

INDICADORES PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES A NIVEL SUPERIOR

Leticia Andrea Morales Sánchez

ESIQIE. Instituto Politécnico Nacional

lmoraless@ipn.mx

Virginia Morales Sánchez

UPIICSA. Instituto Politécnico Nacional

vmoraless@ipn.mx

Saúl Holguín Quiñones

Universidad Autónoma Metropolitana.

Unidad Azcapotzalco

hoqs41@gmail.com

Abstract

En el presente trabajo se analiza los indicadores que miden la satisfacción de los alumnos a nivel superior. Se realiza una revisión bibliográfica de los indicadores de diferentes investigaciones que miden la satisfacción de los alumnos tanto internacionales como nacionales. Finalmente se proponen los rubros de los indicadores que podrían medir la satisfacción de los alumnos desde la perspectiva del aprendizaje de los alumnos.

Indicadores, satisfacción de los alumnos, nivel superior

Existe una amplia gama de trabajos de investigación y/o estudios realizados para cuantificar la satisfacción del cliente y/o estudiante en el ámbito de educación superior. Estas señalan diversas metodologías e indicadores, en virtud de dos características principalmente: 1) Evalúa las expectativas, y 2) Estima de experiencias. El concepto de satisfacción proviene de la teoría de la calidad.

La calidad tiene como función, que toda organización se distinga de sus pares por la satisfacción del servicio al cliente. Doña define la calidad del servicio como la satisfacción del cliente y superación de lo que el cliente espera del servicio (Doña, 2014). Cuando trasladamos el término al ámbito educativo, podemos decir que, la calidad es intangible, heterogénea y es lo que le da valor,

prestigio y confiabilidad a la institución educativa que ofrece el servicio.

Rivera define a la calidad como el éxito de una organización y/o institución. Esta definición permite trasladar la noción de calidad a las instituciones educativas de todos los niveles (Rivera, 2015). Así, la calidad educativa es la medida de satisfacción de las necesidades de los alumnos. La satisfacción en educación es la evaluación de las diferentes dimensiones que conforman el servicio de aprendizaje de los alumnos. Esta medida proporciona datos sobre la calidad percibida, y genera información sobre programas, contenidos, metodologías de enseñanza, eficiencia terminal, entre otros, para los principales actores en la educación superior como son: estudiantes, docentes, autoridades y administradores.

Indicadores en investigaciones internacionales de satisfacción de los alumnos

Las investigaciones sobre satisfacción de los estudiantes inicialmente se hicieron en la educación a distancia. Por ejemplo, la investigación de Recio y Cabrero “Enfoques de aprendizaje, rendimiento académico y satisfacción de los alumnos en formación en entornos virtuales”, tuvo como finalidad explorar los enfoques de aprendizaje profundo y superficial de los alumnos y su relación con su rendimiento escolar y satisfacción en un curso de teleformación (Recio & Cabrero Almenara, 2005). Para medir la satisfacción de los alumnos se hizo uso de un cuestionario con 39 ítems medidos a través de una escala tipo Likert con indicadores como: Satisfacción general con el curso, contenidos del curso, evaluación del curso, los materiales y recursos, herramientas, interacción, docentes y las sesiones presenciales. Los resultados encontraron que en mayor proporción los alumnos tienen un enfoque profundo de

aprendizaje. También se encontró que no existía relación entre, el enfoque de aprendizaje y el rendimiento o la satisfacción de los alumnos.

La medición de la satisfacción del estudiante en cursos semipresenciales es más reciente. La investigación “E-Actividades en el contexto virtual de rural net: satisfacción de los estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje” de Villalustre y Del Moral realizada en la asignatura optativa virtual, Educación en el ámbito rural (Ruralnet), concerniente al programa de titulación de Pedagogía de la Universidad de Oviedo y ofertada al Campus Virtual, es una investigación es de corte cuantitativa (Villalustre & Del Moral Pérez, 2011). En ella, el cuestionario aplicado tenía el objetivo conocer las necesidades cognitivas entre los años 2003 al 2005, y medía los apartados siguientes: 1) identificación de los alumnos; 2) datos específicos sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación, a: las actividades, el tipo de actividad realizada. el beneficio de las prácticas de formación que se realizaron, el nivel de dificultad de cada una de ellas, el tiempo invertido y necesario para su ejecución; 3) El nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios en relación con sus estilos de aprendizaje; 4) El nivel de satisfacción de los estudiantes en general.

Los resultados encontraron que en mayor número los estudiantes poseen un estilo de tipo reflexivo y teórico, y en menor orden con estilos pragmático y activo. Así también, los estudiantes con estilos de aprendizaje pragmático y reflexivo mostraron un nivel de satisfacción alto en las sesiones online.

