogida al finalizar cada uno de los ciclos escolares involucrados en el estudio, 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); los resultados fueron procesados a través de tablas de contingencia generadas a través del Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS, por su siglas en inglés) versión 20.0. El instrumento utilizado, 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 las unidades académicas participantes 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 inviabilidad 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; esta nueva versión alcanzó una fiabilidad de 0.98, considerando los 88 reactivos. Se aplicó a la totalidad de egresados de tres cohortes (Agosto-Diciembre 2014; Enero-Junio 2015; Agosto-Diciembre 2015) de seis programas educativos de licenciatura, cuya cobertura se muestra en la Tabla 1, la cual describe la integración por programa educativo y por ciclo escolar al 100% de los egresados.

Tabla 1: Cobertura Alcanzada en Aplicación del SEUE

Unidad Académica	Lic.	Número de Egresados	Egresados Por Ciclo Escolar			
			A-D-2014	E-J-2015	A-D-2015	
Facultad de Contaduría y Administración, Campus I (FCA, CI)	Lic. En Contaduría	275	92	84	99	
	Lic. En Administración	326	117	106	103	
	Lic. Gestión Turística	284	108	72	104	
	Lic. Sistemas Computacionales	142	48	43	51	
	TOTAL	1,027	52%	365	305	357
Facultad de Ciencias de la Administración, Campus IV-Tapachula (FCA, CIV)	Lic. En Administración	150	41	31	78	
	Lic. Gestión Turística	111	34	47	30	
	Lic. Agronegocios	46	12	21	13	
	Lic. Comercio Internacional	47	16	18	13	
	TOTAL	354	18%	103	117	134
Escuela de Contaduría y Administración, Campus VII-Pichucalco (ECA, CVII)	Lic. En Contaduría	56	29	0	27	
	Lic. En Administración	56	26	0	30	
	TOTAL	112	6%	55	0	57
Facultad de Ciencias Administrativas, Campus VIII-Comitán (FCA, CVIII)	Lic. En Contaduría	137	56	28	53	
	Lic. En Administración	99	49	17	33	
	TOTAL	236	12%	105	45	86
Escuela de Ciencias Administrativas, Campus IX-Arriaga (ECA, CIX-A)	Lic. En Contaduría	41	26	0	15	
	LA	65	37	0	28	
	TOTAL	106	5%	63	0	43
Escuela de Ciencias Administrativas, Campus IX-Tonalá (ECA, CIX-T)	Lic. En Contaduría	60	29	0	31	
	Lic. En Administración	74	37	0	37	
	TOTAL	134	7%	66	0	68
TOTALES POR DES	Lic. En Contaduría	569	29%	232	112	225
	Lic. En Administración	770	39%	307	154	309
	Lic. Gestión Turística	395	20%	142	119	134
	Lic. Sistemas Computacionales	142	7%	48	43	51
	Lic. Agronegocios	46	2.5%	12	21	13
	Lic. Comercio Internacional	47	2.5%	16	18	13
	TOTAL	1,969	100%	757	467	745

A través de esta tabla puede observarse que el universo total de egresados se compone por 1,969 estudiantes; de los cuales, en su mayoría provienen de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I (52%); seguidos por: Facultad de Ciencias de la Administración, Campus IV-Tapachula, con 18%; Facultad de Ciencias Administrativa, Campus VIII-Comitán, con 12%; Escuela de Ciencias Administrativas, Campus IX-Región Istmo-Costa-Tonalá con 7%; Escuela de Contaduría y Administración, Campus VII-Pichucalco 6% y Escuela de Ciencias Administrativas, Campus IX-Arriaga, con 5%; a nivel programa educativo, es la Licenciatura en Administración, la que más egresados aporta con el 39%; seguido de Contaduría (29%); Gestión Turística (20%); Sistemas Computacionales (7%); Agronegocios y Comercio Internacional (2.5%). Fuente: elaboración propia.

