

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Sonia Elizabeth Maldonado-Radillo, Universidad Autónoma de Baja California

Ana Ma. Guillén Jiménez, Universidad Autónoma de Baja California

Rafael Ernesto Carranza Prieto, Universidad Autónoma de Baja California

María Concepción Ramírez Barón, Universidad Autónoma de Baja California

RESUMEN

Este trabajo presenta una investigación de tipo descriptivo, transversal con diseño no experimental sobre la calidad del servicio ofrecido por una institución de educación superior, cuya importancia radica en el hecho de que la información obtenida será de gran utilidad para asegurar el mejoramiento continuo de la institución en donde se lleva a cabo el trabajo. Su objetivo consiste en evaluar la calidad del servicio mediante la satisfacción de los estudiantes con experiencias asociadas al conocimiento recibido y al contexto en que se recibe; para alcanzarlo se trabajó con una muestra de 200 estudiantes de una universidad multicampus. En la recolección de los datos se utilizó un cuestionario integrado por 41 ítems distribuidos en seis variables (Proceso enseñanza-aprendizaje, Servicios, Condiciones de las aulas, Logros personales, TIC empleadas en el proceso y Actitud del profesorado); su confiabilidad fue determinada a través del alfa de Cronbach, obteniendo un índice de confiabilidad de 0.95. Los resultados obtenidos revelan que los estudiantes están bastante satisfechos con los servicios que ofrece la institución, ya que el resultado global de la satisfacción alcanza un promedio de 136.09; no obstante el puntaje promedio, se detectó un 1.5% de estudiantes que se encuentran poco satisfechos.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del Estudiante, Calidad del Servicio, Instituciones de Educación Superior

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY RECEIVED FROM HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

ABSTRACT

This study provides descriptive, transversal research with a non-experimental design related to diagnosis of the quality of services provided by a higher education institution, in the Northwest of Mexico. The main goal is to evaluate service quality by student satisfaction; with the associated experiences from their education received. The work was performed with multi campus university students. We considered a template with 41 items distributed on 6 variables (Teaching-learning process, Services, Conditions of the classrooms, Reliability was determined through the Cronbach alpha, obtaining a 0.95 index. The results indicate that the students are satisfied with services the institution provides. Given the global result of satisfaction averaged 136.09; nevertheless the averaged result indicate 1.5% of students are dissatisfied.

JEL: I23

KEYWORDS: Student Satisfaction, Service Quality, Higher Education Institutions

INTRODUCCIÓN

Sobre el tema de la calidad existe una gran cantidad de literatura que identifica los modelos, las posturas e infinidad de definiciones pero para acotar, aquí como concepto general, diremos que “la calidad comprende la totalidad de las características de una organización que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas” CEPAL (1999). Esto es, la mejor calidad es la que satisface el requerimiento especificados por el cliente, al menor costo para él.

En el contexto de la educación superior, el transcurso del tiempo ha cambiado la concepción de la calidad en estas organizaciones. Hasta la década del 60 del siglo pasado, se presuponía la calidad basada en la tradición de la institución, en la exclusividad de los profesores, alumnos y recursos materiales; actualmente la situación es distinta porque el fenómeno de la globalización afectó sustancialmente esta concepción, ahora la sociedad está exigiendo una forma diferente de universidad, se exige que el conocimiento impartido sea aplicado a su entorno, que sea pertinente y genere un impacto positivo en éste (Águila, 2005). Dentro de los factores que han cambiado esa concepción, se encuentran la masificación de los ingresos, las condiciones actuales de los recursos (materiales y humanos, la proliferación no controlada de las universidades privadas y otras instituciones, y la disminución del financiamiento incremental. Este nivel de exigencia ha aumentado considerablemente la preocupación por la calidad de la educación superior (Fernández et al., 2010) de ahí el enorme interés por mejorarla; los factores que han motivado este acontecimiento son diversos, destacando por un lado: las expectativas de la sociedad respecto a los cambios en la estructura demográfica, el aumento del número de instituciones privadas, o bien por la reducción el financiamiento; y por otro, las exigencias institucionales relacionados con políticas de certificación o acreditación que implican procesos de autoevaluación y retroalimentación relacionados con la misión y los objetivos institucionales (De la Fuente, Marzo y Reyes, 2010).

Sobre el concepto de calidad, existen cuatro perspectivas básicas coexistiendo: calidad como excelencia, calidad como ajuste a las especificaciones, calidad como valor y calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Las primeras tres se centran en la consecución de estándares o criterios objetivos, aspectos cuantificables para medir la calidad, mientras que la cuarta se enfoca en la perspectiva de los usuarios (clientes), por lo cual ésta se asocia más a la calidad del servicio (Morales, 2004). Las instituciones de educación superior (IES) se consideran como un proveedor de servicios de conocimiento intensivo y aun cuando no existe consenso en lo que respecta a la delimitación de sus clientes, se presentan dos posturas, una sostiene: ya que los estudiantes o alumnos reciben el conocimiento o enseñanza, son en esencia clientes prioritarios de uso intensivo de esos conocimientos (De la Fuente, et al., 2010). La otra postura argumenta que considerar a los estudiantes como clientes de una universidad es totalmente inadecuado por lo cual puede causar una interpretación errónea de esa relación universidad-estudiante ya que al examinarla, se encuentran más semejanzas entre las características de la relación ciudadano-autoridad que en las características de la relación cliente-proveedor (Zineldin, et al., 2012). No obstante la posturas, dadas las similitudes puede considerarse que la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben en las IES es un buen referente en la valoración de la calidad de estas instituciones (Gento y Vivas, 2003).

