Satisfacción en estudiantes de una IES Nacional

Sánchez-Leyva, José Luis[1]; Sánchez-Zeferino, Diana Edith[2]
& Velázquez-Jiménez, Cesia De los Ángeles[3]

[1]Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos (México), luissanchez01@uv.mx,
Av. Universidad Km. 7.5 Coatzacoalcos, Veracruz. México. CP. 96538, Ciudad; Coatzacoalcos,
México, Teléfono: 01 (921) 21 1 57 00 Ext. 55711
[2]Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos (México), disanchez@uv.mx,
Av. Universidad Km. 7.5 Coatzacoalcos, Veracruz. México. CP. 96538, Ciudad; Coatzacoalcos,
México, Teléfono: 01 (921) 21 1 57 00 Ext. 55711
[3]Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos (México), cesia.velazquezj@hotmail.com,
Av. Universidad Km. 7.5 Coatzacoalcos, Veracruz. México. CP. 96538, Ciudad; Coatzacoalcos,
México, Teléfono: 01 (921) 21 1 57 00 Ext. 51315

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex
Revisión por pares
Fecha de aceptación: Abril de 2018
Fecha de publicación en línea: Septiembre de 2018

Resumen

El presente estudio es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y transversal, se realizó con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de estudiantes de licenciatura del sistema escolarizado y mixto de la Universidad del Sureste Vasconcelos (USV), institución del sector privado ubicada en Minatitlán, Ver., se obtuvo una muestra de 205 estudiantes de una población de 230. La muestra se obtuvo con el apoyo del software Survey I.M., con un 95% de confianza y 5% de error. Los principales resultados fueron: sistema escolarizado 63% y sistema mixto 69%, es decir, los estudiantes están bastante satisfechos con los servicios de la Universidad. Se calculó un coeficiente alfa de cronbach de 0.9220 el cual es aceptable. En conclusión, se observó que los estudiantes del sistema mixto están más satisfechos que el escolarizado, las principales recomendaciones son: realizar estudios socioeconómicos a los estudiantes y realizar una programación académica en tiempo.

Palabras claves: satisfacción, estudiantes, universidad.

Abstract

The present study is descriptive with a quantitative and transversal approach, was carried out in order to determine the degree of satisfaction of undergraduate students of the schooled and mixed system of the Universidad del Sureste Vasconcelos (USV), private sector institution located in Minatitlán, Ver., a sample of 205 students was obtained from a population of 230. The sample was obtained with the support of the Survey I.M. software, with 95% confidence and 5% error. The main results were: school system 63% and mixed system 69% that is to say the students are quite satisfied with the services that the University. A coefficient of Cronbach's alpha of 0.9220 was calculated, which is acceptable. In conclusion it was observed that the students of the mixed system are more satisfied than the scholar, the main recommendations are: to conduct socioeconomic studies to the students and to carry out an academic program in time.

Key words: satisfaction, students, university.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente la calidad de la educación superior es un tema principan en las agendas y planes de trabajo de todas las universidades del país y del extranjero. Hablar de calidad es hablar de una comunidad universitaria que posee planes de estudio actualizados, programas de tutorías, planta académica habilitada, infraestructura adecuada para el desarrollo de actividades académicas, servicios biliotecarios, gestión administrativa, entre otros elementos. En este sentido, es necesario valorar y medir en qué grado los estudiantes están satisfechos con los servicios que se prestan en las instituciones.

Los estudios de diagnóstico que se realizan para valorar la satisfacción estudiantil permitirá que las Instituciones de Educación Superior (IES) aprovechen las áreas de oportunidad y fortalezcan sus procesos académico – administrativos en aras de una mejor institución que se distinga por las actividades que realiza.

De ahí que resulte de vital importancia para las IES realizar estudios que favorezcan el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes que se inscriben en los programas educativos y que continuamente estén mejorando sus procesos de calidad evaluados por organismos externos.

Antecedentes

Debido a la necesidad de hacer mejoras en los servicios educativos, nace el interés de realizar trabajos de investigación que permitan analizar la satisfacción que tienen los usuarios de las IES, con el fin de localizar áreas de oportunidades, mejorar en calidad y alcanzar la excelencia educativa.

A nivel nacional e internacional existen estudios sobre la satisfacción de estudiantes de nivel superior, cada uno de estos estudios evalúa variables específicas de acuerdo con las necesidades de la Institución que se estudia. A continuación, se mencionan algunos estudios realizados, que servirán como precedente para llevar a cabo la presente investigación.