Las subdimensiones tienen un nivel de medición correspondiente a datos ordinales, que aun cuando son datos cualitativos, pueden ser ordenados o clasificados, (Lind, Marchal & Wathen, 2012). Para concentrar la información se construyó base de datos, derivando concentrados de satisfacción global y por subdimensión; destacando al final las preguntas que presentan mayores niveles de insatisfacción en cada subdimensión del constructo; esta información se presenta en tablas de contingencias, que proporcionan información en filas y columnas, (Levine, Krehbiel & Berenson, 2006), derivadas del programa estadístico utilizado (SPSS). Las variables que contempla el instrumento; a través de las cuales se identifican los niveles de satisfacción de quienes egresan de la DES, se describen en la Tabla 2, que incluyen conceptualización, indicadores comprendidos y cantidad de ítems en cada una de ellas.

Tabla 2: Subdimensiones e Indicadores Evaluados Por el SEUE

Subdimensión	Definición	Indicadores	Ítems
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 se observan las diez 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).

RESULTADOS

A partir de los resultados obtenidos, la Tabla 3, muestra el concentrado de los niveles de satisfacción global de la población encuestada; complementados con los estadísticos descriptivos que facilitan su valoración; misma que describe un nivel de satisfacción global cercano a 88%.

Tabla 3: Niveles de Satisfacción Global y Estadísticos Descriptivos

ESCALA	Niveles de Satisfacción Global				Estadísticos	
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado	Descriptivos	
Totalmente Insatisfecho	2	0.1	0.1	0.1	N Válidos	1,969
Poco Satisfecho	241	12.2	12.2	12.3	N Perdidos	0
Satisfecho	1262	64.1	64.1	76.4	Media	3.14
Bastante Satisfecho	400	20.3	20.3	96.7	Mediana	3.0
Totalmente Satisfecho	64	3.3	3.3	100.0	Desviación Típica	0.663
Total	1969	100.0	100.0		Varianza	0.439
					Curtosis	0.774
					Error Típico de	0.110
					Curtosis	

Esta tabla muestra que a nivel global concurren aceptables niveles de satisfacción; pues 87.7% del total de egresados, señalan niveles de satisfacción, en donde 64% manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos; 20% se declara bastante satisfecho y 3.3% asume estar totalmente satisfecho; entretanto 12.3% del universo de egresados se declara poco satisfecho o totalmente insatisfecho; lo que se confirma al revisar los valores estadísticos descriptivos, en donde la media se ubica en 3.14, lo que involucra a las categorías de Satisfechos y Bastante Satisfecho, asimismo respecto a esa media, los datos se desvían en promedio 0.66 unidades de la escala, mostrando que la curva de distribución de acuerdo a la Curtosis (0.774) es Leptocúrtica, es decir apuntada hacia el centro, lo que se comprueba con el pequeño valor que muestra el error típico. Fuente: elaboración propia

Entretanto, en la Tabla 4 se presentan los resultados generados a nivel subdimensión; clasificando las frecuencias en los valores determinados; los que se complementan con la Tabla 5; en donde se muestran los estadísticos descriptivos de cada una de las diez subdimensiones.

Tabla 4: Niveles de Satisfacción Por Subdimensión

Subdimensiones	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
I. Satisfacción por el cumplimiento a necesidades básicas	2	243 (13%)	1,208 (61%)	433 (22%)	83 (4%)
II. Satisfacción por los servicios ofrecidos a los estudiantes	1	236 (12%)	1,196 (61%)	459 (23%)	77 (4%)
III. Satisfacción por su seguridad vital	1	201 (10%)	1,205 (62%)	475 (24%)	87 (4%)
IV. Satisfacción por la seguridad económica	1	188 (9%)	1,204 (62%)	489 (25%)	87 (4%)
V. Satisfacción por la seguridad emocional	1	151 (8%)	1,188 (60%)	528 (27%)	101 (5%)
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos	1	162 (9%)	1,190 (60%)	519 (26%)	97 (5%)
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo	1	200 (10%)	1,213 (62%)	476 (24%)	79 (4%)
VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal	1	191 (9%)	1,204 (61%)	484 (25%)	89 (5%)
IX. Satisfacción por el prestigio o el reconocimiento del éxito alcanzado	2	197 (10%)	1,214 (62%)	480 (24%)	76 (4%)
X. Satisfacción por la autorrealización personal	2	218 (11%)	1,240 (63%)	438 (22%)	71 (4%)

