
LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL COMO INDICADOR DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

José Flores Barboza PhD

Resumen

La calidad se ha convertido actualmente en uno de los temas dominantes de reflexión en nuestros ámbitos académicos y especialmente en las universidades, en la medida que se pretende afrontar los bajos niveles de calidad académica-profesional de los egresados universitarios.

En este contexto, la evaluación de la calidad se hace prioritaria en el nivel superior, en la perspectiva de acreditar los estándares de calidad, que una organización acreditadora exige, con el propósito de atraer a los estudiantes secundarios por la imagen que irradie la institución como formadora de profesionales que compiten con ventaja en el mercado laboral. Esto implica la selección de las dimensiones, variables e indicadores a través de los cuales se puedan emitir juicios estimativos sobre la calidad, acompañados de la respectiva evidencia empírica.

*En el presente artículo nos ocupamos de la **satisfacción estudiantil** como uno de los principales componentes que refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen la experiencia educativa. Esto pasa por tomar en cuenta el rigor de los cursos, las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se lo evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones.*

77

PRIMERA PARTE: CUESTIONES TEÓRICO-METODOLÓGICAS

1. El contexto

El tema de la calidad en la formación de profesionales, científicos y humanistas en las universidades cobra cada día mayor urgencia en nuestro país debido a que ha habido, en los últimos quince años, un grave deterioro en las habilidades, conocimientos y destrezas de los egresados para hacer frente a los desafíos que presenta el mundo laboral. Varios factores subyacen en esta lamentable situación: la profusión de universidades nacidas al amparo de la nueva legislación

implantada por la Constitución de 1993; la aguda y sostenida disminución de las dotaciones del tesoro a las universidades públicas, y la retirada de cuadros profesoriales competentes, los cuales fueron ahuyentados por los misérrimos sueldos asignados.

La reacción ante esta situación ha provenido del sector de universidades privadas, no de las públicas, por razones que sería largo tratar aquí. Baste decir que aquellas son las que más han sufrido el embate de la competencia por atraer y retener a los estudiantes cuyos padres pueden solventar el pago de las pensiones de enseñanza

y afines. Para poder proyectar una imagen atractiva, se han puesto a trabajar duro para elevar los estándares de atención en las dimensiones y servicios directamente vinculados con la calidad de la formación profesional. Así, por ejemplo, la UPC ha acreditado su carrera de Periodismo, y La Católica acaba de acreditar sus Laboratorios de Servicios a Terceros de las especialidades de Ingeniería Civil e Ing. Mecánica, ISO 1725, por el INDECOPI.

Es en este contexto donde se abre paso en nuestro país, como sucedió en todos los países de Europa y Latinoamérica hace muchísimos años, el mecanismo institucional de la acreditación como medio para lograr que las instituciones universitarias eleven sus estándares de calidad de formación de profesionales sin desmedro de la autonomía de que deben gozar.

2. La satisfacción estudiantil en el marco de las dimensiones de la calidad de la educación

El planteamiento de la acreditación como la certificación de que una institución, o una parte o proceso de ella, reúne los estándares de calidad que la organización acreditadora exige, nos remite inmediatamente a la necesidad de evaluarla y, de ahí, a la selección de las dimensiones, variables e indicadores a través de los cuales se puedan emitir juicios estimativos sobre la calidad, acompañados de la respectiva evidencia empírica.

Dado que en el presente artículo nos ocupamos de la **satisfacción estudiantil** con las instalaciones, equipamiento y gestión relacionada con la formación profesional, presentamos el cuadro comparativo de las dimensiones de la calidad que emplean algunas de las instituciones universitarias en la actualidad. En él se podrá apreciar el consenso que existe acerca de la importancia de la dimensión bienestar estudiantil y otras asociadas al mismo. Véase el cuadro N.º 1

Asimismo, la fundación americana que otorga el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (2003), una de las principales instituciones que sirven de referencia a los interesados en temas

asociados al mejoramiento continuo de las organizaciones, ubica a la dimensión de la que aquí tratamos en un lugar preponderante junto con otros seis componentes factoriales. Véase el diagrama N.º 2.