- En la Universidad de Nayarit, México (Jiménez, Terriquez, & Robles, 2011) realizaron un estudio de satisfacción estudiantil a 960 estudiantes. El instrumento utilizado es de 35 preguntas relacionadas con el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al plan de estudios que cursan. Como resultado de la evaluación obtuvieron que el nivel general de satisfacción es del 58 %. El factor “desempeño de los estudiantes” alcanzó un puntaje de 68 %; en “desempeño de los profesores” un 64 %; en “unidad de aprendizaje” un 62 %; en “metodología” un 53 % e “infraestructura” alcanzó un 41 %.
- El Instituto Tecnológico de Orizaba realizó una investigación (Candelas, Gurruchaga, Mejías, & Flores, 2013) sobre satisfacción estudiantil con los servicios universitarios. En este proyecto participaron un total de 163 estudiantes de Ingeniería Industrial en el que demuestran un grado de satisfacción de 67.57 %.
- En la Universidad de Concepción del Uruguay un estudio sobre satisfacción indicó que los estudiantes se encuentran insatisfechos con el proceso formativo, con el proceso enseñanza-aprendizaje y el proceso de evaluación. En estos rubros alcanzaron apenas el 20 %. La gestión administrativa, temas de aulas e infraestructura superan apenas el 23 % mientras que en servicios generales alcanzan el 27 %. (Pradenas, Casanova, Salas, & Varas, 2012)

2. MARCO TEÓRICO

El estudio de la satisfacción resulta indispensable para cualquier organización. El concepto ha sido explicado desde diferentes teorías motivacionales, emitiendo ideas que llevan al análisis psicológico-social en un contexto empresarial. Las diversas investigaciones relacionadas al estudio de la satisfacción brindan precedentes para una mejor comprensión del término.

En este apartado, además de las teorías, se analizan los principales términos relacionados con la satisfacción, tales como su importancia, elementos que la integran, satisfacción del cliente y del estudiante, así como temas relacionados con los servicios educativos.

Generalidades de la satisfacción: concepto e importancia

Desde siempre, la humanidad ha vivido en una constante de adquisición de artículos que les permitan atender sus necesidades. Las personas que adquieren bienes y ven satisfechas sus necesidades, son capaces de emitir juicios de valor en el que están tomando en cuenta aspectos cognitivos y afectivos (Gento & Vivas, 2003).

Pérez, López, Peralta y Municio (2000), mencionan que la satisfacción en una organización es el cumplimiento de las expectativas laborales de los colaboradores. Esto es, los colaboradores que ingresan a una empresa con el ánimo de crecer profesionalmente y observan que la empresa les prepara planes de vida y carrera, estarán visualizando, desde ese momento, que la entidad se está ocupando del crecimiento profesional del personal que destaca.

La satisfacción tiene un amplio campo de estudio, desde sus orígenes en el área psicológico social hasta el impacto que tiene en el mundo empresarial. Para la satisfacción en el ámbito empresarial el individuo toma el papel de cliente, consumidor, usuario, etc. Bajo este contexto, Kotler (2016), define la satisfacción del cliente como la utilidad que brinda un artículo y el grado en que ha cumplido las expectativas planteadas previamente.

Algunas teorías de la satisfacción

La jerarquía de las necesidades, propuesta por Abraham H, Maslow, plantea que todos los seres humanos tenemos necesidades que debemos cubrir. Afirma que necesidades básicas como la alimentación, seguridad y pertenencia son fundamentales para el desarrollo del ser humanos.

Además, establece que aspectos relacionados con el pleno desarrollo, autoestima y autorrealización permitirán que el ser humano se convierta en una persona independiente. (Gento & *et al*, 2003). Aun cuando se establece que las necesidades se presentan de forma ordenada, desde las básicas hasta las de autorrealización, actualmente esto no se percibe así, pues puede ocurrir la presencia de dos o más necesidades en un mismo momento del tiempo y los

seres humanos generar actitudes y comportamientos que generen su cumplimiento. (Diez, García, Martín, & Periáñez, 2001)

La teoría bifactorial fue propuesta por Frederick Herzberg en 1959, explica la teoría con dos factores, (Diez & et al, 2001): los factores higiénicos, que tiene relación con las condiciones en las cuales los colaboradores desarrollan su trabajo en las organizaciones y los factores satisfacientes y que dependen directamente de cada persona alcanzarlos, tales como tomar iniciativas, logro y sentido de autorrealización.

La teoría del establecimiento de metas de Locke afirma que un colaborador se ve motivado cuando la empresa para la cual trabaja mantiene altas expectativas sobre su desempeño, cuando esto sucede, los colaboradores se comprometen, dan su mayor esfuerzo y entregan trabajos de calidad. (Diez & et al, 2001). Esta teoría establece que principios como claridad de la tarea, desafíos, el contexto, feedbak y complejidad de las tareas son elementos que garantizan el cumplimiento satisfactorio de una meta. (Díaz, 2015)

La teoría de las expectativas afirma que un individuo se verá motivado una vez que haya visualizado mentalmente la posible recompensa a obtener y el grado de esfuerzo a invertir por ella. (Diez & et al, 2001). En esta teoría se describen tres elementos (LRH, 2015): la curiosidad del individuo; la puesta en marcha de la tarea, y el resultado.

Satisfacción del cliente: importancia

Estudiar al cliente y los elementos que lo satisfacen es un campo de estudio con diferentes enfoques, sin embargo, es esencial tener el conocimiento de las principales terminologías, para ello se debe comprender el concepto de cliente. Pérez (2007) afirma que el cliente es la persona que busca satisfacer sus necesidades mediante la adquisición de bienes y servicios y que posterior a la obtención de estos, el individuo valora los resultados y dependiendo de su aceptación es la permanencia en el mercado.