De hecho, la gran mayoría de los estudios que existen en la literatura académica respecto al sector de los servicios se centran en la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción. Pocos estudios se han llevado a cabo para investigar la relación entre la técnica y dimensiones funcionales de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios. Casi en ninguno de los trabajos identificados la repercusión de factores como la atmósfera, la infraestructura, la honestidad de los expositores del conocimiento en la calidad de la percepción y satisfacción de los estudiantes (Zineldin, et al., 2012).

Considerando que las instituciones de educación superior requieren de información sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos que brindan y atendiendo al reto de la educación del siglo XXI: la

búsqueda de la calidad, con el fin de establecer prioridades para orientar el mejoramiento interno de sus procesos educativos, se establece el objetivo de este trabajo que consiste en evaluar la calidad del servicio ofrecido por una institución de educación superior mediante la satisfacción de los estudiantes con experiencias asociadas no solo al conocimiento recibido sino también al contexto en que se recibe.

Para alcanzarlo se parte de una investigación empírica, no experimental y descriptiva, utilizando un instrumento de medición construido tomando como referencia el cuestionario empleado por Gentos y Vivas (2003). El propósito del estudio es que una vez construido el instrumento pueda servir para describir los factores que, desde la percepción de los estudiantes, determinan la calidad de las instituciones de educación superior. La información obtenida será de gran utilidad para asegurar el mejoramiento continuo de la institución en donde se lleva a cabo el trabajo.

La investigación se llevo a cabo en una institución pública de educación superior, tipificada como multicampus y temporalmente cubre el periodo 2012-1 El presente trabajo se encuentra organizado en apartados. En la revisión literaria se presentan los fundamentos teóricos relevantes para la investigación, insertando el modelo de relación entre las variables del estudio; el segundo apartado, se refiere al método de investigación que se define como descriptivo con diseño no experimental e incluye el perfil demográfico de los participantes que contextualizan los hallazgos; en el apartado de resultados se expone el análisis de la información recabada que se presenta en tablas y; finalmente, en el último apartado se plantean las conclusiones y limitaciones del estudio

REVISIÓN DE LA LITERATURA

La calidad del servicio es un tema que alcanzado gran relevancia a partir de la década de los 90. Su creciente importancia radica en el hecho de que ha dejado de ser una estrategia diferenciadora empleada para aumentar la productividad, pasando a ser un instrumento para ganar la lealtad de los clientes o para mejorar la imagen de la organización y por tanto, lograr cuota y presencia en el mercado lo cual conlleva a la obtención de una ventaja competitiva (Gálvez, 2011).

La primera definición sobre el concepto de calidad percibida del servicio aparece en los trabajos de Grönroos (1983,1984) citado por Varela et al. (2006). Para Grönroos (1983), la fuente de información principal para medir la calidad es la percepción del consumidor. Por su parte los clásicos en el tema, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen la calidad percibida como la amplitud de la discrepancia o la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes (servicio esperado) y sus percepciones (servicio percibido). El concepto de calidad del servicio se refiere a la calidad percibida, es decir, al juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio; de ahí que, la calidad percibida sea subjetiva y posee una característica multidimensional (Duque, 2005). Es evidente que la calidad del servicio se ha convertido en una clave para lograr el éxito de las organizaciones; por tal razón es necesario vigilar las actitudes, la forma del trato, la comunicación, las garantías, las percepciones, los comportamientos que la organización le brinda al cliente porque la calidad la define el cliente, no la organización, siendo éstos los que juzgan la calidad y por ende la carga subjetiva (Grönroos, 1994, citado por Gálvez, 2011). De ahí la importancia que reviste la satisfacción del cliente con el servicio recibido.

Por lo que se refiere a la calidad de los servicios de las IES, en la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción del estudiante; de hecho, cada investigador elabora su propia concepción según el objetivo de su trabajo. De esta manera, existen autores como los citados por De la Fuente, et al. (2010) que consideran a la satisfacción como un antecedente de la lealtad del estudiante y por tanto, sostienen que ambos conceptos se encuentran estrechamente relacionados. Otros autores, los cuales son mayoría, consideran que en las universidades la satisfacción del alumno está vinculada al proceso educativo y en consecuencia, ésta tiene que ver con la calidad de la enseñanza

(Gento y Vivas, 2003). Estos autores conciben que desde la percepción del alumnado es posible evaluar la calidad de las instituciones universitarias (González, 2003; Hernández, et al., 2010 y Casero, 2010).

La Tabla 1 describe algunos de los modelos más recientes para medir la calidad de los servicios de las instituciones de educación superior así como las variables estudiadas.

