

Medición de la satisfacción de los servicios adicionales de la Universidad Tecnológica de Coahuila desde la perspectiva estudiantil

Lourdes Treviño

L. Treviño
Universidad Tecnológica de Coahuila, Av. Industria Metalúrgica # 2001 Parque Industrial Ramos Arizpe
Coah. Cp.25900
ltrevino@utc.edu.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013.

Abstract

The present study is focused on measuring the satisfaction of the support services offered in the Universidad Tecnológica de Coahuila, most studies of satisfaction in universities are geared towards teaching, tutorial work and accompanying spinal cord in the process. In this case were constructs of facilities, service hours and service of the staff in the areas, the same general questions were made to measure satisfaction study in the institution and relation to registration fees related to the satisfaction of the service that is received.

It was an instrument with 25 variables related to the construct and 5 questions of classification, became a test of reliability that yielded the result of alpha of Cronbach 81, the survey was applied personally to 289 students of the 5 programs that are offered at the level of University senior technician, sample was driving a confidence level of 95% and a margin of error established by the researcher of 5%.

An exploratory, descriptive results analysis was done by age, sex and programs, and a bivariate correlation analysis.

4 Introducción

La Educación Superior Pública se compone de diversos subsistemas. En conjunto, el sistema de educación superior ofrece a los mexicanos distintas opciones de formación de acuerdo a sus intereses y objetivos profesionales. Dentro de estos subsistemas se encuentran los Institutos Tecnológicos, Educación Normal Superior, Universidades Públicas Estatales, Universidades Interculturales, Universidades Públicas Federales, Universidades Politécnicas, Centros Públicos de Investigación, Universidades Tecnológicas y otras instituciones públicas. En la educación superior de nuestro país así como a nivel mundial es imperante la medición de la satisfacción de los alumnos como clientes de dichas universidades debido a la gran competencia que hay entre éstas para matricular y mantener dicha matrícula.

Se han realizado diversos estudios de medición de la satisfacción del estudiantado a nivel internacional ya que en los últimos años esto ha representado un parámetro para incrementar el nivel de calidad de las instituciones.

En estudios realizados en la universidad de Puerto Rico (Blanco Gullermety, 2007) se han utilizado sistemáticamente para la medición de satisfacción del estudiantado los formularios de (Levitz) llamados "Inventario de la Satisfacción estudiantil" (The student satisfaction inventory). La prueba se compone de un sistema de escala de 12 variables que se evalúan con una escala de 7 rubros, las variables son: Efectividad de consejería académica: evalúa a los asesores y consejeros en cuanto a su conocimiento, competencia, disponibilidad y preocupación por el estudiante. Clima en el campus: evalúa cómo la institución promueve un sentido de orgullo y pertenencia. Servicios de apoyo: verifica la calidad de los programas de apoyo al estudiante. Preocupación por el individuo: verifica el compromiso con el estudiante como individuo. Efectividad institucional: mide la experiencia del estudiante y el currículo. Efectividad de admisión y ayudas financieras: mide la competitividad de los asesores de admisión con relación a las necesidades financieras del estudiante.

Efectividad de registro o matrícula: se verifica si el proceso es cómodo y efectivo.

Responsabilidad hacia la población diversa: se verifica el grado de compromiso con los estudiantes con impedimentos, a tiempo parcial y adultos.

Salud y seguridad: se mide el grado de seguridad y condiciones de salubridad ambientales.

Excelencia de servicio: mide la calidad de los servicios y preocupación por los estudiantes. Concentración hacia el estudiante: mide la actitud de la institución hacia el estudiante, que promueva que éstos se sientan valorados y bienvenidos. Vida en el campus y servicios: mide los servicios de tecnología, bibliotecas, tutorías y otros, que ayuden al estudiante a completar sus estudios.

A nivel nacional (Flores) realizaron un “ Estudio para medir la Satisfacción del estudiante como indicador de la calidad en las escuelas Normales del estado de Puebla”, dicho estudio presentaba una sección con información demográfica y la segunda sección se enfocaba a las variables como infraestructura, servicios de la institución, organización institucional, clima institucional, proceso enseñanza-aprendizaje, observación y práctica docente, logros personales y reconocimiento del éxito personal de los estudiantes y en la tercer sección se hacían cinco preguntas globales. Se aplicaron a una muestra de 1300 jóvenes. La validez y confiabilidad del instrumento utilizado arrojó un resultado de 0.98 en la prueba alpha de Cronbach.

(Salinas, 2008) realizaron un estudio sobre la “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis exploratorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad Autónoma de Tamaulipas” utilizaron el formato de (R, 1999) modificado y adecuado a su contexto universitario, enfocándose al factor del profesorado y planificación de la asignatura mostrándose un resultado de 0.95 en la prueba alpha de Cronbach, respecto a la satisfacción con la programación de la asignatura se evaluaron 11 elementos y se obtuvo un alfa de 0.83 y el tercer bloque fue la evaluación de la satisfacción general con la UAMAC (Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias).

4.1 Metodología

El estudio que se realizó fue descriptivo, considerando variables de servicio para ir formando el instrumento de acuerdo a las variables dependientes e independientes.

Operacionalización de variables:

Tabla 4

Variables independientes	Edad
	Sexo
	Empleo
	Carrera que cursan.

Tabla 4.1

Variables dependientes	Instalaciones: aulas, sanitarios, iluminación, ventilación, limpieza, biblioteca, laboratorios, conexión a internet, áreas deportivas.
	Servicio del personal: caja, prefectos, biblioteca, fotocopiado, médico
	Horarios: del servicio de biblioteca, caja, fotocopias y médico.

Se utilizará un método de muestreo probabilístico de uso con máxima varianza.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q} \quad (4)$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza en la población

p es la variable con la característica a seleccionar

q es la variable complemento de la característica de selección

N es el tamaño de la población

E es la precisión o el error muestral, designado por el investigador

$Z = 1.96$ para un nivel de confianza de 95% de la población

$E = 0.05$

Sustituyendo los datos anteriores en la fórmula se obtiene:

$$n = 3.84 * 1,161 * (0.50)(0.50) / 0.0025 * 1160 + 3.84(0.5)(0.5)$$

$$n = 3.84 * 1.161 * 0.25 / 0.0025 (1160) + 0.96$$

$$n = 1114.56 / 3.86$$

$$n = 288.74$$

El resultado indica que $n = 288.74$, es decir, las encuestas a realizar son 289 para el estudio en la Universidad Tecnológica de Coahuila campus Ramos Arizpe.

Tabla 4.2 Estratos

Carreras	Número de alumnos inscritos	Encuestados para sexo masculino	Encuestados para sexo femenino	Porcentaje con respecto al total de alumnos
DDN	227	15	41	19.55 %
PI	207	44	8	17.83%
QA	68	7	10	5.86 %
TIC	310	38	39	26.70 %
MT	349	80	7	30.06 %
TOT. ALUMNOS	1161	184	105	100 %

