



Estudio confirmatorio de satisfacción de tres licenciaturas del Campus de Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Yucatán

J. Gabriel Domínguez Castillo
Universidad Autónoma de Yucatán
jg.dominguez@uady.mx

Jorge H. Basulto Triay
Universidad Autónoma de Yucatán
btriay@uady.mx

María Teresa Valle Palma
Universidad Autónoma de Yucatán
rebeccag@uca.edu

Eje temático 1. El impacto de la innovación educativa en ciencia, tecnología y sociedad.

Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo confirmar los niveles de satisfacción de las tres licenciaturas del campus de ciencias sociales de la UADY, con la intención de identificar que dominios (de los 22 analizados) son los que presentan mayores índices. Ya que en la actualidad, la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues es uno de los indicadores de los cuales depende su calidad y estrictamente hablando, su supervivencia. Alves y Raposo (2005) mencionan que la determinación de la satisfacción es una forma confiable por medio de la cual se puede aspirar a mejorar el desempeño académico de los estudiantes, mejorar su permanencia y, sobre todo, la formación de una valoración positiva del estudiante hacia su institución. Sin embargo la literatura especializada en el área de la investigación educativa revela la ausencia de consenso en la definición de satisfacción como concepto, y de una escala generalmente aceptada para la medición de este constructo (Hartman & Schmidt, 1995; Hom, 2002; DiBiase, 2004; Rhodes & Nevill; 2004). En este trabajo se investigan los grados de satisfacción de los alumnos con la formación que reciben, en 22 dominios que fueron diseñados para las tres licenciaturas pertenecientes al Campus de Ciencias Sociales. Los resultados se discuten bajo el Programa Nacional de Educación Superior 2001-2006 de México.

Palabras clave: satisfacción, indicadores, calidad, constructo.

Introducción

La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de ese sector, pues es uno de los indicadores de los cuales depende su calidad y, estrictamente hablando, su supervivencia. Por su parte Domínguez, Gatlin y Basulto, 2011; Alves y Raposo (2005) mencionan que la determinación de la satisfacción es una forma confiable por medio del cual se puede aspirar a mejorar el desempeño académico, mejorar la permanencia de los estudiantes y sobre todo, la formación de una valoración positiva del estudiante con su institución. Por tal motivo, la medición adecuada de éste constructo, permitirá a las Instituciones de Educación Superior (IES) conocer su realidad, compararla con la de otros competidores y analizarla a lo largo de tiempo.



La literatura especializada en el área de la satisfacción escolar revela la ausencia de un consenso en la definición de satisfacción como concepto, y de una escala generalmente aceptada para la medición de este constructo (Hartman & Schmidt 1995; Hom, 2002). Por su parte Giese & Cote (2000) declaran que se han hecho numerosos intentos para definir el concepto de satisfacción. Uno de ellos, está relacionado con la opinión de los estudiantes en sus cursos de estudio seleccionados, propuesto por Elliot & Healy (2001) quienes indican que la satisfacción del estudiante es una actitud a corto plazo basada en la evaluación de su experiencia con el servicio educativo que recibió. Los países desarrollados en ésta área (Estados Unidos, Australia, Reino Unido) han utilizado instrumentos para intentar medir la satisfacción del estudiante, como el cuestionario Australiano *Course Experience Questionnaire (CQE)*; en Estados Unidos *National Survey of Student Engagement (NSSE)*; y *The Student Satisfaction Inventory (SSI)*, y en el Reino Unido el *National Student Survey (NSS)* y el *Student Satisfactory Approach (SSA)* éstos a su vez, unánimemente sugieren que la satisfacción del estudiante es una noción compleja, multidimensional y pobremente articulada (DiBiase 2004; Rhodes & Nevill 2004; Richardson 2005). Sin embargo a pesar de que no hay consenso en la definición de satisfacción del estudiante, su naturaleza multidimensional es reconocida unánimemente (Hartman & Schmidt 1995).

En este escenario cambiante, donde las IES están obligadas a confrontar los nuevos retos de la sociedad del siglo XXI, la medición de la satisfacción del estudiante ayudaría a las IES a localizar con toda precisión sus fuerzas e identificar las áreas para su mejora continua (O'Neill & Palmer 2004). La importancia de la determinación de los grados de satisfacción es que incluyen aspectos más amplios del aprendizaje del estudiante, yendo más allá de la evaluación docente que tiene un enfoque estrecho (Le Blanc & Nguyen 1997, 1999). Para comprender, la complejidad de la experiencia de aprendizaje no es suficiente con saber el grado en que los estudiantes están satisfechos; sino también es importante, comprender los factores que contribuyen a la satisfacción del estudiante.