3. De la satisfacción del cliente a la satisfacción del estudiante

El concepto de satisfacción estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de **satisfacción del cliente**, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. Cortada y Woods (1995), la definen así:

Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado. (1:110)

Por su parte, Evans y Lindsay (1999) remarcan el valor que deben otorgar las organizaciones al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, sosteniendo que toda empresa tiene cuatro metas claves: "1. Satisfacer a sus clientes; 2. Alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores; 3. Retener a sus clientes a largo plazo; y 4. Acrecentar su participación en el mercado" (2:245)

Luego de analizar cada una de estas metas, estos autores hacen importantes puntualizaciones que debemos tener en cuenta: la satisfacción está ligada a la lealtad del cliente a la organización, y, también, que las investigaciones han probado que los clientes insatisfechos refieren sus malas experiencias al doble de personas que aquellas que tienen experiencias agradables.

Resulta delicado hacer una extrapolación del concepto de satisfacción del cliente al campo de la educación superior. Hay que tomar en cuenta que el estudiante es no solo un coparticipante sino, en muchos países, un cogobernante de la universidad y que vive la experiencia universita-

CONSEJO SUPERIOR DE EDUCACION (CHILE) (1)	CONAFU (PERU) (2)	ASOC. DE ESCUELAS Y U. DE NUEVA INGLATERRA (ESTADOS UNIDOS) (3)	CONSORCIO DE UNIVERSIDADES (PERU) (4)	U. SAN MARTÍN (ARGENTINA) (5)	CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACION (COLOMBIA) (6)
1. Integridad Institucional	1. Integridad Institucional (misión y compromiso)	1. Aspecto, Misión y Propósitos	1. Proyecto Institucional	1. Presentación Institucional	Proyecto Institucional
2. Propósitos Institucionales y nivel de su Realización	2. Carreras Profesionales	2. Planeamiento y Evaluación	2. Programa Académico	2. Docencia	2. Estudiantes y Profesores
3. Administración Institucional Gobierno y Auto-Regulación	3. Docentes	3. Organización y Gobernación	3. Académicos	3. Alumnos y Graduados	3. Procesos Académicos
4. Estudiantes: Progresión y logros de los Estudiantes	4. Infraestructura Física	4. Currículo e Instrucción	4. Estudiantes y Servicios Estudiantiles	4. Investigación	4. Bienestar Institucional
5. Servicios para los Estudiantes	5. Alumnos	5. Docentes	5. Organización, Administración y Gestión	5. Extensión y Transferencia	5. Organización, Administración y Gestión
6. Académicos: Proceso de Enseñanza	6. Servicios de Bienestar Estudiantil	6. Servicios Estudiantiles	6. Recursos Educativos e Infraestructura	6. Gestión	6. Egresados e Impacto sobre el medio
7. Cámaras y otros Programas Académicos	7. Investigación y Creación Intelectual y Artística	7. Biblioteca y Centro de Información	7. Contribución Intelectual y Artística	7. Integridad Institucional	7. Recursos Físicos y Financieros
8. Investigación y Creación Artística	8. Proyección Social	8. Infraestructura y Evaluación	8. Relaciones Institucionales, Imagen y Comunicación	8. Biblioteca y Recursos Informáticos	
9. Extensión y Servicios a la Comunidad	9. Producción de bienes y servicios	9. Gestión Financiera	9. Extensión y Proyección	9. Infraestructura y Equipamiento	
10. Recursos para la Enseñanza	10. Administración Central	10. Comunicación con el Público			
11. Administración Financiera Recursos	11. Administración Financiera	11. Integridad			
12. Infraestructura Física e Instalaciones					

(1) Consejo Superior de República de Chile (1993), Criterios de Educación de Universidades, Secretaría Técnica, República de Chile.

(2) CONAFU (1996), Institucionalización del Proceso de Autoevaluación Universitaria, Lima - Perú.

(3) Asoc. de Escuelas y U. de Nueva Inglaterra (1998) - Estados Unidos

(4) Consorcio de Universidades (1999), Autoevaluación Institucional Manual para Instituciones de Educación Superior.

