



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

La satisfacción de los estudiantes como elemento fundamental en la competitividad de las instituciones educativas

ELIZABETH GENIS PÉREZ.¹

*MANUELA BADILLO GAONA**

*SANDRA JIMÉNEZ PLATA ***

RESUMEN

Uno de los actores más importantes de las IES es el estudiante, por lo tanto este trabajo implica detectar lo que percibe de los servicios educativos que redundan en calidad educativa, diferencia competitiva entre instituciones; en este sentido, el objetivo de este estudio fue analizar los factores que intervienen en la de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educativos que reciben de la ESCASTO.

La metodología utilizada fue cuantitativa, estudio exploratorio; se concluye que la percepción de satisfacción se ubicó en un promedio de 45% e incluye un Plan de mejora como propuesta de acción institucional inmediata.

Palabras claves: Estudiante, Satisfacción, Servicios educativos, Calidad, Plan de Mejora.

ABSTRACT

One of the most important actors of the IES is the student, so this work involves finding what they perceive educational services resulting in educational quality, competitive gap between institutions; in this sense, the aim of this study was to analyze the factors involved in student satisfaction regarding the educational services they receive from the ESCASTO.

The methodology used was quantitative, exploratory study; is concluded that the perception of satisfaction was at an average of 45% and includes an improvement plan as proposed immediate institutional action.

Keywords: Student Satisfaction, Educational Services, Quality Improvement Plan.

¹ **Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) Unidad Santo Tomás. Instituto Politécnico Nacional (IPN).

INTRODUCCIÓN

En las últimas tres décadas ha habido un interés creciente por la calidad de los productos y servicios a nivel internacional, tendencia con mayor auge en los países desarrollados como Estados Unidos y Japón y algunos países Europeos. En México se podría establecer que la calidad es un término que poco a poco es más frecuente su nominación y práctica, en el ámbito empresarial y en otros contextos, que convierten el término de calidad en algo del lenguaje común.

El concepto de calidad educativa a pesar de haber adquirido un uso común en diferentes contextos como lo es en el ámbito de la educación superior, no tiene una definición que denote el sentido del término, por el contrario, es muy variada la conceptualización del vocablo. En lo que corresponde a este trabajo se relaciona el concepto de calidad educativa con la transformación de la persona en su calidad de estudiante a través del proceso educativo, en tanto el usuario reciba el servicio en las mejores condiciones que implican satisfacer sus expectativas como desarrollo competitivo de la institución.

La Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCASTO) del IPN debe profundizar en el estudio de los procesos que permitan evaluar los servicios educativos, por lo significativo del tema, resulta de suma importancia el identificar el nivel de agrado de los usuarios directos. La percepción de la calidad, para la dirección de ESCASTO, a través de lo que manifiesten los estudiantes debe ser pieza clave como institución educativa, mas será también determinante, para el estudiante al requerir un cambio de institución o curso y bastará con que las expectativas generadas sobre sus percepciones no sean logradas.

Una Institución de calidad es aquella que está en constante desarrollo y cuenta con programas académicos pertinentes, una planta docente profesional, investigación básica y los vínculos que le permiten difundir ampliamente la cultura, además de los servicios que ofrece a los estudiantes, trámites oportunos y eficaces que por lo general, puede llevar a que la escuela tenga una presencia privilegiada en el mercado y liderazgo en el sector educativo. La no calidad, en términos ya establecidos, genera todo lo contrario: deserción estudiantil, problemas financieros y serias amenazas a la supervivencia de la institución.

Las estadísticas que la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica emite sobre la encuesta de satisfacción de la estudiante realizada por el Departamento de Gestión Escolar de la institución, nivel licenciatura indicaron que el Sistema de Gestión de Calidad de la ESCASTO está realizando una gestión orientada al estudiante.

Con base a lo expuesto, se trató de indagar sobre la satisfacción que los estudiantes de la ESCASTO sobre los servicios educativos que reciben. La satisfacción obtenida al concluir un trámite y su relación con la calidad de éstos hace relevante el estudio a fin de proponer recomendaciones para un plan de mejora. Para ello, se identificó y definió operativamente las variables y sus relaciones, con el fin de aproximarse a una mejor comprensión y definición del constructo satisfacción en el sentido de este estudio.

Las medidas necesarias para realizar ésta investigación incluyen las expectativas y las percepciones del desempeño que atribuyen los estudiantes a cada una de las dimensiones y aspectos de la vida escolar en cuanto a los servicios de Gestión Escolar, Biblioteca, Servicios Educativos y Extensión y Apoyos Educativos. La importancia que tienen los estudios de satisfacción del estudiante en la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Santo Tomás, se ha visto reflejada en acciones institucionales encaminadas a la evaluación de este importante constructo.

LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

Los estudiantes han sido exigentes con los servicios que reciben y las instituciones educativas han tenido que adaptarse rápidamente para desarrollar una gestión orientada hacia el estudiante, obligándolas a la modernización, logrando la eficiencia en el desarrollo de una cultura empresarial, innovando en sus métodos pedagógicos y procesos de gestión que implica cambios educativos y culturales dentro de la misma (Latapí, 2007, p. 3-4); para cubrir las expectativas del usuario al cumplir con todas las cualidades con las que cuentan los servicios institucionales, en pocas palabras cuando las características satisfacen sus necesidades.

El concepto de calidad como se ha señalado es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas de un cliente, lo que encierra necesariamente la percepción de servicio obtenido, y las características de dicho servicio que le confieren de ser de calidad o no. Las necesidades pueden incluir aspectos relacionados con la aptitud para el uso, seguridad, disponibilidad, confiabilidad, mantenimiento (Malevski, 1995, p. 19).