Fuente: elaboración propia

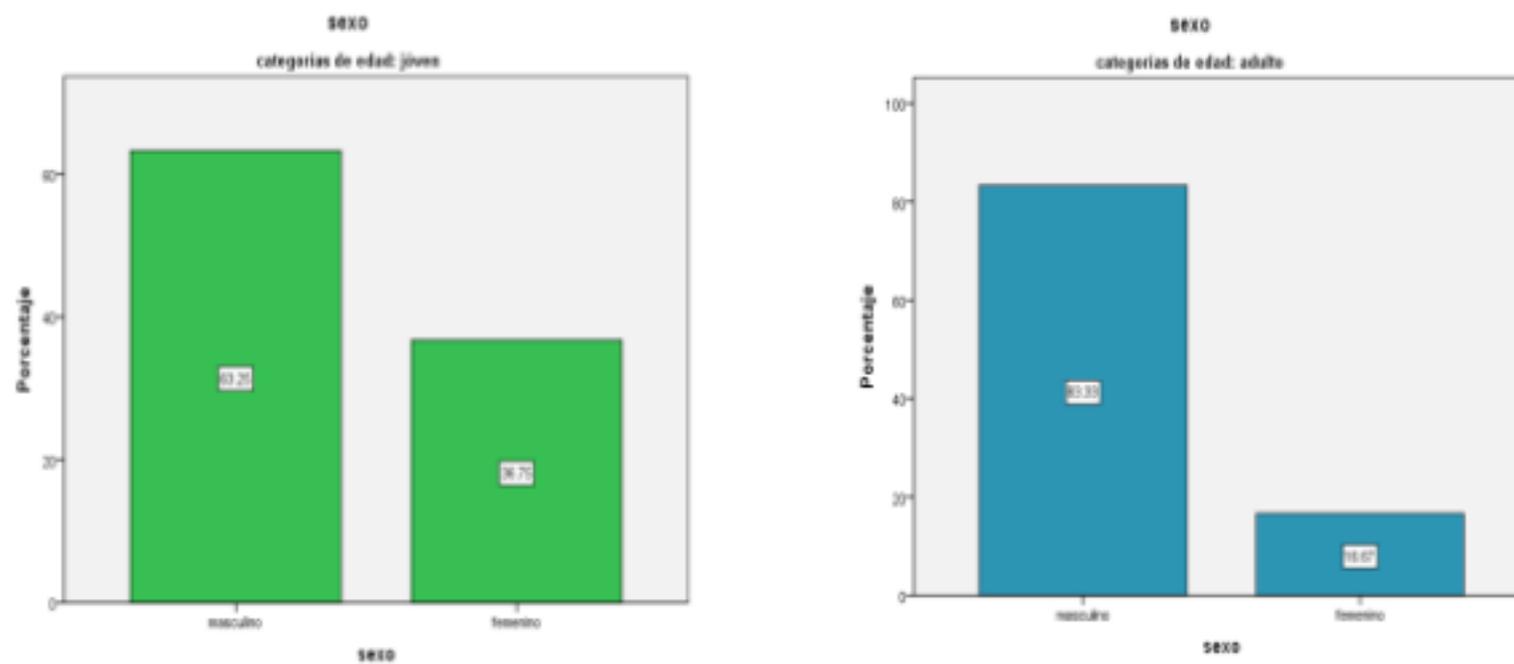
4.2 Método de recolección de datos

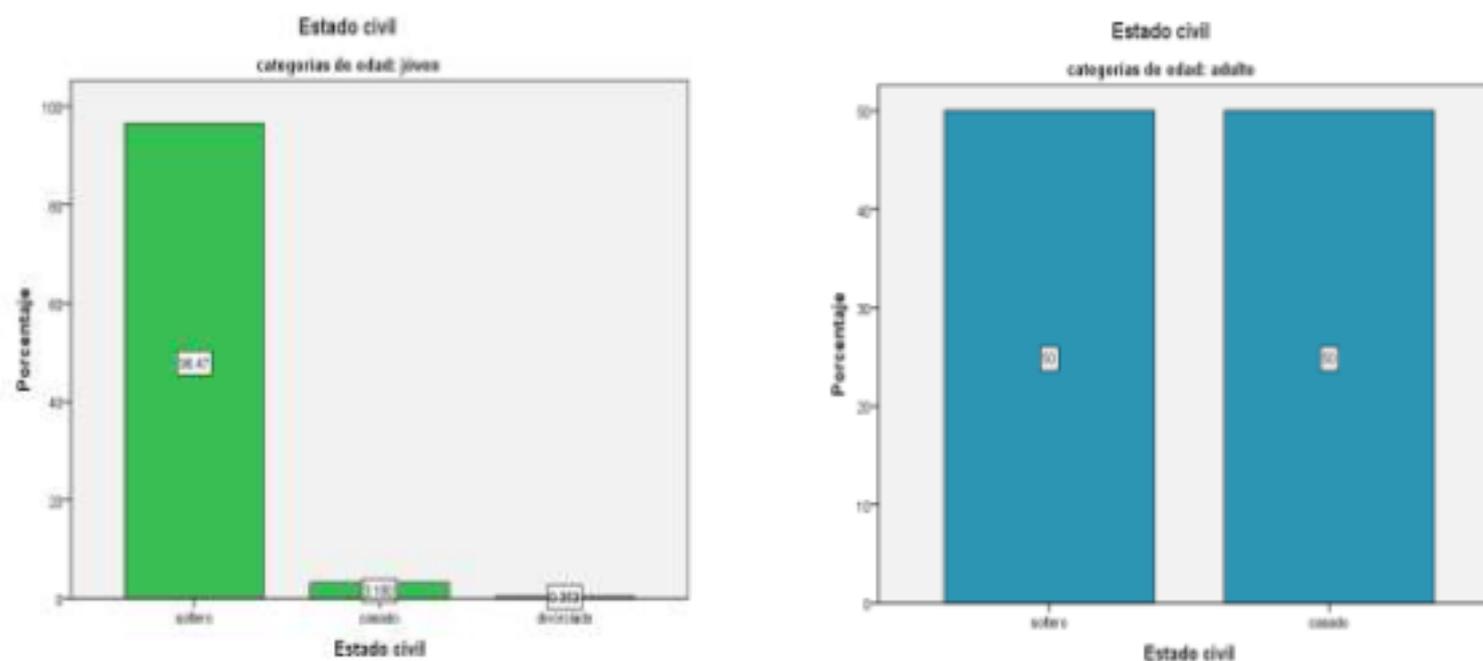
La recolección de datos para la presente investigación se realizó de la siguiente manera: Los cuestionarios a usuarios se aplicaron dentro del campus, en los edificios de cada carrera en el horario de clases para que los alumnos se encontraran dispuestos a participar en la investigación.

Se realizó una prueba piloto a 15 estudiantes para determinar la comprensión del instrumento, se realizaron cambios en la estructura y algunos términos que los alumnos no comprendieron fácilmente.

4.3 Resultados

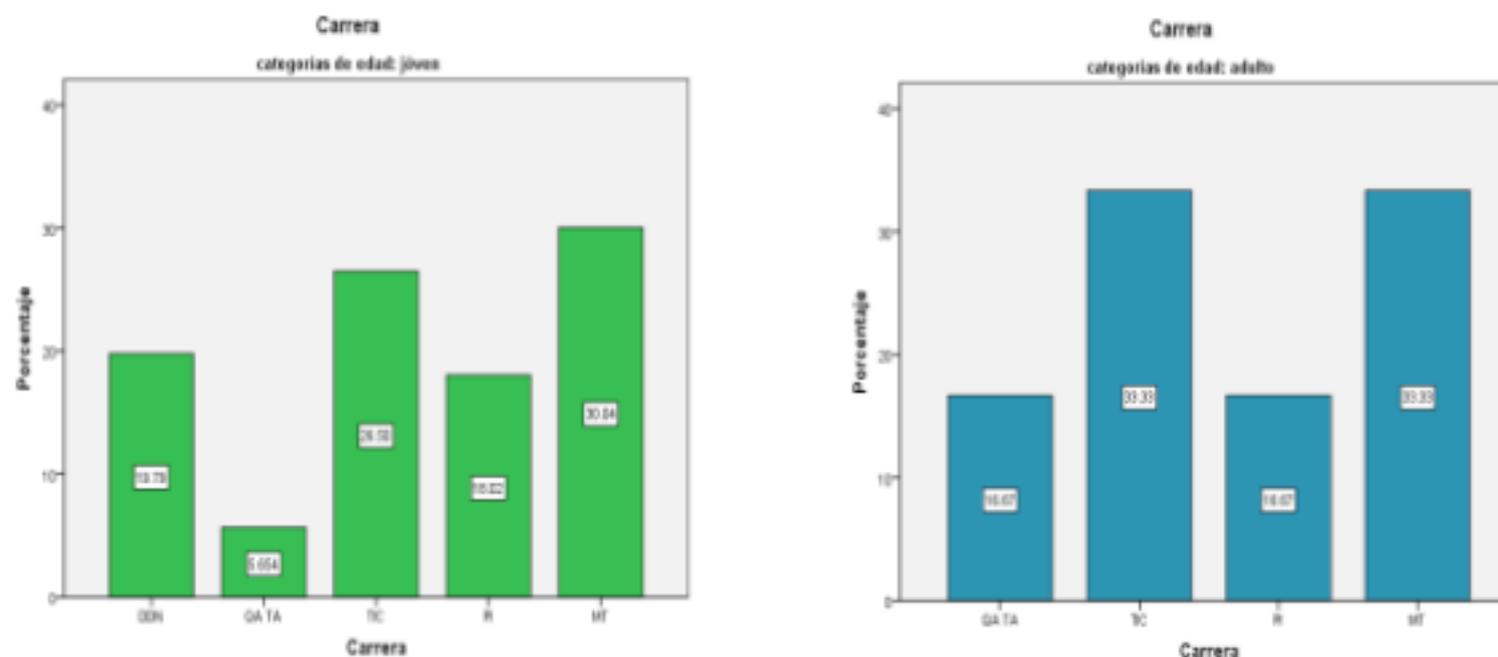
Gráfico 4 Sexo por categoría de edad.