El cliente también se puede tomar desde otra perspectiva, una que sea más amplia y en relación con el mercado actual, donde los beneficios no se traduzcan a una persona sino a un conjunto, bajo esta idea Thompson (2009) afirma que un cliente es una empresa o una persona que adquiere artículos de manera voluntaria para satisfacer necesidades.

Lo dicho hasta aquí supone que el cliente es un individuo que a su vez puede pertenecer a un equipo de personas que conforman una empresa y ya sea de forma separada o conjunta, demanda de las empresas productos o servicios para la satisfacción de sus necesidades. Los anteriores conceptos aunados al termino satisfacción, traen consigo un panorama aún más amplio y en este contexto Blanco citado por Pérez, et al. (2007), define que para satisfacer a un cliente se involucran actividades como escuchar al mercado para identificar necesidades y con ello armar un plan para el cumplimiento de las expectativas y la consecuente satisfacción de los clientes.

En este caso el individuo que satisface sus necesidades inmediatamente piensa que al adquirir el bien ha hecho una gran compra, pues la empresa está cumpliendo son sus expectativas. Por otro lado, la empresa está ganando al lograr lealtad por parte del cliente. (Huete, 1997)

El comprender el concepto de satisfacción al cliente va más allá de un mero término, ya que a través de ella se puede conocer lo que verdaderamente el cliente quiere de cierto producto o servicio. De esta forma pasa a ser un indicador clave que permite a las empresas, evaluar sus procesos y productos. Para Mejías & Martínez (2009) es importante medir la satisfacción y cobra relevancia cuando a los estudios de diagnóstico sobre satisfacción le suceden planes de mejora para fortalecer y aprovechar las áreas de oportunidad.

Satisfacción de estudiantes

Hoy día la oferta de educación superior es mayor que hace algunos años, ya que se aperturan nuevas universidades, sobre todo en el sector privado, es en este punto donde los estudiantes tienen más opciones para su carrera académica y por lo tanto no se ven limitados. Es aquí donde las universidades públicas y privadas deben ver al estudiante como el actor principal de la universidad, ya que sin ellos la institución no sobreviviría. Alves y Raposo (2005), citado por Salinas & Martínez (2008) afirma que los estudios de satisfacción permiten conocer la realidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje y de otros elementos que intervienen en la formación de los estudiantes.

Por su parte Mejías (2009) menciona que la satisfacción en el contexto educativo es la percepción que tienen los estudiantes del grado de cumplimiento de sus expectativas en su contexto universitario. En definitiva, se enfatiza que la satisfacción del alumno es un factor clave en las universidades, ya que en muchas ocasiones de esto depende su permanencia en la institución. Un punto muy importante de la satisfacción es la valoración positiva que el alumno puede hacer boca a boca, ya que, al estar en contacto con su entorno en diversos contextos, este puede referenciar de acuerdo con sus experiencias lo bueno o malo que ha sido el servicio en la institución educativa a la cual pertenece.

Por otro lado, la apertura a un nuevo concepto del estudiante abre muchas posibilidades para las instituciones educativas, ya que, genera un cambio en la mentalidad de los trabajadores de las universidades, su estructura, difusión, sentido de pertenencia, etc. De Castro (2012) citado por Candelas, Gurruchaga, Mejías & Flores (2013) menciona que hoy día las instituciones privadas visualizan a sus estudiantes como potenciales clientes y en ese sentido buscan su satisfacción, de ahí la importancia de realizar estudios de satisfacción e instrumentar mejoras en el cumplimiento de las expectativas. (Gento & *et al*, 2003)

3. MÉTODO

La investigación es de corte cuantitativo descriptivo y transversal. Los datos se recabaron con el instrumento denominado Cuestionario para valorar la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación (SEUE).

Las unidades de análisis fueron estudiantes de primer (80 participantes), cuarto (82 participantes) y séptimo (43 participantes) cuatrimestre de las siguientes licenciaturas: Administración de Empresas (37), Contaduría (17), Ciencias de la Educación (34), Criminología y Criminalística (36), Derecho (47), Diseño Gráfico (13), Ingeniería Petrolera (19) y Sistemas Computacionales (2), las cuales se encuentran adscritas a la Universidad del Sureste Vasconcelos. En la integración de la muestra se empleó un muestreo no probabilístico, con una técnica por conveniencia.

Participaron una muestra de 205 estudiantes de una población de 230. La muestra se obtuvo con el apoyo del software Survey I.M., con un 95 % de confianza y 5 % de error.

La variable bajo estudio es la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos que reciben de su Institución. La satisfacción se entiende como la percepción que tienen los estudiantes sobre una serie de elementos necesarios durante su vida universitaria, y que en suma, confieren calidad educativa a una IES. La satisfacción de los estudiantes es un elemento que se toma en cuenta en las evaluaciones que organismos externos realizan a las IES debido a que este factor refleja un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil (Gento & Vivas, 2003).

