

**RESULTADOS DEL ESTUDIO: IMPACTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN
EN LAS EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO EN LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS, MÉXICO.**

AUTOR

Marco Antonio Ovando Díaz¹

Docente-Investigador de la Universidad Autónoma de Chiapas, México

marcoovando@hotmail.com

RECIBIDO: AGOSTO 2016 - REVISADO: SEPTIEMBRE 2017 - PUBLICADO: AGOSTO 2017

¹ Docente-Investigador de la Universidad Autónoma de Chiapas, México
marcoovando@hotmail.com

Resumen

En el presente artículo se informa de los resultados de lo que se ha investigado: la relación del servicio académico, de equipamiento e infraestructura y la satisfacción con la institución en alumnos de la Universidad Autónoma de Chiapas, México. La investigación se encuentra en su etapa de procesamiento de la información para que posteriormente se analice en su totalidad los datos obtenidos. El objetivo general pretendía comprobar hasta donde los efectos del conocimiento recibido y las condiciones de los servicios institucionales han contribuido a satisfacer las necesidades y expectativas del estudiante universitario. Los resultados hasta este momento no han sido los esperados en su totalidad ya que se deseaba encontrar una correlación entre la formación académica, los servicios de la institución y las expectativas de los estudiantes; de hecho los datos presentados dan una idea de que tal correlación no está equilibrada. Al final del estudio se pretende brindar elementos para la toma de decisiones a las autoridades universitarias y con ello fortalecer las expectativas de los estudiantes en el mercado profesional y laboral.

Introducción

Si bien es cierto que la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), ha participado de manera activa en los últimos 15 años en una serie de evaluaciones, acreditaciones y certificaciones académicas y administrativas para dar respuesta al conjunto de demandas que los organismos externos solicitan y a transparentar la administración de los recursos asignados, los resultados no han sido del todo satisfactorios, ya que aún se encuentran debilidades en sus procesos de gestión y transformación institucional y en sus programas educativos, por citar algunos. Un ejemplo evidente tiene que ver con el estudiante universitario ya que no se cuentan con resultados del impacto que ha tenido la formación profesional en los estudiantes que le permitan a la institución tener una panorama real del universitario en cuanto a sus expectativas profesionales.

Desarrollo

Marco de referencia

En la actualidad las instituciones de educación superior han puesto especial empeño en estudios relacionados con las expectativas del estudiante universitario, en donde se advierte que ha cobrado interés y se ha convertido en objeto de estudio de las ciencias sociales y educativas que tienen que ver con procesos en donde participan sujetos sociales con temas relativos a trayectorias escolares, identidades, formación, entre otros.

Referirse al estudiante universitario implica adentrarnos al ejercicio conceptual de la construcción social del sujeto en donde el referente del imaginario social se hace presente como categoría de análisis para analizar, interpretar y deducir las diversas y divergentes concepciones que alumnos tienen sobre el quehacer educativo en la universidad y ante la sociedad.

El estado del arte acerca de la satisfacción y expectativas de los estudiantes universitarios, motivan a realizar estudios que lo colocan en el centro del debate. En el marco de estos estudios, se espera que los resultados obtenidos puedan contribuir en los procesos institucionales (docencia, curriculares, servicios, infraestructura, normatividad, entre otras) para la toma de decisiones, y con ello contribuir en el fortalecimiento de la vida profesional de los universitarios.

Diversos autores han abordado el tema de expectativas y satisfacción del estudiante desde diversos paradigmas y enfoques teóricos. Es por ello que pueden encontrarse múltiples metodologías, técnicas e instrumentos de investigación e inclusive se han empleado híbridos para dar cuenta de esta problemática. Salinas y Martínez (2007); García (2004); Gómez (2007); Folgueiras, et al (2013); Recio, et al. (2005).

En el caso particular del estudiante universitario de la UNACH, no cuenta con información que indiquen que es tomado en cuenta y que participa de manera activa en los diversos procesos y actividades que emprende la Universidad, tampoco en la toma de decisiones universitarias, lo que obliga a la institución a encontrar las causas que originan esta problemática. En años recientes, a pesar de que los alumnos ya han sido incorporados a órganos o cuerpos colegiados, no hay indicios de participación activa en procesos académicos, administrativos, curriculares, de gestión y vinculación institucional. Este fenómeno obedece usualmente a diversos factores, entre los que destacan: Poca o nula relevancia en la definición de la misión y visión institucional de las Unidades Académicas que conforman las DES; inclusión endeble en los procesos de elaboración del proyecto académico y en la formulación de los planes indicativos de desarrollo de las unidades académicas; poca participación y colaboración en los proyectos para el aseguramiento de la calidad de los programas educativos a través de las autoevaluaciones realizadas por los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y las acreditaciones hechas por organismos acreditadores agrupados en el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).

