



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
CAMPUS IV**



**Satisfacción estudiantil de la calidad de los  
servicios que ofrece la Facultad de Ciencias de la  
Administración C-IV**

**T E S I S**

**Que para obtener el grado de Maestra en Administración  
con Terminal en Mercadotecnia**

**Presenta**

**Juana Karina Cabrera Arguello 09044017**

**Directora de Tesis**

**Dra. Adriana Mazariegos Sánchez.**

**Tapachula, Chiapas. Abril 2024**



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIAPAS**  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
 CAMPUS IV.  
 DIRECCIÓN



Tapachula, Chiapas a 15 de abril de 2024  
 Oficio número: 415/D/24  
 Asunto: Liberación de tesis

**C. Juana Karina Cabrera Arguello**  
**Matricula: 09044017**  
**Presente.**

La que suscribe directora de la Facultad de Ciencias de la Administración Campus IV de la Universidad Autónoma de Chiapas.

**Hace constar:**

Que los catedráticos miembros del Comité Revisor, han emitido su voto aprobatorio de la tesis de grado ***“Satisfacción Estudiantil de la calidad de los servicios que ofrece la Facultad de Ciencias de la Administración, C-IV.”***

Por lo que no tengo inconveniente en dar mi aprobación para la impresión y presentación de la misma, se anexa copia de votos aprobatorios del Comité.

Sin más de momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente**

**“Por la Conciencia de la Necesidad de Servir”**

  
**Dra. Isela Ramírez Aguilar**  
**Directora**



## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS por la oportunidad que me brinda día con día; por guiarme y darme la fortaleza para seguir adelante a pesar de muchas adversidades.

A la Universidad Autónoma de Chiapas por la apertura del programa Institucional para la obtención de Grado Académico.

Al Dr. Carlos Ignacio López Bravo Coordinador del programa PIGA gracias por el acompañamiento, Agradecida también con usted Mtra. Crystel Sofia Díaz Díaz por los comentarios acertados en la revisión de cada módulo, al final valió la pena el esfuerzo.

Gracias a mi directora de tesis Dra. Adriana Mazariegos Sánchez por el acompañamiento, asesoría y por su apoyo incondicional en este proceso.

Gracias también a mis asesoras Dra. Cynthia López Sánchez y Dra. Josefina Martínez Chávez por sus aportaciones.

A mis hijas por permitir que mamá se enfocará al cien en este proyecto, al final es para demostrarles que se puede lograr lo que uno se propone con esfuerzo y empeño.

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

A mi mamá y hermana por su comprensión y apoyo incondicional.

Mi querida Arce Santiago fue una odisea iniciar juntas este proyecto donde hubo alegrías, tristezas y muchas anécdotas que pasamos juntas, pero siempre estuvimos ahí pendientes una de la otra y con palabras de ánimo en los momentos críticos.

Con cariño Kary

## INDICE

<i><b>Introducción</b></i> .....	<b>6</b>
<i><b>Capítulo I: Marco Teórico</b></i> .....	<b>10</b>
<b>1.1. Educación Superior y la Calidad del Servicio</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2. Algunos conceptos básicos: calidad, servicio y satisfacción</b> .....	<b>13</b>
1.2.1. Calidad .....	13
1.2.2. Servicios .....	17
1.2.3. Satisfacción .....	19
<i><b>Capítulo II: Metodología</b></i> .....	<b>24</b>
<b>2.1 Planteamiento del Problema</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2. Objetivos</b> .....	<b>26</b>
2.2.1. Objetivo General .....	26
<b>2.3. Justificación</b> .....	<b>26</b>
<b>2.4. Diseño Metodológico.</b> .....	<b>27</b>
2.4.1. Descripción de la Población .....	28
2.4.2 Operativización de la encuesta .....	30
2.4.3 Escala de Medición .....	30
<b>2.4. Operacionalización de variables</b> .....	<b>31</b>
<i><b>Capítulo III: Resultados y Discusiones</b></i> .....	<b>33</b>
<b>3.1. Resultados</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2. Discusión</b> .....	<b>56</b>
<i><b>Capítulo IV: Conclusiones</b></i> .....	<b>59</b>
<b>4.1 Conclusiones</b> .....	<b>59</b>
<i><b>Referencias</b></i> .....	<b>61</b>

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Matrícula escolar de la Facultad de Ciencia de la Administración (enero-junio 2024), por licenciatura y por género.....</i>	29
<i>Tabla 2 Matrícula escolar de la Facultad de Ciencias de la Administración (Enero-Junio 2024) por licenciatura, semestre y género. ....</i>	29
<i>Tabla 3 Dimensiones, indicadores e ítems de la encuesta de satisfacción estudiantil.....</i>	31
<i>Tabla 4 Número de docentes que laboran en la Facultad de Ciencias de la Administración. ....</i>	34
<i>Tabla 5 Personal administrativo que labora en la Facultad de Ciencias de la Administración. ....</i>	34
<i>Tabla 6 Número de estudiantes que respondieron a la encuesta electrónico de satisfacción estudiantil durante el semestre enero-junio 2024. ....</i>	34

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura. 1 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a la preparación que le da la Facultad de Ciencias de la Administración para desarrollar habilidades.....</i>	36
<i>Figura. 2 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a las aptitudes del profesorado relacionadas con al responsabilidad del docente, dominio de la asignatura, metodología de enseñanza, etc.....</i>	38
<i>Figura. 3 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a los servicios administrativos que le proporciona la Facultad de Ciencias de la Administración.....</i>	40
<i>Figura. 4 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al servicio académico proporcionado por la Facultad de Ciencias de la Administración.....</i>	41
<i>Figura. 5 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al ambiente de la Universidad. ....</i>	43
<i>Figura. 6 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a los servicios que ofrece la biblioteca de la Facultad.....</i>	44
<i>Figura. 7 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a los laboratorio y talleres. ....</i>	46
<i>Figura. 8 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al laboratorio o centro de cómputo y el servicio que le presta a los estudiantes de la Facultad.....</i>	48
<i>Figura. 9 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a las instalaciones y el servicio ofrecido por la cafetería de la Facultad. ....</i>	50
<i>Figura. 10 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al reconocimiento social (reputación) de su programa educativo y facultad.....</i>	51
<i>Figura. 11 Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al servicio de salud que reciben del IMSS (como seguro facultativo). ....</i>	53
<i>Figura. 12 Autopercepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto actitudes personales y sociales. ....</i>	55

## RESUMEN

Hoy en día, la satisfacción mediante la calidad de los servicios está ganando una mayor relevancia en las instituciones educativas, destacan autores que es una pieza clave dentro de las instituciones, ya que son los estudiantes quienes pueden dar opiniones relevantes sobre la calidad de los procesos. La satisfacción es el estado placentero experimentado cuando se cumplen las expectativas de los estudiantes, lo cual se relaciona con su nivel de bienestar en el entorno educativo; se reconoce que la satisfacción con la calidad del servicio educativo es un criterio subjetivo que depende de los estados emocionales de los estudiantes. La calidad de la educación superior puede abordarse con un proceso mediante el cual se logra que la educación superior alcance sus objetivos mediante la mejora continua. El principal objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de ciencias de la Administración C-IV, de la Universidad Autónoma de Chiapas, de cuatro licenciaturas: Administración, Gestión Turística, Agronegocios y Comercio Internacional. La variable de investigación es la satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos y se utilizó una escala de Likert de 5 niveles para determinar el nivel de dicha variable. La metodología que se ha utilizado para recopilar información es clara y bien estructurada, siguiendo la estrategia de muestreo por oportunidad se aplicó una encuesta electrónica, administrada a través de un formulario de Google enviada por correo electrónico o vía WhatsApp, lo que facilitó la recolección de datos y participación de los estudiantes. Se obtuvo respuesta de 590 de un total de 1,429 estudiantes matriculados en el semestre enero-junio 2024, la información recabada proporciona información altamente significativa para el análisis. Determinar la importancia de la opinión que los estudiantes tienen sobre los servicios que le brinda la facultad y los factores que influyen en su satisfacción con el proceso de enseñanza-aprendizaje y con lo que la Universidad les ofrece, requiere con toda seguridad de un arduo trabajo. Los resultados en este proceso de investigación evidenciaron la satisfacción e insatisfacción de los estudiantes con los servicios que ofrece la Facultad; dichos resultados pueden ser utilizados para la toma de decisiones por parte de autoridades académicas, para elaborar planes de mejora con fines de la mejora continua. Finalmente, se recomienda continuar con la realización de futuras investigaciones sobre el tema de estudio que permitan conformar un enfoque más amplio y pueda servir para la búsqueda de mejoras en el servicio, así como también implementar estrategias que puedan coadyuvar en beneficio para los estudiantes.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se encuentra inmersa en el tema de la calidad en la satisfacción estudiantil que se puede definir como la capacidad de cambio y adaptación a las exigencias nacionales y globalizadoras, debido a que este concepto se encuentra integrado con el proceso de evaluación y la satisfacción comunitaria de las instituciones de educación superior.

Hoy en día se utiliza el término en diversos ámbitos de la vida para expresar el deseo de mejora que debe guiar toda la actividad humana, sin embargo, ¿cómo podemos alcanzar la calidad si primero no la atendemos? Es por ello que la presente investigación consistió principalmente, en una revisión de la literatura, donde se expusieron diferentes conceptos, teorías y modelos, relacionados con la satisfacción estudiantil. La calidad significa la planeación, estandarización e implementación de modelos educativos que aseguren el eficaz desarrollo de las funciones básicas de las IES, incluyen también el diseño e implementación de mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora de los procesos para asegurar el nivel de excelencia requerido.

Es importante mencionar que diversos autores (Sánchez, 2018; Salinas et al., 2011; Sánchez et al., 2009) apuntan que la satisfacción estudiantil es una pieza importante dentro de las instituciones, ya que son los mismos estudiantes los que reciben la educación y atención en las diferentes áreas que engloban el servicio a la comunidad estudiantil; por lo tanto, pueden generar opiniones de suma relevancia sobre la calidad de los procesos.

La investigación se realizó por el interés de conocer con mayor precisión la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Administración C-IV de la Universidad Autónoma

de Chiapas en cuanto a los servicios que brinda en los procesos de ingreso, permanencia y egreso y de esta manera identificar las áreas de oportunidad en las cuales realizar procesos de mejora.

La facultad de Ciencias de la Administración C-IV, cuenta con una matrícula estudiantil de 1,429 estudiantes; ofrece 4 licenciaturas: en Administración, Gestión Turística, Comercio Internacional y Agronegocios, la institución se ha comprometido con la búsqueda de calidad mediante la participación en los procesos en las evaluaciones y acreditaciones de las cuatro licenciaturas, cabe destacar que más del 80% de la población universitaria de la Facultad son estudiantes por lo que es importante considerar ¿Qué tan eficiente es el servicio hacia la comunidad estudiantil?, ¿Las personas que brindan el servicio se apegan a los procesos y procedimientos que establece la institución para enfocar sus actividades al servicio del estudiantado? En estas circunstancias la problematización radica que el personal administrativo carece muchas veces de información actualizada antes los procesos de ingreso, permanencia y egreso por lo que repercute en la satisfacción de la comunidad estudiantil.

El objetivo general de la investigación es Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de ciencias de la Administración. El presente documento, resultado de la investigación está integrado por cuatro capítulos, sin considerar anexos. Por lo cual la estructura queda de la siguiente manera:

En el capítulo uno, titulado Marco Teórico se abordan las generalidades de la investigación correspondiente al Marco Teórico, en donde se explicará los conceptos básicos, teorías y modelos de satisfacción al estudiante: desde distintos autores, perspectivas y habilidades más importantes que fueron consideradas para la realización de esta investigación.

En el capítulo dos, titulado Marco Metodológico en este apartado se hace referencia a la metodología empleada, la cual comprende: planteamiento del problema, justificación de la investigación, objetivos y estrategias metodológicas. Se plantea una investigación cualitativa a través de la cual se llevará a cabo una encuesta electrónica. La encuesta es una adaptación de la aplicada por la Universidad Ricardo Palma de Perú, Lima. Dicha encuesta cuenta con un total de 85 indicadores en 11 áreas relativas al servicio prestado por la Facultad de Administración.

En el capítulo tres, titulado Resultados y Discusión se presentan los resultados obtenidos de la investigación con el apoyo de gráficas y análisis interpretativo de las encuestas recabadas en el marco metodológico, teniendo como resultado lo siguiente: de una matrícula total de 1,429 alumnos que se les envió vía correo electrónico la encuesta; de los cuales 590 respondieron la encuesta, lo cual representa el 41.28 %. La investigación abordó 11 áreas de interés como: 1) competencias profesionales, 2) planta docente, 3) ambiente de la universidad, 4) biblioteca, 5) laboratorios y/o talleres, 6) centro de cómputo, 7) servicio de cafetería, 8) servicio académico, 9) servicio administrativo, 10) servicio de salud y 11) actitudes personales y sociales. Haciendo un total de 11 áreas y 85 indicadores en donde la mayoría de los indicadores refleja que el 45% de la comunidad estudiantil percibe un alto nivel de satisfacción, el 30% se encuentran poco satisfechos mientras que el 25% se encuentra insatisfecho

Finalmente, capítulo cuatro, titulado Conclusiones en este último se presentan las conclusiones de la investigación y algunas recomendaciones para mejorar en el servicio a la comunidad estudiantil con el propósito de crear un servicio más satisfactorio y eficiente.