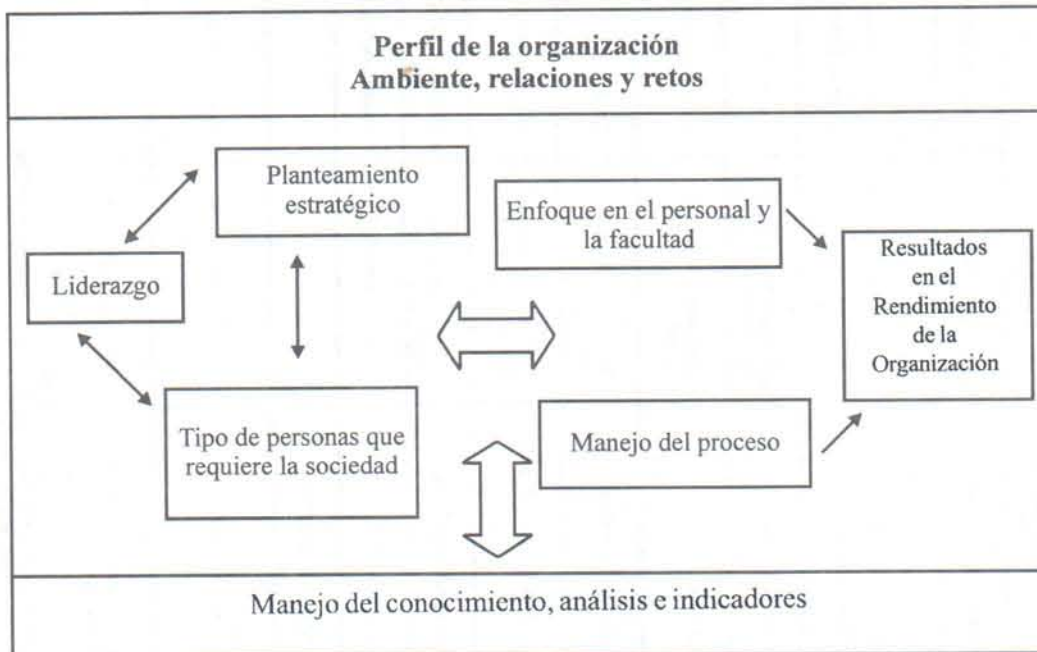
(5) Universidad Nacional de General San Martín (1999), Plan de Autoevaluación Institucional Comisión Promotora para la Autoevaluación Universitaria. Ediciones UNS Martín Villa Ballester, Diciembre.

(6) Consejo Nacional de Acreditación (2001), Lineamiento para la Acreditación tercera edición Bogotá - Colombia

ria durante un largo período, en el que establece relaciones sociales y culturales muy ricas, al punto de que su vinculación con la institución que lo cobija ha dado origen a la expresión *alma mater*, para referirse a su carácter espiritual. Por consiguiente, no se puede considerar al estudiante como si fuera el cliente de la universidad en el mismo sentido que lo es un consumidor o un proveedor de mercancías o servicios respecto

de un banco o supermercado. Hacerlo, sería degradar el rol que le compete como receptor, intérprete y más tarde creador de la cultura, para ubicarlo en otro en que prima el estrecho interés económico. Lo dicho lo reconoce Rey García (1998) cuando manifiesta que *el uso de este término en organizaciones públicas y no lucrativas es controvertido, dado que se teme una pervisión de sus objetivos (3:55)*.

CRITERIOS EDUCACIONALES BALDRIGE PARA ESTABLECER LA EXCELENCIA EN EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL:
UNA PERSPECTIVA SISTÉMICA



Fuente: Education Criteria for Performance Excellence (2003)

No obstante lo anterior, están ampliamente difundidas en la literatura sobre gestión de la calidad total (TQM) los beneficios teórico prácticos que se derivan de la adecuación flexible y creativa del enfoque del cliente a la gestión de las instituciones educacionales. Aunque las cuestiones asociadas a las distinciones específicas, tipologías, comparaciones entre clientes internos y externos, etc., escapan a las intenciones de este artículo, es preciso, para los fines que nos proponemos, dar una idea clara del concepto de "cliente" aplicado a la educación superior. Dice Rey García (1998):

La categoría de "clientes" debe aplicarse a quienes tienen un contacto inmediato con la universidad en calidad de beneficiarios directos

de su actividad ya sea mediante una matrícula, un contrato, un acuerdo de patrocinio, la contratación de un titulado o la solicitud directa de cualquiera de sus servicios (3:57).