Planteamiento

La Universidad del Sureste Vasconcelos (USV), es una Institución que brinda servicios de educación superior privada, la USV es de reciente creación y a lo largo de sus primeros tres años de servicio han detectado fallos en las diferentes áreas que la conforman, mismos que han sido resueltos de forma oportuna, hoy en día se presentan nuevas necesidades y diversas áreas de oportunidad, la Institución reconoce estos cambios y requiere la mejora continua en cada una de sus áreas funcionales.

Actualmente la universidad ofrece diversos servicios a los alumnos, entre los cuales se encuentran: servicio bibliotecario, educativo, administrativo, seguridad dentro de la institución, instalaciones, sala de computo, cafetería, etc. Dichos servicios han mejorado, sin embargo, es necesario conocer si las modificaciones han logrado cambios significativos en la satisfacción de los estudiantes, de tal forma que ellos puedan acceder a los servicios para la realización de trámites o bien facilitar recursos que ayuden en el recorrido de su vida académica. Según la administración y coordinación de la Institución son pocos los antecedentes escritos donde los alumnos manifiesten sus inconformidades respecto a los servicios brindados, para que estos sean evaluados y atendidos de manera oportuna.

El problema de la investigación surge como respuesta a la necesidad que en la actualidad la USV no cuenta con un programa que muestre el nivel de satisfacción que los estudiantes tienen de los servicios que la universidad les brinda, por lo tanto, la alta dirección de la institución reconoce y considera que es necesaria su medición para percatarse de la situación actual en esta área y así mismo fortalecerla para el desarrollo de las funciones y servicios que ofrece. Bajo este contexto es necesario conocer la percepción que tienen los estudiantes sobre la satisfacción durante su vida universitaria.

Justificación

La satisfacción de estudiantes es un tema de vital importancia para las organizaciones de educación. Hoy día no se pueda soslayar el grado de cumplimiento de las expectativas en este tema, no porque se trate de cumplimiento de meras exigencias de los estudiantes sino porque los procesos de acreditación nacional e internacional así lo contemplan en sus procesos evaluativos.

La exigencia de la mejora continua a nivel académico demanda cada día de excelencia en los servicios educativos y una de las formas de detectar áreas de oportunidad para las IES es medir el nivel de satisfacción de los alumnos en concordancia con los servicios que brindan dichas instituciones.

En este contexto, la calidad de la educación también toma en cuenta el grado en que las IES está cumpliendo con las expectativas de los estudiantes al ingresar a una carrera universitaria. Hablar de calidad en la educación superior es llamar a cuenta temas que reflejen servicios académicos y administrativos eficaces y eficientes, infraestructura adecuada y una gestión administrativa de calidad. (Carrillo, Zepeda, & González, 2011).

Treviño G (2006) señala que la relación existente entre IES y sociedad es de importancia, en cuanto a la perspectiva de calidad, ya que existe oferta y demanda de servicios educativos y este intercambio en el mercado donde los individuos generalmente consumen servicios educativos se debe tener presente el tema de satisfacción de necesidades y de cumplimiento de expectativas.

Si bien es cierto en toda institución dedicada al ramo de la educación existe la preocupación que los alumnos reciban una excelente instrucción académica, para las universidades privadas el reto es aún mayor, puesto que la permanencia del alumno en la institución garantiza la continuidad y subsistencia de la misma; esto a su vez depende de una variedad de factores que deben ser tomados en cuenta, ya que, cada uno de los servicios que la institución ofrece deben estar encaminados no solo a cumplir con los objetivos académicos, sino también a satisfacer mediante los servicios ofrecidos las verdaderas necesidades del alumnado.

Para la USV, institución con tres años de servicio en la ciudad de Minatitlán, Veracruz, la satisfacción de sus estudiantes resulta un factor con alto grado de importancia, ya que estos son la razón de ser de la institución y se convierten en pequeños agentes de promoción y publicidad de la universidad debido a que forman parte de la sociedad y al estar integrados en ella pueden llevar a otros, mensajes positivos o negativos de la institución a la cual pertenecen.

Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción en estudiantes de la Universidad del Sureste Vasconcelos con respecto a los servicios educativos que ofrece

Objetivos específicos

- Determinar el grado de satisfacción por cada una de las dimensiones que comprende el estudio de la presente investigación.
- Realizar un análisis comparativo del grado de satisfacción entre estudiantes del sistema escolarizado y estudiantes del sistema mixto.
- Generar propuestas que permitan fortalecer la satisfacción en estudiantes de la Universidad del Sureste Vasconcelos.

Instrumento de recopilación

El instrumento de recopilación que se utilizó para esta investigación es el Cuestionario para valorar la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación (SEUE) elaborado y validado por docentes de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España y docentes de la Universidad de los Andes Táchira, Venezuela. Primero utilizaron el juicio de ocho expertos para garantizar la validez de contenido y de constructo, después se

aplicó una prueba piloto para calcular la fiabilidad del instrumento, misma que se calculó utilizando el método estadístico de alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS obteniéndose un valor de 0.93 (Gento & Vivas, 2003), el cual es adecuado para analizar el instrumento, puesto que el mínimo aceptado es de 0.70 (Sampieri, 2010).