## **Capítulo 1: Marco Teórico**

Este apartado hace referencia a los principales conceptos de la investigación con lo cual se pretende alcanzar los objetivos planteados en la metodología. En la presente investigación se abordarán los conceptos de calidad, servicio, satisfacción, necesidades básicas de Maslow, satisfacción estudiantil y calidad en las Instituciones de Educación Superior (IES), por lo que haciendo una búsqueda de información acorde al hilo conductor de la investigación se encontró lo siguiente:

La calidad en las (IES), afirma Guerra (2021) que juega un papel decisivo en el desarrollo regional y, lógicamente en el desarrollo de los países, porque es la educación la que moldea el futuro de las personas y su gestión académica es fundamental para alcanzar resultados. El concepto de calidad tiene muchas definiciones e interpretaciones, el interés proviene más bien de los autores que a lo largo del trabajo se irán mencionando; quienes se dieron a la tarea de indagar en la literatura la relación entre los conceptos, bajo la presunción que es la satisfacción y no la calidad lo que más frecuentemente se evalúa desde el punto de vista del usuario. Definitivamente, es importante aclarar que los términos satisfacción y calidad se refieren a fenómenos de diferente naturaleza.

### **1.1. Educación Superior y la Calidad del Servicio**

La educación es el principal pilar de crecimiento personal. Moreno (2009) hace énfasis que las habilidades mentales, la eficacia en la toma de decisiones y la actitud ante situaciones problemáticas están determinadas por la calidad de la educación recibida. Considerando la situación, el autor destaca que la situación económica actual es cada vez más compleja y competitiva, así como las exigencias de calidad y transparencia de los resultados. Las instituciones

educativas se ven obligadas a reconsiderar sus actividades y desarrollar modelos de calidad que se ajusten a los objetivos y características específicas.

En la educación superior, el objetivo principal es brindar una educación de alta calidad cuyo propósito es formar especialistas capacitados para trabajar de manera crítica, autónoma, creativa y responsable, que promueva la sostenibilidad y el mejoramiento de una sociedad en constante desarrollo. En una situación donde la necesidad de adquirir habilidades es cada vez más imperativa, la educación superior desempeña un papel clave en la formación de los estudiantes para afrontar los retos del mundo actual.

Tal como lo afirma Guerra (2021) existe un creciente interés por la calidad del servicio que reciben los estudiantes; desconocer la naturaleza y la importancia de la calidad del servicio puede no ser eficaz en las instituciones educativas, esto se debe a que las IES operan en un entorno que requiere conocimiento del proceso, aumentando así la relevancia de la calidad del servicio. Por lo tanto, las IE deben ser conscientes que la calidad de sus servicios es fundamental para alcanzar estándares elevados. La calidad de los servicios prestados no solo afecta la satisfacción de los estudiantes, sino que también contribuye a la reputación y efectividad general de la institución en la formación y preparación de profesionales capacitados.

La calidad del servicio en las IES es, según Guerra (2021), una decisión estratégica crucial para satisfacer las necesidades de los estudiantes y la considera una herramienta de toma de decisiones enfocada a la mejora continua. La satisfacción estudiantil, se convierte en el núcleo central de todos los procesos que se brindan en los servicios de educación superior como es el caso de las universidades. Aunque la calidad de una institución educativa puede evaluarse desde diversas perspectivas, es indispensable preguntar a los estudiantes, ya que son ellos quienes definen los resultados de su educación y, por ende, las implicaciones de la calidad de la misma.

Se entiende como Universidad aquella IES que incluye: colegios, facultades, departamentos, institutos, centros de investigación, entre otros, que ofrecen los títulos académicos. Ciertamente, como lo comenta Navarrete (2013) el Sistema Educativo Mexicano se rige por el marco jurídico nacional relacionado con la educación, es decir, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Educación. El primero, el artículo 3° describe la responsabilidad del gobierno de brindar a sus ciudadanos igualdad de oportunidades para una educación básica, laica y gratuita y de fomentar la educación superior. Dicho artículo estipula que, para implementar la orden antes mencionada, el gobierno debe cuidar diversas organizaciones, instituciones, servicios, niveles de estudio y contenidos educativos, a través de los cuales se pueden satisfacer todas las necesidades educativas del estado.

El artículo 3o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que:

Las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la ley otorgue autonomía, tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas; realizarán sus fines de educar, investigar y difundir la cultura de acuerdo con los principios de este artículo, respetando la libertad de cátedra e investigación y de libre examen y discusión de las ideas; determinarán sus planes y programas; fijarán los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico; y administrarán su patrimonio [...] (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 3°, Fracción VII).

La educación universitaria no solo impacta la vida individual de los estudiantes, sino también tiene un impacto significativo en el desarrollo económico y social de todo el país. Un país con una fuerza laboral educada y calificada es más propenso a la innovación, la productividad y la

competitividad a nivel global. Además, como lo hace hincapié Navarrete (2013) una educación superior de calidad contribuye al desarrollo de una sociedad informada, crítica y participativa.

## **1.2. Algunos conceptos básicos: calidad, servicio y satisfacción**

### ***1.2.1. Calidad***

En su desarrollo, el concepto de calidad recibió importantes aportes de diversos autores como Jurán, Crosby, Deming, Ishikawa y otros, quienes enriquecieron el concepto con la ayuda de sus aportaciones (Vargas, 2007).

Este concepto, si bien es un concepto que nace en la industria manufacturera y textil, actualmente es uno de los temas más discutidos en educación, existiendo diferentes definiciones, es por ello que resulta interesante explorar con mayor profundidad los aspectos relacionados con la calidad de la educación, en cuanto a este punto Moreno se refiere a:

La etimología del término “calidad” se encuentra en el vocablo latino “qualitas-atis” (2009, p.9). Por otro lado, el Diccionario General de la Lengua Española define calidad como “un conjunto de cualidades o propiedades inherentes a algo o alguien” y se hace referencia a la calidad como “superioridad o excelencia, como importancia o gravedad de algo, como lo que tiene más valor, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes en su especie”.

No es fácil abordar el tema de la calidad, por un lado, definir el concepto en sí y por otro especificarlo para comprender sus principales elementos y procesos, porque el concepto encierra muchas connotaciones; la Sociedad Americana para el Control de la Calidad (ASQC) citado por Pola (2009) hace referencia que la calidad también se define “como un conjunto de características de un producto o servicio que proporciona su capacidad para satisfacer necesidades del usuario o

cliente” (p.10), al explicar su significado conviene entender de qué se habla y qué se debe hacer cuando se aplica el concepto de calidad al campo de la educación.

La calidad es un objetivo para las instituciones involucradas en los servicios educativos, lo ideal es desarrollar programas y acciones encaminadas a fomentar y mejorar los servicios educativos basados en la enseñanza centrada en el aprendizaje del alumno y que los programas tengan pertinencia y relevancia académica, con objeto de responder a los avances del conocimiento científico, tecnológico y las demandas de la sociedad (Salinas et al., 2011).

Aunque se tienen varias definiciones de calidad, la mayoría de ellas coinciden conceptualmente, permitiendo su definición como la “medida en que un conjunto de características únicas cumple con los requisitos” (Grönroos et al., 1984, p.36). Se considera que el término calidad es subjetivo y directamente vinculado con los requisitos, necesidades y deseos de cada consumidor o cliente del producto o servicio.

Por otro lado, la calidad del servicio percibida se define como “la diferencia estimada entre la percepción del cliente y sus expectativas iniciales con respecto al servicio proporcionado” (Parasuraman et al., 1988, p.15). Este entendimiento se refleja en la satisfacción del cliente la cual se logra al cumplir o superar sus expectativas. Haciendo un análisis reflexivo y apegado a la definición en la cual se basará la presente investigación, calidad son aquellas características de un producto y/o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes.

El posicionamiento de la oferta educativa en las universidades públicas se encuentra relacionado con la percepción de calidad de los demandantes del servicio y la confirmación de las expectativas que tienen. Cada programa educativo presenta un perfil de egreso que requiere la

integración en el currículo de conocimientos, habilidades y valores para satisfacer las demandas del mercado (Emanuel y Adams, 2006).

Según estos autores, el éxito de las instituciones de educación superior depende de que los docentes y administrativos comprendan que los estudiantes son consumidores y demandan servicios. En este sentido, la calidad va más allá de una simple estandarización, se requiere contar con un sistema integrado que promueva un mejor trabajo, más simple y flexible que garantice la disponibilidad de la información.

En definitiva, la calidad depende de cómo el cliente la percibe, ya que son los destinatarios del servicio. El cliente recibe el servicio en sus propios términos y paga o se abstiene de pagar las tarifas por cualquier motivo o combinación de motivos que determine el cliente (Pola, 2009).

**1.2.1.1. Modelos de calidad.** La perspectiva del cliente es crucial cuando se trata de evaluar la calidad, en el ámbito del marketing, se entiende que la calidad debe evaluarse desde el punto de vista del cliente y actualmente el énfasis está en lo que los clientes buscan o persiguen. Esta perspectiva se destaca especialmente en la literatura sobre la calidad en el servicio. Dada la complejidad de la relación entre los conceptos de calidad y satisfacción, lo principal en cualquier modelo que intente evaluar la calidad del servicio es definir la calidad del servicio como una variable multidimensional percibida por el cliente, donde cada dimensión abarca una serie de aspectos (Grönroos, 1984).

En los últimos veinticinco años, Parasuraman et al., (1988) comentan que se ha observado un aumento significativo de investigaciones que abordan de manera general el estudio y la evaluación de los factores que definen la calidad en los servicios. Asimismo, se han llevado a cabo aplicaciones específicas para distintos sectores y casos particulares. Y en las últimas dos décadas,

dos modelos han surgido como dominantes en las investigaciones sobre la calidad del servicio: el Modelo de la Calidad Percibida de Grönroos (1984) y el Modelo del Análisis de las Brechas del Servicio de Parasuraman et al., (1988). Estos modelos se han consolidado como escuelas de pensamiento sobre calidad en el servicio.

**1.2.1.2. Modelo de la calidad percibida del servicio.** Grönroos (1984) resalta la importancia de comprender las expectativas y valoraciones del usuario al evaluar la calidad del servicio. Propone dos dimensiones fundamentales para comprender el servicio ofrecido: 1. Calidad técnica o diseño del servicio, que implica una comprensión adecuada de las necesidades del cliente y se refleja en los resultados generales del servicio. Es esencial que el servicio cumpla con los requisitos y expectativas del cliente para considerarse de calidad. 2. Calidad del servicio o la calidad del proceso del servicio está relacionado con la manera de brindar el servicio, la calidad del trabajo influye en la calidad técnica, lo que significa que afecta en el resultado general del trabajo generando una evaluación directa por parte del consumidor y formando una imagen del servicio basada en su experiencia personal.

Grönroos (1984) utilizó un modelo para describir las áreas de calidad percibidas del servicio; es también conocido como el modelo de imagen, ya que la evaluación de un servicio se basa en la diferencia entre la imagen (expectativas) formada por el cliente antes de experimentar el servicio y la imagen formada a partir de la experiencia adquirida. No obstante, el modelo tiene una aplicación más práctica, porque identifica factores que influyen en ambos, lo que posibilita la intervención en aspectos considerados necesarios. Este modelo muestra que la calidad del servicio experimentada por los clientes es el resultado de las imágenes creadas por los proveedores y receptores de servicio.

**1.2.1.3. Modelo de las brechas sobre la calidad del servicio.** Desarrollado por Parasuraman et al., (1988), este modelo se centra en las estrategias y procesos que las organizaciones deben emplear para lograr la excelencia en el servicio. Los componentes del modelo están relacionados con dirección estratégica y la toma de decisiones. Dicho modelo involucra 3 aspectos: 1. Brecha del cliente, se refiere a la diferencia entre las expectativas que un cliente tiene sobre un servicio y las percepciones reales que tiene después de recibirlo. 2. Expectativas del cliente, las expectativas con la base que los clientes desarrollan con el tiempo a través de sus experiencias de servicios. 3. Percepciones del cliente, las percepciones determinan cómo el cliente evalúa el servicio que realmente recibe. Las percepciones están vinculadas a la calidad percibida y reflejan la experiencia real del cliente. En resumen, el modelo se centra en entender y gestionar la brecha del cliente, reconociendo que las expectativas son fundamentales y que las percepciones del cliente son cruciales para la evaluación de la calidad en el servicio.

### ***1.2.2. Servicios***

Un servicio consiste en el trabajo realizado para otra persona (el cliente) donde ambas partes se comunican y se benefician de la relación, intercambian información y desempeñan roles durante el proceso del servicio. Un servicio es una forma de actividad que se consume en el punto de producción y se conforma de varios componentes que normalmente no son físicos, sino combinaciones de materiales, procesos y capacidades integradas que dan como resultado el servicio (Meyer et al., 2002).

Así mismo, “Un servicio comprende la realización de una serie de actividades que se dirigen a satisfacer necesidades y deseos de los clientes” (Rodríguez, 2022, p.25). Las actividades realizadas suelen ser intensivas en mano de obra y el cliente tiene una expectativa previa del

resultado y comparación de expectativas determinan la evaluación o percepción del servicio prestado.

De igual forma, Edvarsson y Olsson (1996, como se citó en Rodríguez;2022) indican, desde el punto de vista del cliente, el servicio debe cumplir con sus expectativas y satisfacer sus necesidades y requerimientos; la imagen general que el cliente tiene del servicio forma la percepción de calidad y determina si el cliente está satisfecho o no.

Un servicio se desarrolla mediante un proceso que integra y coordina diversas actividades secuenciales y paralelas, las cuales deben operar de manera eficiente para alcanzar la calidad deseada a un costo razonable. Además, la definición del servicio implica especificar tanto las necesidades primarias como las secundarias del cliente, así como la propuesta concreta del servicio, servicio es entonces la actividad que produce satisfacción a los clientes (Rodríguez, 2022).