En México las rápidas y profundas transformaciones que está viviendo la sociedad exigen al sistema educativo y a las IES una permanente actitud de actualización y renovación en pro de la calidad educativa. Ante esta situación muchas IES necesitan implementar cambios profundos en lo que se refiere a su dirección, estructura organizativa, medición de los niveles de satisfacción y modos de funcionamiento. En este sentido uno de los elementos clave en la valoración de la calidad de la educación y de gran importancia para la supervivencia de las IES es precisamente la satisfacción de los estudiantes (Alves y Raposo, 2004, 2005; PIFI, 2007, Harvey, 1995; Hill, 1995; Athiyaman, 1997; Martensen et al. 1999; Arambewela & Hall, 2001; Elliot & Healy, 2001; Wiers – Janssen et al. 2002).

En los últimos años, diversos investigadores a nivel internacional han realizado estudios relacionados con la satisfacción de los estudiantes con su experiencia en la educación superior. Muestra de ello, es el trabajo realizado por Bean & Vesper (1994) que investigaron las diferencias de género en la satisfacción de estudiantes. Ellos encontraron que los factores social/relacionales fueron más importantes para las mujeres, pero no para los hombres, de igual forma encontraron para ambos géneros, que teniendo cursos atractivos, y una buena relación con los directivos, contribuía enormemente a mejorar la satisfacción de los estudiantes: Lo anterior en



el estudio desarrollado por Bean & Vesper, pone de manifiesto el papel que tiene el contexto escolar, en la satisfacción de los estudiantes.

Hartman & Schmidt (1995) encontraron varios aspectos, dentro de ellos, que la capacidad institucional proporciona un ambiente intelectual bueno y que afecta directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Estos aspectos incluyen: las competencias docentes de la institución para la enseñanza, la capacidad intelectual del alumnado, la disponibilidad de las asociaciones de estudiantes, la interacción entre profesores y estudiantes y la interacción entre administración y estudiantes.

Elliot & Shin (2002) encontraron que las variables más significativas que parecen impactar directamente en la satisfacción del estudiante «cliente» con su desempeño universitario son: (1) excelencia en la instrucción de especialización (0.0522; $p > 0.0002$), (2) capacidad para armar horarios (0.0935; $p < 0.0000$), (3) Tutor reconocido (0.0517; $p < 0.0000$) (4) profesorado reconocido (0.0406; $p < 0.0094$), (5) calidad de la instrucción (0.0510; $p < 0.0000$), (6) que la colegiatura sea una inversión valiosa (0.0749; $p < 0.0000$), (7) tutor accesible (9.0631; $p < 0.0000$), (8) campus seguro (0.0646; $p < 0.0000$) (9) requisitos claros y razonables para la especialización (0.0539; $p < 0.0000$), (10) disponibilidad del tutor (0.0537; $p < 0.0000$), (11) laboratorios de computo equipados (0.0631; $p < 0.0000$), (12) profesorado justo y sin sesgo (0.0443; $p < 0.0004$) y (13) acceso a la información (-0.367; $p < 0.0021$).

Método

Participantes

Participaron en este estudio 338 estudiantes, los cuales representan una muestra aleatoria de una población institucional ($N=2085$) de estudiantes del nivel de educación superior (2° al 12° semestre) provenientes de tres programas de licenciatura (Contador público, Mercadotecnia y Negocios Internacional y Administración de Tecnologías de Información) del campus de Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY). La tabla I, resume las características de los encuestados por licenciatura, la estadística descriptiva por licenciatura y el valor promedio de los grados de satisfacción.



Tabla I. Estadística descriptiva por licenciatura y nivel de satisfacción

		Estadísticos		
Licenciatura		LATI	CP	MNI
	Población encuestada	55	188	95
N	Válidos/ítems	117	117	117
	Perdidos	0	0	0
	Media	3.4569	3.5127	3.3144
	Mediana	3.4900	3.5800	3.3800
	Moda	3.47	3.65	3.09 ^a
	Mínimo	2.53	2.73	2.13
	Máximo	4.22	4.20	4.17

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

En la tabla I se puede observar que de los 338 estudiantes que participaron en el estudio, 55 fueron de la licenciatura en Administración de Tecnologías de Información, 188 correspondieron a la licenciatura de Contador Público y 95 a la de Mercadotecnia y Negocios Internacionales. Con respecto a los valores promedio de satisfacción se puede inferir que la licenciatura que está más satisfecha en el análisis de los 22 dominios es la de Contador Público con una media ($\bar{x}=3.5127$) seguido de los Administradores de Tecnologías de Información con ($\bar{x}=3.4569$) y por último los de mercadotecnia y Negocios Internacionales ($\bar{x}=3.3144$).