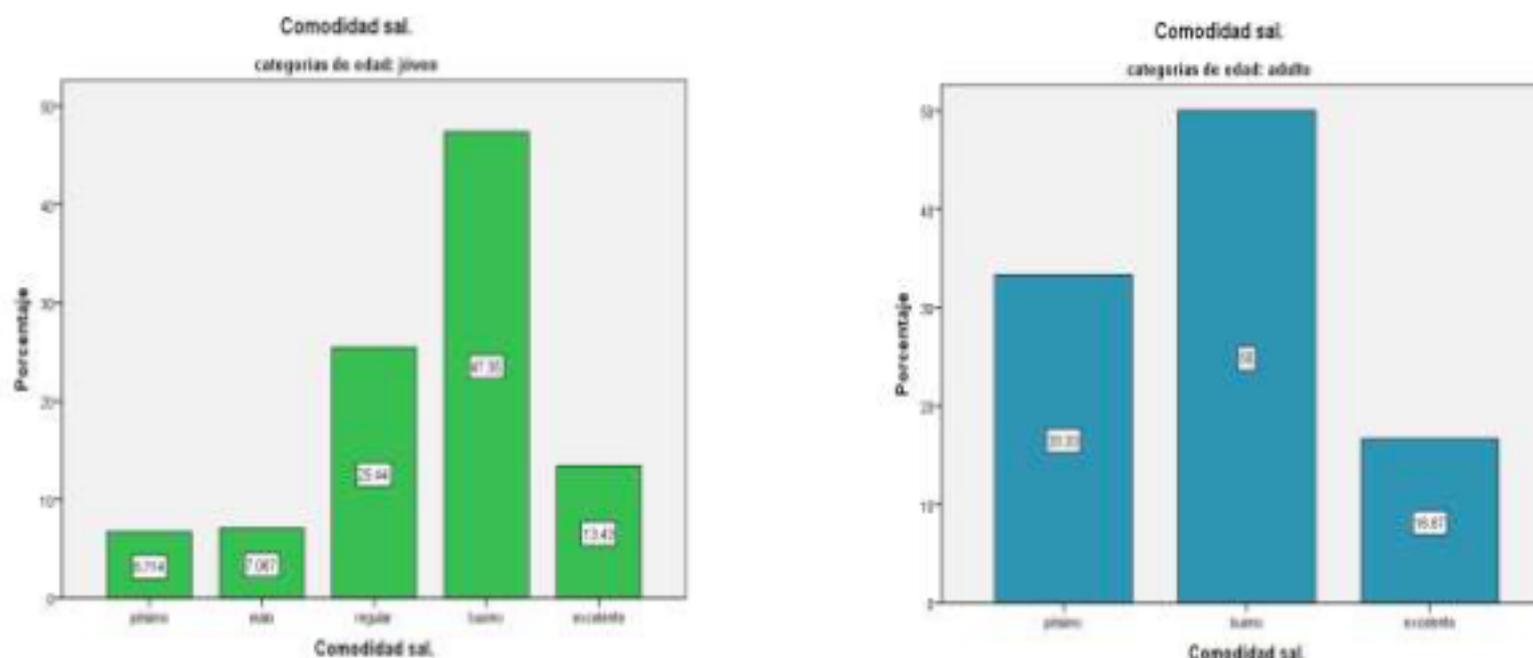


Estado civil por categoría de edad.

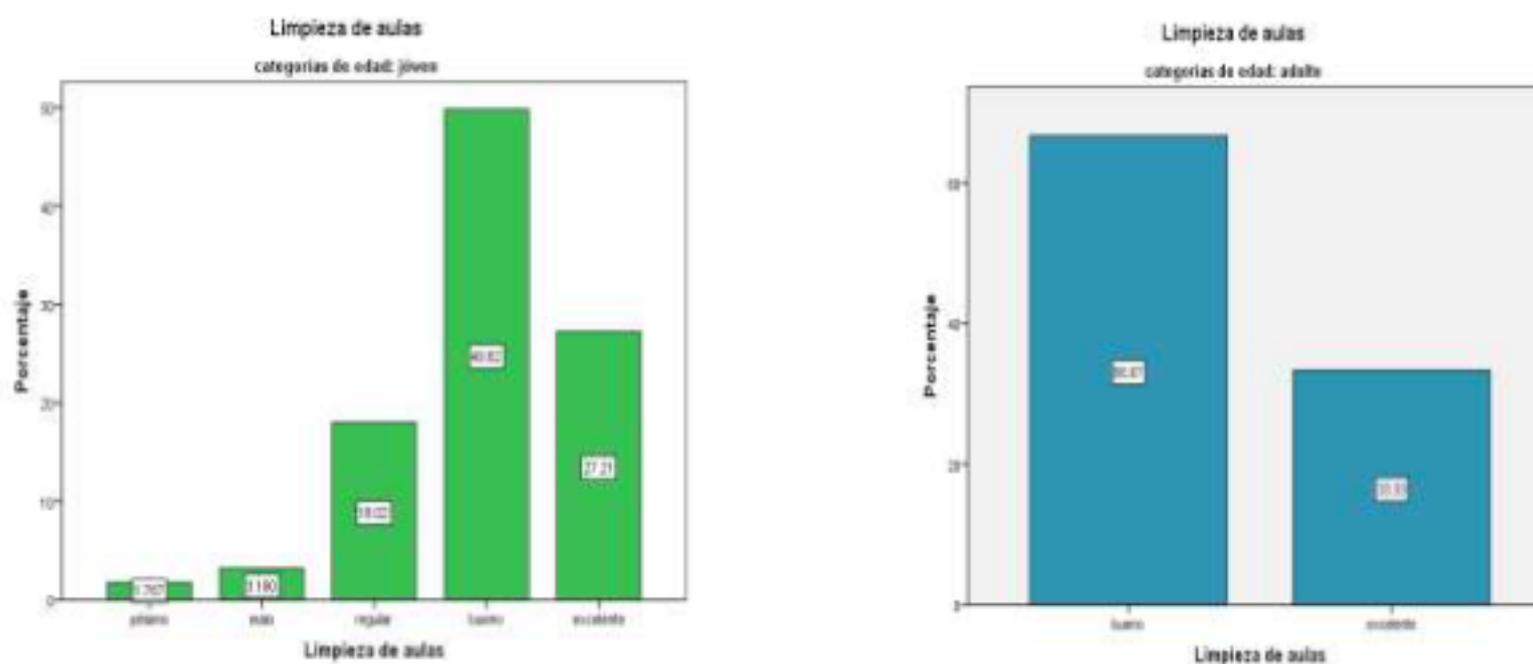
Se encontró en el grafico 4.1 que los entrevistados de la categoría joven el 96.5% son solteros, en la categoría de adultos el 50% son solteros y el 50% son casados, lo que indica que más del 95% de los estudiantes de la categoría joven son solteros y el 50% de la categoría adultos son casados.

Grafico 4.1 Carrera por categoría de edad

En el grafico 4.1 se encontró que los jóvenes estudian principalmente en las carreras de mecatrónica 30%, tecnologías de la información 26.5% y desarrollo de negocios 19.8%; loa adultos estudian las carreras de mecatrónica y tecnologías de la información, lo que indica que tanto jóvenes como adultos estudian mayormente en mecatrónica y tecnologías de la información.