Dentro de las definiciones de servicio que se tiene: “el servicio es la producción de una experiencia de compra satisfactoria”, (Ginebra & Arana de la Garza. 1999, p. 18-20), la satisfacción del servicio, entonces, se considera como la sensación valorada como buena o mala, que se percibe del mismo.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En lo que corresponde a este trabajo se relaciona el concepto de calidad educativa con la transformación de la persona en su calidad de estudiante a través del proceso educativo, los estudiantes de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás (ESCASTO) del Instituto Politécnico Nacional de México (IPN), cada vez son más exigentes con los servicios que reciben, esto lo refieren en un diagnóstico que se realizó a partir de entrevistas informales que se hicieron a los estudiantes de Servicio Social; según la Coordinación de Enlace y Gestión Técnica (CEGT, 2012), ha desarrollado una gestión orientada hacia los estudiantes a través de reuniones que se llevan a cabo periódicamente y que indican los avances para la mejora continua, aun así no hay un proceso establecido y estructurado estratégicamente para llevar a cabo este tipo de indagación.

Con base a lo expuesto, se indagó sobre la percepción de satisfacción que tienen los estudiantes de la ESCASTO en relación a los servicios educativos que reciben, es decir, la satisfacción obtenida al concluir un trámite y su relación con la calidad de éstos, hace relevante el estudio.

A partir de lo anterior, la formulación del problema es a través de la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los factores organizacionales que determinan la satisfacción de los estudiantes del servicio educativo que es proporcionado por la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás?.

OBJETIVOS

General:

Analizar los factores que intervienen en la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educativos que reciben de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Santo Tomás, a fin de proponer recomendaciones para un plan de mejora institucional.

Específicos:

Identificar los Servicios Educativos que la institución ofrece a los estudiantes.

Analizar los factores que afectan la satisfacción de los estudiantes en los servicios educativos.

Examinar el comportamiento de la satisfacción de los estudiantes según los factores de satisfacción establecidos.

Proponer acciones para mejorar la satisfacción de los estudiantes en los servicios que se ofrecen en la institución.

Conocer el grado de satisfacción, percepciones, opiniones, expectativas y actitudes con respecto al servicio que recibe el educando es de gran importancia, pues el usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas, por lo tanto, la lealtad del usuario difundirá la calidad del servicio y tendrá mayor participación en los servicios en gestión.

Los hallazgos de la investigación permitieron sugerir a la institución algunos puntos de mejora en la eficiencia de su gestión, que se podrán enfocar en esfuerzos para mejorar la calidad del servicio orientado a los resultados y a la satisfacción de los estudiantes, mejora que finalmente se verá reflejada en la imagen de la institución. Así mismo la investigación incidió en aumentar los estándares de calidad de los servicios educativos, orientados a satisfacer las expectativas del alumno y fortalecer los programas de mejora continua de los servicios educativos.

LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Y LA ORGANIZACIÓN ESCOLAR

En el ámbito educativo, no se habla de partes, productos, etc. sino que se habla de personas, estudiantes que se ven afectados cuando no se cumplen las expectativas que se tienen al solicitar un servicio y hay que recordar que el efecto de un problema no lo sufre quien lo creó sino quien lo recibe; es mucho menos costoso prevenir que corregir y el estudiante es aquel que juzga sobre la calidad de los servicios y puede ser un factor para que abandone los servicios e influirá en el rechazo de la institución de otras personas; además, al juzgar un servicio en el que tiene derecho y expectativas de la calidad del servicio resultará beneficioso en cuanto la mejora de la calidad y si no tiene derechos, se conformará con un servicio mediocre o lo rechazará y el principio es satisfacer al estudiante y para lograrlo hay que conocer sus necesidades, sus insatisfacciones (Schmelkes, 1994, p. 12- 15)

El estudiante es el eje central de la institución educativa, es a él, en el que recae todos los esfuerzos para que su formación integral, que además de desarrollo de habilidades y de integración de valores, estos sean expresados en actitudes que van a ir dirigidas no solo dentro del aula, sino fuera de ella.

En el quehacer de la institución educativa por mantener los servicios educativos, el estudiante es el factor principal y garantía de su existencia, por lo que en los servicios prestados y debido a que el estudiante los utiliza, se produce una relación estudiante-servicio en la que se constituye como meta la Satisfacción. Es por lo anterior que la IES debe de proveer de oportunidades para que la gente experimente éxito, independencia y autodeterminación a través de los servicios obtenidos. Asimismo fomentando la toma de decisiones y la adquisición de responsabilidades ante la elección, ya que el hombre desea dirigirse y controlarse a sí mismo.

La institución educativa debe proporcionar los medios para hacer que la persona crezca psicológicamente y encuentre significado a su esfuerzo. Las personas según Maslow, anhelan hacer algo que entiendan, que hayan elegido libremente y en lo cual se sientan realizadas. Para lograrlo, la universidad debe contemplar dentro de sus objetivos, el promover la formación de individuos autónomos y autosuficientes alentando el uso de la imaginación, la auto expresión, la espontaneidad.

El estudio revisa distintos autores del ámbito internacional y del contexto mexicano que han estudiado el tema de la satisfacción del estudiante y sus factores asociados. Planteamientos que giran en torno a considerar la Satisfacción del estudiante como el eje central que mide todos los procesos que se llevan a cabo en las Instituciones Educativas Superiores (IES).