El cuestionario fue aplicado en la investigación sobre satisfacción estudiantil realizada por los docentes creadores del instrumento en Venezuela. El instrumento SEUE contiene una portada que sirve para la presentación del cuestionario y en la cual se recogen los datos que identifican al alumno en cuanto a edad, sexo, año que cursa, sección y turno asignado, así como la carrera en la que está inscrito.

Estos datos proporcionan información sobre algunas de las características de la población encuestada, los cuales permiten establecer las semejanzas y diferencias en el grado de satisfacción de los distintos grupos, entre los que se puede distribuir la población.

El instrumento original consta de 93 ítems, los cuales están distribuidos en 10 apartados. Para motivos de esta investigación se modificaron algunos ítems y se omitieron otros, debido a la adaptación que se hizo para fines de este estudio. El instrumento utilizado, quedó conformado de la siguiente manera; 87 ítems que responden a una escala Likert con valores que van de 1 a 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 es muy satisfech, estos ítems integran las siguientes 10 dimensiones (Gento & Vivas, 2003):

1. Condiciones básicas de infraestructura: satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución, porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.
2. Servicios de la institución: satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles.
3. Consideraciones de seguridad: satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básicas dentro del entorno habitual de la institución estén garantizadas.
4. Condiciones a la situación económica: satisfacción de los alumnos por tener seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no se constituye en un obstáculo para su proceso formativo.
5. Seguridad emocional: satisfacción por contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación.
6. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de alumnos: satisfacción por contar con el reconocimiento debido y la aceptación por el hecho de ser miembro de la institución en general y del grupo de clase, así como tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales.
7. Proceso enseñanza aprendizaje: satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.
8. Logros personales: satisfacción por parte del alumno de los objetivos alcanzados dentro de la institución educativa.
9. Reconocimiento del éxito: satisfacción del alumno respecto al reconocimiento que hacen las autoridades institucionales, profesores, compañeros e incluso el contexto social sobre su éxito y logro.
10. Autorrealización: satisfacción del alumno porque el cumplimiento de sus objetivos se logre gracias a su desempeño en colaboración con la eficiencia de los servicios educativos brindados por la institución.

4. RESULTADOS

A continuación, se muestran los principales resultados obtenidos de la recolección de datos mediante el Cuestionario para valorar la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación (SEUE) aplicado a los alumnos de Universidad del Sureste Vasconcelos. Para asegurar la confiabilidad de los datos se realizó la comprobación mediante el alfa de Cronbach con el programa estadístico SPSS v.19.0, el cual alcanzó una valoración de 0.922.

Las características demográficas de la población son: en promedio la edad de los estudiantes es de 22 años, el 62 % son mujeres y el 38 % hombres, el 49 % estudian en el sistema escolarizado y el 51 % en el sistema mixto. El 39 % de los participantes se encuentran cursando el primer cuatrimestre, el 40 % cursan el cuarto cuatrimestre y el 21 % cursan el séptimo cuatrimestre. Finalmente, el 18 % estudian Administración, 8.30 % Contaduría, el 16.60 % Ciencias de la Educación, el 17.60 % Criminología y Criminalística, 22.90 % Derecho, 6.30% Diseño Gráfico, 9.30 % Ingeniería Petrolera y apenas un 1% estudia Sistemas Computacionales. La tabla 1 muestra datos respecto a la estadística básica.

Tabla 1. Estadística básica por dimensión y general

Dimensión	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Rango	Mínimo	Máximo
1	3.89	4	4	.753	3	2	5
2	3.74	4	4	.753	3	2	5
3	3.64	4	2	.877	4	5	1
4	3.42	3	3	.918	4	1	5
5	4.07	4	4	.804	3	2	5
6	4.13	4	4	.797	3	2	5
7	4.05	4	4	.824	3	2	5
8	4.18	4	5	.868	3	2	5
9	4.04	4	4	.848	4	1	5
10	4.21	4	5	.800	3	2	5
Total	4.00	4	4	.530	3	1	5

Fuente: Elaboración propia, 2018.

El promedio más alto del conjunto de dimensiones pertenece a la dimensión 10 “Autorrealización”. De igual manera se determina que el promedio más bajo corresponde a la dimensión número cuatro, “situación socioeconómica”; el promedio global es de cuatro lo que indica un alto grado de satisfacción.

Hay que mencionar que el valor promedio resulta de la suma de todos los valores unitarios que conforman el grado de satisfacción (1,2,3,4,5) divididos entre el número total de los mismos (5).

El valor promedio es igual a tres y por lo tanto todo valor por debajo de este, indica un bajo grado de satisfacción, mientras que, si se encuentran por encima de tres, indica un grado de satisfacción aceptable. En vista que los datos de la tabla muestran valores en la media por encima de tres se estima una obtención de resultados con alto grado de satisfacción.