**1.2.2.1. Maslow y las necesidades básicas del ser humano.** Las necesidades humanas son las mismas en todas las culturas y épocas. Lo que cambia con el tiempo y la cultura son los métodos y recursos utilizados para satisfacer necesidades. Gómez (2013) hace referencia que integrar la satisfacción de las necesidades humanas en el proceso de desarrollo significa que las personas tengan la oportunidad de experimentar el desarrollo desde el principio; de esta manera, se crea un desarrollo saludable, autosuficiente e inclusivo, que puede crear una base para lograr el crecimiento personal, laboral, social y del medio ambiente.

Por consiguiente, la motivación es un factor determinante en la satisfacción y rendimiento de los estudiantes. Según Gómez (2013), el término motivación es común en nuestro lenguaje cotidiano y se utilizará para hacer referencia a los motivos o razones que explican el

comportamiento de las personas. Abraham Maslow, en sus obras (1954,1987), argumentaba que la motivación para satisfacer necesidades de un nivel superior surge y opera únicamente cuando se han satisfecho las necesidades de niveles inferiores. Maslow estructura su teoría en una pirámide de cinco niveles, con el objetivo de que las personas disfruten de los niveles más bajos y desarrollen nuevas necesidades en los niveles superiores; estos niveles son los siguientes:

1. Necesidades fisiológicas: necesidades básicas del ser humano como comer, dormir y respirar.
2. Necesidades de seguridad: se refieren a lograr la seguridad física y económica, así como la seguridad en el entorno donde se vive.
3. Necesidades sociales: involucran el establecimiento de relaciones con los demás. Este nivel se centra en las relaciones grupales, como la familia, amigos y el entorno laboral.
4. Necesidades de aprecio: va más allá de los niveles anteriores y se relaciona con la necesidad de sentirse apreciado y respetado por los demás, buscando formar parte de un grupo.
5. Necesidad de autorrealización: este es el nivel más elevado y desafiante de la pirámide. Implica alcanzar el éxito personal y la autoestima, buscando el desarrollo pleno de las capacidades y potencialidades individuales (Gómez, 2013, p.270).

### ***1.2.3. Satisfacción***

Es cierto, el concepto de satisfacción está estrechamente vinculado con diversos aspectos que van más allá de la simple conformidad. Se relaciona directamente con la atención de expectativas, necesidades y deseos, así como con el bienestar, la comodidad, la felicidad, la paz,

el placer, la alegría y el equilibrio. La satisfacción refleja la experiencia completa y positiva que una persona tiene en relación con un producto, servicio o situación, abarcando una amplia gama de elementos emocionales y funcionales. Los diccionarios, como menciona Sánchez (2018), asocian el concepto de satisfacción con sentimientos de felicidad o emociones, satisfacción con algo, satisfacción con el cumplimiento o resolución de necesidades, deseos y expectativas. La satisfacción no solo se trata de resolver o superar necesidades, deseos y expectativas, sino también de la perspectiva humana. Reconocer la perspectiva humana apunta que la satisfacción no puede ser completamente objetiva; está influenciada por la interpretación y la percepción individual. Las experiencias subjetivas y las diferencias individuales juegan un papel importante en la formación de la satisfacción del cliente.

Esto significa que la satisfacción como preferencia, percepción o expectativa subjetiva del tema relacionado con los servicios educativos se da en diferentes áreas, con diferentes métodos para distintas percepciones. Sánchez (2018) refiere que las organizaciones podrían tener acuerdos en cuanto al desarrollo de cuestionarios para medir la satisfacción, al respecto Barrera et al. (1998, como se citó en Sánchez; 2018) afirman lo siguiente:

Para alcanzar el objetivo de la construcción del cuestionario es necesario definir y delimitar los conceptos de calidad y satisfacción del cliente, por lo cual optó por comprender que la calidad se expresa en el grado en que los servicios cumplen las exigencias y expectativas de los clientes, siendo estas el punto de partida para evaluar la satisfacción en la medida que se pueden comprobar con el uso de indicadores objetivos (tiempo de servicio) o de indicadores blandos, hacia las percepciones y expectativas (Sanchez,2018,p.23).

Así mismo Sánchez (2018) resalta que la satisfacción del cliente se posiciona como un indicador crucial que evalúa la percepción de los clientes en cuanto a la calidad y eficiencia del

servicio. Esta herramienta es importante para entender cómo perciben los clientes la atención y el trato que reciben e identificar áreas donde se puede mejorar; para medir es necesario realizar una encuesta en línea o presencial como es el caso de la presente investigación, en donde se evalúen diversos aspectos del servicio, como atención, amabilidad, rapidez de respuesta, resolución de problemas y dudas. Los resultados se pueden presentar numéricamente o en graficas de satisfacción y pueden agruparse en categorías para identificar mejor las áreas de mejora.

Pedic (2001, como se citó en Gálvez; 2010) sostiene que la satisfacción se manifiesta cuando un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente. En consecuencia, las organizaciones se esfuerzan por identificar las expectativas de sus clientes y evaluar en qué medida perciben que se cumplen en función de sus objetivos. El propósito fundamental es atraer y retener la mayor cantidad posible de clientes, por esta razón, la medición de la calidad se ha transformado en un indicador esencial del desempeño para las organizaciones más grandes e influyentes a nivel mundial (Sánchez, 2018).

**1.2.3.1. Satisfacción estudiantil.** La satisfacción de los estudiantes se puede interpretar como el bienestar que experimentan al ver que sus expectativas educativas se han cumplido como resultado de los esfuerzos de la institución por satisfacer sus necesidades educativas (Sanchez,2018).

Buscando oportunidades de mejora, las universidades buscan modelos para evaluar la satisfacción de los estudiantes basándose en tendencias en la calidad y excelencia en el servicio; esto permitirá conocer las exigencias de los estudiantes. Como hace mención Sánchez (2018):

La satisfacción es parte de la calidad, pues no puede hablarse de calidad sin que exista satisfacción con el cumplimiento de los requisitos del cliente en relación con las

características inherentes a un bien o servicio. Es decir, si para un cliente no hay satisfacción con un bien o servicio no se podrá decir que para ese cliente ese bien o servicio es de calidad (p.25).

La afirmación de Sánchez (2018) destaca la importancia de la satisfacción como una percepción que abarca tanto aspectos cognitivos como emocionales. Aquí se resalta que la satisfacción no es simplemente un juicio objetivo sobre los servicios educativos, sino una experiencia subjetiva que involucra las metas, intereses y expectativas de los estudiantes.

A pesar de que gran cantidad de investigación acerca de modelos para evaluar la satisfacción del consumidor que se han realizado a la fecha no existe un consenso en cuanto a su definición. Algunos autores sugieren que es un proceso de evaluación mientras que otros sostienen que es el resultado de un proceso de evaluación (Salinas et al., 2011). A pesar de esta falta de acuerdo en la definición, estudios diversos indican que la satisfacción está intrínsecamente relacionada con las expectativas del consumidor (Sánchez et al., 2009).

De acuerdo al estudio realizado por Ilgen (1971), se concluye que, si las expectativas son excesivamente altas, la experiencia puede no satisfacer completamente al usuario, pero si las expectativas son positivas, la experiencia será más satisfactoria para el usuario. En el sector educativo, para evaluar la satisfacción, podría seguir un modelo basado en el nivel de expectativas y consentimiento.

**1.2.3.2. Expectativas del estudiante de educación superior.** En tiempos de fuerte consumo y debido a que los estudiantes generalmente no buscan suficiente información sobre los programas académicos y las habilidades adquiridas en ellos, las universidades promocionan sus programas a través de diferentes estrategias, como lo son testimoniales, o anécdotas de estudiantes

exitosos, sin aportar suficiente información al estudiante de las destrezas específicas que el programa puede desarrollar o, por el contrario, enfatizarlas más y no en las generales. Tampoco proporciona información hacia el grado de disciplina y esfuerzo requerido en el programa, por lo que el estudiante espera recorrer el proceso con el menor esfuerzo posible y adquirir las habilidades necesarias para desempeñarse bien en el mercado laboral (James, 2001).

En necesario incidir en que, las expectativas de los estudiantes universitarios están determinadas por su interés en los programas y servicios, así como por el nivel de conocimiento que poseen sobre los mismos. A lo largo del proceso de aprendizaje, es posible que los estudiantes ajusten estas expectativas según la experiencia obtenida y su juicio de calidad, basándose en las expectativas iniciales y en los beneficios que esperaban recibir del programa académico (James, 2001).

Las percepciones que los estudiantes tienen sobre lo que un programa educativo puede ofrecerles son determinantes para formar juicios de valor a lo largo de su experiencia educativa. Estos juicios de valor, a su vez, inciden en la generación de la satisfacción del estudiante hacia el servicio educativo recibido.

## Capítulo II: Metodología

### 2.1 Planteamiento del Problema

En estos tiempos, la educación en México está influenciada por una serie de factores estructurales mundiales relacionados con la gestión y reforma de las instituciones de educación superior, a raíz de la globalización y el neoliberalismo, se han impuesto políticas educativas a las instituciones educativas mexicanas. El desarrollo del país depende de la calidad de la educación que brindan las universidades y la calidad de los estudiantes es el estándar para evaluarla. Sin embargo, no es posible establecer un concepto universal de la calidad de la educación en las instituciones de educación superior (IES). La calidad en una IES incluye el diseño, evaluación e implementación de modelos educativos que garanticen el desarrollo de efectivo de las actividades fundamentales de la institución. Asimismo, incluye diseño y aplicación de métodos de seguimiento, evaluación y mejor de los procesos de calidad para asegurar que su organización alcance el nivel de excelencia (Bucarey,2020).

Las universidades son pilares fundamentales en la formación integral de los individuos, ofreciendo programas académicos que aportan a los estudiantes los conocimientos, habilidades y competencias para tener una educación de calidad que los prepare para sobresalir en el área de estudio y mercado laboral. Las universidades también centran su mirada en el desarrollo personal de los estudiantes, a través de una serie de actividades extracurriculares por lo que, en el contexto de garantizar que satisfagan sus interés y necesidades, se requiere que se realicen en los momentos indicados, que todas las áreas funcionen de manera coordinada y en armonía entre el personal que brinda dichos servicios a la comunidad universitaria.

De acuerdo con Salinas *et al.* (2011), la calidad es el gran fenómeno del fin de siglo y el último elemento del nuevo estilo de gestión en las organizaciones modernas. Si bien no es un adjetivo común, no está del todo definido, porque hace referencia a actividades más humanas, su significado no se reduce en absoluto a una simple definición, por lo que se ha transformado y adquirido nuevos elementos semánticos. Existen muchas definiciones de calidad y su uso depende del campo en el que se trabaje.

Hoy en día, la calidad se ha convertido (en un concepto mencionado por importantes instituciones públicas y de servicios), en una meta integral, porque se cree que lo que tiene calidad cubre las expectativas del cliente. El tema de la calidad en la formación de profesionales, científicos y humanistas en las universidades, se está convirtiendo en un tema cada vez más importante, por un lado, debido a las habilidades, conocimientos y destrezas de los egresados para enfrentar los desafíos de la vida laboral; por otro lado, la responsabilidad de las instituciones educativas públicas hacia la sociedad debido a las exigencias de los sistemas sociales, ligados al cumplimiento de las misiones de la universidad. En este sentido la universidad debe hacer un esfuerzo por entender las señales de la sociedad y adecuarse a ella (Bucarey, 2020).

Absolutamente, llevar la calidad a la educación implica una inversión significativa de recursos económicos en una variedad de áreas: mejorar y ampliar las instalaciones educativas, incluidas aulas, laboratorios, biblioteca y otras áreas de aprendizaje, requiere inversión en construcción, renovación y equipamiento en infraestructura, tecnología educativa, formación del profesorado y administrativo, entre otros. Estas inversiones son fundamentales para garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a una educación de calidad que promueva su desarrollo integral y los prepare para los nuevos desafíos.

Como lo menciona Salinas *et al.*, (2011) La relación entre calidad y educación ha sido denominada fusión y nueva alianza; refiriéndose al efecto de la mejora continua sobre la eficacia del proceso enseñanza-aprendizaje. Este nuevo enfoque reconoce la importancia de la mejora continua y enfatiza el proceso de aprendizaje y especialmente el papel activo del estudiante. La mejora continua requiere un compromiso constante con la excelencia educativa y la innovación; esto significa identificar metas de desarrollo, establecer metas de calidad, implementar cambios y evaluar constantemente los resultados para mejorar. El nuevo paradigma reconoce al estudiante como un participante activo y central en su aprendizaje. Esto significa promover la independencia, la responsabilidad y el compromiso de los estudiantes en su aprendizaje, adaptándolo a las necesidades e interés de cada estudiante.

## **2.2. Objetivos**

### **2.2.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de ciencias de la Administración C-IV, de una Universidad Autónoma de Chiapas.

## **2.3. Justificación**

La finalidad hoy es mejorar la calidad de la educación en las Universidades Públicas identificando y reduciendo la falta de estudiantes en los servicios que brinda la IPES, lo que se refleja en el autoconocimiento. Esta investigación aportará información relevante, esta importancia se basa en que la información proporcionada por los estudiantes será veraz y confiable, dependiendo de su nivel de comunicación sobre la enseñanza, investigación y logística de los

servicios más importantes que brinda la Facultad de Administración. Los resultados permitirán a la institución a identificar las áreas en la que sus programas educativos están teniendo éxito y en aquellas en las que pueden mejorar. Con una comprensión clara de las fortalezas y debilidades de sus programas, la institución estará en una posición mejor para tomar decisiones informadas sobre dónde asignar recursos y esfuerzos de mejora. Los resultados también ayudarán a la institución a comprender mejor las expectativas de los estudiantes y su grado de satisfacción con la calidad de la educación y los servicios que recibe.