De acuerdo con lo anterior, el beneficiario directo de los "productos" que ofrece la universidad (certificaciones, títulos, grados, diplomados, etc.), que no son bienes tangibles sino "servicios de conocimiento" a decir de Lehtimaki, son los estudiantes y, por eso, a favor de él deben dirigirse todos los esfuerzos. No son los únicos beneficiarios, pero, a nuestro entender, son los más importantes.

Así, pues, es no sólo posible, sino necesario, extrapolar con cautela el concepto de "satisfac-

ción del cliente” a fin de efectuar análisis interdisciplinarios actualizados de la gestión educacional. Por ejemplo, resulta aleccionadora la distinción que hace Noriaki Kano* de las percepciones de calidad que se hacen los clientes, entre las que destacan tres: *la calidad que se espera, la calidad que satisface y la calidad que deleita*. Aplicando esta idea a la educación, Rey García (1998) presenta este sugestivo ejemplo:

Un alumno no solicitaría al profesor que asista a clase o le trate con respeto dado que estas características se dan por supuestas. Sin embargo, puede preguntarle sobre un contenido específico que no ha comprendido y la respuesta del profesor influirá seguramente en su satisfacción con el servicio recibido. Pero, ¿cuál será la reacción del alumno si en la clase siguiente, el profesor le sorprende gratamente con un libro que ahonda en el tema y le amplía la respuesta dada en clase con nuevos datos y argumentos? Lo más probable es que el profesor haya conseguido con ese gesto sobrecumplir las expectativas del alumno (3:18).

4. El enfoque en la satisfacción del estudiante

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursan una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se lo evalúa, etc., así como con las instalaciones y el equipamiento que apoyan dichas interacciones.

Por supuesto que en el trasfondo del tema está la cuestión de la clase de estudiante de que estemos hablando. No todos los que están matriculados en una universidad pueden ser considerados estudiantes para los efectos de la percep-

ción que tengan sobre las exigencias institucionales y personales. En otras palabras, no es lo mismo satisfacer a un estudiante perezoso, negligente o engreído, que a otro disciplinado, laborioso y exigente. Esta realidad nos remite a la importante cuestión de la selección de la muestra poblacional y de las técnicas para captar información válida y confiable; es decir, a la metodología de la indagación. Por esta y otras razones resulta aconsejable no hacer reposar la obtención de la información sólo en un cuestionario anónimo de administración colectiva (técnica cuantitativa), sino inquirir a los estudiantes por medio de grupos focales (técnica cualitativa), especialmente si los grupos son conformados por los del tercio superior en aprovechamiento.

La Oficina del Estudiante de la Universidad de Greenwich (2002) plantea este enfoque de la siguiente manera:

“Trata del suministro de información sobre la gestión institucional basada en la perspectiva de los estudiantes, que tiene por finalidad apoyar la toma de decisiones con vistas a realizar acciones para el mejoramiento de las experiencias educacionales de los alumnos. Este enfoque combina los siguientes elementos:

- Preguntas dirigidas a estudiantes;
- Ordenamiento de las dimensiones según el grado de satisfacción;
- Información sobre la gestión para ejecutar acciones de mejoramiento”.(4:1,2)

Las áreas que los estudiantes identifican como las mayores fuentes de insatisfacción se convierten en las áreas prioritarias para el encauzamiento de las inversiones, para las acciones de capacitación, para la implantación o reajuste de los reglamentos, la rotación de personal, o lo que resulte pertinente. Naturalmente, la Alta Dirección a través de sus organismos técnicos, deberá ponderar el carácter determinante de la encuesta triangulándola con otras fuentes de información.