Para Rivas (2011, p. 14), una organización es la entidad social que posee una estructura y los sistemas necesarios que generan servicios bajo un medio ambiente en específico y que es orientado a la consecución de metas a través de la división de trabajo o función y por medio de una autoridad jerárquica. La teoría de la organización trata de explicar la dinámica de las organizaciones en cuanto a la toma de decisiones, control y resolución de conflictos para analizar el comportamiento humano en la organización. (March & Simon, 1987, p. 12)

Una organización permite a las personas aunar esfuerzos para lograr un resultado mejor de lo que se podría obtener individualmente, por lo que es importante combinar las fortalezas para el logro de un determinado objetivo. En este sentido la Teoría de la organización ayuda a entender quiénes somos y por qué somos lo que somos, permite hacerle cuestionamientos en un momento determinado a la manera cómo está funcionando la organización. Se puede decir que existe una estrecha relación entre la toma de decisiones y la funcionalidad, ya que los directivos buscan la funcionalidad en sus decisiones. (Pfeffer, 1987, p. 23)

Maslow (1939–1943), aportó a la Teoría de la organización en tanto que incluyó a las personas con sus necesidades aspecto que las hace diferentes, lo que necesitan ser motivados por estímulos distintos a fin de alcanzar los objetivos organizacionales. Por otra parte, su teoría indica que las personas con el cambio de tiempo satisfacen las necesidades y con esto quiere decir que incluso si se le da a la gente lo que necesita, surgirán nuevas necesidades. Sus hipótesis sugieren que cuando las necesidades de las personas se cumplan, pueden ser más productivos. (Maslow, 1954, p. 27-28). Por lo tanto, el éxito organizacional se relaciona con la satisfacción de las personas, los trabajadores, las necesidades.

Desde la teoría de la organización escolar se puede comprender por qué las Instituciones Educativas evolucionan en la medida que se observa que es lo hacen y cómo mejoran eso que hacen, por lo cual se requiere una comprensión profunda acerca de la organización. Esta teoría ayuda a entender lo que la escuela debe trabajar para mejorar su participación en cuanto a lo que la organización es, cómo debería funcionar y por qué las personas deben estar trabajando en ella (March & Simon, 1987, p. 2)

En el ámbito educativo, no se habla de partes, productos, etc. sino que se habla de personas, estudiantes que se ven afectados cuando no se cumplen las expectativas que se tienen al solicitar un servicio y hay que recordar que el efecto de un problema no lo sufre quien lo creó sino quien lo recibe. (Schmelkes, 1994, p. 12- 15)

La satisfacción es definida por Oliver (1997, p. 13) como: “La respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de los rasgos del producto o servicio, o del producto o servicio en sí mismo, que proporcionan un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”.

Con ello, se puede decir que la Satisfacción del estudiante es el sentimiento obtenido como resultado del uso de un servicio educativo de la institución en la que puede o no obtener un nivel de placer o no placer.

Conocer el grado de satisfacción, percepciones, opiniones, expectativas y actitudes con respecto al servicio que recibe el educando es de gran importancia, pues el usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas, por lo tanto, la lealtad del usuario difundirá la calidad del servicio y tendrá mayor participación en los servicios en gestión.

Con lo anterior, se define la Percepción como el proceso a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; de este modo lo siguiente que hará el individuo será enviar una respuesta en consecuencia de los estímulos recibidos, en sentido de satisfacción o insatisfacción, por tanto, la percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal.

Ahora bien, la preocupación por el bienestar de los estudiantes es un problema real que aqueja a la institución, pues no existen antecedentes que permitan medir la satisfacción de los servicios, es por eso que se propone este trabajo de investigación que dé cuenta de la satisfacción o no satisfacción de los estudiantes de los servicios que reciben.

La satisfacción del estudiante es un proceso que nunca se acaba, por ello las instituciones nunca deben sentir que tienen a sus estudiantes satisfechos porque es importante medir la satisfacción de los usuarios de los servicios porque es indicador para la toma de decisiones (Sawmong y Omar, 2004, p. 506).

Por tal razón, se consideró necesario realizar la investigación con el propósito de analizar la atención que la institución ofrece al educando. Debido a ello, los resultados obtenidos permitirían mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofrece a sus estudiantes, pilares fundamentales para lograr los objetivos y metas de la ESCASTO.

FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Factores organizacionales: “Son aquellos que van a determinar la dirección en la que la organización va evolucionando y los resultados a obtener depende de la estructura de la organización y administración, entre las cuales esta: La estructura, políticas, procedimientos y objetivos organizacionales”.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este trabajo, inicialmente se describió la población escolar involucrada en la investigación en cuanto a Edad, Sexo, Estudio que se estaba realizando en la ESCASTO en el momento de aplicar el instrumento, Programa Académico, Grado, Ciclo y Número de años en la escuela.

La oferta educativa que ofrece la ESCASTO está conformada por 5 Licenciaturas: Contador Público (CP), Relaciones Comerciales (LRC), Negocios Internacionales (LNI) y Administración y Desarrollo Empresarial (LADE) en modalidad escolarizada y no escolarizada que incluye en ésta última Comercio Internacional (LCI) para el periodo 2013-A. Del total de estudiantes insertos (1840) en el 5° semestre (Nivel 3) modalidad escolarizada (CP, LRC, LNI) se constituyó la muestra para aplicar cuestionario excluyendo la población estudiantil del Programa Académico de LADE por ser una carrera de nueva creación en la Institución. Por lo tanto, (n = 279) estudiantes conformaron la muestra, de los cuales se aplicó a cada uno de los Programas Académicos elegidos, cuestionarios tanto a estudiantes de género Masculino como Femenino del Turno Matutino y Vespertino respectivamente.