Para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos implica un proceso complejo que va más allá de simplemente recopilar datos objetivos. Las expectativas previas de los estudiantes sobre sus necesidades formativas y motivación juegan un papel importante en su percepción de la calidad de los servicios educativos. La satisfacción percibida por los estudiantes debería reflejar, al menos en parte, la eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad. Esto incluye no solo la calidad académica, sino también la accesibilidad de los servicios, el apoyo estudiantil, la infraestructura y otros aspectos que contribuyen a la experiencia educativa en su conjunto.

#### **2.4. Diseño Metodológico.**

De acuerdo con Tiana (1998), la calidad de la educación destaca su complejidad y multidimensionalidad, así como la necesidad de abordarla a través de medios que permitan una aproximación indirecta, para lo cual se debe identificar y construir un conjunto coherente de indicadores de calidad. Estos indicadores son señales o medidas que permiten captar y representar diferentes aspectos de la calidad educativa. Al ser utilizados en conjunto, estos indicadores ofrecen

una visión más completa de la calidad que no sería posible obtener de manera aislada. Además, estos indicadores sirven para representar aspectos de la realidad que no son accesibles al observador, lo que requiere una cuidadosa selección y construcción de los mismos. La construcción de un sistema de indicadores de está precedida de ciertos criterios que determinan el sentido y significado que se le otorga al término calidad en el contexto educativo.

En cuanto al término “satisfacción “, Salinas Gutiérrez (2007) menciona que:

[...]es difícil de objetivar, debido a que está en función de diversas concepciones y cargas culturales del encuestado, en ocasiones la respuesta de los individuos a la misma pregunta pudiera ser diferente en cuanto al grado de motivación, madurez, o experiencia de enfrentamiento con realidades positivas o negativas del currículo. (p.161)

Debido a lo anteriormente mencionado, el diseño del estudio fue de enfoque cualitativo, tipo descriptivo y transversal ya que únicamente se describió el fenómeno estudiado por medio del instrumento diseñado y aplicado, sin la manipulación de las variables y utilizando el muestreo por oportunidad. (Hernández *et al.*,2010)

#### ***2.4.1. Descripción de la Población***

La población a la que va dirigida el instrumento de evaluación para determinar la satisfacción estudiantil son los estudiantes inscritos en la Facultad de Ciencias de la Administración y sus cuatro programas educativos, desde 2º a 9º semestre dado que estos estudiantes ya han pasado por varios semestres de su educación universitaria, se espera que tengan

la experiencia suficiente para opinar sobre las diferentes dimensiones de la encuesta, incluidos los servicios universitarios y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Tabla 1.** Matrícula escolar de la Facultad de Ciencia de la Administración (enero-junio 2024), por licenciatura y por género.

Licenciatura	Matrícula Escolar		
	Masculino (M)	Femenino (F)	Total
Administración	290	366	656
Agronegocios	46	34	80
Gestión Turística	62	205	267
Comercio Internacional	153	273	426
Total	551	878	1429

*Nota: 1 Elaboración propia con datos del departamento de control escolar de la Facultad de Ciencias de la Administración, UNACH.*

**Tabla 2.** Matrícula escolar de la Facultad de Ciencias de la Administración (enero-junio 2024) por licenciatura, semestre y género.

Semestre	Licenciatura							
	Administración		Agronegocios		Gestión Turística		Comercio Internacional	
	M	F	M	F	M	F	M	F
1°	12	19	9	7	8	18	12	18
2°	67	64	19	11	17	52	35	63
3°	14	18	5	8	2	9	6	11
4°	53	71	7	3	11	37	22	56

5°	9	9	0	0	4	4	3	13
6°	57	82	3	2	5	22	29	41
7°	14	17	0	0	5	7	12	12
8°	42	44	3	3	5	30	18	40
9°	22	42			5	26	16	19
	290	366	46	34	62	205	153	273
Total	656		80		267		426	

*Nota: 2 Elaboración propia con datos del departamento de control escolar de la Facultad de Ciencias de la Administración, UNACH.*

#### **2.4.2 Operativización de la encuesta**

Este estudio abordó directamente la realidad actual utilizando una herramienta de recopilación de datos que permiten describir e interpretar la percepción que hacen los estudiantes sobre los servicios que ofrece la institución educativa, para que posteriormente la información se pueda ser analizada e interpretada.

La encuesta fue construida en forma digital mediante un formulario de Google, la cual fue enviada a cada estudiante por correo electrónico o WhatsApp y se concentró la información en tablas de Excel separando por carrera, semestre y variables hasta calcular la frecuencia por cada pregunta.

#### **2.4.3 Escala de Medición**

La escala seleccionada fue la Escala de Likert de medición de aptitudes. La elección de dicha escala es una decisión acertada debido a su estructura bien definida que permite capturar la intensidad de acuerdo o desacuerdo de los encuestados con el ítem presentado, dando una puntuación para cada ítem y una puntuación total que puede usarse para determinar si el atributo

o variable está en mayor o menor grado presente. De acuerdo con la operacionalización de las variables en el instrumento se utilizará una escala ordinal tipo Likert del 1 al 5, siendo:

1 = Muy satisfecho (a)

2 = Satisfecho (a)

3 = Poco satisfecho (a)

4 = Insatisfecho (a)

5 = Indiferente

#### 2.4. Operacionalización de variables

**Tabla 3.** Dimensiones, indicadores e ítems de la encuesta de satisfacción estudiantil.

Dimensión	Descripción	Indicador	Ítem
Aspectos académicos	Conocimientos exhibidos por los profesores, metodologías y técnicas de enseñanza usadas por personal docente de la facultad.	Competencias profesionales	8
		Aptitudes y comportamiento del profesorado	4
Aspectos Administrativos	Procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa.	Servicio administrativo	14
		Servicio académico	4
Instalaciones	Instalaciones, recursos e información para necesidades complementarias, dentro de la escuela durante el proceso educativo.	Ambiente de la universidad	7
		Biblioteca de la facultad	8
		Laboratorio y/o taller	8
		Centro de cómputo	12

		Servicio de cafetería	7
Aspectos complementarios	Facilidades que ofrece la Escuela para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.	Reconocimiento social (reputación)	6
		Servicio de salud	6
	Aspectos de seguridad y limpieza que genera la Escuela a los estudiantes.	Actitudes personales y sociales (auto percepción)	8

Nota: 3 Elaboración propia con las fuentes de información consultadas. [1 = Muy satisfecho (a); 2 = Satisfecho (a); 3 = Poco satisfecho (a); 4 = Insatisfecho (a) y 5 = Indiferente].

## Capítulo III: Resultados y Discusiones

### 3.1. Resultados

El análisis y discusión de los resultados, se presentan de manera integrada, considerando los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas vía digital a la comunidad estudiantil. El análisis se presenta de manera ordenada según los objetivos que guiaron la investigación. Una vez obtenidos los datos, se procedió a tabularlos y utilizar las herramientas que ayuden a la elaboración y presentación de gráficas estadísticas que reflejen los resultados. El procedimiento para realizar el análisis fue el siguiente:

La Facultad de Ciencias de la Administración pertenece al Consorcio de Ciencias Económico-Administrativa, la organización académica se basa en coordinaciones de carrera, academias y cuerpos académicos (integrados por docentes que desarrollan líneas y proyectos de investigación comunes en diversos temas relacionados con la administración, el turismo, el comercio internacional y los agronegocios). La estructura organizacional principal está integrada por una Dirección, una Secretaría Académica y una Secretaría Administrativa.

Al 2024, la Facultad de Ciencias de la Administración cuenta con 96 docentes (Tabla 4) y 32 empleados en el área administrativa y operativa, (con horario de turno matutino y vespertino). La planta académica de la facultad es amplia y diversa, los docentes cuentan con diferentes grados académicos; de los docentes con tiempo completo (49), 32 tienen grado de maestría, 14 tienen grado de doctorado y 3 solo cuentan con licenciatura. En promedio los docentes tienen 49 años (las edades oscilan entre 30 y 68 años).

**Tabla 4.** *Número de docentes que laboran en la Facultad de Ciencias de la Administración.*

Categoría	No. de Docentes
Tiempo Completo	49
Medio Tiempo	5
Asignatura	41
Técnico Académico	1
Total	96

*Nota: 4 Elaborada con información de la plantilla docente, Secretaría Académica.*

El área administrativa está compuesta por 32 empleados (Tabla 5) de los cuales 19 son empleados de base y 13 de confianza, quienes a su vez están asignados en diferentes áreas administrativas frente a procesos de ingreso, permanencia y egreso en donde la atención al servicio estudiantil es directa.

**Tabla 5.** *Personal administrativo que labora en la Facultad de Ciencias de la Administración.*

Categoría	No. de Personal
Personal de Base	19
Personal de Confianza	13
Total	32

*Nota: 5 Información proporcionada por la Secretaría Administrativa.*

Durante el semestre enero-junio 2024 la matrícula total fue de 1,429 estudiantes; de los cuales 591 respondieron la encuesta, lo cual representa el 41.28%.

**Tabla 6.** *Número de estudiantes que respondieron a la encuesta electrónico de satisfacción estudiantil durante el semestre enero-junio 2024.*

PE ADMINISTRACIÓN		PE AGRONEGOCIOS		PE COMERCIO INTERNACIONAL		PE GESTIÓN TURÍSTICA	
Matrícula Total= 656		Matrícula Total= 80		Matrícula Total= 426		Matrícula Total= 267	
Semestre	No.de alumnos	Semestre	No.de alumnos	Semestre	No.de alumnos	Semestre	No.de alumnos
1°	18	1°	15	1°	17	1°	16
2°	37	2°	21	2°	28	2°	44

3°	24	3°	8	3°	14	3°	1
4°	18	4°	8	4°	38	4°	9
5°	15	5°	-	5°	18	5°	6
6°	39	6°	4	6°	34	6°	21
7°	4	7°	-	7°	10	7°	6
8°	20	8°	4	8°	20	8°	20
9°	11	9°	-	9°	26	9°	16
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>		<b>60</b>		<b>205</b>		<b>139</b>

Nota: 6 Elaboración propia a través de la información recabada durante la investigación.

La investigación abordó 12 indicadores: 1) Competencias profesionales, 2) Planta docente, 3) Ambiente de la universidad, 4) Biblioteca de la facultad, 5) laboratorios y/o talleres, 6) Centro de cómputo, 7) Servicio de cafetería, 8) Servicio académico, 9) Servicio administrativo, 10) Servicio de salud, 11) Actitudes personales y sociales y 12) Autopercepción (en resumen 4 dimensiones, 12 indicadores y 85 ítems).

### 3.1. Resultados

A continuación, se encuentran los resultados del instrumento aplicado a los estudiantes de la Facultad de ciencias de la Administración durante la investigación. Se presentan gráficas analizando cada uno de los indicadores evaluados, tratando de sintetizar la percepción del indicador por parte de los estudiantes de los cuatro programas educativos: Licenciatura en Administración (LA), Licenciatura en Comercio Internacional (LCI), Licenciatura en Gestión Turística (LGT) y Licenciatura en Agronegocios (LAN).

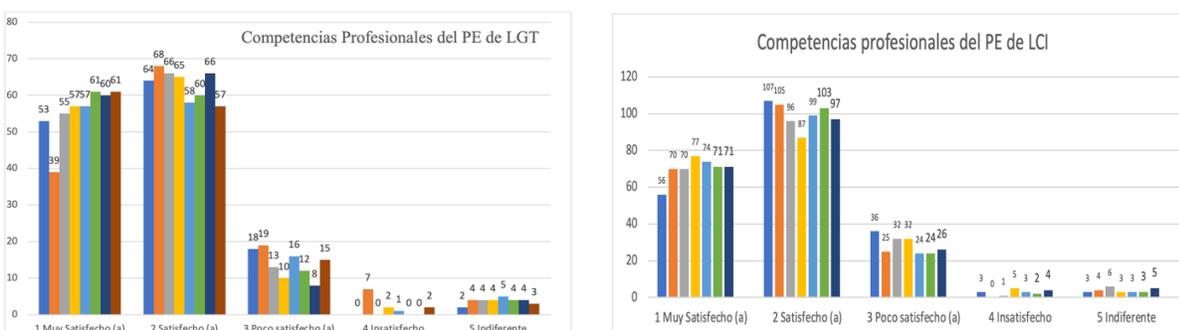
## Dimensión 1. Aspectos Académicos

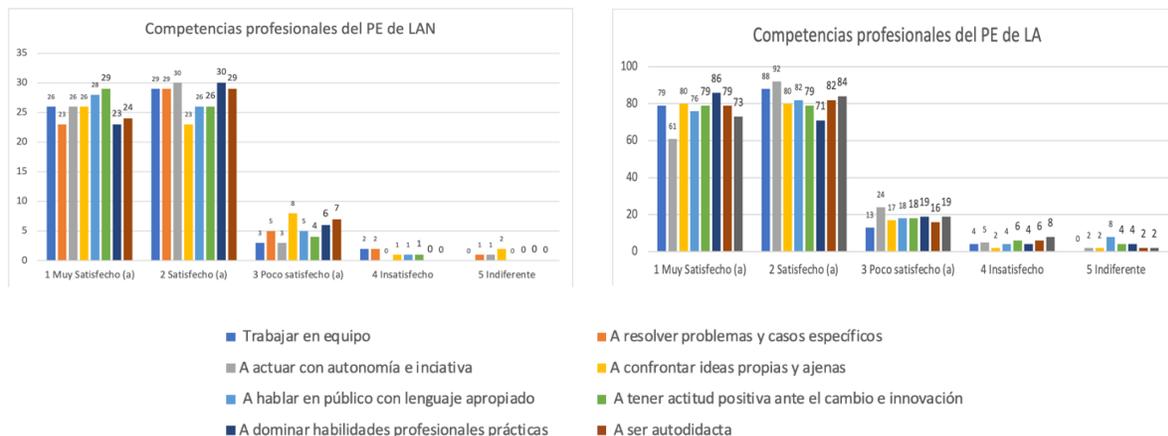
### Indicador 1. Competencias profesionales

Los resultados de la evaluación de la dimensión “aspectos académicos” relacionados con los conocimientos exhibidos por los profesores, metodologías y técnicas de enseñanza usadas por personal docente de la facultad, se muestran en la Figura 1.