Esta tabla presenta por cada subdimensión cada uno de los niveles de satisfacción alcanzados, en donde se observa que el promedio de insatisfacción (considerando los valores de: totalmente insatisfecho y poco satisfecho); no rebasan del 13% de los egresados y en algunas de ellas existe una disminución al 8 y 9%; asimismo sobresale que el número de egresados que se declaran totalmente satisfechos, en ninguno de los casos rebasa el 5% y los bastante satisfechos muestran un comportamiento bastante uniforme que oscila entre 22 y 27%; concentrándose el grueso de los satisfechos en la escala 3, con valores que oscilan entre 60 y 63%. Fuente: elaboración propia

Con los resultados anteriores, pudiera inferirse que al obtener resultados aceptables por parte de los egresados; existen pocas áreas de oportunidad para buscar la mejora continua; esto no es del todo cierto;

pues cuando se analizan las respuestas de cada *ítem*, pueden observarse que concurren altos niveles de insatisfacción (totalmente insatisfechos o poco satisfechos); lo cual se observa en la Tabla 6; la cual muestra en cada una de las 10 subdimensiones, aquellas preguntas que destacan por generar mayor insatisfacción. Se presentan 25 preguntas, las más representativas de los niveles de insatisfacción en los egresados. En algunos casos estos niveles sobrepasan a la mitad de los que respondieron al cuestionario y estos *ítems* constituyen las áreas de oportunidad para la mejora continua; las cuales deben ser consideradas en el momento de planear acciones por parte de quienes toman decisiones en la institución.

Tabla 5: Estadísticos Descriptivos a Nivel Subdimensión

Estadísticos	S-I	S- II	S- III	S- IV	S- V	S- VI	S- VII	S- VIII	S- IX	S- X
N	1,969	1,969	1,969	1,969	1,969	1,969	1,969	1,969	1,969	1,969
Válidos										
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3.18	3.19	3.23	3.24	3.29	3.28	3.22	3.24	3.22	3.18
Mediana	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Moda	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Desv. típ.	0.696	0.689	0.686	0.682	0.683	0.684	0.677	0.685	0.674	0.670
Varianza	0.484	0.475	0.471	0.465	0.466	0.467	0.458	0.469	0.455	0.449
Curtosis	0.528	0.426	0.472	0.462	0.388	0.399	0.496	0.465	0.521	0.652
Error típ. de curtosis	0.110	0.110	0.110	0.110	0.110	0.110	0.110	0.110	0.110	0.110
Chi Cuadrada	15.977	17.312	15.868	16.686	15.682	12.933	9.917	10.559	12.144	14.525

A partir de los resultados en la tabla 4; en esta se pueden comprobar con los estadísticos descriptivos el comportamiento descrito, en donde la media por subdimensión oscila entre 3.18 y 3.29; es decir aquella que comprueba que el grueso de las respuestas se ubican fundamentalmente en el valor 3 (satisfecho) y en alguna medida en 4 (bastante satisfechos); a nivel subdimensión también se observa que la curva de distribución normal, de acuerdo a la curtosis, también es Leptocúrtica, es decir apuntada hacia el centro, aunque en menor medida si se compara con la curva de distribución de los resultados globales; lo cual puede comprobarse con el pequeño valor que muestra el error típico, que invariablemente se mantiene en un valor mínimo de 0.110. Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

Medir la calidad de la educación, suele cubrirse de incertidumbre y los resultados son relativos; sin embargo las universidades preocupadas por mejorar su desempeño, encuentran en los procesos de gestión de la calidad, una herramienta que les permite evaluar los servicios ofrecidos; en este proceso, el nivel de satisfacción que construyen los egresados durante su vida estudiantil, debiera ser referente en el momento de desarrollar planes de mejora. En este trabajo 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; considerando también que la mejora de la calidad educativa no se produce solamente al incrementar recursos e infraestructura, sino que se caracteriza por la aportación de recursos humanos a la sociedad, profesionales, capacitados, competentes, con buen rendimiento académico y satisfechos con los estudios realizados (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011).