Por su parte, los organismos externos mencionados incluyen en sus marcos de referencia indicadores de evaluación, y señalan aspectos de medición e impacto de los estudiantes. Unos de estos criterios establecen la formación integral del alumno universitario y alrededor de esta idea se contextualizan las situaciones que tanto la institución como las dependencias universitarias deben de realizar a través de sus políticas, programas y líneas de acción. En este sentido, dichos organismos recomiendan contar con estudios relacionados con la trayectoria y satisfacción del alumno en cuanto a su formación académica, su inserción laboral y estudios de egresados. Ésta sugerencia obliga a la institución a tomar medidas pertinentes para realizar estudios de esta naturaleza e implementar acciones recurrentes para lograr la meta en la formación del estudiante universitario.

Para la UNACH, ha sido difícil dar puntual seguimiento a la trayectoria académica de los alumnos, ya una de las limitaciones que tiene la universidad es la falta estudios recientes que muestren con precisión el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios en cada una de las carreras.

Por otra parte, en las políticas y estrategias que siguen los organismos evaluadores, acreditadores y certificadores consideran en sus marcos de referencia estudios relacionados con el bienestar estudiantil. Veamos algunos ejemplos:

Los CIEES en la categoría de alumnos, inciso 20: trayectoria escolar indica: “efectividad y actualidad del registro y el análisis de la información de la trayectoria de los estudiantes desde el ingreso hasta el egreso”. Le piden al programa educativo contar con bases de datos y estadísticas de la trayectoria al menos de las cinco cohortes generacionales más recientes y estudios de trayectoria escolar donde se muestren los índices derivados de las estadísticas por cohorte generacional.

Por su parte, el COPAES cuando se refiere a alumnos en su marco general para los procesos de acreditación de programas académicos de Nivel Superior plantea: “contar con mecanismos institucionales de tutoría académica individual y grupal, así como con servicios de apoyo al aprendizaje y al desarrollo personal de los alumnos” (COPAES p. 12).

En una de las evaluaciones realizadas en el 2015 por el organismo certificador del ISO 9001: 2015 en lo que respecta al apartado 9: evaluación del desempeño. Rubro 9.1.- seguimiento, medición, análisis y evaluación, en el 9.1.2 que hace referencia puntual a la satisfacción del estudiante. “La UNACH debe de realizar el seguimiento de las percepciones de los estudiantes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La UNACH debe determinar los métodos para obtener, realizar y revisar esta información. Ej.: encuestas de estudiantes, reuniones con estudiantes entre otras”.

Metodología

La investigación tiene como objetivo, identificar en qué medida la UNACH ha cumplido con las expectativas de sus estudiantes del nivel licenciatura a través de un estudio de campo, el cual consiste en recabar información de fuente primaria mediante la aplicación de una encuesta a los alumnos de semestres avanzados de 14 programas educativos presenciales con sede en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Para ello, se utilizó el método explicativo de corte cualitativo, cuantitativo y transversal para recoger información de manera completa y analizarlos a partir de la definición de variables que se integrarán en la encuesta que se aplicó.

Para llevar a cabo el estudio se establecieron los siguientes criterios:

- Que fuera estudiante de Licenciatura de la UNACH y que además esté inscrito en el ciclo escolar agosto-diciembre 2016.
- Que esté inscrito en cualquiera de los semestres, del 5to. al 8vo., y en algunas carreras hasta el 10mo. semestre.
- Que fuese alumno del algún programa educativo en la modalidad presencial.
- Que haya manifestado su deseo de participar en el estudio.

Se diseñó la encuesta denominada “Grado de satisfacción de estudiantes de Facultades, Escuela y/o Centros de la UNACH” integrado en siete grandes rubros: infraestructura física, normatividad, procesos administrativos, plan de estudios, docencia, profesores, autoevaluación del alumno y servicios, que en su conjunto suman 100 ítems.

Se utilizó la escala de Likert, utilizando la siguiente escala: **totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.**

Se aplicó un total de 3842 encuestas y en estos momentos se está en la captura para que posteriormente se proceda a la sistematización y análisis de la información. (Se presenta concentrado general de la base de datos).