Es un estudio exploratorio, debido a que el tema ha sido poco abordado y del que se requiere mayor conocimiento. Para Hernández, (2010, p. 7), este tipo de estudio se realiza cuando el objetivo

consiste en encaminar un tema poco estudiado o inexistente, es decir, se describe el comportamiento de las variables dependiente (Satisfacción del estudiante) e independiente (Servicio educativo) que se seleccionaron para establecer la satisfacción de los estudiantes del servicio educativo que reciben de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás y en los que se relacionaron con los Factores Organizacionales seleccionados (Cuadro 1).

VARIABLES		DEFINICIÓN		FACTOR	ÍTEM
		CONCEPTUAL	OPERACIONAL		
DEPENDIENTE	Satisfacción del estudiante	Percepción obtenida como resultado del uso de un servicio educativo de la institución en la que puede o no obtener un nivel de placer o no placer.	Resultado de la percepción de satisfacción obtenida debido al uso del servicio educativo.	Confianza que inspira el personal	1-3
				Empatía	4-6
				Capacidad de respuesta	7-9
				Trato recibido por parte del personal	10-11
INDEPENDIENTE	Servicio educativo	Área en la que se realiza un conjunto de trámites en gestión para satisfacer las necesidades de los estudiantes.	Resultado de la percepción de satisfacción obtenida debido al uso del servicio educativo	Profesionalidad del personal	12-14
				Conocimiento del estudiante	15-16
				Información que da el personal	17-18
				Equipamiento disponible	19
				Dedicación que me da el personal	20
				Comodidad de Áreas de Espera	21

Cuadro 1 Variables

(Elaboración propia)

El Instrumento que se utilizó para obtener la información fue un cuestionario tipo Likert debido a que este tipo de medición resulta tener alta confiabilidad al usar pocos ítems. Con la escala Likert se ofrece una afirmación al sujeto y se pide que la califique del 1 al 5 según su grado de acuerdo con la misma. Estas afirmaciones reflejan actitudes positivas o negativas hacia algo. Las primeras se llaman favorables y las segundas desfavorables, toda afirmación neutra se eliminó (Murillo, 2009, p. 13). Los cuestionarios se conformaron por un conjunto de 21 ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios relacionados con los factores organizacionales elegidos ante los cuales se solicitó la reacción de los estudiantes de los servicios educativos seleccionados de la ESCASTO. Se validó el instrumento mediante una Prueba Piloto para verificar la calidad y mejorarlo, mismo que se aplicó a

12 estudiantes de los distintos Programas Académicos, para asegurar que la medición fuera lo más objetiva posible.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez que se obtuvieron todos los datos de las muestras aplicadas se procedió a realizar el análisis de estos con la finalidad de plasmar de una manera más sencilla y de fácil entendimiento, los resultados obtenidos anteriormente y poder dar una idea de cuan satisfechos se encuentran los alumnos de la ESCASTO con los servicios brindados dentro de esta unidad, se realizaron gráficas para representar dicha información y a su vez tener diferentes puntos de comparación.

La edad de los encuestados estuvo entre 19 y 26 años de edad, la media entonces fue de 20,62; el sexo de los encuestados se discrimino de la siguiente manera: 172 mujeres que corresponde al 61,6% de los encuestados, y 107 hombres que corresponden al 38,4% del total de los que contestaron la encuesta. El Programa Académico a la cual pertenecieron los que contestaron el documento de encuesta son las siguientes: El 26.5% corresponde a estudiantes de Negocios Internacionales, 23.7% corresponde a la carrera de Contadores Público y el 49.8% al de Relaciones Comerciales.

Gestión Escolar

Estadística descriptiva; Media, Mediana y Moda. En este apartado se realizó un análisis de la Media, Mediana y Moda del servicio de *Gestión Escolar* lo permitió observar el comportamiento entre afirmaciones, en la medida que las tabla 1 presenta todas las afirmaciones en conjunto.

Tabla 1

Media, Mediana y Moda del Servicio de Gestión Escolar

AFIRMACIONES										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Me siento cómodo/a para contar alguna confianza como mis dudas.	Me he sentido cómodo/a en preguntar mis dudas a los responsables	Confío en las acciones que realizamos	Siempre me explican las cosas para que las entienda	Me escucha	Se muestra dispuesto a escucharme.	Siempre responde a mis preguntas	Me atiende con rapidez.	Atienden mis quejas y reclamaciones/soluciones a mis problemas.	La actitud del personal es adecuada, en tanto que es amable y respetuosa.
Media	3,20	3,18	3,19	2,92	3,01	2,84	3,03	2,28	2,59	2,67
Mediana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
Moda	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3

Nota: 1= Totalmente Insatisfecho. 2=Insatisfecho. 3=Poco Satisfecho. 4=Satisfecho. 5=Bastante Satisfecho.

Los encuestados según la información obtenida da cuenta que la media o promedio (Tabla 1) estuvo en la opción Insatisfecho para las afirmaciones 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21. Poco

Satisfecho para la afirmaciones 1, 2, 3, 5, 7, 11, 15, 19, es decir que el servicio prestado por Gestión Escolar no genero una satisfacción que permitiese un estado de Bastante Satisfecho. En cuanto a la mediana, como valor de la variable de posición central del conjunto de datos, se observó que el valor fue de 3, lo que indico una percepción de estar los encuestados Poco Satisfechos a excepción de la afirmación 8, por ejemplo. La moda (Tabla 1) indicó que el valor más típico, en este análisis para las afirmaciones que interrogaron sobre satisfacción en relación a Gestión Escolar, fue de 3, lo anterior es, una percepción que dio al servicio impresión de ser Poco Satisfecho.