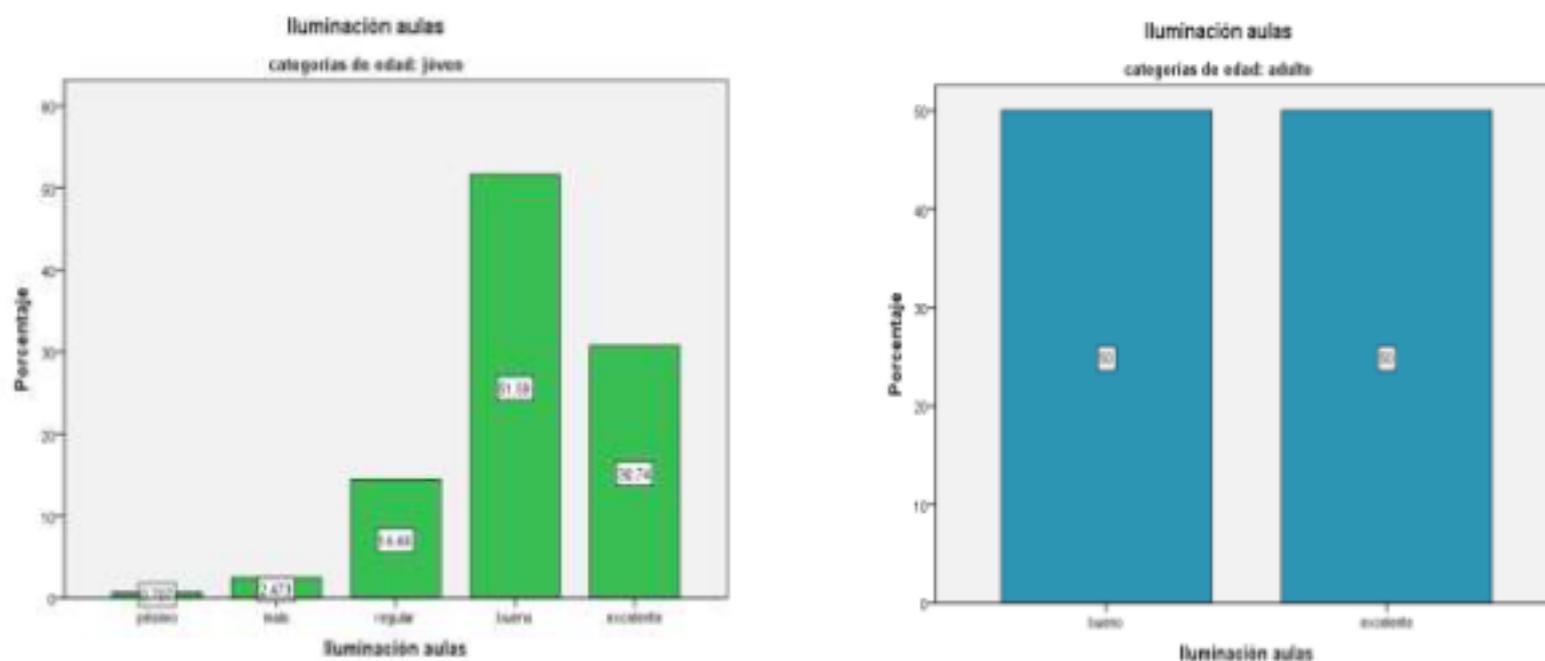
Grafico 4.2 Comodidad salones por categoría de edad

Respecto a la evaluación de la comodidad en los salones, se encontró en el grafico 4.2 que los estudiantes jóvenes la perciben 47.3% como buena y 25.4% como regular, en cuanto a los adultos la perciben 50% como buena y 33% como pésimo; lo que indica que los jóvenes están más satisfechos con la comodidad de los salones que los adultos.

Grafico 4.3 Limpieza de aulas por categoría de edad

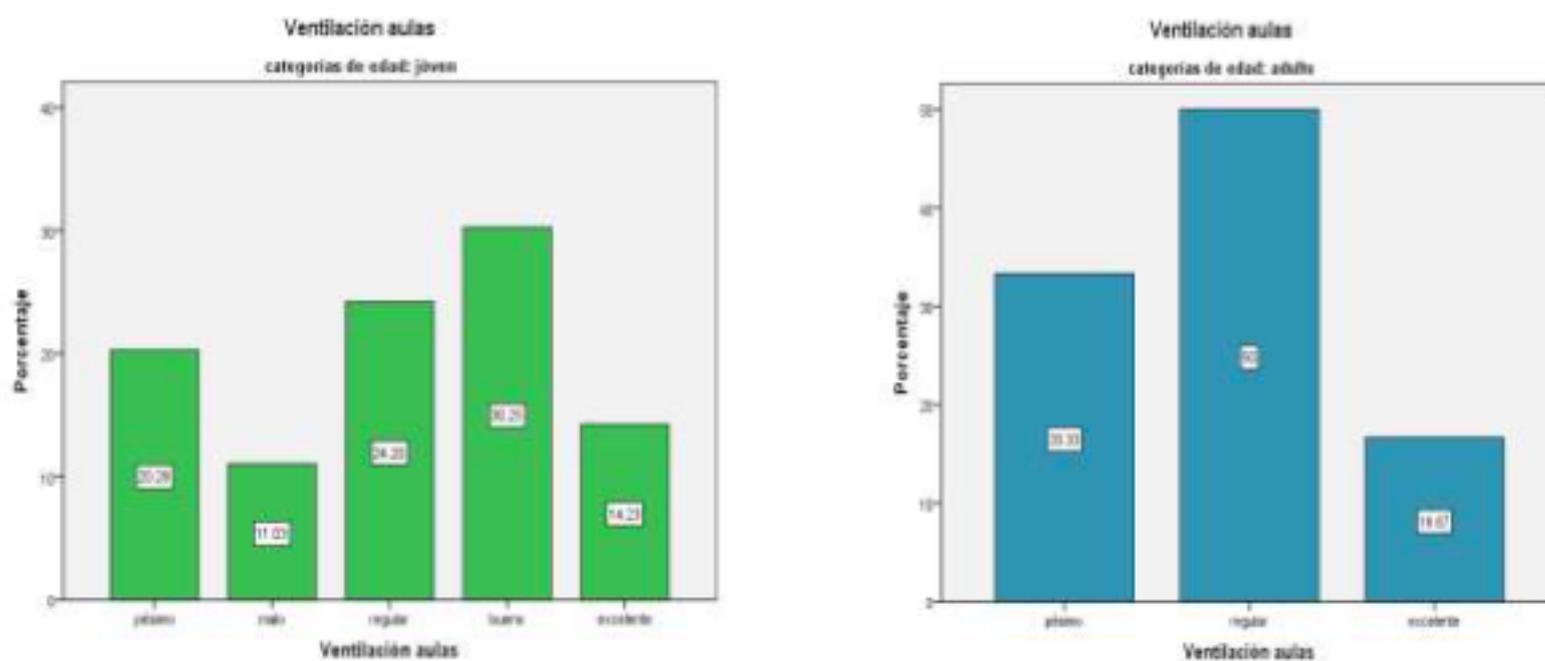
En el grafico 4.3 se encontró que los jóvenes evalúan la limpieza de las aulas con 49.8% como buena, 27.2% como excelente, mientras que los adultos dan una calificación de buena 66.7% y excelente 33.3%, lo que indica que los adultos perciben mejor la limpieza de las aulas.