Instrumento

El instrumento que se obtuvo como resultado consistió en un cuestionario estructurado de tres secciones básicas: en primer término una sección de datos personales, que estuvo integrado por 4 preguntas que tuvieron como finalidad obtener información de los estudiantes acerca de las siguientes variables: edad, género, licenciatura, y semestre que cursa. La segunda sección estuvo conformada por una serie de 115 ítems integrados en 22 dominios que expresaron conceptos referentes a las proyecciones de uso y satisfacción de los estudiantes con respecto a algún servicio proporcionado por la institución, y la tercera sección estuvo integrada por un espacio, para que los estudiantes escribieran las actividades o dominios que a su juicio no se consideraron.

Resultados

La tabla II, presenta los resultados del estudio confirmatorio para los 22 dominios que participaron en el estudio.



Tabla II. Estadística descriptiva del estudio confirmatorio en los 22 niveles analizados

Dominios	N	Mínimo	Máximo	Media 2011	Media 2010
Infraestructura	335	2.00	5.00	3.5582	2.7201
Serv. Secret. Administrativa	335	1.75	5.00	3.5313	2.4721
Biblioteca	335	2.00	5.00	3.7151	2.7432
Bancomext	335	1.00	5.00	2.9005	2.8521
Prog. Institucional Inglés	335	1.00	5.00	3.3443	2.9601
Salas computo	335	1.00	5.00	3.6080	2.8602
Auditorio y Audiovisuales	335	1.75	5.00	3.5858	2.7210
Plan Estudios	335	1.33	5.00	3.6209	2.7001
Proceso Selección	335	1.00	5.00	3.5030	2.7800
Profesores	335	2.00	5.00	3.9407	3.0301
Atención Secret. Académica	335	1.00	5.00	3.4847	2.6722
Activ. Deportivas	335	1.00	5.00	3.0851	2.6920
Activ. Culturales	335	1.00	5.00	3.4388	2.7803
Emprendedores	335	1.00	5.00	2.8955	2.9002
Servicio Social	335	1.00	5.00	2.6060	2.4505
Prácticas Profesionales	335	1.00	5.00	2.6488	2.3102
Bolsa de trabajo	335	1.00	5.00	2.7358	2.6504
Tutorías	335	1.00	5.00	3.5458	2.7404
Apoyo y consejo	335	1.00	5.00	3.3622	2.6700
Dirección	335	1.00	5.00	3.3731	2.7803
Secretario Académico	335	1.00	5.00	3.4403	2.9002
Secretario Administrativo	335	1.00	5.00	3.4910	2.8600
N válido (según lista)	335				

En la tabla anterior se observa al ascenso en las puntuaciones de los niveles de satisfacción por dominio del estudio realizado en 2011 en comparación con el de 2010. Es claro que el dominio donde se observa un mayor grado de satisfacción es en el de profesores en comparación con el de servicio social y prácticas profesionales. Al observar la tabla II, es claro que de acuerdo a la escala utilizada (véase figura 1) en el 77.28% de los respondientes declaró estar satisfecho en 17 de los 22 dominios estudiados. En comparación con el estudio de 2010 donde solo el 4.54% de los respondientes manifestó estar satisfecho en 1 dominio de los 22 analizados.

Estadísticos descriptivos					
Escala	1	2	3	4	5
	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplicable

Figura 1. Escala utilizada para la medición del grado de satisfacción

La superioridad de los valores obtenidos en el estudio confirmatorio de satisfacción llevado al cabo en 2011, puede observarse en la figura 2. Esta figura describe el comportamiento de los niveles de satisfacción tanto del estudio llevado a cabo en el 2010 como el confirmatorio llevado al cabo en 2011.

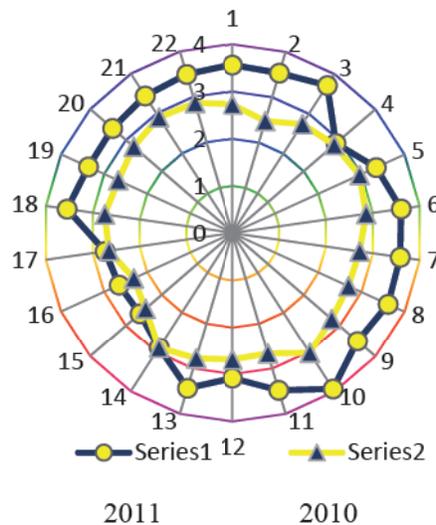


Figura 2. Gráfica radial de los niveles de satisfacción para los 22 dominios.