La conformación de los datos en cuanto a la mediana se obtiene al ordenarlos de menor a mayor y ubicar el centro de los datos, la cantidad que se encuentre en medio es considerada la mediana, en este caso la mediana es igual a cuatro. En cada dimensión se observa que el número cuatro es el valor que predomina, además se observa que la dimensión número cuatro está por debajo de la mediana, con un valor de tres, esto hace referencia que tiene un nivel menor de satisfacción respecto a las otras dimensiones.

El cuatro es el valor tendencia, es decir, representa la opción más elegida por los alumnos, y representa la opción "bastante satisfecho". Por lo tanto, los alumnos afirman estar bastante satisfechos con los servicios educativos brindados por la Institución. La moda en este caso se aprecia en seis de las 10 dimensiones el valor "cuatro", por debajo se encuentra la opción satisfecho con dos dimensiones obtenidas, y la dimensión muy satisfechos con dos dimensiones obtenidas.

La Tabla 2 muestra la escala de valoración utilizada para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes del sistema escolarizado, la tabla contiene cada una de las dimensiones con los ítems que la conforman, al igual que la ponderación del grado de satisfacción, siendo "totalmente insatisfecho" el valor más bajo y "muy satisfecho" el valor más alto.

Tabla 2. Grado de satisfacción - sistema escolarizado

Dimensión	ítems	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Puntaje	Grado de satisfacción
Condiciones básicas de infraestructura	1 a 13	13	14 a 26	27 a 39	40 a 52	53 a 65	41.86	Bastante satisfecho
Servicios de la institución	14 a 23	10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	32.15	
Condiciones de seguridad	24 a 28	5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	15.76	Satisfecho
Seguridad socioeconómica	29 a 34	6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30	17.80	
Seguridad emocional	35 a 41	7	8 a 14	15 a 21	22 a 28	29 a 35	24.50	
Sentido de pertenencia	42 a 51	10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	32.15	
Proceso enseñanza aprendizaje	52 a 70	19	20 a 38	39 a 57	58 a 76	77 a 95	65.96	Bastante satisfecho
Progreso éxito	71 a 76	6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30	22.94	
Prestigio	77 a 81	5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	17.94	
Autorrealización	82 a 87	6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30	22.36	
Satisfacción total	1 a 87	87	88 a 174	175 a 261	262 a 348	349 a 435	297.80	

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Para estimar los rangos en cada una de las dimensiones se utilizó el valor asignado a cada opción de respuesta (Totalmente insatisfecho = 1, poco satisfecho= 2, satisfecho= 3, bastante satisfecho= 4, muy satisfecho= 5) estos valores fueron multiplicados por el número total de ítems por dimensión y el resultado es el rango. Por lo tanto, para una opción el límite inferior de la ponderación es el número siguiente comparado al límite superior de la ponderación de la opción anterior.

El valor total del puntaje se calcula mediante el cociente de la sumatoria de las valoraciones hechas en cada uno de los 87 ítems que conforman el cuestionario, entre el número de cuestionarios aplicados. Grado de satisfacción = V/N, donde V= sumatoria de la valoración en cada uno de los 87 ítems y N= número de cuestionarios aplicados. El puntaje por dimensión se obtiene al sumar todas las respuestas elegidas por dimensión y dividirlas entre el número total de encuestas aplicadas.

En este sentido, el puntaje total de la dimensión uno es de 41.86, ubicada entre el rango 40 al 52, esto quiere decir que el puntaje se ubica en el grado denominado "bastante satisfecho"; el puntaje total de la dimensión dos es de 32.15, ubicada entre el rango 31 al 40, esto quiere decir que el puntaje se ubica en el grado denominado "bastante satisfecho"; el puntaje total de la dimensión tres es de 15.76, ubicada entre el rango 11 al 15, por lo consiguiente el puntaje se ubica en el grado denominado "satisfecho". Esta misma interpretación se sigue para cada una de las dimensiones siguientes.

Analizando la información de la tabla 2, se observa que se obtuvo un puntaje total de 297.80 el cual se ubica en la escala de 262 al 348, correspondiente al grado "bastante satisfecho". En otras palabras, los alumnos del sistema escolarizado se encuentran bastante satisfechos con los servicios educativos que reciben por parte de la USV.

Tabla 3. Grado de satisfacción - sistema mixto

Dimensión	ítems	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Puntaje	Grado de satisfacción
Condiciones básicas de infraestructura	1 al 13	13	14 a 26	27 a 39	40 a 52	53 a 65	47.06	Bastante satisfecho
Servicios de la institución	14 al 23	10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	34.76	
Condiciones de seguridad	24 al 28	5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	17.25	
Seguridad socioeconómica	*29 al 34*	*6*	*7 a 12*	*13 a 18*	*19 a 24*	*25 a 30*	*18.80*	*Satisfecho*
Seguridad emocional	35 al 41	7	8 a 14	15 a 21	22 a 28	29 a 35	27.55	
Sentido de pertenencia	42 al 51	0	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	39.66	
Proceso enseñanza aprendizaje	52 al 70	19	20 a 38	39 a 57	58 a 76	77 a 95	71.81	Bastante satisfecho
Progreso éxito	71 al 76	6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30	23.92	
Prestigio	77 a 81	5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	19.40	
Autorrealización	82 al 87	6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30	24.42	
Satisfacción total	1 al 87	87	88 a 174	175 a 261	262 a 348	349 a 435	324.68	

Fuente: Elaboración propia, 2018.