Licenciatura				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos *	100	2.6	2.6	2.6
Lic. en Gestión y Autodesarrollo	112	2.9	2.9	5.5
Indígena	15	.4	.4	5.9

Fuente: base de datos de las encuestas aplicadas en las unidades académicas

Licenciatura en Administración	520	13.5	13.5	19.4
Licenciatura en Agronegocios	30	.8	.8	20.2
Licenciatura en Antropología Social	12	.3	.3	20.5
Licenciatura en Arquitectura	194	5.0	5.0	25.6
Licenciatura en Bibliotecología y Sistemas de la Información	9	.2	.2	25.8
Licenciatura en Comercio Internacional	25	.7	.7	26.5
Licenciatura en Comunicación	66	1.7	1.7	28.2
Licenciatura en Contaduría	521	13.6	13.6	41.7
Licenciatura en Derecho	216	5.6	5.6	47.4
Licenciatura en Economía	63	1.6	1.6	49.0
Licenciatura en Enseñanza del Francés	1	.0	.0	49.0
Licenciatura en Enseñanza del Inglés	217	5.6	5.6	54.7
Licenciatura en Filosofía	12	.3	.3	55.0
Licenciatura en Gestión Turística	307	8.0	8.0	63.0
Licenciatura en Ingeniería Civil	307	8.0	8.0	71.0
Licenciatura en Lengua y Literatura Hispanoamericanas	6	.2	.2	71.1
Licenciatura en Medicina Veterinaria	220	5.7	5.7	76.9
Licenciatura en Médico Cirujano	328	8.5	8.5	85.4
Licenciatura en Pedagogía	540	14.1	14.1	99.5
Licenciatura en Sociología	21	.5	.5	100.0
Total	3842	100.0	100.0	

En este artículo se presentan los primeros resultados obtenidos en la primera etapa del trabajo de campo realizado en donde se aplicaron 1,789 encuestas en las escuelas y facultades que están ubicadas en la capital del estado de Chiapas (Tuxtla Gutiérrez).

Resultados

La información se analizó de manera general en su etapa preliminar en los 8 grandes rubros planteados, estos son: Infraestructura, Normatividad, Procesos administrativos, plan de estudios, Docencia, Profesores, Autoevaluación del alumno, servicio.

En el rubro a la **infraestructura física** y tecnológica así como el equipamiento de las misma el 41.4% de los alumnos opinaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 33.5% están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 24.8% mantuvieron una postura neutral y únicamente el 0.4% prefirió no opinar al respecto.

En cuanto de **normatividad**, los datos son muy semejantes al primero. El 36.6% de los alumnos opinaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 33.9% están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 25% mantuvieron una postura imparcial y únicamente el 0.3% prefirió no opinar al respecto.

En cuanto de **Procesos administrativos**, los datos no varían mucho respecto a los dos primeros, ya que el 40.1% de los alumnos opinaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 34.6% están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 25% mantuvieron una postura equitativa y únicamente el 0.3% prefirió no opinar al respecto.

En cuanto al conocimiento del **Plan de estudios**, más de la mitad de los alumnos respondió conocerlos ya que el 55.4% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 21.2% están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 23.2% mantuvieron una postura imparcial y únicamente el 0.3% prefirió no opinar al respecto.

En el rubro de la **Docencia** en particular, sin lugar a dudas es el más importante sin demeritar al resto, ya que es uno de los rubros en donde se refleja la calidad educativa; al respecto, el 42.4% menos de la mitad de los alumnos respondió estar satisfecho, situación alarmante para la institución ya que se esperaría que al menos el 70 por ciento o más debería de tener el grado de satisfacción; el 28.32% están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 29.1% mantuvieron una postura imparcial y únicamente el 0.2% prefirió no opinar al respecto.

En el rubro de la **Profesores** en particular, el 49.4%, muy cerca de la mitad de los alumnos respondió estar satisfecho con las actividad relacionada con su maestros, el 21.5% están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 26.7% mantuvieron una postura neutral y únicamente el 2.4% prefirió no opinar al respecto.

En el rubro de la **Autoevaluación del alumno**, es donde se observa el mayor porcentaje del grado de satisfacción de los alumnos ya que el 59.1% respondió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en la formación integral adquirida; el 14% refirió estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, el 23.2% mantuvieron una postura imparcial y únicamente el 1.3% prefirió no opinar.