Aun cuando los egresados de los seis programas educativos analizados, manifiestan índices de satisfacción aceptables, (88% en promedio) existen áreas de oportunidad a nivel de las subdimensiones exploradas, que deben atenderse. Suele pensarse que para contar con estudiantes satisfechos, la escasez de recursos financieros que enfrentan las universidades públicas es el principal obstáculo; sin que eso deje de tener validez, existen áreas en donde con creatividad, interés y voluntad, pueden optimizarse los servicios ofrecidos; mejorar el trato del personal administrativo hacia los estudiantes; mayor vinculación con los futuros centros de trabajo de los futuros egresados, mejorar el servicio de cafeterías concesionados a terceros, promover mayor participación de la comunidad estudiantil en los proyectos institucionales, aprovechar la capacidad instalada para incrementar cursos extracurriculares; por citar algunos, representan acciones que pueden instrumentarse para incidir en la calidad de los servicios ofrecidos.

Tabla 6: Áreas de Oportunidad a Partir de Niveles de Insatisfacción Reportados

Subdimensiones	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
I. Satisfacción Por el Cumplimiento a Necesidades Básicas, Respecto a:					
2. Ventilación de las aulas	302 (15%)	759 (39%)	615 (31%)	202 (10%)	91 (5%)
4. Comodidad del mobiliario	322 (17%)	793 (40%)	653 (33%)	145 (7%)	56 (3%)
12. Instalaciones de la cafetería	424 (22%)	723 (37%)	664 (34%)	108 (5%)	50 (2%)
II. Satisfacción Por los Servicios Ofrecidos a los Estudiantes, Por Parte de la Institución Respecto a:					
19. Acceso a servicios de internet	606 (31%)	693 (35%)	475 (24%)	135 (7%)	60 (3%)
22. Servicio de transporte escolar	815 (41%)	569 (29%)	432 (22%)	97 (5%)	56 (3%)
23. Servicio Médico de la Facultad	676 (34%)	566 (29%)	540 (28%)	119 (6%)	68 (3%)
III. Satisfacción Por Su Seguridad Vital, Respecto a:					
26. Transporte escolar (ruta y vehículo)	603 (31%)	580 (29%)	586 (30%)	133 (7%)	67 (3%)
28. De las instalaciones deportivas	258 (13%)	588 (30%)	875 (45%)	164 (8%)	84 (4%)
IV. Satisfacción Por la Seguridad Económica, Respecto a:					
32. El servicio de la cafetería	280 (14%)	664 (34%)	811 (41%)	159 (8%)	55 (3%)
33. El servicio de transporte	497 (25%)	622 (32%)	655 (33%)	119 (6%)	69 (4%)
34. La asignación de becas	294 (15%)	603 (31%)	669 (34%)	227 (11%)	176 (9%)
V. Satisfacción Por La Seguridad Emocional, Por el Trato Afectuoso de:					
40. El personal administrativo	114 (6%)	389 (20%)	952 (48%)	332 (17%)	182 (9%)
42. El personal de la cafetería	262 (13%)	526 (27%)	835 (42%)	227 (12%)	119 (6%)
Vi. Satisfacción Por la Pertenencia a la Institución y al Grupo de Clase, Por la Aceptación de:					
46. El personal administrativo	89 (5%)	332 (17%)	1,000 (51%)	355 (18%)	193 (9%)
52. Participación en políticas y proyectos	92 (5%)	394 (20%)	1,068 (54%)	266 (13%)	149 (8%)
VII. Satisfacción Por el Sistema de Trabajo (Proceso Enseñanza-Aprendizaje)					
65. Vinculación con centros de trabajo	126 (6%)	425 (22%)	978 (50%)	292 (15%)	148 (7%)
68. Acceso a manifestaciones culturales	126 (6%)	500 (25%)	969 (49%)	261 (13%)	113 (7%)
69. Cursos extracurriculares	82 (4%)	456 (23%)	994 (50%)	287 (15%)	150 (8%)
70. Incorporación de TIC en la enseñanza	154 (8%)	528 (27%)	902 (46%)	262 (13%)	123 (6%)
71. Asesoramiento psicológico	370 (19%)	614 (31%)	740 (38%)	151 (7%)	94 (5%)
VIII. Satisfacción Por el Progreso o Éxito Personal, Respecto a:					
72. Con calificaciones obtenidas	12 (1%)	239 (12%)	848 (43%)	588 (30%)	282 (14%)
73. Con conocimientos adquiridos	12 (1%)	208 (11%)	880 (44%)	609 (31%)	260 (13%)
IX. Satisfacción Por el Prestigio o el Reconocimiento del Éxito Alcanzado, Por Parte de:					
78. La institución y sus autoridades	52 (3%)	260 (13%)	1,059 (54%)	410 (21%)	188 (9%)
81. Los demás alumnos de la universidad	36 (2%)	244 (12%)	1,154 (59%)	348 (18%)	187 (9%)
X. Satisfacción Por la Autorrealización Personal, Respecto de:					
87. El desarrollo de tu creatividad	12 (1%)	111 (5%)	791 (40%)	585 (30%)	471 (24%)