En la investigación de Cabero “La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial” realizada en un curso de formación semipresencial y uso de las

redes, a estudiantes que cursaban la asignatura de Filosofía y Física Introdutoria en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra de la República Dominicana, se diseñaron tres instrumentos diferentes, uno de ellos, el cuestionario de satisfacción de los estudiantes de Likert que proporciona información en siete dimensiones: 1) Aspectos generales del alumno; 2) Asignatura; 3) Contenidos; 4) El profesor-tutor on-line; 5) La comunicación on-line; 6) La plataforma y; 7) Valoración global de la asignatura (Cabero, Llorente, & Puentes, 2010). Los resultados arrojan que existe la necesidad de capacitación a los docentes que imparten clase, y que hay que modificar las estructuras de organización y que tanto alumnos como maestros tienen una actitud favorable hacia la formación semipresencial.

La investigación de la Fuente “Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca”, está orientado a la satisfacción que tienen los docentes cuando ofrecen un servicio de calidad en el proceso de enseñanza aprendizaje (De la Fuente, Marzo Navarro, & Reyes Riquelme, 2010). El estudio tiene como dimensiones, la calidad de servicio percibido, y satisfacción de los alumnos. Los indicadores para la satisfacción de los alumnos son: La buena atención por parte del personal de servicios de la facultad provoca satisfacción en el personal; las actitudes y comportamiento positivo del profesorado hacia los estudiantes generan una mayor satisfacción en los docentes; y las buenas competencias del profesorado influyen positivamente en la satisfacción del personal docente. En cuanto a la satisfacción de los estudiantes los indicadores fueron: buenas oportunidades de la carrera que contribuyen en la satisfacción de los estudiantes. La encuesta con escala likert, se aplicó a 289 alumnos.

Los resultados arrojaron que: La estructura física del centro educativo, el prestigio de la institución y, el proporcionar servicios adicionales a los estudiantes, influyen en la satisfacción global de estos. La biblioteca y el equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.), fueron los peor evaluados por los alumnos, y son ejes susceptibles que mejorar.

Las mejores evaluaciones fueron: el orden y limpieza de las instalaciones, el personal del centro, amabilidad del personal de servicios, nivel de conocimientos teóricos, actualización y cumplimiento del plan de trabajo por de los docentes, con resultados medios próximos al seis, en una escala de siete puntos.

Indicadores nacionales de satisfacción de los alumnos

En la investigación “Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana, en Baja California”, se aplicó el instrumento llamado Servqual que enfoca al servicio a los alumnos en lo administrativo dejando de lado el aprendizaje. El instrumento se aplicó a una población de 100 estudiantes de las siguientes instituciones: el Instituto de Ciencias Agrícolas de la Universidad Autónoma de Baja California, el Instituto Tecnológico de Mexicali y la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Baja California. El instrumento incluyó las dimensiones: 1.- las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (equipo de cómputo, laboratorios, etc., el personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada. 2.- confiabilidad y habilidad en los servicios, la capacidad para resolver los problemas que se le presentan a la institución y su interés para resolverlo. La disponibilidad para realizar bien el servicio en tiempo y forma, 3.- capacidad de respuesta disposición y voluntad para ayudar al estudiante, 4.- seguridad, conocimientos,

confianza, amabilidad y atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para responder a las inquietudes de los estudiantes y, 5.- empatía cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes (Mejías A., Reyes S., & Maneiro M., 2006).

La investigación de Leyva “Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una universidad pública en México” se realizó en la universidad autónoma de San Luis Potosí. El estudio tiene como objetivo, estimar la satisfacción académica del estudiante de enfermería de octavo semestre. Es un estudio se efectuó con 136 alumnos. Los indicadores para medir la satisfacción fueron los servicios de infraestructura y el servicio de informática el desempeño docente, las actividades académicas se evaluó el rendimiento académico y las relaciones sociales entre compañeros. Se concluyó que existe un nivel medio de satisfacción académica en los alumnos. Se recomendó a la institución que la educación que ofrece ponga mayor atención en los servicios implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para aumentar el nivel de satisfacción en las expectativas de los estudiantes (Leyva, 2017).

En el Instituto Politécnico Nacional (IPN) a partir de la implementación del Nuevo Modelo Educativo, este dicta las reglas para aplicar el Modelo Académico Institucional; en el apartado de los egresados, se instauran los principios para llevar a cabo el programa de seguimiento de egresados, que ofrezca información actualizada para mejorar los planes de estudio y los programas de las unidades de aprendizaje (IPN, 2003). El IPN realiza una investigación de seguimiento de egresados en el Instituto Politécnico Nacional. El objetivo es identificar el juicio de los egresados en el nivel superior, que tienen dos años de haber concluido sus estudios, el

objetivo es conocer su percepción acerca de la formación académica recibida y sobre su proceso de integración al mundo laboral. El cuestionario tiene los siguientes indicadores: 1) Social general: nombre, edad y sexo; 2) Acceso al mercado laboral, primer empleo y empleo actual: tipo de trabajo, tipo de contrato, tamaño de la empresa contratante, régimen de la empresa, horas de trabajo y salario; 3) Calidad de la formación académica: principales limitantes académicas para encontrar trabajo, grado de coincidencia entre nivel de estudio y la actividad laboral, y sugerencias de modificación al plan de estudio; y, 4) Valoración de las competencias: habilidad que más desarrollo en su vida académica y en su ejercicio profesional.