Grafico 4.4 Iluminación aulas por categoría de edad

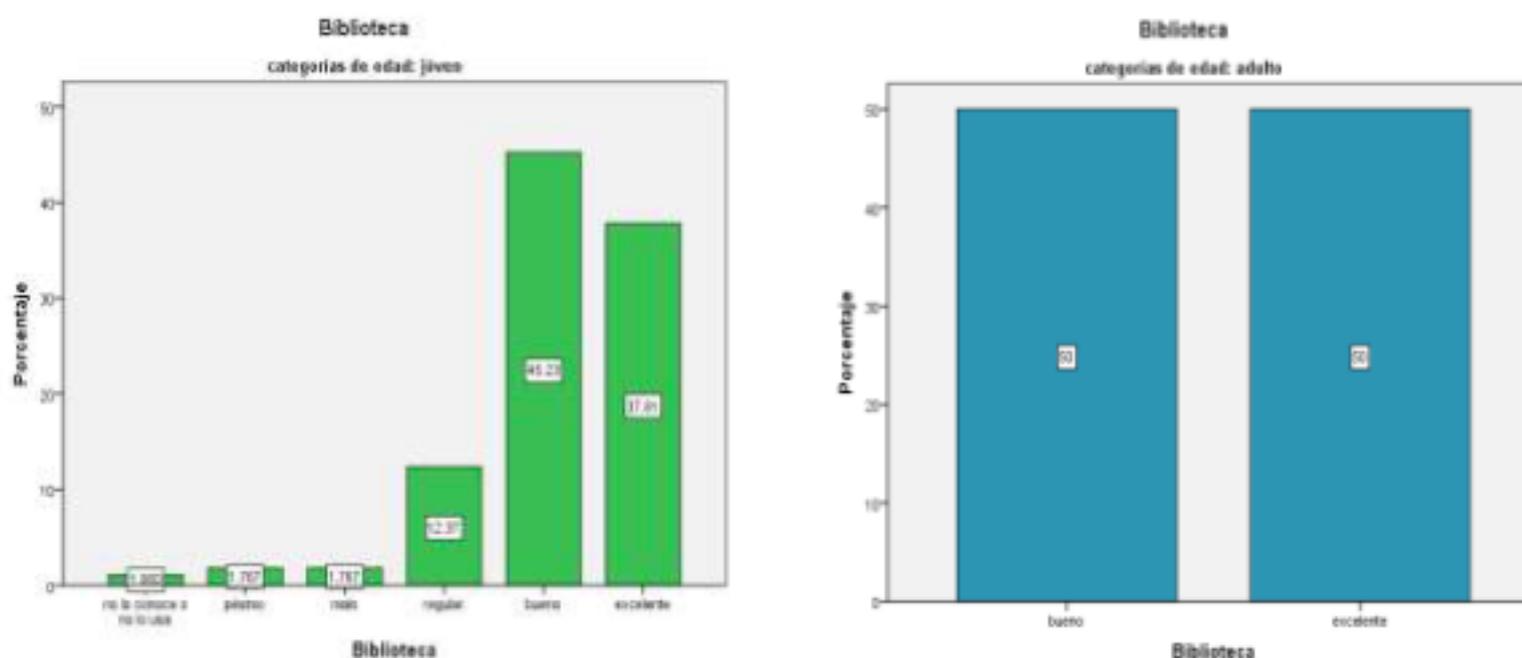


En el grafico 4.4 se encontró que los jóvenes evalúan la iluminación de las aulas con un 51.6% como buena y 30.7% como excelente, los adultos evaluaron con 50% como buena y 50% excelente, lo que indica que los adultos tienen una mejor percepción de la iluminación de los salones.

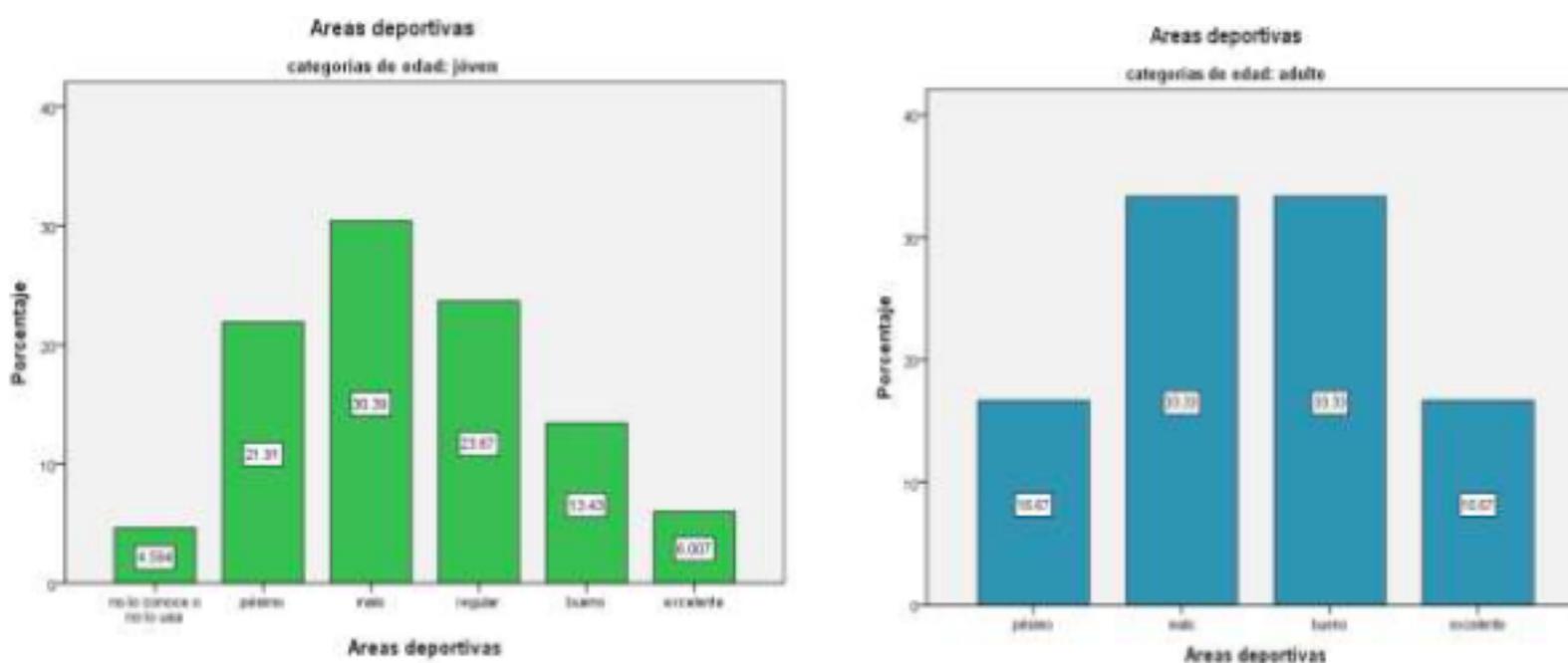
Grafico 4.5 Ventilación aulas por categoría de edad



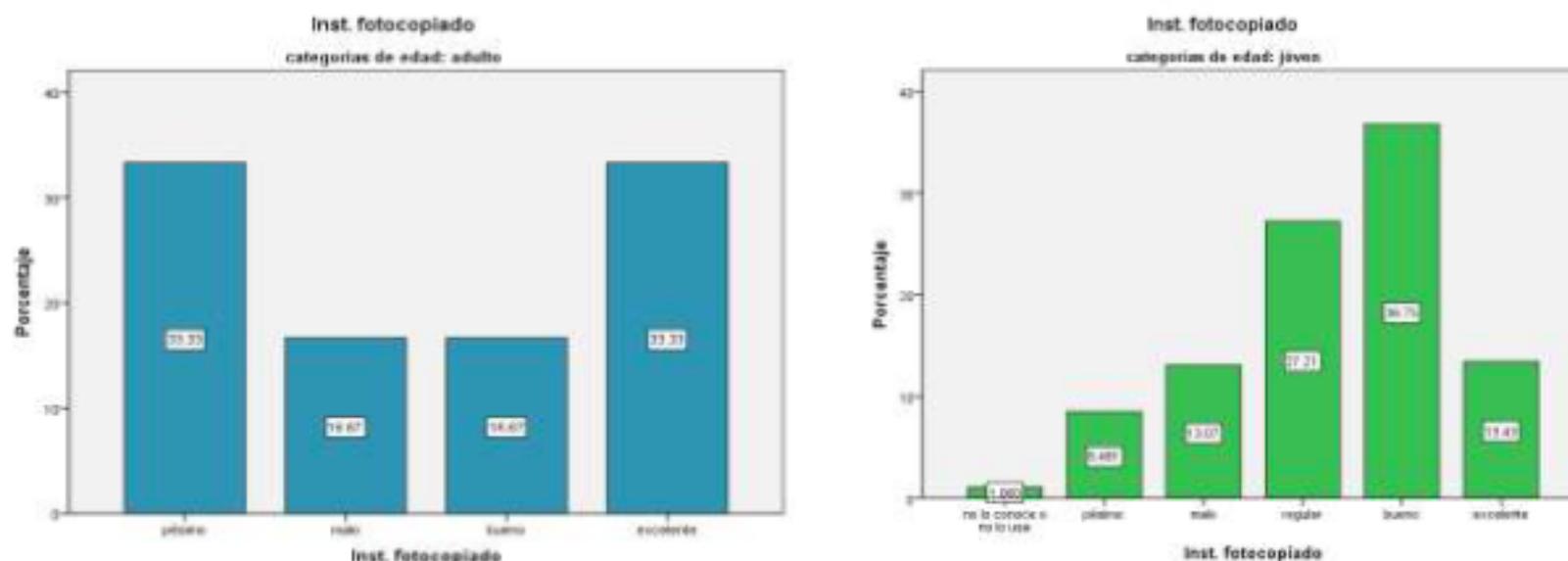
En cuanto a la ventilación de las aulas, se encontró en el grafico 4.5 que los jóvenes la evaluaron con un 30.2% como buena, 24.2% como regular y 20.3% como pésima, los adultos evaluaron con un 50% como regular y 33.3% como pésima, lo que indica que los adultos se encuentran más insatisfechos con la ventilación de los salones que los jóvenes.