Tabla 1: Variables Estudiadas

Autores	Estudio	Variables
Gento y Vivas (2003)	El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación	Satisfacción por el cumplimiento de las necesidades básicas. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes. Satisfacción por su seguridad vital. Satisfacción por su seguridad económica. Satisfacción por su seguridad emocional. Satisfacción por la pertinencia a la Institución o al grupo de alumnos. Satisfacción por el sistema de trabajo. Satisfacción por el progreso o éxito personal Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito profesional. Satisfacción por la autorrealización personal.
Fernández et al. (2007)	Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria	Satisfacción general con el trabajo que realiza el profesor Satisfacción con las condiciones físicas en las que se desarrolla la docencia
Salinas, Morales y Martínez (2008)	Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México	Satisfacción con la labor del profesor Satisfacción con la Planificación de la Asignatura. Satisfacción con la Unidad Académica. Satisfacción con la Universidad.
Hernández, et al., 2010	Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés	Niveles de satisfacción en el proceso académico. Niveles de satisfacción en relación con la docencia. Niveles de satisfacción con el desarrollo personal y profesional. Niveles de satisfacción con las relaciones interpersonales. Niveles de satisfacción con la implicación con la carrera. Niveles de satisfacción con la organización curricular y administrativa.
De la Fuente, et al. (2010)	Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la universidad de Talca	Satisfacción con el personal (profesorado y de servicios) Satisfacción global de los estudiantes (instalaciones, oportunidades de carrera, reputación, otros servicios)
Zineldin, et al., 2012	Gestión de relaciones totales (TRM) y Modelo 5Qs, como una nueva técnica de gestión: un estudio comparativo para el sector del conocimiento intensivo	Calidad de la enseñanza Calidad del proceso Calidad de la infraestructura Calidad de la interacción y comunicación Calidad del ambiente

En esta tabla se muestran el tipo de variables estudiadas en algunos de las investigaciones más recientes sobre la satisfacción de los alumnos en la enseñanza superior, éstas fluctúan entre dos y diez variables

Del análisis de las investigaciones realizadas sobre la calidad percibida en las IES, se puede apreciar que varían en cuanto al número y contenido de las variables estudiadas; como se aprecia en la Tabla 1, Salinas, et al. (2008) y Hernández, et al. (2010) únicamente analizan la satisfacción de los estudiantes respecto al proceso enseñanza aprendizaje, mientras que los otros autores amplían su estudio a la experiencia de los alumnos en relación al conjunto de servicios ofertados e incluso consideran aspectos relativos las instalaciones físicas. En esta investigación se aborda la calidad del servicio recibidos entendida como la capacidad de la IES para satisfacer las necesidades de sus estudiantes con base en 6 variables descritas en el modelo de relaciones que se propone en la Figura 1.

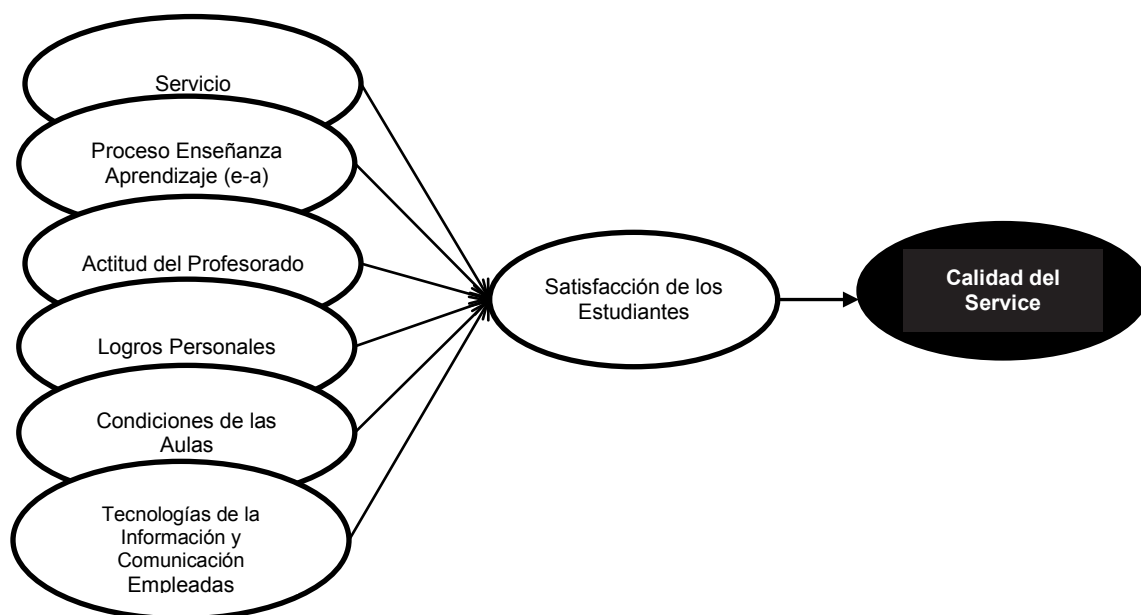
Este modelo se basa en el supuesto de que el proceso enseñanza-aprendizaje, los servicios, la actitud del profesorado, las tecnologías de la información y comunicación (TIC), los logros personales y las condiciones de las aulas generan una mayor satisfacción en los estudiantes De esa manera, considerando que la satisfacción de los estudiantes está estrechamente asociada a la calidad del servicio, la hipótesis de trabajo es: Cuanto más satisfecho se sienta el estudiante mayor es la calidad del servicio de la IES.