Esta tabla muestra las preguntas que generaron mayor insatisfacción en los egresados, en cada una de las subdimensiones exploradas, destacando las primeras siete subdimensiones; de éstas, sobresalen: respecto a necesidades básicas: los servicios de las cafeterías, con 59%; seguida de la comodidad del mobiliario con 57%; en cuanto a los servicios ofrecidos a los estudiantes: el transporte escolar con el 70% y el acceso a los servicios de internet con 66%; sobre la seguridad vital: nuevamente el transporte escolar respecto a las rutas y vehículos utilizados con 60%; en cuanto a seguridad económica: el servicio de transporte de nuevo con 57% y el servicio de cafetería con 48%; respecto a seguridad emocional: el trato recibido por el personal del servicio de cafetería con 40%; sobre el sentido de pertenencia institucional: la participación en políticas y proyectos institucionales con 25%; finalmente respecto a los sistemas de trabajo: el servicio de asistencia y asesoramiento psicológico con 50%, seguido de la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza con 35%. Fuente: elaboración propia.

Los resultados encontrados, en buena medida coinciden con el realizado en la Institución de Educación Superior del Valle de Toluca, respecto a niveles de insatisfacción por servicios brindados por la cafetería, en los procesos administrativos y por el personal de apoyo; así como en la insuficiencia de espacios en instalaciones deportivas, asimismo existe semejanza con los reportados por la UNISON y en algunos aspectos con la UABCS, con ésta última, existe similitud en lo referente a la insatisfacción por los servicios ofrecidos; 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 procedimientos realizados.

