



## **DETERMINACIÓN DEL ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS OFRECIDOS A LOS ALUMNOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CD. VALLES**

**C. J.C. Zamora Muñiz<sup>1</sup>**

**B. Ponce Medina<sup>2</sup>**

**Z. Rivas Godoy<sup>3</sup>**

**R.M. Ordoñez Delgadillo<sup>4</sup>**

### **RESUMEN:**

Como explica Elizabeth Anderson (1998) bajo el principio de la soberanía del consumidor, «evaluamos los estados sociales por el grado en que satisfacen las preferencias de los consumidores, tal como son expresadas en sus elecciones de mercado». Se realizó una investigación para conocer la opinión que tienen los estudiantes del Instituto Tecnológico de Cd. Valles (ITCV), referente a la infraestructura de la institución, a las competencias personales adquiridas y a los servicios educativos, dicho estudio se realizó durante el semestre agosto-diciembre 2014.

La investigación es correlacional y tiene una justificación de tipo práctico, ya que; permitirá conocer el nivel de satisfacción que tienen los alumnos del ITCV, en los diferentes servicios que se ofrecen y conocer aquellos servicios que no cumplen las expectativas de los clientes, esto se puede entender mejor, se considera a la calidad, como sinónimo de satisfacción de necesidades y necesidades es igual a expectativas menos percepciones.

Al llevar a cabo el análisis, se determinó que el nivel de satisfacción de los alumnos del ITCV es considerado como regular, ya que aún existen algunos servicios que no permiten el desarrollo integral del estudiante, además de no contar con una estructura física idónea al número de alumnos atendidos o inscritos en este semestre.

**PALABRAS CLAVE:** evaluación, grado de satisfacción, encuesta, calidad educativa, instituto.

### **ABSTRAC.**

As she explains Elizabeth Anderson (1998) under the erstwhile from her sovereignty del consumer «evaluators los been socialism by the tier in that they satisfy las leanings from los consumer , such as son expressed at sus elections from commodities ( applicant. 39). Himself she achieved an research by get to

---

<sup>1</sup> Profesor de Tiempo Completo. Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, julio.zamora@tecvalles.mx.

<sup>2</sup> <sup>2</sup> Profesor de Tiempo Completo. Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, baldo.ponce@hotmail.com

<sup>3</sup> Profesor de tres cuarto de Tiempo. Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, zenon.rivas@tecvalles.mx

<sup>4</sup> Profesor de tres cuarto de Tiempo. Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, reyna.ordóñez@tecvalles.mx

know her opinion which has the student del Institute Technologic from CD. Valley ITCV ), reference at the infrastructure from her institutional , to las competences personal acquired and to los toilets educational , aforesaid studio himself she achieved during the semester August –dismember 2014.

Her research is correlate and has an justification from type practical , in as much as nos she'll permit get to know the grade from satisfaction which has los alumni del ITCV , in the unlike toilets which himself they offer and get to know those toilets which they don't attain las expectative from the clients , this one can understand best , B sizable which quality is synonym from satisfaction from needs and needs it is all the same to me to expectative least perceptions.

At the transact the analisis , himself determine which the grade from satisfaction from the student del ITCV is considerate as regulate , in as much as an they exist some toilets which they don't permit the developing integration del student , in addition to nay tell with an outline physics idonea at the number from student catered either inscribe in this semester.

KEYWORD: evaluation, tier from satisfaction, questionnaire , quality educational, institute

## INTRODUCCIÓN

En todas las organizaciones, es indispensable conocer la siguiente premisa: Los clientes (Los Estudiantes del Instituto Tecnológico de Cd. Valles), “están satisfechos con los servicios que ofrece la institución”, está evaluación ha considerado tres aspectos a considerar: La infraestructura de la institución, competencias personales y los servicios educativos.

Dentro del ITCV se imparten las carreras de ingeniería Industrial, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería en Industrias Alimentarias, Ingeniería Ambiental y se encuentra en liquidación la Ingeniería en Tecnologías de la Información; con una matrícula de 1,888 alumnos inscritos en el semestre agosto – diciembre 2014.

Para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes se elaboraron encuestas con preguntas cerradas, donde los encuestados indicaban su opinión que ellos consideraban como la más correcta de acuerdo a su apreciación, experiencia y conocimiento.