En las gráficas se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “competencias profesionales” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la preparación educativa que recibe en la Facultad de Ciencias de la Administración para desarrollar las siguientes habilidades: trabajo en equipo, a resolver problemas y casos específicos, a actuar con autonomía e iniciativa, a confrontar ideas propias y ajenas, a hablar en público con lenguaje apropiado, a tener actitud positiva ante el cambio e innovación, a dominar habilidades profesionales prácticas y a ser autodidacta.

**Figura 1.** Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a la preparación que le da la Facultad de Ciencias de la Administración para desarrollar habilidades.





*Nota: 7 Elaboración propia con datos de la investigación.*

Como se puede apreciar en la Figura 1, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto a las competencias profesionales de los docentes manifiestan sentirse muy satisfechos y satisfechos en las habilidades que hasta el momento están aportando en su formación académica; trabajo en equipo, resolución de problemas y casos específicos, tener iniciativa, hablar en público, confrontar sus ideas propias, tener siempre una actitud positiva, ser autodidactas y dominio de habilidades profesionales, que al final son elementos donde podrán verse beneficiados en un futuro para la inserción laboral.

### ***Dimensión 1. Aspectos Académicos***

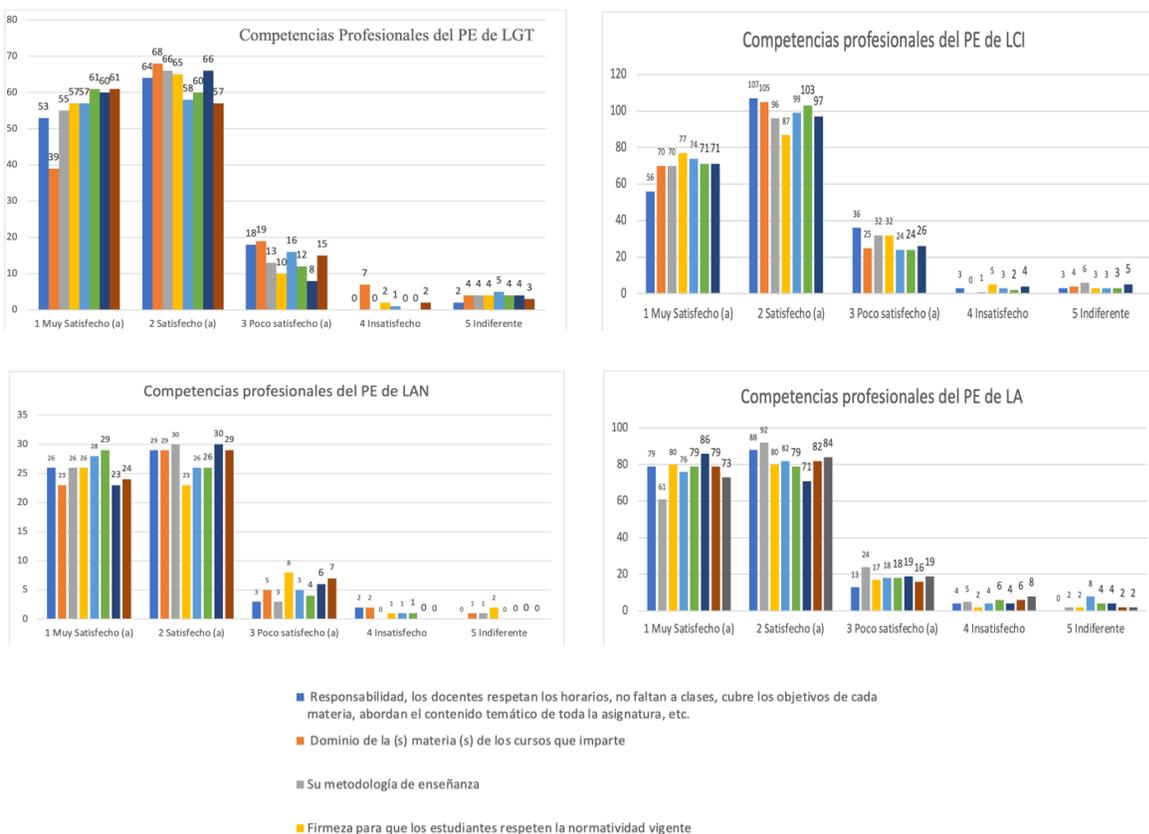
#### ***Indicador 2. Aptitudes y comportamiento del profesorado***

Los resultados de la evaluación de la dimensión “aspectos académicos” relacionados con los conocimientos exhibidos por los profesores, metodologías y técnicas de enseñanza usadas por personal docente de la facultad, se muestran en la Figura 2.

En las gráficas se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “actitudes y comportamiento del profesorado” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la responsabilidad de los docentes en cuanto a horarios, cumplimiento de los objetivos de la

asignatura, dominio de la asignatura que imparte, metodología de enseñanza y firmeza en la aplicación de la normatividad.

**Figura 2.** *Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a las aptitudes del profesorado relacionadas con a la responsabilidad del docente, dominio de la asignatura, metodología de enseñanza, etc.*



*Nota: 8 Elaboración propia con información recabada en la investigación.*

Como se puede apreciar en la Figura 2, el nivel de satisfacción de los estudiantes se encuentra entre muy satisfecho y satisfecho en la relación docente-alumnos, dichos aspectos académicos forman parte de la formación del alumno, genera una relación directa y crea un ambiente de confianza en el alumnado.

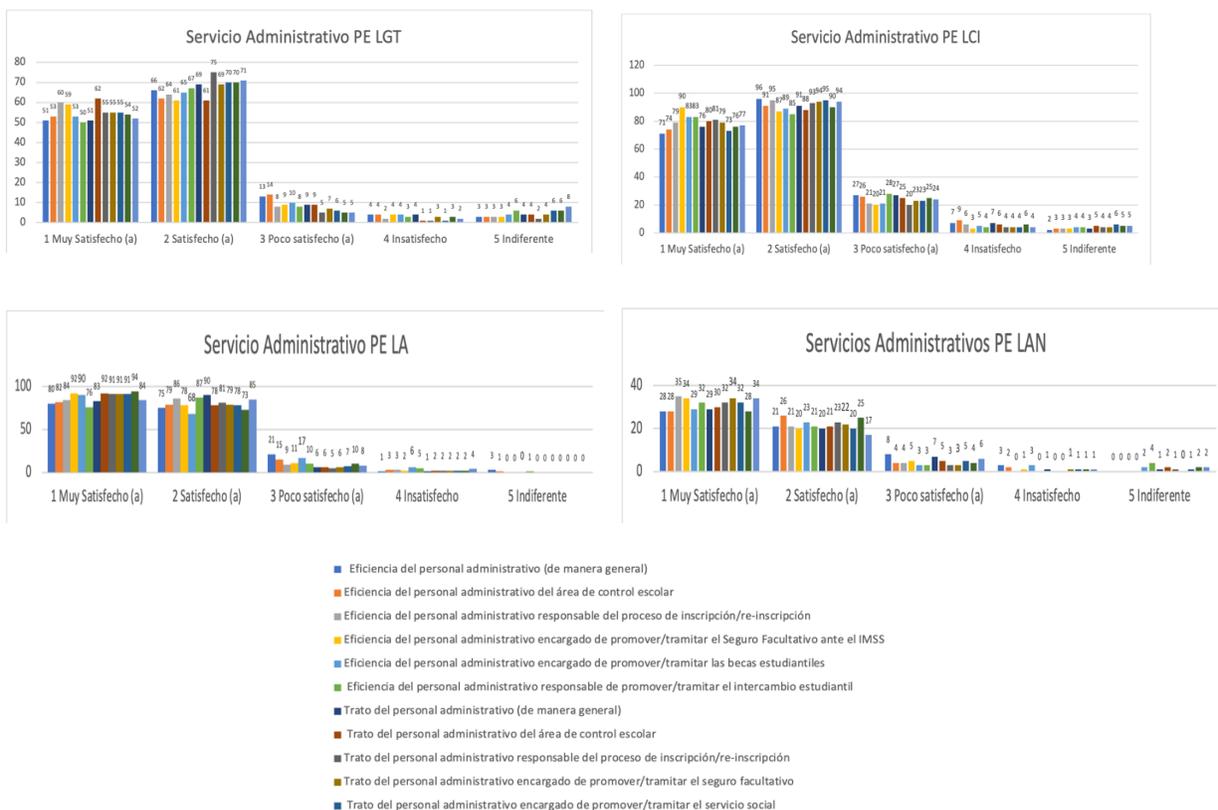
## ***Dimensión 2. Aspectos Administrativos***

### ***Indicador 1. Servicios Administrativos***

Los resultados de la evaluación de la dimensión “aspectos administrativos” relacionados con los procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa, se muestran en la figura 3.

En las gráficas se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “servicio administrativo” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a: eficiencia del personal administrativo de forma general, eficiencia del personal administrativo del área de control escolar, eficiencia del personal administrativo responsable del proceso de inscripción/reinscripción, eficiencia del personal administrativo encargado de promover/tramitar el seguro facultativo ante el IMSS, eficiencia del personal administrativo encargado de promover/tramitar las becas estudiantiles, eficiencia del personal administrativo encargado de promover/tramitar el intercambio estudiantil, trato del personal administrativo de manera general, trato del personal administrativo del área de control escolar, trato del personal administrativo responsable del proceso de inscripción/reinscripción, trato del personal administrativo encargado de promover/tramitar el seguro facultativo, trato del personal administrativo encargado de promover/tramitar el servicio social, trato del personal administrativo responsable de promover/tramitar las becas estudiantiles y trato del personal administrativo responsable de promover/tramitar el intercambio estudiantil.

**Figura 3.** *Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a los servicios administrativos que le proporciona la Facultad de Ciencias de la Administración.*



*Nota: 9 Elaboración propia con datos obtenidos en la investigación.*

Como se puede apreciar en la Figura 3, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto a los servicios administrativos que presta la Facultad de Ciencias de la Administración, la mayoría de los encuestados externa sentirse muy satisfecho y satisfecho en las diferentes áreas en donde realizan trámites en procesos de ingreso y permanencia.

**Dimensión 2. Aspectos Administrativos**  
**Indicador 2. Servicio Académico**

Los resultados de la evaluación de la dimensión “aspectos administrativos” relacionados con los procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa y que están directamente relacionados con la docencia a través del servicio académico, se muestran en la Figura 4.

En las gráficas contenidas en la Figura 4 se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “servicio académico” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la información que proporciona la Facultad sobre convenios, becas, eventos en general, conferencias, cursos, reuniones, etc.

**Figura 4.** Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al servicio académico proporcionado por la Facultad de Ciencias de la Administración.



- Información que proporciona la Facultad sobre convenios, becas, conferencias, cursos, reuniones, etc.
- Matriculación rápida
- Organización del horario de clases
- Asignación de los materias (asignaturas o unidades de competencia) a los docentes con el perfil idóneo.

*Nota: 10 Elaboración propia con los datos obtenidos en la investigación.*

Como se puede apreciar en la Figura 4, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto a los servicios académicos que se les brinda en la Facultad, la mayoría de los alumnos encuestados reportaron estar muy satisfechos y satisfechos en este aspecto; se puede apreciar que el PE de Comercio Internacional se tienen percepciones de poco satisfecho (a) hasta insatisfecho.