En el rubro de **Servicios**, los datos no son muy alentadores ya que este

rubro en particular es el de menor porcentaje de satisfacción de los estudiantes (32.6%) al responder estar de acuerdo y totalmente de acuerdo; contrariamente el 37% manifestó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con los servicio que ofrece la Institución, el 28.2% mantuvieron una postura neutral y únicamente el 1.3% prefirió no opinar.

Cuadro 1: Opinión global de alumnos, de acuerdo a los rubros planteados.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No especificado
Infra estructura	14.1	19.4	24.8	31.4	10	0.4
Normatividad	14.1	19.8	29.2	29.2	7.4	0.3
Procesos administrativos	16.3	18.3	25.0	30.3	9.8	0.3
Plan de estudios	7.8	13.4	23.2	39.9	15.5	0.3
Docencia	10.7	17.6	29.1	33.1	9.3	0.2
Profesores	7.4	14.1	26.7	36.4	13.0	2.4
Autovaloración del alumno	5.3	8.7	23.2	37.8	23.6	1.3
Servicios	16.8	20.2	28.2	26.8	6.8	1.3

Fuente: Encuesta "Grado de satisfacción de estudiantes de facultades, escuelas y/o centros de la Unach".

Conclusiones

Los estudios de satisfacción de los estudiantes han cobrado relevancia para las instituciones de educación superior en los últimos años, ya que a través de ellos se puede identificar deficiencias en los servicios que prestan las universidades, la calidad y la atención de los profesores hacia los alumnos, los procesos administrativos, planes de estudio, lo relacionado con la docencia, normatividad, infraestructura y la propia autoevaluación de los alumnos.

En términos generales, se puede afirmar con base en el análisis de las variables incluidas en cada uno de los Ítems de los ocho rubros que se consideraron en el estudio, que a pesar de los esfuerzos que ha realizado la Universidad Autónoma de Chiapas en los últimos años, aún no ha logrado satisfacer a sus estudiantes como se espera, ya que de ser así, la opinión de los alumnos en los rubros analizados hubiesen alcanzado el 70 por ciento o más (de acuerdo o totalmente de acuerdo); sin embargo, solo un rubro se apreció el 55 por ciento (plan de estudios) y el resto de los rubros, tuvieron una opinión desfavorable ya que el porcentaje está por debajo del 50 por ciento. Por lo tanto, es recomendable que la institución retome las opiniones vertidas por sus alumnos y haga lo correspondiente para elevar la calidad educativa con base en la mejora de cada una de las variables incluidas en cada rubro.

Referencias bibliográficas

CIEES. (2008). Metodología General para la Evaluación de Programas Educativos. Tomado de: www.beceneslp.com.mx/TemplateCIEES/Info/GuiaAutoEvalPlane. Consultado el 21 de febrero 2016. p 28-29.

COPAES. Marco General para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Nivel Superior. Tomado de:

seguimientoegresados.com/documents/marco_general_procesos_... Consultado el 21 de febrero de 2016. 16 p.

Folgueiras Bertomeu, P. Luna González, E. y Puig Latorre, G. Aprendizaje y Servicio: Estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. Revista de Educación, 362. Septiembre-diciembre 2013, pp. 159-185.

García, Berbén Ana Belén (2004). Expectativas y percepciones de los estudiantes de la enseñanza on-line. Congreso internacional sobre el profesorado ante el reto de las nuevas tecnologías en la sociedad de conocimiento. Universidad de Granada: CSI-CSIF.

Jiménez González, Amparo, et al. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Revista Fuente Año 3 No. 6 Enero - marzo 2011. P 46-56.

Pascual Gómez, I. (2007). Análisis de la satisfacción del alumno con la docencia recibida: Un estudio con modelos jerárquicos lineales. RELIEVE, v. 13, n. 1, p. 127-138. www.uv.es/RELIEVE/v13n1/RELIEVEv13n1_6.htm

Recio, Michelle Adriana y Cabero Almenara, Julio. (2005). Enfoques de aprendizaje, rendimiento académico y satisfacción de los alumnos en formación en entornos virtuales. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación N° 25 Enero 2005 pp. 93-115.

Salinas Gutiérrez Agapito / Martínez Camblor Pablo (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. Unidad académico multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Revista internacional de ciencias sociales y humanidades enero junio vol. XVII, número 001, UAT, Ciudad victoria, México.