Grafico 4.6 Instalaciones de biblioteca por categoría de edad

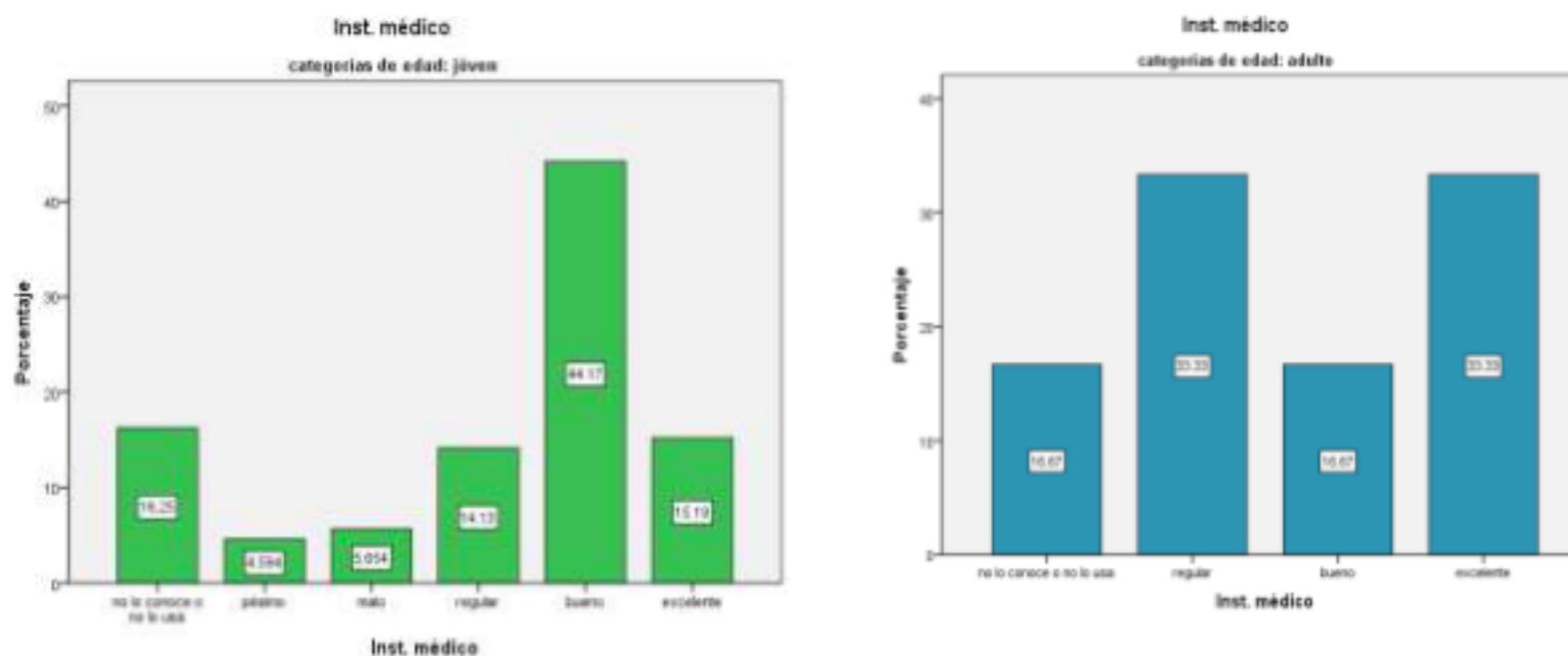
Se encontró en la figura 4.6 que los jóvenes evalúan las instalaciones de la biblioteca con un 45.2% como buenas y un 37.8% como excelentes, en cuanto a los adultos las evaluaron con 50% como buenas y 50% como excelentes, lo que indica que los adultos tienen una mejor percepción de las instalaciones de la biblioteca.

Grafico 4.7 Áreas deportivas por categoría de edad

Se encontró en la figura 4.7 que los jóvenes evalúan las áreas deportivas de la universidad con 30.4% como malas, 23.7% regulares y 21.9% como pésimas, los adultos las evaluaron como malas 33.3%, buenas 33.3% y excelentes 16.7%, lo que indica que más del 50% de los jóvenes percibe de manera negativa las instalaciones deportivas, mientras que más del 50% de los adultos las perciben de manera positiva.

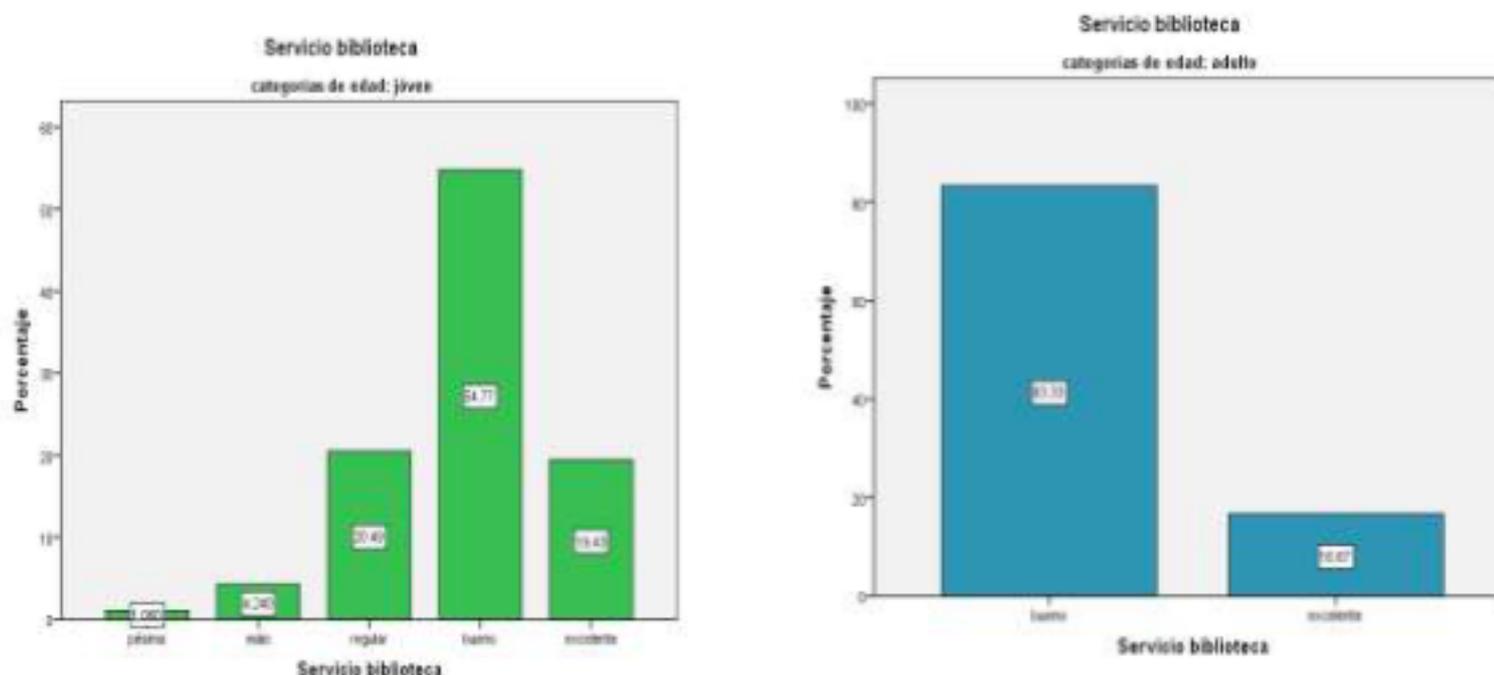
Grafico 4.8 Instalaciones de fotocopiado por categoría de edad

Al evaluar las instalaciones de fotocopiado se encontró en el grafico 4.8 que los jóvenes respondieron que son buenas con un 36.7%, regulares 27.2% y excelentes 13.4%, los adultos evaluaron con 33.3% como excelentes, otro 33.3% como pésimas y 16.7% como bueno, lo que indica que los jóvenes perciben ligeramente más alto las instalaciones de fotocopiado.