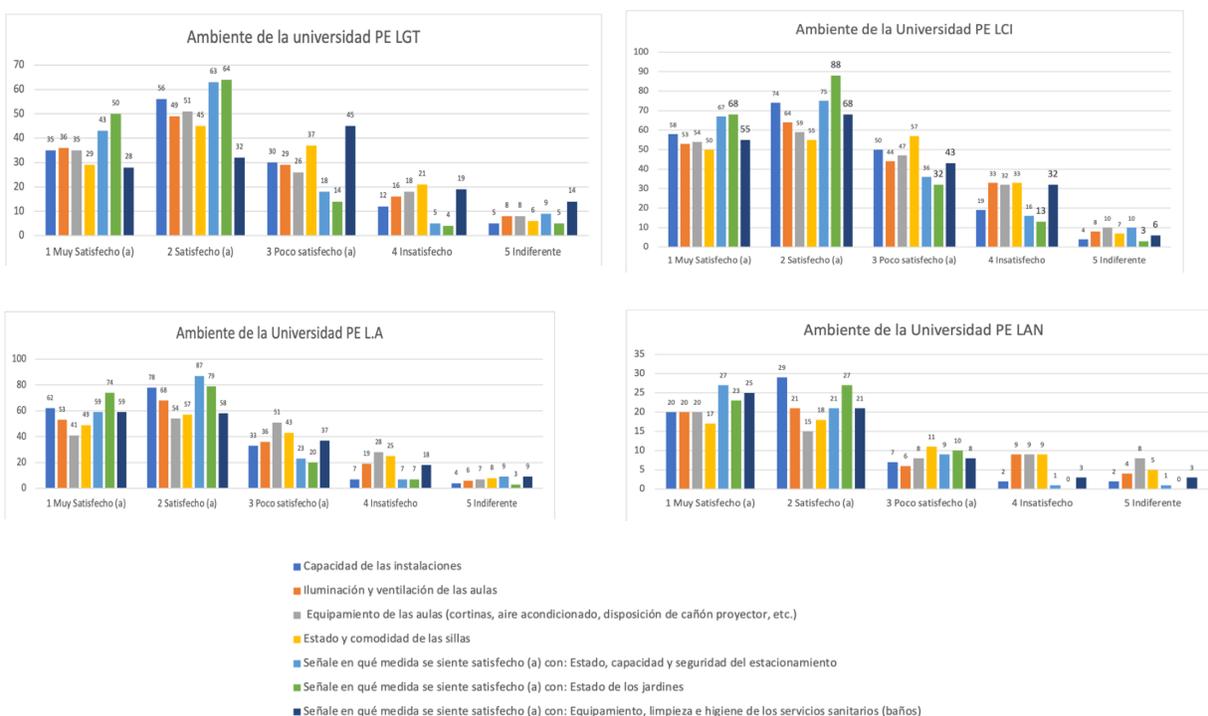
### ***Dimensión 3. Instalaciones***

#### ***Indicador 1. Ambiente de la Universidad***

Los resultados de la evaluación de la dimensión “instalaciones” relacionados con la infraestructura de la facultad, recursos e información para necesidades complementarias dentro de la escuela durante el proceso educativo, se muestran en la Figura 5.

En las gráficas se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “ambiente de la universidad” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la capacidad de las instalaciones de la Facultad de Ciencias de la Administración, la iluminación y ventilación de las aulas, el equipamiento de las aulas (cortinas, aire acondicionado, disposición de cañón proyector, etc.), estado y comodidad de las sillas, estado, capacidad y seguridad del estacionamiento, estado de los jardines, equipamiento, limpieza e higiene de los servicios sanitarios (baños).

**Figura 5.** *Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al ambiente de la Universidad.*



*Nota: 11 Elaboración propia con resultados de la investigación.*

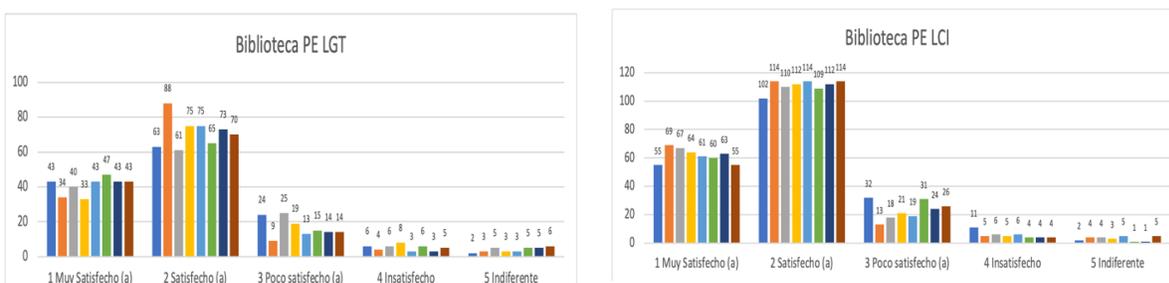
Basándose en los datos proporcionados en la Figura 5, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al ambiente en la universidad, se puede interpretar que se encuentran muy satisfechos y satisfechos en los siguientes aspectos: capacidad de instalaciones, iluminación y ventilación de las aulas, hay áreas de mejora identificadas, como el estado de los jardines. Sin embargo, los PE de Gestión Turística y Comercio Internacional manifiestan poca satisfacción e insatisfacción en relación con el ambiente de la facultad debido a que un número significativo expresó estar poco satisfecho o insatisfecho; esto sugiere que, aunque muchos están contentos con este aspecto, aún hay un número considerable que considera que podría mejorarse.

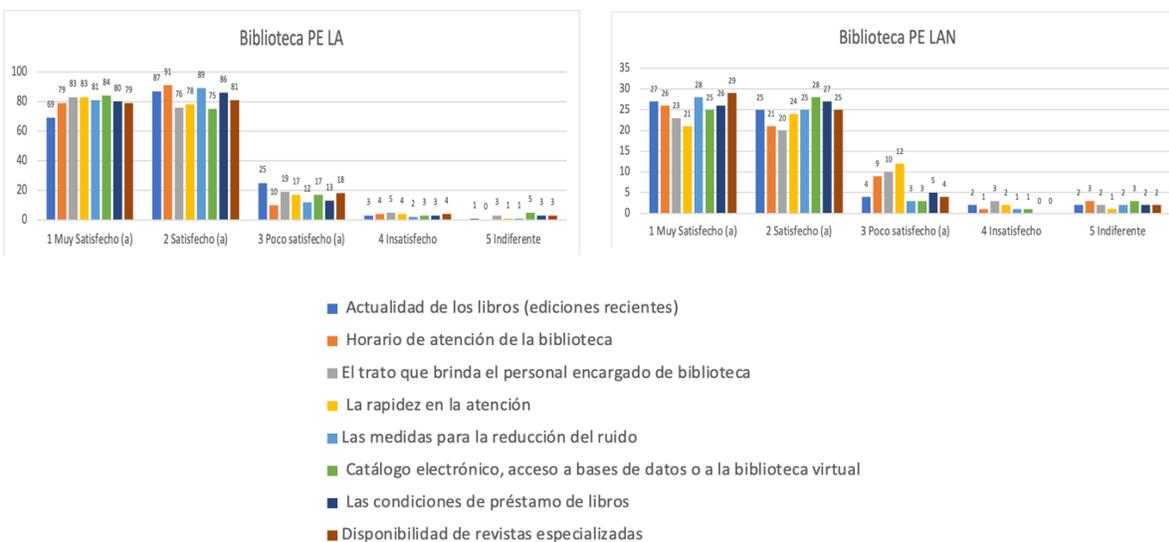
**Dimensión 3. Instalaciones**  
**Indicador 2. Biblioteca de la Facultad**

Los resultados de la evaluación de la dimensión “instalaciones” relacionados con la infraestructura de la facultad, recursos e información para necesidades complementarias dentro de la escuela durante el proceso educativo, se muestran en la Figura 6.

En las gráficas contenidas en la Figura 6 se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “biblioteca de la facultad” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la actualización de los libros (ediciones recientes), horario de atención de la biblioteca, el trato que brinda el personal encargado de biblioteca, la rapidez y la atención, las medidas para la reducción del ruido, el catálogo electrónico, acceso a base de datos o a la biblioteca virtual, las condiciones del préstamo de libros y disponibilidad de revistas especializadas.

**Figura 6.** Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a los servicios que ofrece la biblioteca de la Facultad.





*Nota: 12 Elaboración propia con datos obtenidos en la investigación.*

Los datos que aparecen en la Figura 6, como se puede apreciar muestran una variedad de opiniones en cuanto al nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto a los servicios de biblioteca. La mayoría de los estudiantes parecen estar muy satisfechos o satisfechos con los diferentes aspectos evaluados, aunque hay una percepción de poca satisfacción en los cuatro programas educativos, básicamente en el horario de atención, rapidez de atención y la disponibilidad de revistas especializadas. Esto podría indicar áreas de mejora que podrían considerar para satisfacer mejor las necesidades de los estudiantes.

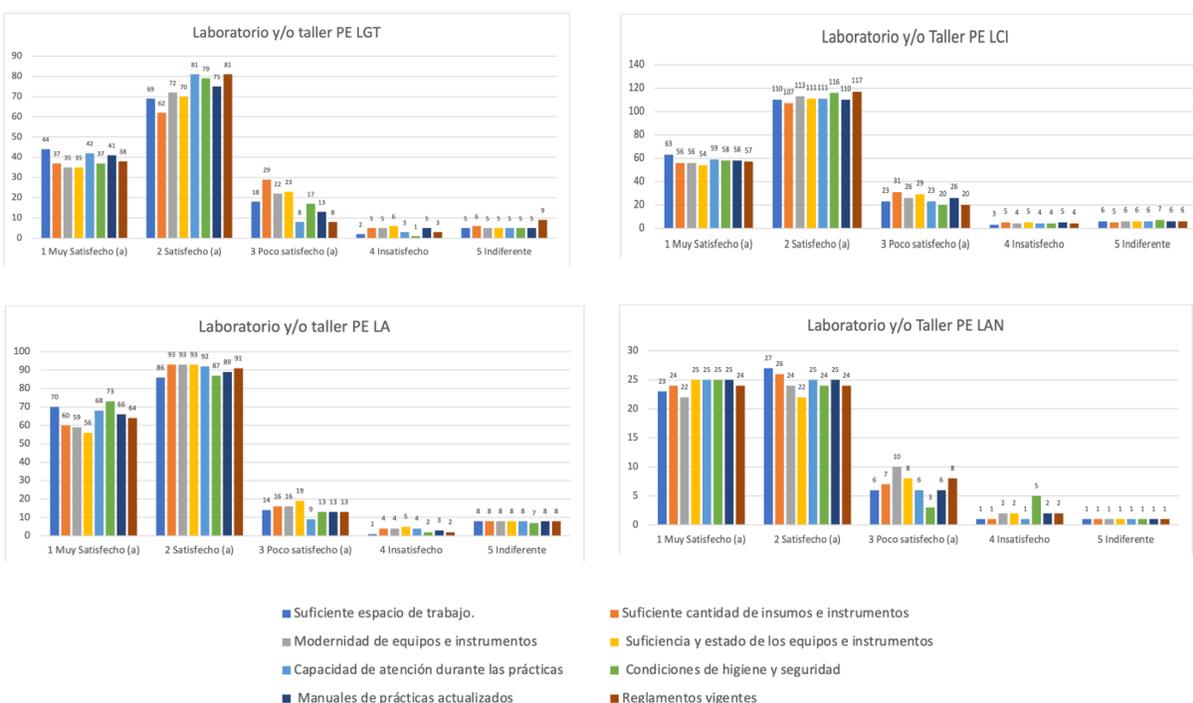
### ***Dimensión 3. Instalaciones***

#### ***Indicador 3. Laboratorio y/o taller***

Los resultados de la evaluación de la dimensión “instalaciones” relacionados con la infraestructura de la facultad, recursos e información para necesidades complementarias dentro de la escuela durante el proceso educativo, se muestran en la figura 7.

En las gráficas de representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “laboratorio y/o taller” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a las instalaciones y servicios de laboratorios y/o talleres en la relacionado con el espacio de trabajo, cantidad de insumos e instrumentos, modernidad de equipos e instrumentos, suficiencia y estado de los equipos e instrumentos, modernidad de equipos e instrumentos, suficiencia y estado de los equipos e instrumentos, capacidad de atención durante las prácticas, condiciones de higiene y seguridad, manuales de prácticas actualizados y reglamentos vigentes.

**Figura 6.** Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a los laboratorio y talleres.



Nota: 13 Elaboración propia con los datos obtenidos en la investigación.

Como se puede apreciar en la Figura 7, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al laboratorio y/o taller están satisfechos con diversos aspectos relacionados con su entorno de aprendizaje práctico. La mayoría de ellos se sienten muy satisfechos con el espacio de trabajo disponible, así como la cantidad, modernidad y estado de los equipos e instrumentos disponibles.

No hay que perder de vista, que, debido a las particularidades de los programas educativos, la percepción entre los aspectos relacionados con un laboratorio o taller difieren. El caso concreto es el de la Licenciatura en Gestión Turística (LGT), donde el laboratorio de alimentos y bebidas es fundamental en la formación integral del estudiante y debido al manejo de los insumos (para producir alimentos), los requerimientos de insumos, instrumentos y equipos es de particular relevancia y esto afecta la percepción de los estudiantes en torno a su satisfacción.

### ***Dimensión 3. Instalaciones***

#### ***Indicador 4. Centro de cómputo***

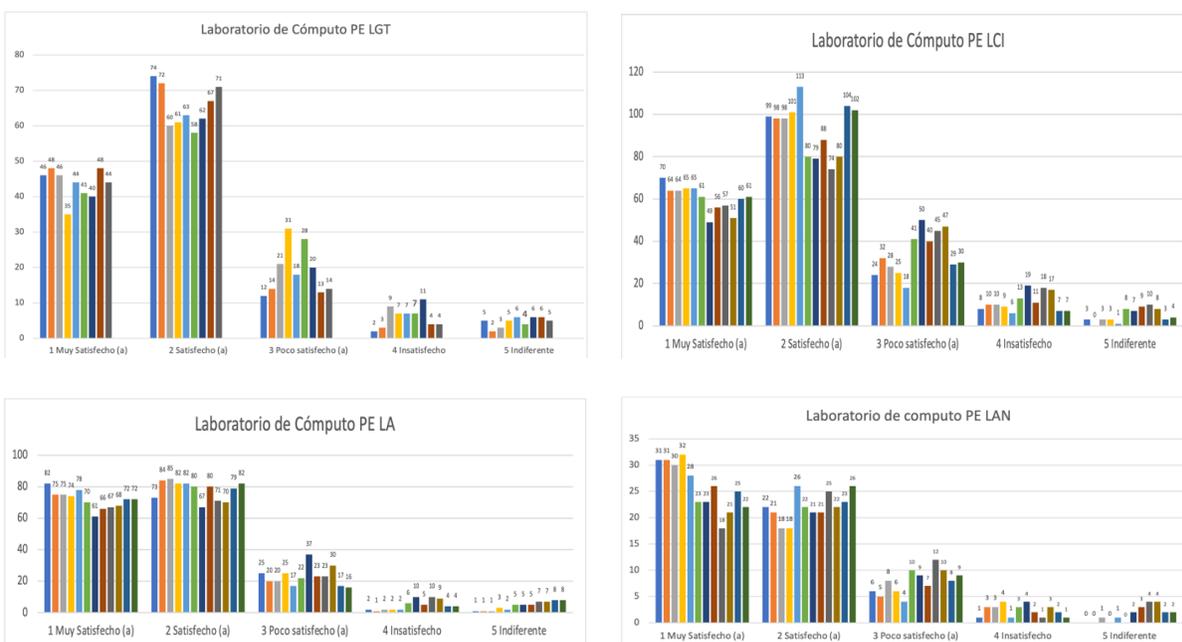
Los resultados de la evaluación de la dimensión “instalaciones” relacionados con la infraestructura de la facultad, recursos e información para necesidades complementarias dentro de la escuela durante el proceso educativo, se muestran en la Figura 8.