METODOLOGÍA

Con la finalidad de alcanzar el objetivo propuesto, se realizó un estudio transversal con diseño no experimental, caracterizado como descriptivo porque pretende especificar las características de los

fenómenos estudiados (Hernández et al., 2006). El universo de estudio se constituye por estudiantes de una institución de educación superior (multicampus) del estado de Baja California perteneciente a la región noroeste de la República Mexicana. Esta institución opera como un organismo descentralizado en la figura de universidad pública estatal; tiene presencia en los cinco municipios de la entidad y sus unidades se encuentran distribuidas en tres campus, los cuales se denominan: Ensenada, Mexicali y Tijuana. La selección de los estudiantes se realizó a través de un muestreo por juicio (Tabla 2), el cual se lleva a cabo a partir de criterios conceptuales definidos por el investigador (Mejía, 2000); en este caso el criterio clasificatorio de la muestra fue estudiar a los estudiantes de la Facultad de Ciencias, Facultad de Medicina y Facultad de Arquitectura. La ficha técnica de este estudio se describe en la Tabla 3.

Figura 1: Modelo de Relaciones Entre Variables



En esta figura se describen las seis variables estudiadas para determinar la calidad del servicio proporcionado por las IES basada en la satisfacción de los estudiantes. Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Perfil de los Participantes

Característica	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sexo		
Femenino	106	53.0
Masculino	89	44.5
No especificó	5	2.5
Edad (Años)		
Menos de 20	87	43.5
Entre 21 y 25	105	52.5
Entre 26 y 30	6	3.0
Entre 31 y40	2	1.0
Etapas que cursa		
Básica	89	44.5
Disciplinaria	70	35.0
Terminal	37	18.5
No especificó	4	2.0
Campus de procedencia del estudiante		
Ensenada	56	28.0
Mexicali	80	40.0
Tijuana	64	32.0

Esta Tabla describe el perfil demográfico de los participantes de este estudio, que en su mayoría son de sexo femenino y estudiantes de la etapa básica Fuente: Elaboración propia con resultados de trabajo de campo

Tabla 3: Ficha Técnica de la Investigación

Ámbito Geográfico	Baja California, México
Tipo De Investigación	Descriptiva, Transversal
Población	3 401 Estudiantes De Universidades Públicas
Tipo De Muestreo	No Probabilístico, Por Criterio
Tamaño De La Muestra	200 Estudiantes
Herramienta Aplicada	Cuestionario Autoadministrado
Periodo De Recogida De La Información	Febrero A Abril De 2012
Análisis Estadístico	Análisis Descriptivo

En Esta Tabla Se Resumen Las Principales Características Del Trabajo De Investigación. Fuente: Elaboración Propia

En la recolección de los datos se utilizó un cuestionario elaborado sobre la base del instrumento SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación) de Gento y Vivas (2003). Este instrumento se integra por 41 ítems cuya categoría de respuestas fue en escalamiento numérico de cinco valores, donde (1) corresponde a totalmente insatisfecho y (5) a totalmente satisfecho. La aplicación del instrumento se realizó en el transcurso del primer semestre 2012, la confiabilidad del instrumento se corroboró a través del α de Cronbach el cual fue de 0.95, dato que según George y Mallery (1995), podría considerarse con un nivel bueno, para su aplicación. En el análisis de los datos se utilizó el paquete *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) para frecuencias, estadísticos descriptivos, la confiabilidad (α de Cronbach). El valor total de la satisfacción de los estudiantes (resultado global) se calcula mediante el cociente de la sumatoria de las valoraciones en cada uno de los 41 ítems que forman el cuestionario entre el número de cuestionarios aplicados.

$$\text{Satisfacción del Estudiante} = V/N$$

Donde V es igual a la sumatoria de las valoraciones en cada uno de los cuarenta y un ítems y N es igual al número de cuestionarios aplicados. Para estimar cada una de las variables, se aplica la misma fórmula y V sería la sumatoria en cada uno de los ítems que lo conforman de acuerdo a la Tabla 4. La interpretación del resultado se realiza a partir de la escala de valoración de la Tabla 5.

Tabla 4: Variables de la Satisfacción del Estudiante

Variable	Definición Operacional	Ítems
Servicios	Es La Satisfacción De Los Estudiantes Con Los Servicios Ofrecidos Por La Institución	8, 9, 10, 12, 17, 18, 21, 33, 34, 36, 37, 38 Y 39
Proceso Enseñanza-Aprendizaje	Es La Satisfacción De Los Estudiantes Con La Manera De Organizar El Proceso Enseñanza-Aprendizaje.	19, 20, 22, 23, 24, 25, 26 Y 32
Actitud Del Profesorado	Es La Satisfacción De Los Estudiantes Con Respecto A La Actitud Y Comportamiento Del Profesorado.	27, 28, 29, 30, 31 Y 35
Logros Personales	Es La Satisfacción De Estudiante Con Los Conocimientos Y Las Destrezas Adquiridas Durante El Proceso Enseñanza-Aprendizaje.	1, 2, 3, 4 Y 5
Condiciones De Las Aulas	Es La Satisfacción Del Estudiante Por Las Condiciones De Las Aulas Que Garantizan Un Adecuado Desarrollo Del Proceso Enseñanza-Aprendizaje.	40, 41, 42, 43 Y 44
Tecnologías De La Información Y Comunicación	Es La Satisfacción De Los Estudiantes Por Las Tecnologías De La Información Y Comunicación Empleadas Durante El Proceso De Enseñanza-Aprendizaje Y Que Se Encuentran Disponibles Dentro De La Organización.	13, 14, 15 Y 16

En esta tabla se muestra la definición operacional de las variables de esta investigación y que constituyen la satisfacción del estudiante; así mismo, se indica el número de ítems que compone cada una de las variables. Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS

Nivel de Satisfacción Global

El nivel de satisfacción de los estudiantes se determinó comparando el resultado global de la satisfacción ($\mu=136.09$) contra la escala de valoración de la Tabla 5, encontrando que los estudiante de la institución

se sienten bastante satisfechos con los servicios que se ofrecen. La satisfacción de los estudiantes se muestra en la Tabla 6, en donde se observa encontrando que únicamente 1.5% (equivalente a tres) de los estudiantes están poco satisfechos con los servicios que se ofrecen en la institución, mientras que el 63.8% de los estudiantes se encuentran bastante o totalmente satisfechos.