Grafico 4.9 Instalaciones del servicio médico por categoría de edad

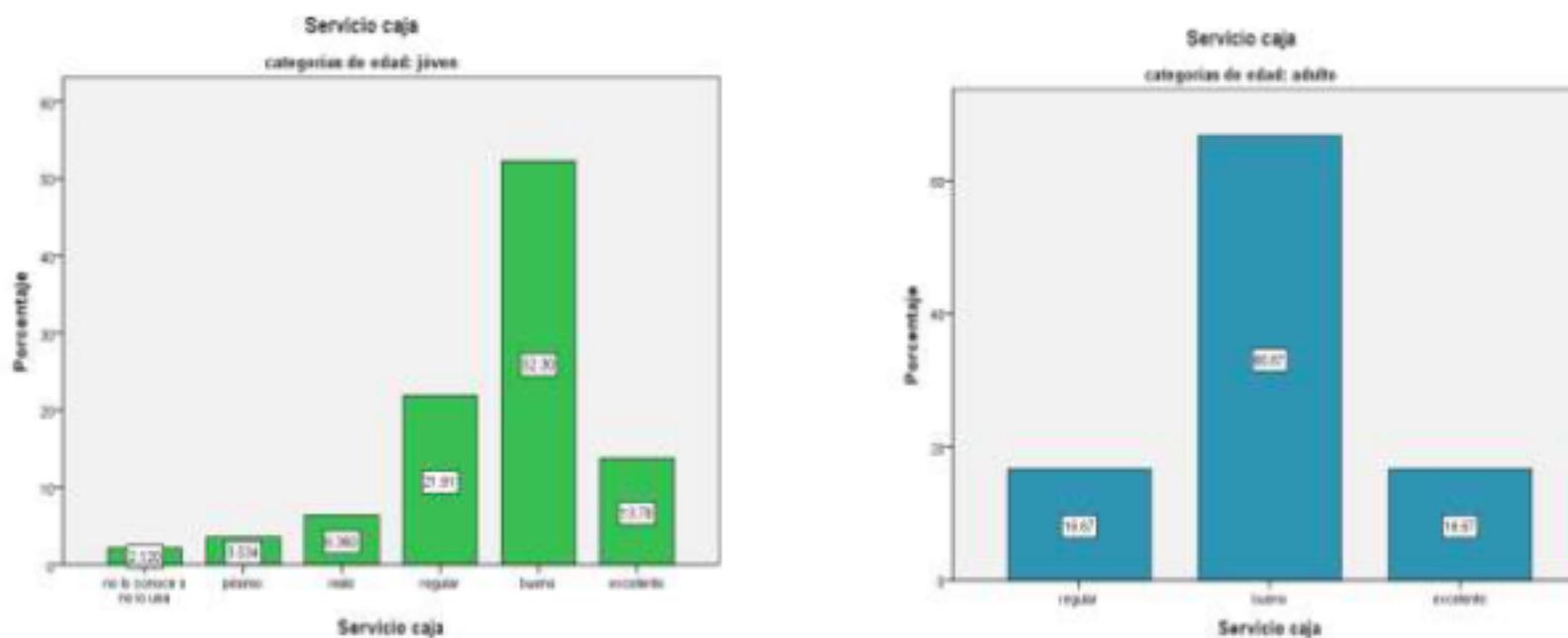
Se encontró en el grafico 4.9 que los jóvenes evalúan las instalaciones del servicio médico como buenas 44.2%, excelentes 15.2% y dicen no conocerlas o no utilizarlas el 16.3%, los adultos las evalúan como excelentes 33.3%, regulares 33.3%, buenas 16.7% y 16.7% respondió no conocerlas o no utilizarlas, lo que indica que los adultos perciben una imagen más positiva de las instalaciones del servicio médico.

Grafico 4.10 Servicio y atención del personal de biblioteca por categoría de edad

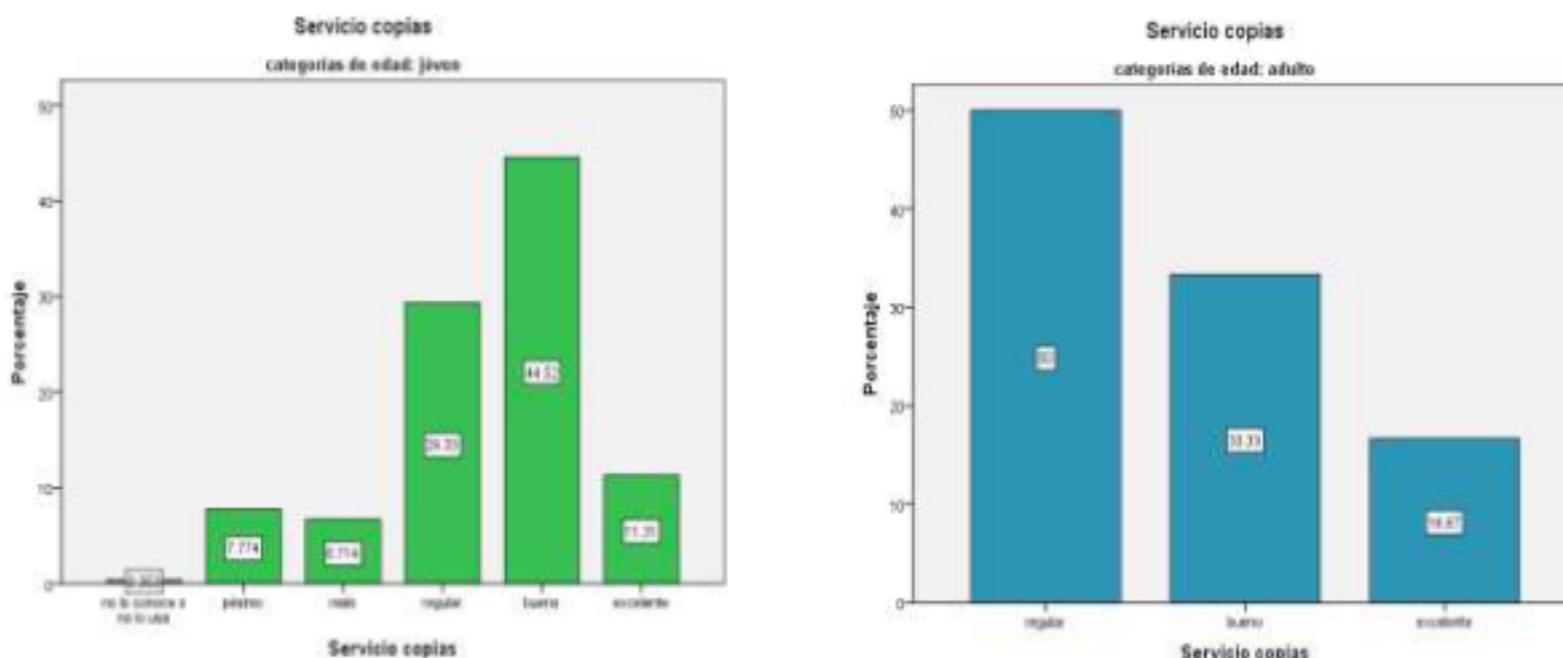


En el gráfico 4.10 se encontró que los alumnos jóvenes evaluaron el servicio del personal de biblioteca como bueno 54.8%, regular 20.5% y excelente 19.4%, los adultos entrevistados respondieron 83.3% que es bueno y 16.7% que es regular, lo que indica que los adultos perciben mejor el servicio del personal de biblioteca que los jóvenes.