Estadísticamente se utilizó el método probabilístico, con un muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas y se utilizó el muestreo estratificado, debido a que los alumnos, se encuentran clasificados de acuerdo a su carrera. Se tabularon los resultados de las encuestas aplicadas a cada estudiante en hojas de cálculo para conocer los resultados de cada encuesta, poder graficar y así analizar algunos resultados, estas actividades se realizaron en el programa IBM – SPSS STADISTICS 21 para mayor análisis y comprensión de los mismos.

Al momento de obtener los resultados se empezaron a analizar cada una de las preguntas que conformaban la encuesta, obteniendo resultados favorables y en algunos casos desfavorables, cabe hacer mención que el método de análisis fue inductivo y deductivo; lo que permitió tener una visión más integral, además de contemplar a todos las carreras del ITCV y los servicios que ofrece la institución..

Al finalizar la presente investigación se obtuvo como resultado un análisis sobre la opinión que tienen los estudiantes del ITV. Este grado de satisfacción servirá como una crítica sana que realizan los estudiantes al trabajo efectuado por la Dirección del Plantel y modificar en su caso, los servicios que no estén funcionando inadecuadamente y reprogramar el Programa de Trabajo Anual (PTA), el Programa Operativo Anual (POA) y el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI).

## **JUSTIFICACIÓN**

Preocupados por conocer la situación actual por la que está pasando el ITCV con relación a los servicios que reciben los estudiantes, sus opiniones son muy diversificadas, en ocasiones un poco fuertes porque nuestros clientes no ven los mismos resultados que la dirección o sus departamentos que lo integran. Debido a esta problemática, se buscó una herramienta que nos permitiera conocer un diagnóstico sobre los servicios que ofrece el ITCV.

La investigación tiene una justificación práctica, ya que nos ayudó a determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes del ITCV, que servirá de punta de lanza para corregir aquellas situaciones donde la institución no ha cumplido con su responsabilidad como organización de clase mundial y para incrementar la calidad de los servicios que se ofrecen y así lograr una mayor eficacia en los objetivos de la institución y una eficiencia en el manejo de los recursos.

## **METODOLOGÍA.**

Se diseñó una encuesta con preguntas que permitieran la caracterización y la valoración de los servicios educativos considerados en la encuesta, procurando que las preguntas contemplen los factores más importantes y que tengan relación con la actividad que realiza el tecnológico. Se utilizó la hoja de cálculo para su tabulación y el programa IBM - SPSS STADISTICS 21 para la determinación y análisis de resultados.

Al momento de considerar las poblaciones para determinar el tamaño de las muestras, se tuvo que analizar por medio del método probabilístico, dicho muestreo es de tipo aleatorio para poblaciones finitas y se hizo un análisis de tipo estratificado, considerando las carreras y con un nivel de confianza del 90%. Se muestra la fórmula utilizada para la determinación del tamaño de la muestra.

#### Ilustración 1 Formula de Muestreo Estratificado

Muestreo estratificado proporcional	$\frac{\sum_{h=1}^L W_h p_h (1 - p_h)}{e^2}$	$\frac{\sum_{h=1}^L W_h \sigma_h^2}{e^2}$
---	--	---

Con los siguientes datos de la población, se obtuvo el tamaño de la muestra.

Tabla 1 Determinación del tamaño de muestra estratificado

<i>Estrato</i>	<i>Tamaño del estrato</i>	<i>Tamaño de la Muestra</i>
Ing. Industrial	599	108
Ing. en Sistemas	438	84
Ing. Gestión Empresarial	469	79
Ing. Industrias Alimentarias	208	37
Ing. Ambiental	123	22
TOTAL	1837	330

El diseño de la encuesta contiene 30 cuestionamientos de tipo cerrado y se otorgó valores (0= nunca, 1=rara vez, 2=frecuentemente y 3=siempre) para que él encuestado tenga una opción de respuesta, que valorará de acuerdo a su percepción y su experiencia.

Las encuestas se dividieron en tres segmentos: Infraestructura física, competencias personales y servicios educativos; que permitirán realizar un análisis más detallado del grado de satisfacción de los estudiantes del ITCV.

- a) Se diseñó una encuesta de los servicios que ofrece el ITCV.
- b) Se aplicaron las encuestas a las muestras de cada carrera en forma aleatoria.
- c) Se tabularon los resultados de las preguntas que integran la encuesta,
- d) Se capturaron en el software SPSS, para realizar un análisis estadístico y descriptivo;
- e) Determinar las tendencias de las opiniones de los estudiantes por cada carrera.
- f) Después de determinar los resultados de las encuestas, se procedió a realizar un análisis inductivo y deductivo de cada una de las preguntas.
- g) Elaborar los informes y gráficas referentes a los datos obtenidos por carrera y él de la institución.