Biblioteca

Estadística Descriptiva Media, Mediana y Moda.

La información obtenida da cuenta que la media o promedio estuvo en 3, con decimales muy cerca de una valoración de 4, sin embargo se interpreta en la opción Poco Satisfecho (3), es decir que el servicio prestado por Biblioteca no genero una satisfacción que permitiese un estado de Bastante Satisfecho. En cuanto a la mediana, como valor de la variable de posición central del conjunto de datos, se observó que el valor fue de 4, lo que indico una percepción de estar los encuestados Satisfecho.

La moda indicó que el valor más típico, en este análisis para las afirmaciones que interrogaron sobre satisfacción en relación a Biblioteca, fue de 4, lo anterior es, una percepción que dio al servicio impresión de ser Satisfecho.

Este servicio de Biblioteca en relación a Gestión Escolar, como dieron a conocer en los datos que presentan fue mejor percibido por los encuestados, pues su valoración según los datos obtenidos a través de la media, mediana y moda, fue de 4, esto es que fue una percepción de Satisfecho, mientras que el servicio de Gestión Escolar tuvo una percepción en general de valoración 3 es decir de ser Poco Satisfecho.

Servicios estudiantiles

Estadística Descriptiva Media, Mediana y Moda

Tabla 2

Media, Mediana y Moda de Servicios Estudiantiles

AFIRMACIONES									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me siento cómodo/a para con alguna situación como	Me he sentido cómodo/a en preguntar mis dudas a los responsable	Confío en las acciones que realizamos.	Siempre me explican las cosas para que entienda	Me escuchan.	Se muestran dispuestos a escuchar.	Siempre responde a mis preguntas.	Me atiende con rapidez.	Atienden mis quejas y reclamaciones/soluciones/problemas	La actitud personal es adecuada, en tanto que es amable y respetuosa.

preguntar mis dudas.

Media	3,38	3,27	3,32	3,26	3,32	3,27	3,38	3,19	3,16	3,25
Mediana	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Moda	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3

Nota: 1= Totalmente Insatisfecho. 2=Insatisfecho. 3=Poco Satisfecho. 4=Satisfecho. 5=Bastante Satisfecho

La información obtenida da cuenta que la media o promedio (Tabla 2) estuvo en la opción Poco Satisfecho, es decir que el servicio prestado por Servicios Estudiantiles no generó una satisfacción que permitiese un estado de Bastante Satisfecho. En cuanto a la mediana, como valor de la variable de posición central del conjunto de datos, se observó que el valor fue de 3, lo que indico una percepción de estar los encuestados Poco Satisfechos a excepción de la afirmación 17.

La moda (Tabla 2) indicó que el valor más típico, en este análisis para las afirmaciones que interrogaron sobre satisfacción en relación a Servicios Estudiantiles, fue de 3 y 4, lo anterior es, una percepción que dio al servicio impresión de ser Poco Satisfecho y Satisfecho respectivamente. Las afirmaciones que indicaron moda de Poco Satisfecho fueron: 1, 2, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 16, 18, 20, 21. Por otra parte las afirmaciones que indicaron moda 4 es decir, Satisfecho fueron: 3, 4, 7, 11, 12, 14, 15, 17, 18 (tabla 2).

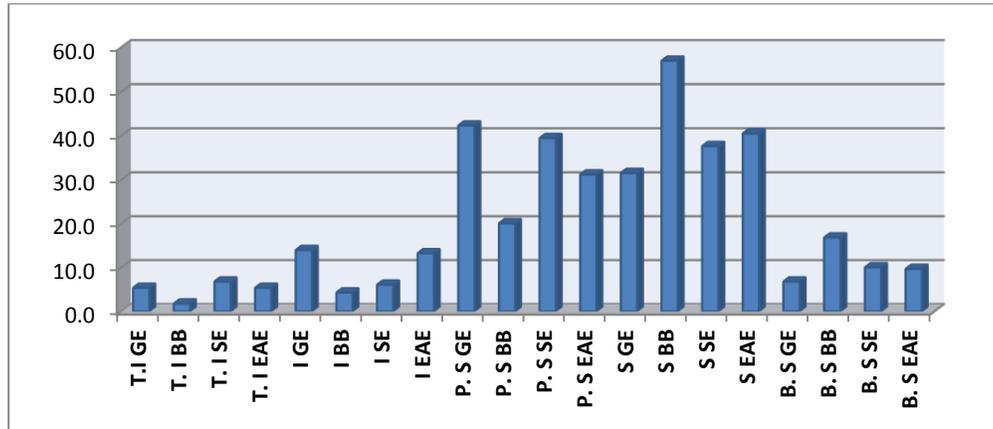
Extensión y apoyos educativos

Estadística Descriptiva Media, Mediana y Moda

Los encuestados según la información obtenida da cuenta que la media o promedio estuvo en la opción Poco Satisfecho para todas las afirmaciones para el servicio de Extensión y Apoyo Educativos. En cuanto a la mediana, como valor de la variable de posición central del conjunto de datos, se observó que el valor fue de 3, lo que indico una percepción de estar los encuestados Poco Satisfechos a excepción de la afirmación 1; Me Siento cómodo/a para contar con confianza alguna situación como preguntar mis dudas con un valor de 4, indicando así Satisfecho en la percepción del servicio.

Grafica 1

Me siento cómodo/a para contar con confianza alguna situación como preguntar mis dudas.

