

Índice de Satisfacción de estudiantes

Documento ejecutivo

Introducción

La educación superior ha dado sobradas pruebas de su viabilidad a lo largo de los siglos y de su capacidad para transformarse y propiciar el cambio y el progreso de la sociedad. Dado el alcance y el ritmo de las transformaciones, la sociedad cada vez tiende más a fundarse en el conocimiento, razón de que la educación superior y la investigación formen hoy en día parte fundamental del desarrollo cultural, socioeconómico y ecológicamente sostenible de los individuos, las comunidades y las naciones. Por consiguiente, y dado que tiene que hacer frente a imponentes desafíos, la propia educación superior ha de emprender la transformación y la renovación más radicales que jamás haya tenido por delante, de forma que la sociedad contemporánea, que en la actualidad vive una profunda crisis de valores, pueda trascender las consideraciones meramente económicas y asumir dimensiones de moralidad y espiritualidad más arraigadas¹.

La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional.

Por eso se hace necesario este tipo de estudios tendientes a evaluar el impacto de la satisfacción del estudiante al medio ambiente universitario, que incluye todos los servicios que requiere el estudiante para tener una formación integral de calidad. Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él, objetivo que debe cumplirse mediante su satisfacción y su persistencia en las universidades. Así mismo, el medio ambiente que rodea al proceso enseñanza-aprendizaje determina en igual proporción la búsqueda de un objetivo de calidad en este servicio que incluye todo aquello que sería indispensable para que el proceso se de en una forma adecuada como: aulas, biblioteca, cafetería, jardines, procesos administrativos, campos deportivos, la limpieza de todos estos espacios, etc².

¹ UNESCO. Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo xxi: visión y acción. La educación superior en el siglo

² GONZÁLEZ LÓPEZ, I. (2003): "Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial". Revista Electrónica de Evaluación Educativa v. 9, n. 1. <http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1>

Los estudiantes son una fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos aportados por ellos permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte y determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

La satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. De esta manera, se afirma que la óptica de los alumnos, «se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene»; del mismo modo, las reformas educativas de la institución apuntan en sus objetivos hacia la satisfacción de todos los componentes de la comunidad educativa. Por lo tanto, consideran que uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas al proceso educativo. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta³.

Pocas veces se les permite a los alumnos formular sus valoraciones sobre los procesos en los que están involucrados y ello, en el fondo, significa ejercer prácticas no democráticas de la evaluación, porque no se permite la expresión de los protagonistas. La reflexión acerca de lo paradójico que resulta la evaluación en las Instituciones de educación superior, advierte que «Aunque en el proceso de enseñanza aprendizaje, intervienen diversos estamentos y personas, el único sujeto evaluable del sistema universitario es el alumno». En esa misma dirección, la UNESCO (1998) en su Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, plantea que los estudiantes y sus necesidades deben situarse en el centro de las preocupaciones de los responsables de la adopción de decisiones en el plano nacional e institucional, de manera que se constituyan en participantes esenciales y protagonistas en el proceso de renovación de la educación superior, especialmente en lo que atañe a la enseñanza, la evaluación, la renovación de los métodos pedagógicos, así como de su participación en la elaboración de las políticas institucionales y en la gestión de los establecimientos.

En este trabajo se presenta el proceso de elaboración de un instrumento de recolección de información para valorar la satisfacción de los estudiantes con los resultados y experiencias asociadas con su educación. La construcción del cuestionario forma parte de una investigación más amplia que tiene

³ RODRÍGUEZ MEDELLÍN, M. A. y ROBLES PÉREZ, P. (2004): "El proceso de calidad en el ITT". Inst. Tecnológico de Tijuana, Baja California. Ponencia presentada en el VII Congreso Nacional De Calidad en la Educación Superior "Resultados en la Calidad" León Guanajuato.

como objetivo valorar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Cirujano Dentista del Colegio Superior de Odontología de Hidalgo. El cuerpo del trabajo se ha organizado en cinco partes que se corresponden con: aspectos metodológicos; marco teórico referencial; la satisfacción de los estudiantes; y la presentación propiamente dicha del cuestionario [creado](#).

Metodología^{4,5}

La satisfacción, es una de las dimensiones de la calidad más aceptadas en los distintos modelos propuestos y es relativa a la satisfacción de los implicados, desde quienes participan en el diseño, prestación y mejora del producto, bien o servicio, a quienes son sus clientes, usuarios o destinatarios; «La satisfacción, en unos casos, se refiere a las necesidades que, en cuanto personas, experimenta el personal de la organización; en otros, a la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios». En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular.

La razón que explica la importancia que se le está asignando a la satisfacción de los estudiantes en las evaluaciones de las universidades tiene que ver con las investigaciones que muestran que la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil, para conocer la valoración de la importancia de cada uno de los componentes del Modelo de Calidad para las Instituciones educativas propuesto; se encontró que en la mayoría de los países y sectores consultados, la satisfacción de los alumnos es el componente más importante para la determinación de la calidad⁶.