La tabla 3 muestra la escala de valoración y el grado de satisfacción del sistema mixto, los resultados son los siguientes: el puntaje total de la dimensión uno es de 47.06, ubicada entre el rango 40 al 52, esto quiere decir que el puntaje se ubica en el grado denominado "bastante satisfecho"; el puntaje total de la dimensión dos es de 34.76, ubicada entre el rango 31 al 40, esto quiere decir que el puntaje se ubica en el grado denominado "bastante satisfecho"; el puntaje total de la dimensión tres es de 17.25, ubicado entre el rango 16 al 20, por lo consiguiente el puntaje se ubica en el grado denominado "bastante satisfecho". El puntaje total para el sistema mixto es de 324.68, es decir los alumnos están bastante satisfechos.

Tabla 4. Comparativo entre el valor esperado y el valor real

Dimensiones	Ítems	Ítems por dimensión	Valor esperado	Valor real **escolarizado**	% Real escolarizado	Valor real **mixto**	% Real mixto
D1	1 al 13	13	65	41.86	64	47.06	72
D2	14 al 23	10	50	32.15	**77**	34.76	69
D3	24 al 28	5	25	15.76	49	17.25	69
D4	29 al 34	6	30	17.80	59	18.80	63
D5	35 al 41	7	35	24.50	70	27.55	79
D6	42 al 51	10	50	32.15	73	39.66	79
D7	52 al 70	19	95	65.96	69	71.81	76
D8	71 al 76	6	30	22.94	76	23.92	80
D9	77 a 81	5	25	17.94	72	19.40	78
D10	82 al 87	6	20	22.36	75	24.42	**81**
Totales	**1 al 87**	**87**	**435**	**297.80**	**63**	**324.68**	**69**

Fuente: Elaboración propia, 2018.

En la Tabla 4 se muestran los valores reales obtenidos tanto para el sistema escolarizado como para el sistema mixto. El cálculo se realiza por dimensión, se toma el valor máximo por ítem (en este caso cinco) y se multiplica por el número de ítems que componen la dimensión, de esta forma se obtiene el valor esperado. El valor real se obtiene de las tablas tres y cuatro para cada sistema respectivamente, en la opción puntaje.

Al distribuir los datos de esta forma, el estudio refleja una ponderación real y equitativa, de acuerdo con cada dimensión y al total de preguntas que la conforman. La tabla también muestra los porcentajes que obtuvo cada dimensión con relación a su puntaje. Los porcentajes para ser como mínimo aceptables, deben ser superiores o igual a 40.22 %; para considerarlo como bueno, debe superior o igual a 60.22 % y para ser considerado excelente debe ser superior o igual a 80.22 %.

De las 10 dimensiones que componen el instrumento, ninguna está por debajo de 40.22 %, esto quiere decir que ninguna de las dimensiones fue calificada con insatisfacción o poca satisfacción. Los dos valores en porcentajes totales se encuentran por encima de 60 % lo que quiere decir que se considera como buena satisfacción.

Por lo que se refiere al porcentaje real obtenido por cada sistema se puede observar, que el sistema mixto cuenta con un mayor porcentaje respecto al sistema escolarizado, si bien es cierto los dos califican como bueno, las dimensiones del sistema mixto en porcentaje son superiores al sistema escolarizado, a excepción de la dimensión dos, donde el sistema escolarizado está por encima del porcentaje mixto.

Análisis crítico

Para analizar los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recopilación *Cuestionario para valorar la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación* (SEUE) en los estudiantes de de la Universidad del Sureste Vasconcelos, es indispensable retomar los datos recabados de las dimensiones del instrumento, así como las tablas presentadas. El grado de satisfacción que presentan los alumnos objeto de análisis es mayor de 60 % con respecto al puntaje ideal del instrumento.

La fiabilidad del instrumento de recopilación fue obtenida bajo el Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo una valoración de 0.922, es decir, por su valor se encuentra catalogado como “bastantes satisfechos”. Por lo tanto, permite asegurar que los ítems miden las dimensiones teóricas y están altamente correlacionadas.

Desde la obtención de los resultados concernientes a datos generales se identifican variables importantes para su análisis, entre las cuales se pueden mencionar que; la mayoría de los alumnos inscritos se encuentran en el cuarto cuatrimestre y que la carrera que más alumnos tiene es la Licenciatura en Derecho, además el sistema donde hay más cantidad de alumnos es el sistema mixto.

La estadística básica muestra que el promedio global de satisfacción se encuentra en un valor de cuatro, es decir se obtuvo un buen puntaje, aunque no se alcanzó el máximo de cinco, se encuentra muy cerca de él. El resultado determina que los alumnos se encuentran satisfechos con los servicios educativos que la institución les brinda.