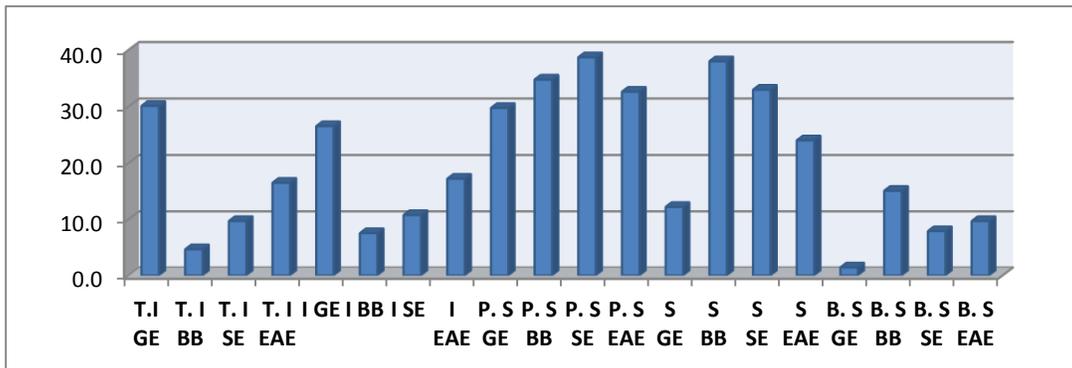


Nota: T.I=Totalmente Insatisfecho. I= Insatisfecho. P.S= Poco Satisfecho. S= Satisfecho. B.S= Bastante Satisfecho. GE= Gestión Escolar. BB= Biblioteca. SE= Servicios Estudiantiles. EAE: Extensión y Apoyos Educativos. Información obtenida de Statistical Package for the Social Sciences: SPSS.

Como lo permite observar la gráfica 1, ante la afirmación: Me siento cómodo/a para contar con confianza alguna situación como preguntar mis dudas. Los estudiantes manifestaron estar satisfecho en el servicio de biblioteca 58%, poco satisfecho estuvo 42% de los estudiantes en el servicio gestión escolar. Extensión y apoyos educativos lo encuestados manifestaron satisfecho en un 40%, y servicio estudiantiles dieron a conocer estar en un 39% satisfecho.

Gráfica 2

Me atienden con rapidez

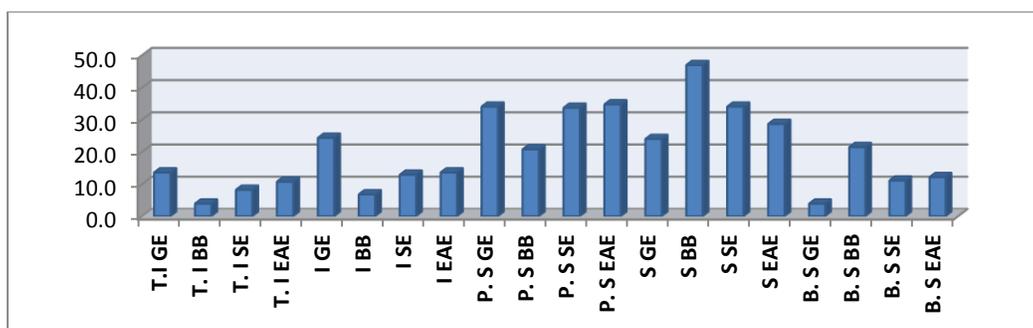


Nota: T.I=Totalmente Insatisfecho. I= Insatisfecho. P.S= Poco Satisfecho. S= Satisfecho. B.S= Bastante Satisfecho. GE= Gestión Escolar. BB= Biblioteca. SE= Servicios Estudiantiles. EAE: Extensión y Apoyos Educativos. Información obtenida de Statistical Package for the Social Sciences: SPSS.

Con el análisis de los servicios sujeto de esta investigación y en relación a la afirmación: Me atienden con rapidez (gráfica 2), se pudo constatar que los estudiantes estuvieron poco satisfechos para el servicio de servicios estudiantiles 38%; poco satisfecho en el servicio de biblioteca 34%; poco satisfecho para el servicio de extensión y apoyos educativos 33%; un 33% para servicios estudiantiles; y finalmente, totalmente insatisfecho 30% para el servicio de gestión escolar.

Gráfica 3

Considero que el personal conoce bien su trabajo/es competente y profesional/posibilita aclarar mis dudas

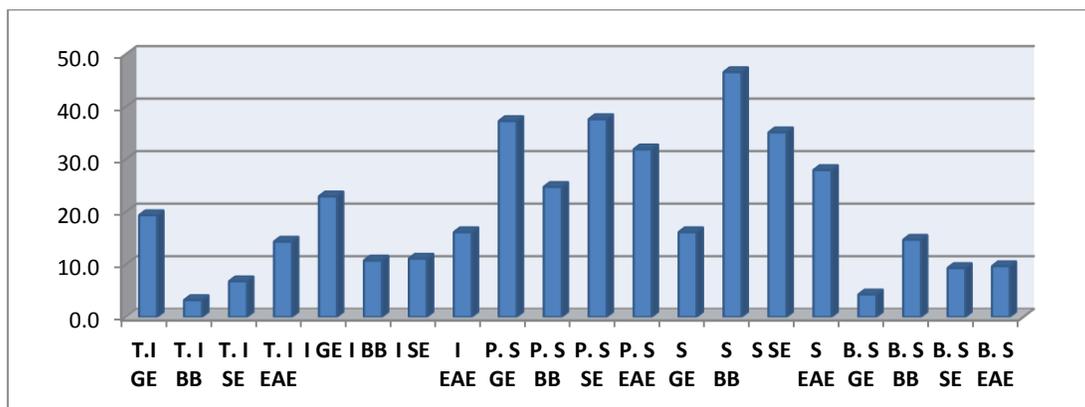


Nota: T.I=Totalmente Insatisfecho. I= Insatisfecho. P.S= Poco Satisfecho. S= Satisfecho. B.S= Bastante Satisfecho. GE= Gestión Escolar. BB= Biblioteca. SE= Servicios Estudiantiles. EAE: Extensión y Apoyos Educativos. Información obtenida de Statistical Package for the Social Sciences: SPSS.