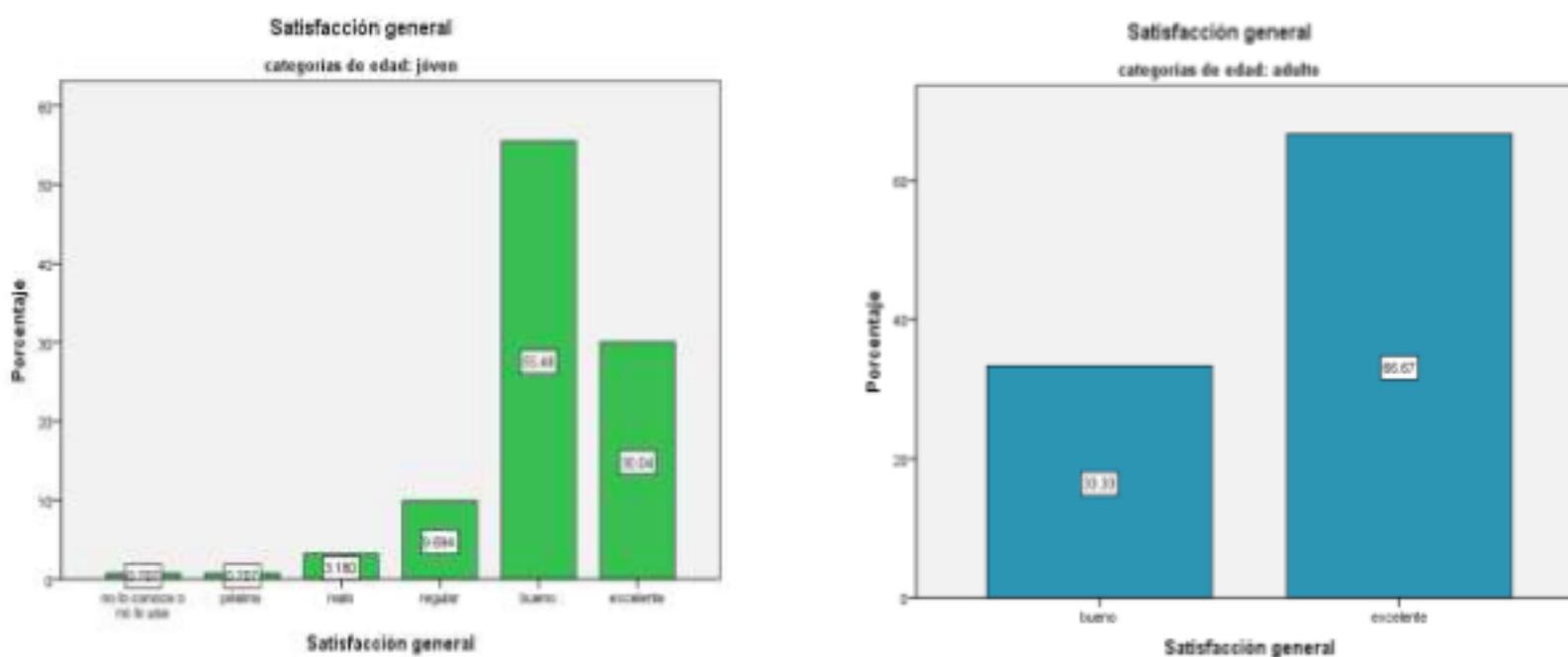
Grafico 4.11 Servicio y atención del personal de caja por categoría de edad.



En la evaluación del servicio y atención del personal de caja se encontró en el gráfico 4.11 que los jóvenes lo evalúan con 52.3% como bueno y 21.9% como regular, los adultos evaluaron 66.7% como bueno y 16.7% como excelente, lo que indica que los adultos se muestran más satisfechos con el servicio y atención del personal de caja que los jóvenes.

Grafico 4.12 Servicio del personal de copias por categoría de edad

Al evaluar el servicio del personal de fotocopiado se encontró en el grafico 4.12 que los jóvenes evaluaron como bueno con 44.5%, y regular con 29.3%, los adultos en cambio respondieron 50% que es regular y 33.3% que es bueno, lo que indica que los jóvenes están relativamente más satisfechos con el servicio del personal de fotocopiado que los adultos.

Grafico 4.13 Satisfacción general de estudiar en la UTC por categoría de edad

En la figura 4.13 se encontró que los jóvenes consideraron la satisfacción general de estudiar en la UTC en un 55.5% como buena y 30% como excelente, los adultos la perciben con 66.7% como excelente y 33.3% como buena, lo que indica que los adultos se encuentran en general más satisfechos de estudiar en la UTC que los jóvenes.

4.4 Discusión y conclusiones

En el estudio se logró medir la satisfacción de los servicios de apoyo en la Universidad Tecnológica de Coahuila se entrevistó a una muestra compuesta en su mayoría por hombres solteros, la mayoría de los estudiantes cursan las carreras de Mecatrónica y Tecnologías de la información.

La mayoría de los encuestados respondieron tener un buen nivel de satisfacción al estudiar en la UTC, el 95% de los entrevistados recomendaría a sus amigos y familiares estudiar en la Institución y planean continuar sus estudios a nivel de licenciatura o ingeniería.

Los jóvenes están más satisfechos con la comodidad de los salones, las instalaciones de fotocopiado, el servicio del personal de fotocopiado que los adultos. Se encontró que hay un grado de insatisfacción al recibirse respuestas como regulares malos y pésimo en estos ítems.

Los adultos perciben mejor la limpieza, la iluminación y la ventilación de los salones, el funcionamiento de los sanitarios, las instalaciones de la biblioteca, la cantidad de libros para consulta, la conexión a internet, las instalaciones del servicio médico; el servicio del personal de biblioteca, de caja, de prefectos y personal médico, el horario de caja que los jóvenes entrevistados.

Más del 50% de los jóvenes está insatisfecho con las instalaciones deportivas, mientras que más del 50% de los adultos las perciben de manera positiva.

Jóvenes y adultos evalúan como bueno el servicio del personal médico, los horarios de biblioteca, fotocopiado y del servicio médico.

Los adultos en general están más satisfechos de estudiar en la UTC que los jóvenes, el 95% de los jóvenes y el 100% de los adultos recomendarían a amigos y familiares estudiar en la UTC.

Los jóvenes tienen mayor intención de continuar sus estudios a nivel licenciatura o ingeniería que los adultos.

Al analizar las variables por sexo de los entrevistados se encontró que la mayoría de los estudiantes del sexo masculino cursan sus estudios en las carreras de Mecatrónica y Procesos Industriales y las mujeres cursan sus estudios en las carreras de Desarrollo de Negocios y Tecnologías de la información. Las mujeres perciben ligeramente más alta la comodidad de las aulas, las instalaciones de biblioteca, de fotocopiado, del servicio médico, los laboratorios especializados; el servicio y atención del personal de caja, de prefectos, de fotocopiado y del personal médico; el horario de caja y del servicio médico que los entrevistados de sexo masculino. Las mujeres respondieron estar más satisfechas con las cuotas de inscripción respecto al servicio que reciben al igual que en la satisfacción general de estudiar en la UTC.

Los hombres evalúan ligeramente más alto la limpieza, la iluminación y la ventilación de las aulas, el servicio y atención del personal de biblioteca, el horario de biblioteca, y del servicio de fotocopiado.

Hombres y mujeres recomendarían a amigos y familiares estudiar en la UTC y planean continuar sus estudios a nivel licenciatura o ingeniería. Las mujeres perciben más adecuadas las instalaciones deportivas que los hombres.

Más del 94% de los entrevistados de las diversas carreras son jóvenes, solteros y no trabajan; la mayoría de las mujeres cursan la carrera de Desarrollo de negocios y Química ambiental, la carrera que es más equilibrada por género es Tecnologías de la información y las carreras predominantes del sexo masculino son Procesos Industriales y Mecatrónica.

Los alumnos de Procesos Industriales evalúan más alto la comodidad, la limpieza, la iluminación, la ventilación de las aulas, perciben más alto el servicio y atención del prefecto.

Los alumnos de Mecatrónica evaluaron más baja la comodidad de las aulas, evalúan mejor las instalaciones de los laboratorios especializados y el servicio del personal de biblioteca y el de caja.

Los alumnos de la carrera de Química ambiental son los menos satisfechos con la iluminación de las aulas, perciben como regulares las instalaciones de fotocopiado, evaluaron más bajo el servicio del personal de caja y su horario y son los que en menor proporción recomendarían a amigos y familiares estudiar en la UTC.

Los alumnos de Tecnologías de la información se encuentran más satisfechos con la ventilación de las aulas y con la limpieza de éstas.

La mayoría de los alumnos de todas las carreras perciben como buenas las instalaciones de la biblioteca y la variedad de libros, se encuentran satisfechos con las instalaciones del servicio de fotocopiado a excepción de los alumnos de Química ambiental; también opinaron que están satisfechos con las instalaciones del servicio médico y de los laboratorios, el servicio del personal de caja, de biblioteca, prefectos, personal de fotocopiado y personal médico; están satisfechos con los horarios de biblioteca, fotocopiado, servicio médico y caja y su satisfacción en general de estudiar en la UTC es buena, más del 90% si recomendaría a amigos y familiares estudiar en la institución.

Los alumnos de Desarrollo de negocios evalúan las instalaciones de biblioteca mejor que los demás.

Los alumnos de todas las carreras se encuentran insatisfechos con las instalaciones deportivas a excepción de los de Procesos Industriales, que la perciben como regulares.

4.5 Referencias

Blanco Gullermety, B. P. (2007). "Medición de la satisfacción del estudiantado".

Flores, G. y. "Estudio para medir la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad en las escuelas Normales del estado de Puebla".

Levitz, N. " Inventario de la satisfacción estudiantil" (The student satisfaction inventory).

R, P. C. (1999). "Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Resultados del análisis exploratorio en la escuela universitaria de Estudios Empresariales de la universidad de Sevilla".

Salinas, M. y. (2008). "Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis exploratorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas".