Tabla 5: Baremo de Intensidad para la Satisfacción del Estudiante

Rango		Categoría
1	→	41
42	→	82
83	→	123
124	→	164
165	→	205
		Totalmente insatisfecho
		Poco Satisfecho
		Satisfecho
		Bastante satisfecho
		Totalmente satisfecho

El cuestionario se integró por 41 ítems, en donde cada ítem tiene 5 alternativas de respuesta (Likert), cada respondiente debe seleccionar sólo una respuesta para cada ítem, por tanto el valor máximo por cuestionario es 205, con base en esto, se establecieron los intervalos de puntuaciones indicados en este baremo, haciendo una partición equitativa de dicho rango. Fuente: Elaboración propia

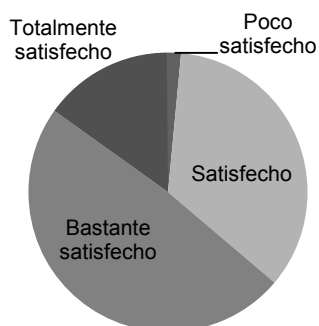
Tabla 6: Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Todos los Campus

	Frecuencia	Porcentaje
Poco Satisfecho	3	1.5
Satisfecho	69	34.7
Bastante Satisfecho	97	48.7
Totalmente Satisfecho	30	15.1
TOTAL	200	100.0

En esta tabla describen las diferentes categorías de la Satisfacción Global de los estudiantes expresada en porcentaje; en ella se observa que únicamente 1.5% (equivalente a tres) de los estudiantes están poco satisfechos con los servicios que se ofrecen en la institución y que la mayoría 63.8% están bastante o totalmente satisfechos. Fuente: Elaboración propia a partir de datos de campo.

Los resultados encontrados en esta investigación difieren del estudio de Zineldin et al. (2012) en estudiantes turcos y egipcios quienes tienen más altos porcentajes (entre 14-21%) de insatisfacción respecto a los servicios que ofrecen las instituciones donde se imparte su educación.

Figura 2: Satisfacción Global



En esta figura se representa el nivel de satisfacción global de los estudiantes con respecto a los servicios que ofrece la institución de educación superior, se observa que la mayoría de los estudiantes se encuentra bastante satisfecho (48.7%) y totalmente satisfechos (15.1%). Fuente: Elaboración propia a partir de datos de campo

Nivel de Satisfacción por Campus

Se analizó el grado de satisfacción por campus de procedencia detectando que, de manera general, los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios que reciben de la institución. Específicamente los estudiantes del campus Mexicali presentan el mayor grado de satisfacción respecto a los estudiantes de

los otros dos campus (Ensenada y Tijuana); adicionalmente el análisis reveló que los 3 estudiantes que se encuentran poco satisfechos pertenecen al campus Tijuana (Tabla 7).

Tabla 7: Nivel de Satisfacción por Campus

Campus de procedencia del estudiante	Grado de Satisfacción del Estudiante	Frecuencia	Porcentaje
Ensenada	Satisfecho	25	45.5
	Bastante Satisfecho	25	45.5
	Totalmente Satisfecho	5	9.1
	Total	55	100.0
Tijuana	Poco Satisfecho	3	3.8
	Satisfecho	30	37.5
	Bastante Satisfecho	37	46.3
	Totalmente Satisfecho	10	12.5
Total	80	100.0	
Mexicali	Satisfecho	14	21.9
	Bastante Satisfecho	35	54.7
	Totalmente Satisfecho	15	23.4
	Total	64	100.0

Aquí se muestra el nivel de satisfacción de los estudiantes por campus de procedencia, observando que solamente en el campus Tijuana existen 3 estudiantes poco satisfechos, situación que no ocurre en los otros dos campus. Respecto a la satisfacción total, el campus Mexicali tiene la mayor cantidad de estudiantes totalmente satisfechos 23.4% mientras que campus Tijuana tiene 12.5% y campus Ensenada solamente alcanza un 9.1%

Para corroborar lo anterior se trabajaron los estadísticos descriptivos, encontrando que el promedio de puntaje en esta evaluación fue de 136.09 (Tabla 8) y que, efectivamente, los estudiantes del campus Mexicali presentan la satisfacción más elevada ($\mu=146.39$) y la más baja ($\mu=130.44$) los estudiantes que proceden del campus Tijuana.