Conclusiones

La literatura especializada en investigación educativa declara que los estudios confirmatorios tienen como objetivo conocer, por qué suceden ciertos hechos, a través de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos, de las condiciones que en ellos se producen.

En este trabajo se analizaron 22 dominios de satisfacción que formaron parte de dos estudios realizados (uno en 2010, y otro en 2011). Los resultados demostraron que se logró una mejoría en la satisfacción de los estudiantes en la mayoría de los dominios estudiados de un estudio a otro, pero de igual forma se confirmó, cuáles son los dominios, donde los estudiantes manifiestan estar más satisfechos y cuáles son las áreas de oportunidad identificadas.

Los estudios de confirmación son una condición necesaria para intentar garantizar comparaciones válidas en los estudios en ciencias sociales. Suponer que los niveles de satisfacción se encuentran en ciertas áreas, sin realizar un proceso de medición adecuado, introduce fuentes de error que afectarán negativamente la calidad de la información que se genere para evaluar los esfuerzos de mejora educativa de una institución.



Por último, este estudio sienta las bases para estudiar otras variables que intervienen en la determinación de los niveles de satisfacción de los estudiantes durante su formación en la universidad. Con respecto a la forma en cómo se están llevando a cabo estos estudios (confirmatorios) sería conveniente evaluar la satisfacción de los estudiantes desde el punto de vista longitudinal, es decir desde que inician, durante su formación, o al término de cada nivel comprendido en su malla curricular y al finalizar su formación, para que las decisiones de alto impacto que se tomen, tengan un sustento científico en que apoyen esa decisión.

Referencias

- Alves, H. y Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad de Beira Interior. Universidad de Beira Interior Dpto. de Gestao e Economía Estrada do Sineiro 6200 Covilha Portugal. <http://econwpa.wustl.edu:8089/cps/hew/papers/0511/0511004.pdf>
- Arambewela, R., & Hall, J. (2001). Post choice satisfaction among international postgraduate students from Asia studying in Victorian universities. Proceedings of the Conference of ANZMAC, Albany, 1–5, December.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528–540.
- Bean, J. P., & Vesper, N. (1994). Gender differences in college student satisfaction. Association for the Study of Higher Education Conference Paper, Tucson.
- DiBiase, D. (2004). The impact of increasing enrolment on faculty workload and student satisfaction over time. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 8(2), 45–60
- Elliot, K.M., & Shin, D. (2002). Student satisfacción: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24 (2), 197-209.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining customer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 00(1), 1–34.
- Hartman, D. E.; Schmidt, S. L (1995) “Understanding student/alumni satisfaction form a consumers’ perspective”. *Research in Higher Education*. Vol. 36, N°2, pp. 197-217.
- Harvey, L. (1995). Student satisfaction. *The New Review of Academic Librarianship*, 1, 161–173.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(1), 10–21.
- Hom, W. (2002). Applying Customer Satisfaction Theory to Community College Planning of Student Services. *IJournal*. Retrieved January 7th 2004, from http://ijournal.us/issues_02/ij_issue02WillardHom_01.htm.
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in business education: An exploratory study of customer impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*, 11(2), 72–79.
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1999). Listening to the customer’s voice: Examining perceived service value among business college students. *International Journal of Educational Management*, 13(4), 187–198.
- Martensen, A., Gronholdt, L., Eskildsen, J., & Kristensen, K. (1999). Measuring student oriented quality in higher education: applied of the ECSI methodology. Conference Proceedings from TQM for Higher Education Institutions: Higher Education Institutions and the Issue of Total Quality, Verona, 30–31, August.
- PIFI (2007). Formato de indicadores básicos de las dependencias de educación superior.
- Rhodes, C., & Nevill, A. (2004). Academic and social integration in higher education: A survey of satisfaction and dissatisfaction within a first-year education studies cohort at a new university. *Journal of Further and Higher Education*, 28(2), 179–193.
- Richardson, J. T. (2005). Instruments for obtaining student feedback: A review of the literature. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 30(4), 387–415.
- Secretaría de Educación Pública (2007). Programa Sectorial de Educación 2007-2012. México; D.F
- Universidad Autónoma de Yucatán. (2002). *Modelo Educativo y Académico*. Mérida: Dirección General de Desarrollo Académico de la UADY.
- Wiers-Jensen, J., Stensaker, B., & Groggaard, J. B. (2002). Student satisfaction: Towards and empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, 8(2), 183–195.