* Cit. en Price y Eva Chen (1994)

5. Importancia de la satisfacción estudiantil como indicador de la calidad en el Perú de hoy

Dada la permisividad que demuestra el Estado en cuanto al incremento de la oferta de instituciones de educación superior y, por ende, en un contexto en que la oferta de universidades privadas ha crecido explosivamente en los últimos cinco años, resulta indispensable atraer a los estudiantes secundarios por la imagen que irradie la institución como formadora de profesionales que compiten con ventaja en el mercado laboral. Las universidades no competitivas, vale decir, aquéllas que no resultan atractivas para los egresados de secundaria, o, que habiéndolos recibido en sus claustros, propician que deserten hacia otras, estarán condenadas a languidecer y eventualmente cancelar las carreras en que resulte negativa la relación costo-beneficio. Estas son las realidades que deben afrontar hoy las universidades.

SEGUNDA PARTE: CÓMO SE PRESENTA Y SE PROCESA UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL (FRAGMENTOS)

Fundamentación de la encuesta

La universidad requiere de información sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos que brinda con el fin de establecer prioridades para orientar el gasto y las inversiones. Tratándose de una institución educacional, estos egresos deben privilegiar los servicios, las instalaciones y el equipamiento directamente vinculados con la formación académico-profesional.

Debido a que el estudiantado es el sector que se beneficia directamente del cumplimiento de la finalidad docente de la Universidad que la ley establece, resulta legítimo preguntarle de manera sistemática y rigurosa cuán satisfecho se siente con los servicios académicos y administrativos que se le ofrece. La información que brinde será de máxima importancia para asegurar el mejoramiento continuo de la Universidad..

Objetivos de la encuesta

- Obtener información válida y confiable del grado de satisfacción de los estudiantes sobre las dimensiones académicas y administrativas, así como su autopercepción.
- Suministrar información a la Alta Dirección para la toma de decisiones conforme a las necesidades prioritarias de los estudiantes.
- Ofrecer a los estudiantes una vía orgánica para manifestar su actitud hacia los aspectos que inciden directamente en la calidad de su formación.

Dimensiones exploradas por la encuesta

- El personal docente.
- Servicios de administración.
- El proceso de enseñanza.
- Biblioteca.
- Laboratorios experimentales.
- Centro de cómputo.
- Servicio médico.
- Las cafeterías.
- Ambiente de la universidad.
- Actitudes personales y sociales (autopercepción).
- Desarrollo personal.
- Apreciación global..

Metodología

Población y muestra

Población. Se recomienda seleccionar como informantes a los estudiantes del 2.º al 6.º ciclos de las carreras de la universidad, debido a que ellos tienen un conocimiento de las fortalezas y debilidades de aquella y son los que se verán significativamente favorecidos, en términos de ciclos faltantes, por las decisiones de mejoramiento que adopten las autoridades.

Instrumento

Consiste en un cuestionario destinado a recoger las estimaciones del estudiante res-

pecto a las dimensiones académico-administrativas de su formación profesional; sobre sus actitudes personales y sociales y sobre la universidad globalmente considerada. Asimismo, se le solicita que alcance sus recomendaciones para mejorar el servicio docente y administrativo.

Este instrumento se valida mediante la técnica de juicio de expertos y una aplicación piloto.

Procesamiento de la información

La escala de puntuaciones de las estimaciones de los informantes consta de 4 valores:

ESCALA

MUY SATISFECHO=3; SATISFECHO=2

POCO SATISFECHO=1; INSATISFECHO=0

Para hallar el resultado de cada indicador de una dimensión, se multiplica el número de informantes que marcó la puntuación, por el puntaje correspondiente; luego se suman los puntajes y se divide entre el número de informantes. A continuación se halla el puntaje de cada dimensión sumando los puntajes de sus indicadores y dividiéndolo entre el número de ellos.

Finalmente, se procede a listar los aspectos e indicadores en orden de mayor a menor grado de satisfacción.

El ejemplar de encuesta de satisfacción estudiantil. Algunas dimensiones

INSTRUCCIONES

Esta encuesta está dirigida a conocer cuán satisfecho/a te encuentras con diversos aspectos de la vida académica y administrativa de la universidad. La información que nos proporciones permitirá tomar decisiones para mejorar tu formación profesional. La encuesta es anónima. Contesta con toda sinceridad marcando una **x** en la opción elegida.