Tabla 8: Estadísticos Descriptivos de la Satisfacción del Estudiante por Campus

Campus	Media	95% Intervalo de confianza		Mediana	Varianza	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo	Rango
		Limite Inferior	Limite Superior						
Ensenada	132.33	125.79	138.87	127.00	585.298	24.193	92	206	114
Tijuana	130.44	124.06	136.82	130.50	822.553	28.680	61	193	132
Mexicali	146.39	140.22	152.56	146.50	609.543	24.689	101	203	102
SATISFACCIÓN GLOBAL:	136.09	132.31	139.87	136.00	732.901	27.072	61	205	145

Esta tabla describe para los diferentes campus de la IES la media, la desviación típica, los límites de intervalo de confianza para la media al 95% y los valores máximo y mínimo. Ahí puede evidenciar que las medias guardan entre sí una relación más o menos equivalente; comparativamente el promedio más alto ($\mu=146.39$) le corresponde al grupo de los estudiantes del campus Mexicali mientras que, el más bajo ($\mu=130.44$) al grupo de los estudiantes que proceden del campus Tijuana.

Nivel de Satisfacción por Variable

Se analizó el nivel de satisfacción de cada una de las variables del modelo y los hallazgos se explican en función de la insatisfacción o poca satisfacción con la intención de ubicar las debilidades de la institución en materia de los servicios ofertados.

En el caso de los Servicios, el 5.5% de los estudiantes se manifiesta su insatisfacción o poca satisfacción respecto a los servicios ofertados que tienen relación con diversos aspectos académicos, tales como la asignación de becas, cursos intersemestrales, la vinculación con futuros centros de trabajo, la incorporación de nuevas tecnologías de la enseñanza, entre otros (Tabla 9). En contraparte, el 50.5% se encuentra bastante o totalmente satisfechos estos servicios. La valoración de estos resultados tienen similitud con los detectados por De la Fuente, et al. (2010).

Tabla 9: Nivel de Satisfacción Respecto a los Servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Grado de Satisfacción	Poco Satisfecho	11	5.5
	Satisfecho	88	44.0
	Bastante Satisfecho	71	35.5
	Totalmente Satisfecho	30	15.0
	TOTAL	200	100.0

En esta tabla se observa el grado de satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios que ofrece la institución; solamente el 5.5% se siente poco satisfechos con éstos mientras que la mayoría, esto es, un 50.5% se encuentra bastante o totalmente satisfechos con los servicios de diversos aspectos académicos ofertados por la institución. Fuente: Elaboración propia con datos de campo.

Para el Proceso enseñanza-aprendizaje que únicamente el 2.0% de los estudiantes están poco satisfechos con éste, o cual significa que están satisfechos con forma en que la institución organiza este proceso (Tabla 10), mientras que el 98.0% está satisfecho con el proceso. Lo anterior difiere de lo encontrado en los estudios de Zineldin et al. (2012), quienes detectaron que tanto el 21% de los estudiantes turcos y el 24% de los estudiantes egipcios opinan que el contenido de sus clases es mala o muy mala.

Tabla 10: Nivel de Satisfacción Respecto al Proceso Enseñanza-Aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje
Grado de Satisfacción	Poco Satisfecho	4	2.0
	Satisfecho	51	25.5
	Bastante Satisfecho	102	51.0
	Totalmente Satisfecho	43	21.5
	TOTAL	200	100.0

En esta tabla puede apreciarse que el 98% de los estudiantes están satisfechos con la manera en que la institución organiza el proceso enseñanza-aprendizaje; mientras que un porcentaje muy bajo (2.0%) se encuentra poco satisfecho. Fuente: Elaboración propia con datos de trabajo de campo.

En relación a las Actitudes del profesorado el 4.0% de los estudiantes se encuentra poco satisfecho con respecto a la actitud y comportamiento del profesorado, en lo relativo a la asistencia a clase de los profesores, la orientación que reciben de éstos, la metodología de enseñanza aplicada, el sistema de evaluación y el nivel de exigencia. (Tabla 11). Estos resultados difieren de los encontrados por Zineldin et al. (2012) ya que en este caso, el 14.1% de los estudiantes turcos y el 22 % de los estudiantes egipcios consideran que la respuestas de sus profesores hacia sus necesidades en mala o muy mala.

Tabla 11: Nivel de Satisfacción Respecto a la Actitud del Profesorado

		Frecuencia	Porcentaje
Grado de Satisfacción	Poco Satisfecho	8	4.0
	Satisfecho	60	30.2
	Bastante Satisfecho	87	43.7
	Totalmente Satisfecho	42	21.1
	Valores Perdidos	3	
	TOTAL	200	

En esta tabla se describe la satisfacción de los estudiantes en relación a la actitud que tiene el profesorado. En términos generales se aprecia con un buen nivel de satisfacción pues el 64% está bastante o totalmente satisfecho con el comportamiento de los profesores y solamente un bajo porcentaje (4.0%) se encuentra poco satisfecho. Fuente: Elaboración propia a partir de trabajo de campo.

En el caso de la variable de Logros personales, es poca la satisfacción al respecto puesto que solamente el 4.0% de los estudiantes se manifiesta en ese sentido; lo cual indica que el 68.0% están bastante o totalmente satisfechos con los conocimientos adquiridos, con las calificaciones obtenidas, con la información ciudadana alcanzada, con el dominio de técnicas y con el desarrollo personal (Tabla 12). Estos hallazgos son coincidentes con los expresados en el estudio de los autores Fernández, et al. (2007).