En las gráficas se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “centro de cómputo” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios e instalaciones del laboratorio o centro de cómputo, tales como suficiencia en el número de computadoras, velocidad y confiabilidad de las computadoras, modernidad de los equipos de

cómputo y software, amplitud del centro o laboratorio de cómputo, servicio de internet, velocidad del internet, seguridad en el internet disponibilidad de internet inalámbrico, calidad del servicio de internet inalámbrico, disponibilidad de software especializado y la oportunidad de uso del software especializado.

Es pertinente precisar que el laboratorio de cómputo cuenta con 50 equipos funcionales con paquetería de Office, que atienden a todos los estudiantes de la Facultad. Adicionalmente, se cuentan con algunas licencias de software especializado para atender algunas asignaturas de los cuatro programas educativos, como son Aspel banco 6.0, Aspel caja 5.0, Aspel COI 10.0, Aspel NOI 10.0, Aspel PROD 5.0, Aspel SAE 9.0, así como también se hace uno del Winspb.

**Figura 7.** *Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al laboratorio o centro de cómputo y el servicio que le presta a los estudiantes de la Facultad.*



- |  |   |
|--|---|
| ■ Suficiencia en el numero de computadoras       | ■ Velocidad y confiabilidad de las computadoras |
| ■ Modernidad de equipos de cómputo y software    | ■ Amplitud del laboratorio de cómputo           |
| ■ Tiempo otorgado para el uso de una computadora | ■ Servicio de internet                          |
| ■ Velocidad del internet                         | ■ Seguridad en internet                         |
| ■ Disponibilidad de internet inalámbrico         | ■ Calidad del servicio de internet inalámbrico  |
| ■ Disponibilidad de software especializado       | ■ Oportunidad de uso de software especializado  |

*Nota: 14 Elaboración propia con los datos obtenidos en la investigación.*

Según datos que se pueden apreciar en la Figura 8, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al servicio de centro de cómputo de la facultad la mayoría de los alumnos están satisfechos con la modernidad de los equipos , la velocidad y confiabilidad de las computadoras, aunque hay un porcentaje significativo que expresó cierta insatisfacción en algunos puntos como disponibilidad de equipos y servicios de internet; en particular los programas de LGT y LCI presenta poca satisfacción insatisfacción en la amplitud del laboratorio de cómputo y la disponibilidad de software especializado, a lo cual esto podría sugerir una necesidad de actualizar o mejorar algunos de los equipos utilizados.

### ***Dimensión 3. Instalaciones***

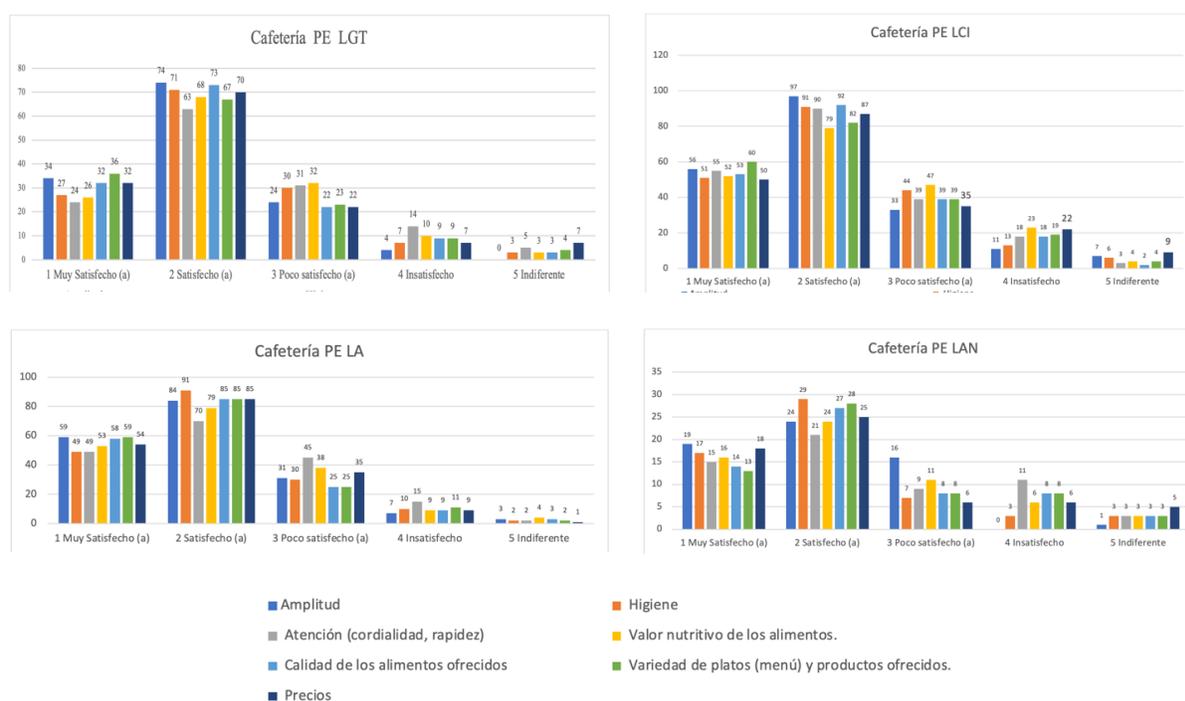
#### ***Indicador 5. Servicio de cafetería***

Los resultados de la evaluación de la dimensión “instalaciones” relacionados con la infraestructura de la facultad, recursos e información para necesidades complementarias dentro de la escuela durante el proceso educativo, se muestran en la Figura 9.

En las gráficas de representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “Servicio de cafetería” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a amplitud,

higiene, atención (cordialidad y rapidez), valor nutritivo de los alimentos, calidad de los alimentos ofrecidos, variedad de platos (menú) y productos ofrecidos y precios.

**Figura 8.** *Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a las instalaciones y el servicio ofrecido por la cafetería de la Facultad.*



*Nota: 15 Elaboración propia con los datos obtenidos en la investigación.*

Como se puede apreciar en la Figura 9, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al servicio de la Cafetería se encuentra entre muy satisfechos y satisfechos con los atributos evaluados como la higiene, atención, calidad de los alimentos ofrecidos, variedad de platos y precios. Sin embargo, en los cuatro programas los estudiantes manifiestan cierto grado de insatisfacción y conociendo el atributo en particular se pueden sugerir acciones de mejora.

**Dimensión 4. Aspectos complementarios**  
**Indicador 1. Reconocimiento social (reputación)**

Los resultados de la evaluación de la dimensión “aspectos complementarios” relacionados con las facilidades que ofrece la Facultad de Ciencias de la Administración para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional de los estudiantes, se muestran en la Figura 10.

En las gráficas se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “reconocimiento social (reputación)” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la exigencia académica de la institución, realización de prácticas (escolares, de capo o profesionales), reconocimiento público de la Universidad, reconocimiento de su licenciatura en el medio laboral, acceso a manifestaciones culturales y de recreación y formación de habilidades y rasgos personales.

**Figura 9.** Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al reconocimiento social (reputación) de su programa educativo y facultad.



- Exigencia académica
- Realización de prácticas (escolares, de campo o profesionales)
- Reconocimiento público de la Universidad
- Reconocimiento de su licenciatura en el medio laboral
- Acceso a manifestaciones culturales y de recreación
- Formación de habilidades y rasgos personales

*Nota: 16 Elaboración propia con datos obtenidos en la investigación.*

Como se puede apreciar en la Figura 10, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al Reconocimiento Social la mayoría de los encuestados están muy satisfechos con el nivel de exigencia académica, prácticas escolares de campo o profesionales, reconocimiento público y reconocimiento en el medio laboral, esto sugiere que perciben que los estándares de calidad y desafíos académicos son adecuados, satisfactorios, de buena reputación, y reconocimiento en el ámbito laboral y social.

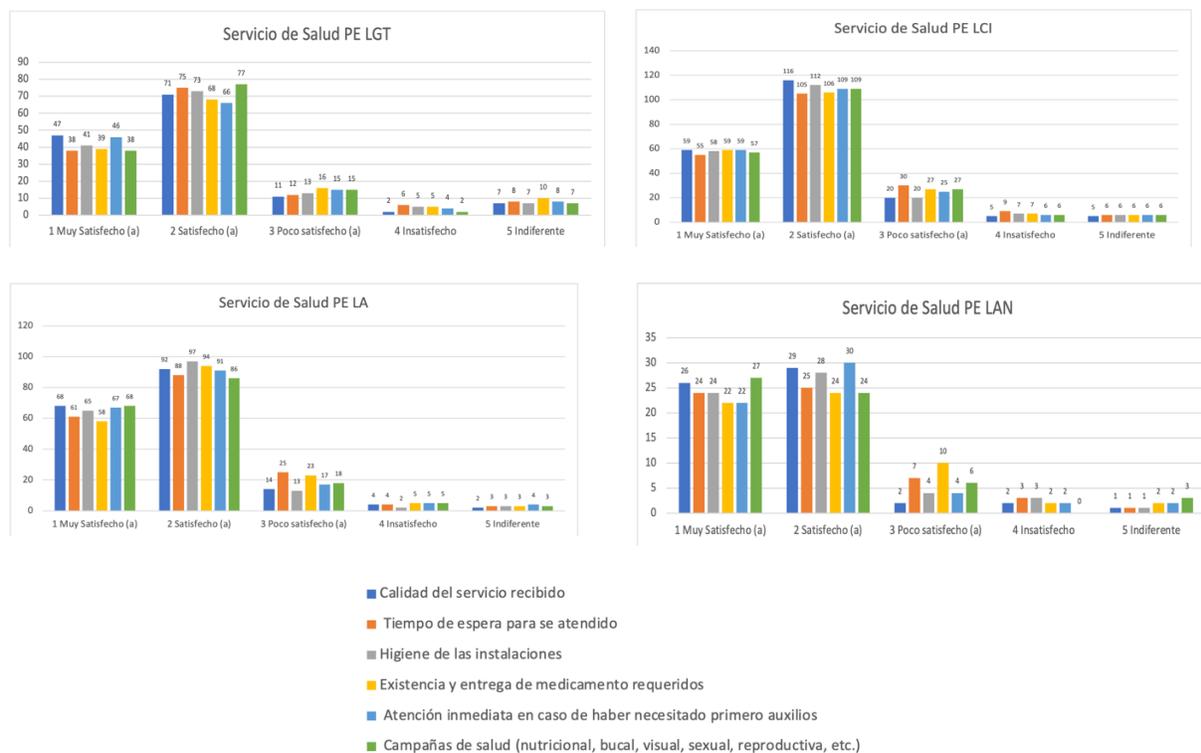
#### ***Dimensión 4. Aspectos complementarios***

##### ***Indicador 2. Servicio de salud***

Los resultados de la evaluación de la dimensión “aspectos complementarios” relacionados con las facilidades que ofrece la Facultad de Ciencias de la Administración para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional de los estudiantes, se muestran en la Figura 11.

En las gráficas se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “servicio de salud”, servicio brindado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a calidad del servicio recibido, tiempo de espera para ser atendido, higiene de las instalaciones, existencia y entrega de medicamentos requeridos, campañas de salud (nutricional, bucal, visual, sexual, reproductiva, etc.).

**Figura 10.** Percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto al servicio de salud que reciben del IMSS (como seguro facultativo).