En el concepto de calidad de la educación el doble carácter de satisfacción de necesidades individuales y sociales. Consideran que una educación de calidad es aquella que mejor satisface las necesidades del educando y de la sociedad y sus contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona intelectual, afectiva, moral y físicamente y para desempeñarse en los diversos ámbitos de la sociedad: el político, el económico y el social.

⁴ Maslow, A. (1982). *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. México: Trillas.

⁵ Marchesi, A. y Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid: Alianza.

⁶ Santos Guerra, M. (1999). 20 paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2(1). Disponible: <http://www.uva.es/aufo/publica/revelfop/99-v2n1.html>. Universidad de Valladolid.

Valdés y Pérez (1999) acotan que, dentro de la ideología de la reconstrucción social, la calidad de la educación se vincula con la satisfacción de las necesidades sociales. La calidad se evalúa en relación con el grado en que el sistema educativo responde a las demandas de la población. Resulta pertinente la advertencia de estos investigadores, en cuanto a que no siempre los sectores involucrados demandan una educación relevante según sus particularidades culturales. Aquí también resulta importante introducir la distinción entre lo que son las necesidades reales de la población y las necesidades realmente percibidas como tales por la población o sector estudiado. Puede suceder que no exista congruencia entre estas dos apreciaciones. Por ello, si bien es imprescindible considerar las demandas, es necesario hacerlo desde una perspectiva crítica de las mismas.

El análisis de la satisfacción de las necesidades de los alumnos resulta útil la jerarquía de necesidades: en primer lugar, las necesidades básicas fundamentales e imprescindibles para la supervivencia en condiciones de mínima dignidad para el ser humano, así como las necesidades de seguridad y pertenencia. Estas necesidades constituyen el bloque de necesidades de deficiencia: en ellas el sentimiento de necesidad aparece sólo cuando no se satisfacen oportunamente. En segundo lugar, se plantean las necesidades de desarrollo, las de estimación y autorrealización. Las necesidades de estimación comprenden el prestigio, el sentimiento de éxito y la percepción de posibilidad de progreso dentro del grupo. Las necesidades de autorrealización representan el grado máximo de desarrollo personal y significan la oportunidad de actuar de modo autónomo y libre.

La satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación, que tanto en el plano objetivo como en el de su reflejo en la conciencia se sustenta en la unidad de lo cognitivo y lo afectivo: es decir, transcurre en un proceso de construcción de significados y sentidos personales. En consecuencia con lo anteriormente expuesto, se define la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Instrumentos de evaluación^{7,8}

Los instrumentos de evaluación son dos (aspectos generales y evaluación de profesores), constan treinta y siete (37) y doce (12) ítems respectivamente. En ambos se detallan los apartados con sus definiciones, subdimensiones y los ítems del cuestionario con los que se corresponden. El cuestionario permite calcular una valoración global de la satisfacción de los alumnos, así como la valoración que hacen los estudiantes en cada uno de los apartados que conforman el cuestionario. Incluso se puede utilizar para conocer los resultados en cada uno de los ítems, así por ejemplo podría conocerse cuál es la valoración que hacen de los contenidos de las asignaturas.

El valor total de la apreciación de los alumnos se calcula mediante el cociente de la sumatoria de las valoraciones hechas en cada uno de los de los noventa y tres (93) ítems que conforman el cuestionario entre el número de cuestionarios aplicados.

$$\text{Grado de satisfacción} = V / N$$

Donde V es igual a la sumatoria de la valoración en cada uno de los ítems que conforman el cuestionario y N es igual al número de cuestionarios aplicados.

Para la estimación para cada una de las dimensiones se aplica la misma fórmula y V para cada caso, sería la sumatoria de la valoración en cada uno los ítems que lo conforman.

⁷ Salinas Gutiérrez Agapito / Martínez Cambolor 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.

⁸ 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.

Subdimensiones e Indicadores de la Variable de Satisfacción de los Alumnos relacionado a los aspectos generales de la Institución (Anexo 1, Cuestionario. Aspectos Generales)

Subdimensión	Definición	Indicadores	Ítems
Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.	<ul style="list-style-type: none"> a. La habitabilidad de las instalaciones de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza) b. La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. c. La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso. d. La adecuación de las instalaciones deportivas y de la cafetería e. La adaptación del mobiliario. 	1 al 9
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	Satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles	<ul style="list-style-type: none"> f. La adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención al usuario, dotación de materiales bibliohemerográficos). g. La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil. h. La adecuación de la cafetería escolar (higiene de los alimentos, suficiencia de la alimentación, variedad equilibrada de los alimentos) 	10 al 16
III. Satisfacción por su seguridad vital.	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución están garantizadas.	<ul style="list-style-type: none"> i. La seguridad del edificio (escaleras de incendio, salidas de urgencia, existencia de extintores). j. La seguridad del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables). k. La seguridad en las zonas de esparcimiento. l. La seguridad del entorno que rodea el centro. 	17 al 20
IV. Satisfacción por la 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.	<ul style="list-style-type: none"> n. El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico). 	21 a 25
V. Satisfacción con los logros personales	Satisfacción por alcanzar las metas personales	<ul style="list-style-type: none"> o. Con los resultados obtenidos, el desempeño académico, las habilidades y técnicas de la disciplina, así como todo lo relacionado a una formación integral. 	26 a 31