Tabla 12: Nivel de Satisfacción Respecto a los Logros Personales

		Frecuencia	Porcentaje
Grado de Satisfacción	Poco Satisfecho	8	4.0
	Satisfecho	56	28.0
	Bastante Satisfecho	82	41.0
	Totalmente Satisfecho	54	27.0
	Total	200	100.0

Esta tabla muestra la satisfacción de los estudiantes respecto a los resultados obtenidos durante el proceso enseñanza-aprendizaje, el 68.0% de los estudiantes está bastante o totalmente satisfecho con lo que ha logrado personalmente a través de los servicios que le ofrece la institución y únicamente el 4.0% de ellos se encuentra poco satisfecho. Fuente: Elaboración propia a través de trabajo de campo.

Sobre las Condiciones de las aulas, el 10.0% de los estudiantes asegura estar poco satisfecho con las condiciones presentan las aulas, eso significa que no están satisfechos en relación a aspectos tales como: la limpieza, la ventilación, los ruidos, la comodidad del mobiliario y las instalaciones sanitarias (Tabla 13). Estos hallazgos contrastan con lo encontrado por Zineldin, et al. (2019) quienes detectaron que 18.8% de los estudiantes turcos y el 27% de los estudiantes egipcios consideran malas o muy malas la calidad de la infraestructura de las aulas.

Tabla 13: Nivel de Satisfacción Respecto a las Condiciones de las Aulas

		Frecuencia	Porcentaje
Grado de Satisfacción	Poco Satisfecho	20	10.0
	Satisfecho	96	48.0
	Bastante Satisfecho	65	32.5
	Totalmente Satisfecho	18	9.0
	Valor perdido	1	.5
	Total	200	100.0

Esta tabla muestra la satisfacción de los estudiantes respecto a las condiciones que presentan los espacios en donde se desarrolla el proceso enseñanza-aprendizaje; la mayoría de los estudiantes se encuentra bastante o totalmente satisfechos (41.5%) con las condiciones físicas de las instalaciones y solamente un 10% manifiesta estar poco satisfechos con estos aspectos.

Finalmente, respecto a la TIC empleadas en el proceso enseñanza-aprendizaje, el 10.5% de los estudiantes se encuentra totalmente insatisfecho o poco satisfecho con las TIC utilizadas y disponibles en la organización; esto es, existe cierto grado de insatisfacción el proceso de admisión, en el acceso a internet y al uso del correo electrónico, al acceso a computadores para realizar sus trabajos académicos (Tabla 14). Esta percepción de los estudiantes esta en concordancia con lo encontrado con Zineldin, et al. (2012) para estudiantes turcos y egipcios.

Tabla 14: Nivel de Satisfacción Respecto a las TIC Empleadas en el Proceso e-a

		Frecuencia	Porcentaje
Grado de Satisfacción	Totalmente Insatisfecho	1	.5
	Poco Satisfecho	20	10.0
	Satisfecho	90	45.0
	Bastante Satisfecho	53	26.5
	Totalmente Satisfecho	36	18.0
	Total	200	

En esta tabla se muestra el 10.5% de los estudiantes está totalmente insatisfecho o poco satisfecho con las tecnologías de la información y comunicación empleadas durante el proceso enseñanza-aprendizaje; mientras que el 71.5% está bastante o totalmente satisfecho con los servicios relacionados con Tecnologías de la Información. Elaboración propia partir de datos de campo.

En el análisis de las variables puede advertirse que los estudiantes mexicanos, en oposición a estudiantes de otros países tienen una mejor opinión respecto a la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones de educación superior y por lo tanto se encuentran más satisfechos.

CONCLUSIONES

El propósito fundamental de estudio consistió en evaluar la calidad del servicio ofrecido por una institución de educación superior mediante la satisfacción de los estudiantes con experiencias asociadas no solo al conocimiento recibido sino también al contexto en que se recibe. Con base en la escala de valoración y los resultados encontrados, la conclusión principal de este trabajo es que los estudiantes están bastante con los servicios que ofrece la institución. El resultado global de la satisfacción alcanza un promedio de 136.09; no obstante el puntaje promedio, se detectó un 1.5% de estudiantes que se encuentran poco satisfechos. En relación a la satisfacción de los estudiantes por campus de procedencia, se encontró que los estudiantes del campus Mexicali presentan un mejor nivel de satisfacción ($\mu=146.39$) respecto a los otros dos campus y el campus Tijuana se ubica en el menor nivel de satisfacción ($\mu=130.44$).

Respecto al grado de satisfacción de las variables estudiadas, la variable que presenta el menor nivel de satisfacción es la vinculada a las TIC ya que el 10.5% los estudiantes se encuentra totalmente insatisfecho o poco satisfecho con las tecnologías de la información y comunicación empleadas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y que se encuentran disponibles dentro de la organización; esto seguida de la variable Condiciones de las aulas pues el 10.0% de los estudiantes manifiesta su poca satisfacción respecto a las condiciones en que se encuentran las aulas y que garantizan un adecuado desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje. La variable detectada con el mayor nivel de satisfacción es el Proceso enseñanza-aprendizaje que únicamente el 2.0% de los estudiantes están poco satisfechos con éste, o cual significa que el 98% están satisfechos con la organización de este proceso.