Otra instancia que también mide la satisfacción de los alumnos en el IPN es el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, Asociación Civil (CACEI), a través de sus evaluaciones de los programas académicos de ingeniería en las instituciones de educación superior públicas, conforma un diagnóstico de la enseñanza de la ingeniería en esas instituciones, mismo que comunica a las instituciones educativas, a los estudiantes, padres de familia, empleadores y a los organismos públicos. Entre los aspectos que evalúa están: el estado de las unidades de aprendizaje, las metodologías, el estatus de los docentes, la infraestructura, los sistemas administrativos, la implementación de proyectos de evaluación que contribuyen bajar el riesgo del bajo rendimiento académico, entre otros.

Conclusiones

Podemos concluir que la medición de la satisfacción de los estudiantes en el ámbito de educación superior se hace a través de diversos indicadores, orientados hacia las expectativas, intereses y necesidades en el estudiante, así

como por las prioridades de la institución que realiza la medición. El proceso está permeado por la percepción o juicio de valor de los alumnos, al comparar las expectativas previas del estudiante y el servicio educativo que la institución educativa le ofrece.

Los indicadores para medir la satisfacción, a través de la estimación de las experiencias de los alumnos, están relacionados con su formación, el cumplimiento a sus necesidades y la satisfacción de sus expectativas.

Un buen estudio de satisfacción de los estudiantes debe contemplar las diferentes dimensiones que conforman el aprendizaje de los alumnos. Esta medida proporcionaría los datos sobre la calidad percibida e información a los principales actores en la educación superior como son: estudiantes, docentes, autoridades y administradores, la infraestructura.

En lo tocante a las expectativas de la calidad de los servicios de aprendizaje, las dimensiones a estimar, estarían en función de los sacrificios que los estudiantes tienen que realizar durante sus estudios como son: el costo monetario que tienen que invertir en su educación, el tiempo invertido, el riesgo percibido por la inseguridad en el desplazamiento al centro educativo, la disponibilidad de tiempo y dedicación, el tiempo de desplazamiento, el esfuerzo personal e intelectual, el sacrificio percibido de los padres. En el caso de la estimación de la satisfacción que los estudiantes tienen en cuanto a la calidad del personal docente, de los investigadores, del personal de servicios, del personal de administración, de los directivos y otros empleados y los beneficios que los alumnos esperan los indicadores a considerar son: alto rendimiento académico, resultados académicos exitosos, relaciones personales, competencias, capacidades, habilidades y

conocimientos, obtención del título académico, la inserción en el mercado laboral profesional, el crecimiento personal e intelectual, movilidad social y sobre todo que la institución cumpla con sus funciones.

Referencias

- Cabero, J., Llorente, C., & Puentes, Á. (2010). La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial. *Revista Científica Educomunicación*, XVIII(35), 149-157. doi:10.3916/C35-2010-03-08
- De la Fuente, M. H., Marzo Navarro, M., & Reyes Riquelme, M. J. (2010). ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA. (SciELO, Ed.) *Ingeniere. Revista chilena de ingeniería*, 18(3). doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052010000300009
- Doña, T. L. (2014). *Tesis doctoral: Marketing y universidad: análisis desde la perspectiva del egresado*. Universidad de Granada, Departamento de comercialización e investigación de mercados. Granada España: Universidad de Granada España. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/24034277.pdf>
- IPN. (2003). Nuevo Modelo Educativo. (I. Politécnico, Ed.) Obtenido de http://www.dess.seis.ipn.mx/egresados/Documents/pdf/EstudioEgre/METODOLOGIA_ENC_EGRESADOS3BCD.PDF
- Leyva, P. R. (Enero - Junio de 2017). Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC. (C. d. A.C, Ed.) *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*. Obtenido de <http://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/viewFile/639/697>
- Mejías A., A., Reyes S., Ó., & Maneiro M., N. (Enero - abril de 2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja. *Investigación y Ciencia*, 14(34), 36 -41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/674/67403407.pdf>
- Recio, S. M., & Cabrero Almenara, J. (Enero de 2005). Enfoques de aprendizaje, rendimiento académico y satisfacción de los alumnos en formación en entornos virtuales. (U. d. Sevilla, Ed.) *Pixel-Bit. Revista de Medios y*



- Educación*(25), 93 - 115. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36802510>
- Rivera, D. &. (junio de 2015). Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas, en Bienestar Institucional FESC. *Revista de investigación MUNDO FESC*(9), 79 - 94. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5286662.pdf>
- Villalustre, M. L., & Del Moral Pérez, M. E. (2011). E-ACTIVIDADES EN EL CONTEXTO VIRTUAL DE RURALNET: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON DIFERENTES ESTILOS DE APRENDIZAJE. (e. C. Red de Revistas Científicas de América Latina, Ed.) *Educación XXI*, 14(1), 223 -243. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70618224010>