La gráfica 3, que muestra los resultados de la afirmación: Considero que el personal conoce bien su trabajo/es competente y profesional/posibilita aclarar mis dudas, muestra que el servicio de biblioteca alcanzo un 47% en satisfecho; poco satisfecho con un 35% en el servicio extensión y apoyos educativos; 34% en poco satisfecho, servicios estudiantiles; y gestión escolar poco satisfecho con 33%.

Gráfica 4

La duración de la gestión fue la adecuada. (Proceso Oportuno, organizado, etc.)



Nota: T.I.=Totalmente Insatisfecho. I= Insatisfecho. P.S= Poco Satisfecho. S= Satisfecho. B.S= Bastante Satisfecho. GE= Gestión Escolar. BB= Biblioteca. SE= Servicios Estudiantiles. EAE: Extensión y Apoyos Educativos. Información obtenida de Statistical Package for the Social Sciences: SPSS.

Ante la afirmación; La duración de la gestión fue la adecuada. (Proceso oportuno, organizado, etc.), gráfica 4, se aprecia que un 46% estuvo satisfecho con el servicio de biblioteca; poco satisfecho el 37% en relación a servicios estudiantiles; y el 36% de los estudiantes encuestados dijeron haber estado poco satisfecho con el servicio de gestión escolar.

Se finaliza este estudio, con un apartado donde se muestran las conclusiones y recomendaciones, que dio a conocer que la percepción de satisfacción de los estudiantes de la ESCASTO se ubicó según la encuesta en Poco Satisfecho y Satisfecho, es decir, estuvo en un promedio de un 45%, de lo que se puede inferir que hay mucho por hacer en la institución, a través de un plan de mejora, para que este promedio de percepción de satisfacción ascienda a un porcentaje que esté por encima del 50%, lo anterior como una meta inmediata que se incluye en el plan de mejora que se propone como conclusión en este trabajo de investigación.

CONCLUSIONES

La experiencia educativa en la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás (ESCASTO) está basada en la experiencia académica, pero se debe entender más allá de la misma. Los estudios de satisfacción del estudiante, como el presente, se constituyen un autoestudio de la institución que mide la satisfacción de sus estudiantes con una gran gama de experiencias. Mediante este estudio la institución puede tomar determinaciones a partir de las percepciones de sus estudiantes y de aquellas áreas de oportunidad que se requieren modificar o mejorar. Este estudio

debe mover a la ESCASTO a realizar cambios, ajustes y mejoras alineadas con el sentir del estudiantado y de acuerdo a las metas de la institución.

Con la intención de responder a las exigencias que este estudio plantea en relación a la satisfacción que los estudiantes manifestaron, se propone el presente plan de Mejora de la Satisfacción de los servicios ya mencionados en la ESCASTO.

El objetivo y gran reto de una organización debe ser, garantizar que no existan diferencias entre el nivel de servicio ofrecido y el nivel de servicio percibido, en ninguno de los componentes del servicio como parte de estrategia de servicio al cliente. En cada caso debe valorarse a partir de la apreciación del cliente cuáles son los elementos de mayor peso y alrededor de ellos diseñar el mejoramiento del nivel de servicio. (Gómez, M., Acevedo J. & González, R., s/f, p. 1).

La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria, en este caso ESCA Santo Tomás, del Instituto Politécnico Nacional, confirma la calidad de la misma, pues fueron los propios estudiantes los que sostuvieron haber estado satisfechos en la medida en que los servicios analizados les ofrecieron respuestas a sus necesidades.

PLAN DE MEJORA

El plan de mejora propuesto se configura de la siguiente forma:

CUESTIONES PRELIMINARES

Cuestionarse y evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes que la institución genera

NECESIDADES DE ADAPTACIÓN A LAS ESPECIFICIDADES DE LOS SERVICIOS

Atender los requerimientos concretos.

Líneas de análisis que sus características y problemáticas

- Establecer los mecanismos específicos para aplicar, adaptar y configurar la herramienta de medición a aplicar.
- Establecer las condiciones de aplicación.
- Adaptar y configurar la herramienta de medición a aplicar, considerando:
- Necesidades de Convergencia Institucional

Garantizar el cumplimiento de los objetivos y valores institucionales.

- El establecimiento de un sistema básico de actuación.
- La definición de la estructura básica de la herramienta de medición a utilizar.

RESPONSABLES

Organización Central: Responsable de propiciar una metodología básica para la evaluación de la satisfacción de los estudiantes, que garantice el cumplimiento de las estrategias institucionales.

Equipo de Calidad: Responsables de la ejecución y desarrollo del procedimiento (evaluación) correspondiente y configurando planes de acción.

Responsable del Procedimiento: Responsable que ejerza el liderazgo de ejecución.

Equipo de Trabajo: Actúe como foro asesor responsable del procedimiento en la programación y ejecución del mismo.

ALCANCE Y ÁMBITO

Estudiantes de la ESCASTO.