La tendencia de respuesta que se notó en el análisis de frecuencias se inclinan hacia los valores más altos de satisfacción, señalando las ponderaciones tres, cuatro y cinco en la mayoría de las dimensiones. Se debe agregar que también señalaron ponderaciones bajas, sin embargo, no fueron tendencia, aunque si influyen en cuanto al resultado, puesto que reducen el nivel máximo de satisfacción que se puede alcanzar.

En relación con la escala de valoración se concluye que los alumnos sujetos de estudio de la USV se encuentran bastante satisfechos con los servicios educativos que la universidad les ofrece, alcanzando un puntaje de 311.24, el cual los coloca en el rango “bastante satisfecho”.

Si se analizan los datos por sistema, se encuentra que los dos sistemas entran en el rango “bastante satisfecho”, sin embargo, el sistema mixto se encuentra más satisfecho ya que obtuvo un puntaje de 324.68, el cual es mayor al obtenido por el sistema escolarizado con 297.80, en porcentaje los valores son los siguientes: sistema escolarizado 63 % y sistema mixto 69 %. Para finalizar, el estudio muestra que los alumnos se encuentran bastante satisfechos con los servicios educativos que ofrece la USV y que el sistema con mayor satisfacción es el mixto.

5. CONCLUSIONES

Finalmente, los estudiantes de la Universidad del Sureste Vasconcelos obtuvieron un nivel de satisfacción aceptable al cubrir las 10 dimensiones que se estudiaron con respecto a los servicios que la Institución les ofrece.

El nivel de satisfacción aun cuando es aceptable podría mejorarse en aquéllas áreas de oportunidad que se han detectado a partir de la presente investigación. Las áreas que se deben atender son temáticas relativas a condiciones básicas de infraestructura. También se debe atender la forma en que se proporcionan los servicios estudiantiles en la Institución y condiciones básicas de seguridad, entre otras.

Algunas recomendaciones que permitirán atender las áreas de oportunidad son:

1. Realizar estudios de situación socioeconómica a los estudiantes con la finalidad de darles certeza de que la Institución toma en cuenta la situación socioeconómica de sus integrantes.
2. Realizar la programación académica en tiempo y forma que permita garantizar la organización del trabajo y planear los recursos a utilizar.

3. Realizar análisis de la capacidad en cuanto a infraestructura disponible para el desarrollo de diversas actividades de formación integral tales como académicas, deportivas y culturales.
4. Realizar estudios técnicos sobre la infraestructura disponible que brinde seguridad sobre el uso de las instalaciones para fines académicos.
5. Realizar estudios de satisfacción que tomen en cuenta otros factores no previstos en el presente proyecto con la finalidad de realizar estudios integrales y permanentes.

Algunas líneas de investigación futuras sobre la temática serían aquéllas relacionadas con estudios comparativos sobre la satisfacción de los estudiantes en IES del sector público y privado que permitan monitorear de manera permanente este tema que suma a la calidad educativa en todos sus aspectos. Además se pueden realizar estudios más amplios que permitan generalizar los resultados a nivel estado o país.

REFERENCIAS

Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., & Flores, L. (2013). Medición de la Satisfacción Estudiantil Universitaria: Un estudio de caso en una Institución Mexicana. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*, 271.

Carrillo, B. T., Zepeda, F. R., & Gonzalez, A. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Artículos de Divulgación, 48-49.*

Contreras, C. A., González, M. O., & Álvarez, G. J. (2016). http://repec.economicsofeducation.com/2016badajoz/11-12.pdf. En http://repec.economicsofeducation.com/2016badajoz/11-12.pdf

Diez, García, Martín & Periañez (2001). Administración y dirección. Madrid: McGraw Hill.

Gento, S. P., & Vivas, M. G. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 22-24.

Gento, S., & et al. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagogica*, 24.

Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfaccion de los estudiantes Universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 23.

Huete, L. (1997). *Servicios & benecicios*. España: Ediciones Deusto.

Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, Z. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Artículos de Divulgacion*, 48-49.

Kotler P., Armstrong G., (2016). Fundamentos de marketing.México: Pearson Educación de México

Lebendiker, M., & Zevallos, E. (2010). Banco Centroamericano de Integración Económica.

LRH. (28 de Septiembre de 2015). Los recursos humanos.com. En http://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-expectativa/

Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, Vol, X, N° 2, 34.

Perez, R., López, F., Peralta, M., & Municio, P. (2000). Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación. Madrid: Narcea.

Pérez, V. (2007). *Calidad total en la atencion al cliente: pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas propias Editorial.

Pradenas, F., Casanova, M., Salas, E., & Varas, M. (2012). Medición del Grado de Satisfacción de los Estudiantes de Pregrado UDEC. X Congreso Latinoamericano de Sociedades de Estadística. Córdoba, Argentina.

Salinas, A., & Martínez, P. (2008). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios: la Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista internacional de ciencias sociales y humanidades*, 168.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.