*Nota: 17 Elaboración propia con datos obtenidos en la investigación.*

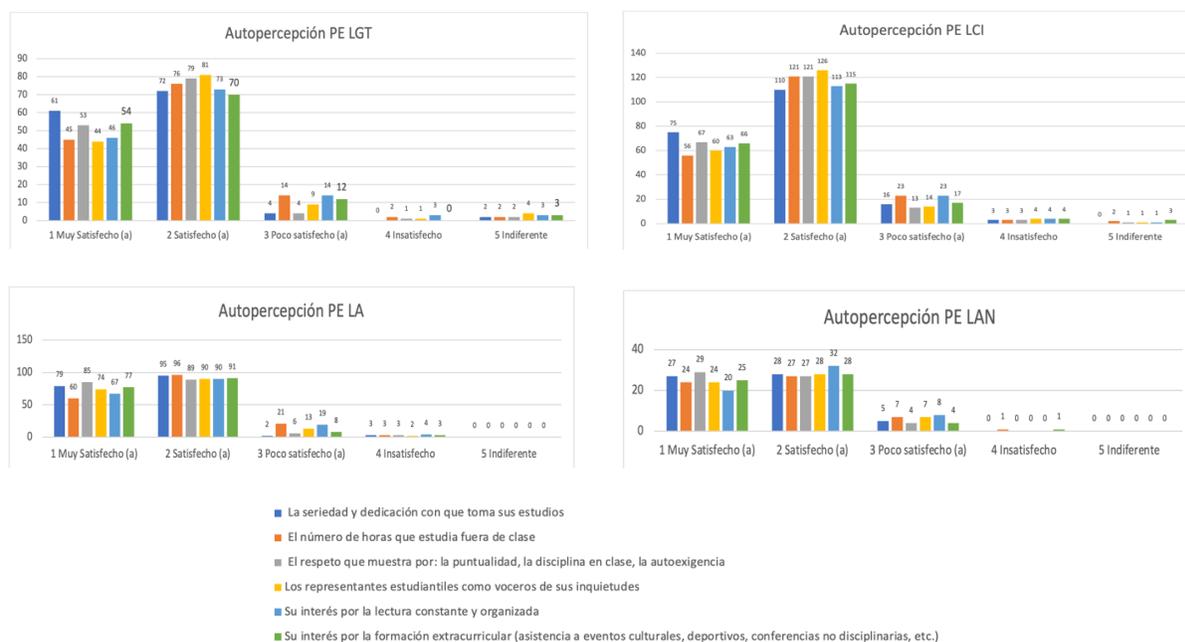
En general, los resultados de acuerdo a la Figura 11, muestran un nivel significativo de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto a los servicios de salud. Si bien, este es un servicio externo a la universidad, es valioso conocer la percepción de los estudiantes en el sentido que, desde la universidad, se pueda dar a conocer a la institución áreas con oportunidades de mejora para brindar una mejor experiencia para los usuarios.

***Dimensión 4. Aspectos complementarios******Indicador 3. Actitudes personales y sociales (autopercepción)***

Los resultados de la evaluación de la dimensión “aspectos complementarios” relacionados con aspectos de seguridad y limpieza que sirven para proporcionar un entorno seguro y limpio para los estudiantes de la facultad, se muestran en la Figura 12.

En las gráficas se representa el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto al indicador “actitudes personales y sociales (autopercepción)” en donde se evaluó la percepción de los estudiantes para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la seriedad y dedicación con que toma sus estudios, el número de horas que estudia fuera de clase, el respeto que muestra por: la puntualidad, la disciplina en clases, la autoexigencia, los representantes estudiantiles como voceros de sus inquietudes, su interés por la lectura constante y organizada y su interés por la formación extracurricular (asistencia a eventos culturales, deportivos, conferencias no disciplinarias, etc.).

**Figura 11.** *Autopercepción del nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto actitudes personales y sociales.*



*Nota: 18 Elaboración propia con la información de la investigación.*

Como se puede apreciar en la Figura 12, el nivel de satisfacción de los estudiantes de los cuatro programas educativos en cuanto a las actitudes personales y sociales (autopercepción) revelan la percepción de los encuestados sobre varios aspectos relacionados con su actitud y compromiso hacia sus estudios y actividades extracurriculares, mayormente los encuestados se muestran satisfechos con la seriedad y dedicación con la que toman sus estudios, el número de horas que dedican al estudio fuera, la puntualidad, la disciplina en clase y la autoexigencia, los resultados indican un alto nivel de compromiso, responsabilidad y participación por parte de los estudiantes en diversos aspectos relacionados con su formación integral.

### 3.2. Discusión

Los estudiantes que respondieron la encuesta manifestaron estar satisfechos por haber desarrollado diversas habilidades durante su formación en la Facultad de Ciencias de la Administración, principalmente por la habilidad de hablar en público, de tener actitud positiva ante el cambio e innovación, de confrontar ideas propias con ajenas y resolver problemas y casos específicos. En cuanto a la Planta docente existe algún grado de insatisfacción derivado del poco dominio de la materia impartida por el docente y la firmeza para que los alumnos acaten las reglas y de otros aspectos como el respeto del horario, faltar a clases, cubrir los objetivos de la materia entre otras. Hay cierto grado de insatisfacción en cuanto al ambiente y las instalaciones de la Facultad, si bien reconocen el estado de los jardines, se encuentran entre poco satisfechos e insatisfechos por la iluminación y ventilación de las aulas, el equipamiento de las aulas (disposición de cañon proyectos y lap-top), y por el equipamiento, limpieza e higiene de los baños.

La biblioteca como factor fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje también representa un factor que causa cierto grado de insatisfacción en los estudiantes encuestados, en aspectos tales como la actualidad de los libros y las condiciones de préstamo domiciliario. Algo similar ocurre con los laboratorios que prestan servicios a los estudiantes dentro de la Facultad, manifiestan algún grado de insatisfacción en aspectos relacionados con la higiene y seguridad y la insuficiencia en los espacios de trabajo, así como en la vigencia de los reglamentos, la desactualización de los manuales de prácticas y la modernidad de equipos e instrumentos. En lo relacionado al centro de cómputo destacan inconformidades por la disponibilidad del internet inalámbrico, la velocidad del internet, la disponibilidad de software especializado y la seguridad del internet.

Por otro lado, también manifiestan algún grado de inconformidad con respecto al servicio de cafetería también en lo relacionado con la variedad de platos y productos ofrecidos y el valor nutritivo y calidad de los alimentos ofrecidos.

De los servicios académicos se reconoce la rápida matriculación y organización del horario de clases, y causa algún grado de insatisfacción la poca información proporcionada sobre convenios, becas, conferencias, cursos, reuniones, etc.; por la asignación de las materias a los docentes y la exigencia académica.

Los servicios administrativos como elemento funcional para la permanencia del estudiante dentro de la institución, presenta algún grado de insatisfacción la eficiencia del personal administrativo (de manera general) y en particular de la eficiencia y el trato del personal administrativo responsable de promover/tramitar las becas estudiantiles. Finalmente, el servicio de salud que ofrece la Universidad a través del IMSS causa insatisfacción principalmente por el tiempo de espera para ser atendido. Todos estos aspectos evidenciados en la investigación pueden ser considerados como áreas de oportunidad para la mejora. Es evidente que se debe mejorar mucho en infraestructura y servicios.

En este estudio se utilizó una encuesta la cual fue adaptación por la aplicada en la Universidad Ricardo Palma de Perú, Lima; que pretendía profundizar algunos aspectos de los procesos de ingreso, permanencia y egreso, así como también otras áreas de interés. Uno de los aspectos de mayor importancia en el ámbito educacional es evaluar la satisfacción de los usuarios (estudiantes). En la presente investigación se dio a la tarea de resaltar el modelo de las brechas sobre la calidad del servicio, donde Parasuraman et al (1988) nos hace referencia y centra su atención en entender y gestionar la brecha del cliente, la cual hacemos un recordatorio de literatura

en la investigación que es la diferencia entre la expectativa que el cliente tiene y las percepciones reales que tienen después de recibirlo.

Es aquí donde se da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Qué tan eficiente es el servicio hacia la comunidad estudiantil? Como se pudo observar en los resultados anteriormente presentados. Quienes, dan la pauta para analizar cuáles son las áreas donde se está teniendo amenazas y permitan la implementación inmediata de medidas correctivas y la mejora de la calidad del servicio. Si bien es cierto, que esto representa una limitación de estudio, también constituye un factor que, puede ser objeto de nuevas investigaciones. En este contexto, el nivel de satisfacción por parte de los alumnos es un buen indicador de cómo el estudiante percibe la calidad de los servicios.

## Capítulo IV: Conclusiones

### 4.1 Conclusiones

El presente trabajo de investigación evidencia la importancia de la calidad del servicio en la determinación de la satisfacción de los estudiantes con el objetivo de obtener datos relevantes sobre la percepción que tiene el estudiante sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la Facultad de Ciencias de la Administración.

El objetivo fue elaborar un análisis de estos parámetros de calidad, que permita crear medios estratégicos para alcanzar las metas trazadas por la institución educativa, así como también establecer estrategias para una mejora continua.

La elaboración de este trabajo permitió valorar la importancia que actualmente tiene la investigación gracias a la colaboración, apoyo y disponibilidad de todos los participantes en el proceso de aplicación del instrumento, proporcionan la relevancia de generar conocimiento que se le otorga al tema en el contexto de la investigación. El objetivo de este tipo de aportes está relacionado con la necesidad que tienen las instituciones de contar con información pertinente sobre el desempeño de las actividades, procesos, áreas de formación e infraestructura. Esto subraya la importancia de la investigación como herramienta para obtener datos relevantes que permitan innovar y desarrollar estrategias alternativas que ayuden a mejorar en la toma de decisiones y en el rendimiento institucional.

De la investigación realizada en la facultad de Ciencias de la Administración, se concluye de manera general que el 45% de la comunidad estudiantil percibe un alto nivel de satisfacción, el

30% se encuentran poco satisfechos mientras que el 25% se encuentra insatisfecho, referente a estos resultados se hace las siguientes recomendaciones:

Con el fin de planificar y promover la mejora continua de la calidad de los servicios educativos, diseñar una estructura de base de datos que permita almacenar y organizar la información de manera eficiente con la finalidad de mantener la base de datos actualizada para garantizar que la información sea relevante y precisa.

Establecer un módulo o área especialmente que dé seguimiento a las inquietudes y necesidades de la comunidad estudiantil.

Mejorar el servicio de comunicación entre áreas frente al servicio estudiantil.

Brindar actualización a las áreas que se encuentren en procesos certificados y llevar a cabo una campaña de concientización para dar a conocer a las áreas los resultados.

Brindar cursos al personal sobre atención al cliente

Realizar cada semestre encuestas de satisfacción para conocer las sugerencias de la comunidad estudiantil y se lleven a cabo mejoras en el servicio.

Por último, al evaluar la calidad, se parte de la necesidad de atender las necesidades de los estudiantes, con esto se busca asegurar una mayor formación disciplinaria, un mejor trabajo colectivo, una infraestructura moderna, lo cual se verá reflejado en las siguientes acciones: Mejor desempeño académico tanto de docentes como de los estudiantes, permanencia estudiantil, incremento del índice de eficiencia terminal, formación integral del estudiante, en un ambiente donde se perciba la calidad educativa.

## Referencias

- Bucarey, CGJ, Araya-Castillo, L., Rojas-Vallejos Universidad Andrés, J., y Bello, C. (2020). *Jorge Rojas-Vallejos Universidad Andrés Bello, Chile*. 45, 329–337.
- Emanuel, R., y Adams, J. (2006). Assessing college student perceptions of instructor customer service via the Quality of Instructor Service to Students (QISS) questionnaire. *Assessment & evaluation in higher education*, 31(5), 535-549.
- Guerra Bretaña, R.M., Marin Alvarez, Y. y Correa Hincapie, N. (2021). *Gestión de la Calidad en la Educación Superior: (ed.)*. Editorial Universitaria. <https://elibro.net/es/lc/uachiapas/titulos/191366>
- Gómez Fernández, J. M. (2013). *Recursos humanos: fundamentos del comportamiento humano en la empresa: (ed.)*. Ediciones Encuentro, S.A. <https://elibro.net/es/lc/uachiapas/titulos/61635>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(3), 36-44.
- Hernández Velázquez, C.A., Lara García, B., Ortega Medellín, M.P., Martínez González, M.G., y Avelino Rubio, I. *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés*. *Revista de educación y desarrollo* (15), 35-46
- Ilgén, D. R. (1971). Satisfaction with performance as a function of the initial level of expected performance and the deviation from expectations. *Satisfaction, organizational behaviour and human performance*, 6(1), 345-361.
- James, R. (2001). Students changing expectations of higher education and the consequences of mismatches with the reality. *OECD-IMHE Conference management responses to changing students expectations*.
- McKnight, O., y Paugh, R. (1998). *Página oficial de la Universidad de California*. Recuperado el 23 de Mayo de 2013, de <http://sbaer.uca.edu/research/1998/MMMA/08mma080.htm>
- Moreno Campdesuñer, I. (2009). *La calidad educativa en la enseñanza universitaria: (ed.)* Editorial Feijóo. <https://elibro.net/es/lc/uachiapas/titulos/71742>
- Navarrete Cazales, Zaira. *La universidad como espacio de Formación profesional y constructora de identidades Universidades*. (2013). *Organismo Internacional*, 57, 5–16.

- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). Serqual: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing spring*, 12-40.
- Pola Maseda, A. Pola Maseda, Á. (2009). *Gestión de la calidad*: (ed.). Marcombo. <https://elibro.net/es/lc/uachiapas/titulos/45847>
- Rodriguez Moreno, D.C. (2022). *La productividad en el servicio*: (1 ed.). Editorial UPTC. <https://elibro.net/es/lc/uachiapas/titulos/231879>
- Salinas Gutiérrez, A. (2007). *Satisfacción del estudiante y Calidad Universitaria. Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*.
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., Y Martínez Cambor, P. (2011). *Satisfacción del estudiante con el profesor en la UAM Agronomía y Ciencias de la UAT*. Académico, Universidad Autónoma de Tamaulipas. Facultad de Agronomía, Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias, Tamaulipas.
- Sanchez Quintero, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*: (ed.). Universidad Sergio Arboleda Open Access. <https://elibro.net/es/lc/uachiapas/titulos/212637>
- Vargas Quiñones, M. E. (2007). *Calidad en el servicio*: (ed.). Universidad de La Sabana. <https://elibro.net/es/lc/uachiapas/titulos/69024>.