Estos resultados conducen a reconocer que la institución, congruente con su filosofía, encamina sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de los servicios relacionados con su función sustantiva que es fundamentalmente los procesos y productos del quehacer de sus estudiantes. La aportación de este estudio descriptivo, es la detección de elementos para la implementación de estrategias que permitan abatir las debilidades encontradas en los espacios recreativos y en los servicios académicos ofertados.

No obstante, los resultados aquí expuestos deberán tomarse con reserva ya que en la investigación la selección de los estudiantes se realizó a través de un muestreo por juicio y no se tiene la seguridad de que cada unidad muestral integre a la población total en el proceso de selección de la muestra. Además, estos hallazgos deben interpretarse como una tendencia de la situación, por tanto no informan las razones de la satisfacción o insatisfacción; de ahí que, estas particularidades constituyen limitantes a este estudio.

Aun con lo anteriormente señalado, la información obtenida resulta útil para el establecimiento de un marco de referencia para investigaciones posteriores, en este sentido, sería recomendable que en futuras investigaciones se ampliara el diseño muestral para lograr una representatividad más importante y se aplicaran otros instrumentos o técnicas para indagar sobre las razones de insatisfacción.

REFERENCIAS

Águila, V. (2005). El concepto de calidad en la educación universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional, *Revista Iberoamericana de Educación*, Vol. 35/5, en: http://www.rioei.org/deloslectores_Calidad_de_la_Educacion.htm

Casero, A. (2010). Factores moduladores de la percepción de la calidad docente. *RELIEVE*, v. 16, n. 2, p. 1-17. http://www.uv.es/RELIEVE/v16n2/RELIEVEv16n2_3.htm

CEPAL (Secretaría de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (1999). Las Normas ISO 9000: Calidad como estrategia de mercado, Boletín FAL # 152

De la Fuente, H., Marzo, M. y Reyes, M. (2010). Analisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la universidad de Talca, Ingeniare. Revista Chilena de ingeniería, Vol. 18, No. 3, pp. 350-363

Duque, E. (2005). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición, INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, Universidad Nacional de Colombia, Enero a Junio 2005, pp.64-77

Fernández, J.E., Fernández, S., Álvarez, A. y Martínez, P. (2007). Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria. *RELIEVE*, v. 13, n. 2, p. 203-214.

Fernández, R., González, L., Fernández, N. y Segura, M. (2010). Calidad Universitaria: Expectativas de los estudiantes recién incorporados, Revista Nacional de Administración, Vol. 1. No. 2, pp.17-30

Gálvez, P. (2011). Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: Estudio inicial de las propiedades psicométricas, Tesis Doctoral, Universidad de Málaga, Consultado en: http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4721/TDR_GALVEZ_RUIZ.pdf?sequence=6

Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, Acción Pedagógica, Vol. 12, No. 2, pp.16-27

González, I. (2003): Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial. *RELIEVE*: v. 9, n. 1, p. 83-96. http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_4.htm

Grönroos, C. (1983). Strategic management and marketing in the service sectors. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 4.

George, D. y Mallery, P. (1995). SPSS/PC +Step by: A simple guide and reference. Belmont: Wadsworth Publishing Co.

Hernández, C., Lara, B., Ortega, M., Martínez, M. y Avelino, I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*, Vol. 15, pp. 35-46

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación, Tercera Edición, México: McGrawHill Interamericana Editores, SA de CV

Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa, *Investigaciones Sociales*, Año IV, No. 5, consultado en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/n5_2000/a08.pdf

Morales, V. (2004). Calidad y satisfacción de los servicios: Conceptualización, *EF y Deportes. Revista Digital*, 73. Junio 2004 <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm> [Consulta: 1 julio de 2012].

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50.

Salinas, A., Morales, J., Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, Revista de la enseñanza universitaria, No. 31, pp. 39-55

Varela, J., Prat, R., Voces, C. y Rial, A. (2006). Una nueva escala para la evaluación de la calidad de los servicios de hostelería, Psicotherma, Vol. 18, No. 1, pp.135-142

Zineldin, M., Camgoz, H. y Belal, M. (2012). Total Relationship Management (TRM) and 5 Qs Model as New Management Techniques: A Comparative Study for a Knowledge-Intensive Sector, International Business and Management, Vol. 4, No. 1, pp 1-17

BIOGRAFÍA

Sonia Elizabeth Maldonado-Radillo, es profesor de carrera Titular C de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la UABC. Tiene el Doctorado en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Baja California; actualmente es investigadora y participa en la gestión del Departamento de Auditoría Interna de la UABC. Correo electrónico: sonia.maldonado@uabc.edu.mx

Ana Ma. Guillén Jiménez, es profesor de carrera Titular B de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas en el campus Mexicali de la UABC y se desempeña como Auditor Interno de la UABC. Tiene la Maestría en Administración por la UABC. Correo: guillen@uabc.edu.mx

Rafael Ernesto Carranza Prieto, es profesor de carrera Titular B de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas en el campus Mexicali de la UABC. Tiene la maestría en Finanzas Corporativas del CETyS y la Maestría en Evaluación Inmobiliaria e Industrial por el Instituto Tecnológico de la Construcción. Correo: ecarranza@uabc.edu.mx

Dra. Blanca Rosa García Rivera, es profesor-investigador de carrera Titular C de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC). Tiene el Doctorado en Ciencias Administrativas por el Instituto Politécnico Nacional (IPN). Correo electrónico: blanca_garcia@uabc.edu.mx