Subdimensiones e Indicadores de la Variable de Satisfacción de los Alumnos relacionado al desempeño de los profesores de la Institución (Anexo 2. Cuestionario, Evaluación de profesores)

Subdimensión	Definición	Indicadores	Ítems
I. Satisfacción por el sistema de trabajo.	Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	a. El contenido de los programas. b. La organización del tiempo. c. Los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución. d. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. e. La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza. f. El sistema de evaluación utilizado. g. La acción tutorial u orientadora. h. La metodología de enseñanza. i. La facilidad de comunicación con los profesores.	1 al 12

Índice de Satisfacción de estudiantes

Anexos

Índice de Satisfacción de Estudiantes

Anexo 1, Cuestionario (aspectos generales)

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

I. Condiciones básicas de la infraestructura

Indicador	Respuestas				
	1	2	3	4	5
1. Limpieza de las instalaciones					
2. Ventilación de las aulas					
3. Aislamiento de los ruidos.					
4. Comodidad del mobiliario					
5. Espacios para la enseñanza					
6. Espacios para el estudio					
7. Instalaciones sanitarias					
8. Disponibilidad de agua potable					
9. Espacios para el descanso					

II. Servicios de la Institución

Indicador	Respuestas				
	1	2	3	4	5
10. Servicio bibliotecario (atención al usuario)					
11. Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)					
12. Oficina de Registro y Control Estudiantil					
13. Proceso de admisión e inscripción					
14. Acceso a Internet y correo electrónico					
15. Servicio de fotocopiado					
16. Higiene y calidad de los alimentos en la cafetería					

III. Condiciones de seguridad

Indicador	Respuestas				
	1	2	3	4	5
17. Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)					
18. Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)					
19. De las zonas de esparcimiento					
20. De los alrededores de la institución					

IV. De las relaciones con:

Indicador	Respuestas				
	1	2	3	4	5
21. Sus profesores					
22. Sus compañeros de grupo					
23. Los otros alumnos de la institución					
24. Las autoridades de la institución					
25. El personal administrativo					

VII. Logros personales

Indicador	Respuestas				
	1	2	3	4	5
26. Con los resultados o calificaciones obtenidas.					
27. Con los conocimientos adquiridos					
28. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzada					
29. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)					
30. Con las habilidades y destrezas por el trabajo docente desarrollado					
31. Con el desarrollo integral de su persona					

VIII. Autorrealización por:

Indicador	Respuestas				
	1	2	3	4	5
32. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer					
33. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas					
34. La libertad de que goza en la institución					
35. La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos					
36. El desarrollo de su creatividad					
37. Su futuro profesional					

Índice de Satisfacción de estudiantes

Anexo 2, Cuestionario (Evaluación de profesores)

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Nombre del profesor	Nombre de la Asignatura	Ciclo Escolar
---------------------	-------------------------	---------------

I. Proceso de enseñanza y aprendizaje

Indicador	Respuestas				
	1	2	3	4	5
28. El plan de estudios de la Carrera					
29. El contenido de la asignatura					
30. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles					
31. Dominio de los contenidos y actualización del profesor					
32. El nivel de exigencia					
33. El sistema de evaluación					
34. La orientación y apoyo del profesor en las horas de consulta					
35. La metodología de enseñanza					
36. La comunicación con el profesor en el aula					
37. La parte teórica de la asignatura					
38. La parte práctica de la asignatura					
39. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza					

Bibliografía

1. UNESCO. Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo xxi: visión y acción. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. 9 de octubre de 1998
2. GONZÁLEZ LÓPEZ, I. (2003): "Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial". Revista Electrónica de Evaluación Educativa v. 9, n. 1. <http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1>
3. RODRÍGUEZ MEDELLÍN, M. A. y ROBLES PÉREZ, P. (2004): "El proceso de calidad en el ITT". Inst. Tecnológico de Tijuana, Baja California. Ponencia presentada en el VII Congreso Nacional De Calidad en la Educación Superior "Resultados en la Calidad" León Guanajuato.
4. Maslow, A. (1982). *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. México: Trillas.
5. Marchesi, A. y Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid: Alianza.
6. Santos Guerra, M. (1999). 20 paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2(1). Disponible: <http://www.uva.es/ufop/publica/revelfop/99-v2n1.html>. Universidad de Valladolid.
7. Salinas Gutiérrez Agapito / Martínez Cambolor 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.
8. 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.