OBJETIVOS

Objetivos a nivel Institucional

- Propiciar un marco básico de actuación o política.

DETERMINACIÓN DE CONDICIONES DE LA APLICACIÓN	VALIDACIÓN	APLICACIÓN
---	------------	------------

- Establecer una sistemática de desarrollo y aplicación que, salvaguardando las especificidades de los servicios.

Objetivos a nivel de organización de los servicios

- Sensibilizar al personal sobre los objetivos y la política de calidad vigente que proporcione identidad con la institución para mejora del servicio a proporcionar.
- Facilitar a los servicios un sistema de actuación que posibilite el establecimiento y seguimiento de objetivos vinculados a la mejora de la satisfacción de los estudiantes respecto a los factores organizacionales delimitados.
- Identificar nuevas oportunidades de mejora de los servicios educativos en conjunto con los procesos de seguimiento y medición que garanticen la satisfacción del estudiante.
- Propiciar una relación de dimensiones y factores de evaluación de la satisfacción.

PERIODICIDAD

Anual y mínimamente bianual

Cuadro 2 Validación/Aplicación

<p>Elaborar una propuesta en relación a las actuaciones específicas exigidas para el desarrollo de la aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Difusión y comunicación colectiva: ➤ Logística de la aplicación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Formato de presentación del cuestionario; instrucciones, carta de presentación, etc. ○ Forma de distribución y aplicación de las encuestas. ○ Plazo de cumplimiento 	<p>Aprobación, de la herramienta de medición a utilizar así como las condiciones previstas para su implementación.</p> <p>Se procederá igualmente a elaborar el cronograma específico de la evaluación determinando las acciones, responsables y plazos de ejecución previstos.</p>	<p>Organizará y supervisará la logística de edición, distribución y recogida de cuestionarios acorde a las condiciones y plazos definidos en la planificación.</p>
--	---	--

(Elaboración propia)

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Aprobación del procedimiento y designación del equipo de trabajo:

- Se procederá a la designación del responsable del procedimiento y, a propuesta del mismo, a la configuración y designación de los miembros del equipo de trabajo.
- Adecuación de la herramienta de medición y condiciones de aplicación: preparación del proceso de evaluación, a través de las siguientes actuaciones:
 - Adecuación del instrumento de medición: con el objeto de mantener criterios:
 - En relación a la configuración de contenidos: cuestionario debe permitir la evaluación de las dimensiones vinculadas a la satisfacción de los estudiantes.
 - En relación a los ámbitos de identificación: al objeto de posibilitar un tratamiento homogéneo de la información que permita disponer de referencias institucionales en relación al nivel de satisfacción del estudiante con los factores organizacionales identificados.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Análisis de los resultados obtenidos (informe de conclusiones)

1. Grado de efectividad y perfil de la muestra.
2. Presentación de resultados:
3. Grado de satisfacción global, en cada dimensión y en cada ítem.

VALIDACIÓN DE CONCLUSIONES Y ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORA

Informe de conclusiones al equipo directivo para su tratamiento, análisis y validación (objeto de posibilitar la gestión de los ámbitos de carácter institucional).

- Resultados.
- Datos estadísticos de referencia; Media, Mediana, Moda, etc.

Análisis de resultados el equipo directivo podrá considerar la idoneidad de completar la evaluación efectuada con metodologías de carácter cualitativo; realización de dinámicas de grupo, entrevistas personales, etc., Elaboración del correspondiente plan de acciones de mejora.

SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

El equipo analizará la evolución de los indicadores definidos y desarrollará el seguimiento de los objetivos y acciones de mejora de la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios que otorga la institución y los factores organizacionales identificados, conjuntamente con el resto de objetivos definidos para el ejercicio.

A la finalización del mismo, el equipo efectuará balance acerca del grado de consecución de los objetivos previstos, identificando y planificando las actuaciones para el próximo periodo.

REFERENCIAS

- Ginebra, J. y Arana, R. (1996). *Dirección por Servicio*. La otra calidad Mc Graw Hill.
- Gómez, M., Acevedo J. y González, R., Diseño del Servicio al cliente. Recuperado el 30 de agosto de 2012 de http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/disenoserviciocliente/default.asp, s/f.
- Latapí, P. (2007). *Conferencia Magistral, al recibir el Doctorado Honoris Causa de la Universidad Autónoma Metropolitana*
- Malevski, Y. y Rosotto, L. (1995). *Manual de la Gestión de la Calidad Total a la Medida*. Editorial Piedra Santa, Guatemala, 19. Recuperado de <http://dc227.4shared.com/doc/s8IJKUKv/preview.html> el 18 junio de 2012.
- March, J. G. y Simon, H. A. (1987). *Teoría de la Organización*. Ed. Ariel., S. A. Barcelona. Título original "Organizations". Traducción: Juan Maluquer Wahl.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. Ed. Harper & Row, Publishers Inc. New York.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York. Ed. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Pfeffer, J. (1987). *Organizaciones y Teoría de la Organización*. Ed. El Ateneo. Argentina. Título original "Organizations and Organization Theory" Traducción: Ariel Bignami. Biblioteca de Ciencias Económicas. Serie: Administración y Dirección.
- Rivas, L. A. (2011). *Dirección estratégica y procesos organizacionales: Nuevos Modelos para el siglo XXI*. Ed. Larivas IPN. 201, México.
- Schmelkes, S. (1994). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. Colección Interamer, Serie educativa. SEP.
- Sawmong, Sudaporn y Ogenyi O. (2004). The Store Loyalty of the UK's Retail Consumers. *The Journal of American Academy of Business Cambridge*. Sep. 5.