Limitaciones

Como se ha establecido, estos resultados resultan insuficientes para diagnosticar la calidad educativa ofrecida por la DES, de tal forma que deben analizarse otras variables y dimensiones que intervienen en el proceso educativo, 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, pero que sirve de referente para los planes de mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, C. A. (2007). Calidad en la educación: significado y medición. En F. Solana (Compilador), *Educación: visiones y revisiones* (pp. 181-191) México: Siglo XXI editores.
- Alonso, D., M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *En Revista de Educación Superior*. ANUIES. Vol. 45, No. 178. Abril-Junio 2016, pp.79-95. ISSN:2395-9037. Disponible en: http://publicaciones.anuiex.mx/pdfs/revista/Revista178_S3A7ES.pdf
- Blázquez, R., J., Chamizo, G., J., Cano, M., E., & Gutiérrez, B., S. (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *En Revista de Educación*, No. 362. Sep-Dic 2013. DOI: 10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/doi/362238.pdf?documentId=0901e72b81633696>
- Botello, A., Chaparro, S., E. & Reyes, P., D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes de Educación Superior del Valle de Toluca. *En Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Volumen 13, Núm. 2 (Diciembre); pp. 5-26. Extraído el 30 de Enero de 2016. Disponible en: www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol.13num2/art/.pdf
- Candelas, Z., C., Gurruchaga, R., M., Mejías, C., A. & Flores, A., L. (2013). Medición de la Satisfacción Estudiantil Universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *En Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*. Vol. 5, No. 9, pp. 261-274. ISSN:2175-8018. Disponible en: <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2595>
- Chiavenato, I. (2010). “Innovaciones de la Administración. Tendencias y Estrategias, los nuevos paradigmas” (5ª Edición). México: Mc Graw Hill.
- Daft, L., R. & Marcic, D. (2011). “Introducción a la Administración” (6ª Edición). México: Cengage Learning.
- De la Fuente, M., H., Marzo, N., M., & Reyes, R., M. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca *en Ingeniare Revista Chilena de Ingeniería*. Vol. 13, No. 3, Dic-2010. ISSN:0718-3305, pp.350-363. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v18n3/art09.pdf>
- Díaz, De C., R. (2007). Calidad y Flexibilidad en la Educación. En F. Solana (Compilador), *Educación: visiones y revisiones* (pp. 192-203) México: Siglo XXI editores.
- Elliot M. K. & 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. & Lindsay, M., W. (2008). "Administración y control de la calidad" (7ª Edición). México: Cengage Learning.
- Eyssautier, M., M. (2010). "Elementos básicos de administración". México: Trillas.
- Gento P. S. y Vivas G. M. (2003). "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación". *En Revista Acción Pedagógica*. Vol. 12, No. 2, Universidad de los Andes. Táchira Venezuela. ISSN 1315-401X. Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/17108>
- Hernández, R., S. (2011). "Introducción a la Administración. Teoría general administrativa, origen, evolución y vanguardia" (5ª Edición). México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, G., A., Terriquez, C., B. & Robles, Z., F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit *en Revista Fuente*. Año 3, No. 6, Enero-Marzo 2011. ISSN: 2007-0713, pp. 46-56. Disponible en: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Labra, M., A. (2007). La Educación Superior. En F. Solana (Compilador), *Educación: visiones y revisiones* (pp. 1204-217) México: Siglo XXI editores.
- Levine, M., D.; Krehbiel, T., C., & Berenson, M., L. (2006). "Estadística para administración" (4ª Edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Lind, D., A., Marchal, W., G., & Wathen, S., A. (2012). "Estadística aplicada a los negocios y economía" (15ª Edición). México: Mc Graw Hill.
- Maslow, A. (1983). "La amplitud potencial de la naturaleza humana". México: Trillas.
- Münch, L. (2012). "Fundamentos de Administración. Casos y prácticas de Gestión" (4ª Edición). México: Trillas.
- Pérez, Z., L., López, L. M., Couto, O. J. & Navarro, L. G. (2012). ¿Depende la satisfacción estudiantil de la calidad real de la Facultad o de la percepción individual de ésta? Análisis comparativo entre facultades privadas y públicas. *En Revista REIDOCREA. Revista Electrónica de Investigación, Docencia Creativa*. Volumen 1, pp-29-37. ISSN: 2254-5883. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/21940/1/ReiDoCrea-Vol.1-Art.4-Perez-Lopez-Couto-Navarro.pdf>
- Salinas, G., A., Morales, L., J. & Martínez, C., P. (2008). Satisfacción del estudiante y Calidad Universitaria. *En Revista de Enseñanza Universitaria*. No. 31, pp-39-55. Disponible en: <http://institucion.al.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Universidad Autónoma de Baja California Sur, UABCS. (2012). "Encuesta de Satisfacción estudiantil en la Universidad Autónoma de Baja California Sur 2012-I. Informe Semestral". Documento electrónico, Disponible en: 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". Hermosillo: UNISON.

Vega, G., L. (2014). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la Ciudad de Tunja: Caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos. *En Revista In Vestigium Ire*. Vol. 7 ISSN: 2011-9836. Disponible en: <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/973/943>

Vega, S., J., & Quesada, I., V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes en Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *En Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Vol. 13. No. 1, ISSN: 1607-4041. Disponible en: <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/274/438>

Viñas, V. (2005). “Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico”. 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

El autor agradece el apoyo financiero recibido por parte del Programa de Fortalecimiento de la Calidad en Instituciones Educativas (PROFOCIE-2014).

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@gmail.com. Líder del Cuerpo Académico en Consolidación: “Evaluación de procesos organizacionales”.