GRACIAS

ESCALA:

A = MUY SATISFECHO /A;

B = SATISFECHO /A;

C = POCO SATISFECHO /A;

D = INSATISFECHO /A.

* DATOS SOBRE EL / LA ALUMNO/A:

Carrera: _____

Ciclo: _____

Turno: D N

Sexo: M F

Trabaja: NO SÍ

Tiempo completo:

Tiempo parcial:

BIBLIOTECA: Indica tu grado de satisfacción con la bibliografía, la atención y la sala de lectura

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. La suficiencia de libros de la especialidad | A | B | C | D |
| 2. La actualidad de los libros | A | B | C | D |
| 3. La disponibilidad de revistas de la especialidad | A | B | C | D |
| 4. El estado en que se encuentran los libros | A | B | C | D |
| 5. La atención que brindan los bibliotecarios | A | B | C | D |
| 6. La amplitud de la sala de lectura | A | B | C | D |
| 7. Las medidas para reducir el ruido y desorden en la sala de lectura | A | B | C | D |
| 8. El funcionamiento del catálogo computarizado | A | B | C | D |

LABORATORIOS EXPERIMENTALES: Indica tu grado de satisfacción con los laboratorios. Si tu plan de estudios no los contempla, marca «NO APLICABLE».

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 9. La amplitud de los laboratorios | A | B | C | D |
| 10. La modernidad de los equipos | A | B | C | D |
| 11. La suficiencia de los equipos | A | B | C | D |
| 12. La utilidad de las guías de práctica | A | B | C | D |

NO APLICABLE:

CENTRO DE CÓMPUTO: Indica tu grado de satisfacción con el servicio que da el centro de cómputo de la Facultad

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 13. La disponibilidad de computadoras | A | B | C | D |
| 14. La confiabilidad de las computadoras (no se cuelgan, ni se malogran a menudo) | A | B | C | D |
| 15. La capacidad y velocidad de las computadoras | A | B | C | D |
| 16. La modernidad del software | A | B | C | D |
| 17. El acceso a Internet | A | B | C | D |
| 18. La velocidad de Internet | A | B | C | D |
| 19. La amplitud del centro de cómputo | A | B | C | D |

DESARROLLO PERSONAL: ¿En qué medida la universidad te está formando en las siguientes habilidades y rasgos personales?

ESCALA:

A= EN GRAN MEDIDA; B= BIEN; C= ESCASAMENTE; D= NADA

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 20. A trabajar en equipo | A | B | C | D |
| 21. A resolver problemas, casos, etc. | A | B | C | D |
| 22. A comportarte con autonomía e iniciativa | A | B | C | D |
| 23. A dominar habilidades profesionales prácticas | A | B | C | D |
| 24. A debatir tus ideas con otros | A | B | C | D |
| 25. A expresarte en público con seguridad y lenguaje apropiado | A | B | C | D |

APRECIACIÓN GLOBAL: Indica en los recuadros un estimado de tu satisfacción con aspectos de tu educación en la universidad. 0% indica total insatisfacción y 100% total satisfacción

La universidad como institución	%	Los servicios académicos	%
La exigencia académica	%	Los servicios administrativos	%

Lima, julio de 2003

BIBLIOGRAFÍA

Baldrige National Quality Program. 2003. Education Criteria for Performance Excellence. www.quality.nist.gov/ebaldrige/step_one.htm / www.quality.nist.gov

Cortada, James W. & Woods, John A. *The McGraw-Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts.*

Evans, James R.-Lindsay, William M. 2000. *The management and control of quality.* Lima-Perú

Executive Summary Student Satisfaction Inventory. Spring 2002.

Highlights of the 1999 IUPUI Student and Priorities Survey. Office of Information Management and Institutional Research.

Hraddesky, John L. 2002. *Total quality management handbook.*

information@osu-okmulgee.edu

Rey García, Amalio Alejandro. 1998. *Cómo gestionar la calidad en las universidades.*

University of Greenwich. *The Avery Hill Darford & Medway Campuses.* 2001-2002. d-centre@gre.ac.uk .

University of Manchester. 2002. Student Satisfaction Results Revealed. Public Relations office. Webmaster@man.ac.uk / ipro@man.ac.uk