## RESULTADOS.

En esta etapa el análisis de la encuesta, fue de tipo observacional descriptivo. La población muestra, estuvo constituida por una población total de 1837 estudiantes de las diferentes carreras, con una muestra de 330 alumnos; encuestados aleatoriamente de tipo estratificado.

#### A. Diseño de la encuesta:

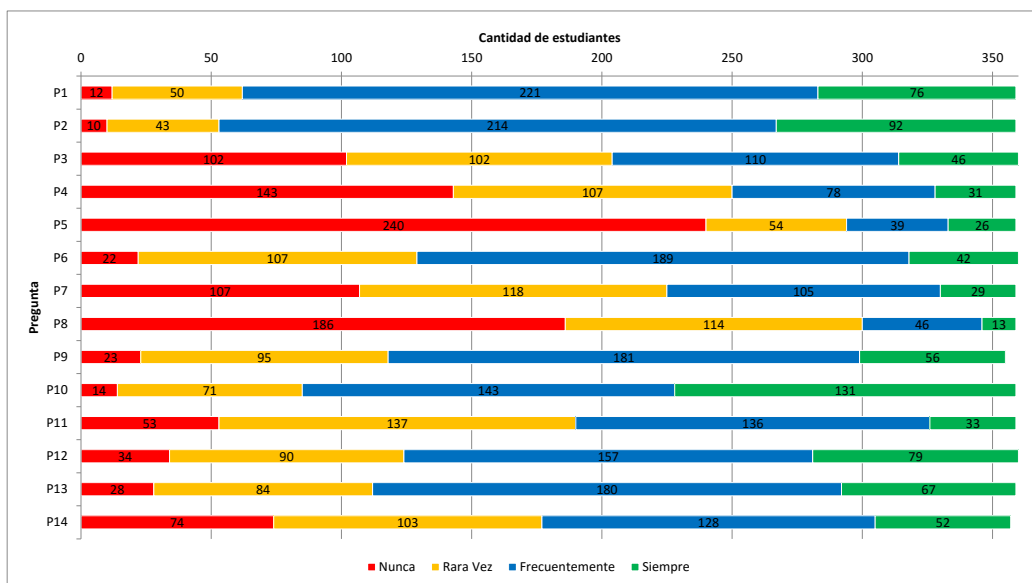
**Infraestructura de la institución.**

1. El ITV cuenta con el equipo necesario para tu desarrollo académico. \_\_\_\_\_
2. Crees que la infraestructura del ITV te haya permitido obtener una educación integral. \_\_\_\_\_
3. Has participado activamente en los sistemas ISO que ha implementado el ITV. \_\_\_\_\_
4. Has participado en las propuestas de mejora del sistema ISO implementadas en el ITV. \_\_\_\_\_
5. Has utilizado el buzón de quejas y sugerencias para informar alguna situación anormal. \_\_\_\_\_
6. Consideras que las aulas están equipadas adecuadamente para la impartición de clases. \_\_\_\_\_
7. El servicio de los sanitarios te da confianza y los consideras limpios. \_\_\_\_\_
8. El servicio de internet en la institución es eficiente tanto alámbrica e inalámbrica. \_\_\_\_\_
9. El acervo bibliotecario es suficiente y actualizado. \_\_\_\_\_
10. La atención del servicio de la biblioteca es cordial y respetuosa. \_\_\_\_\_
11. Las computadoras del laboratorio de informática están actualizadas y son suficientes. \_\_\_\_\_
12. Consideras que la atención a los alumnos en el laboratorio de cómputo es cordial y respetuosa. \_\_\_\_\_
13. La atención que ofrecen las áreas administrativas a los alumnos es pronta y eficiente. \_\_\_\_\_
14. Consideras que tus horarios de clases te permiten realizar otras actividades \_\_\_\_\_

**Cuadro 1** tabulación de las preguntas de la Infraestructura del instituto.

<b>PONDERACION</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>
<b>Nunca</b>	12	10	102	143	240	22	107
<b>Rara vez</b>	50	43	102	107	54	107	118
<b>Frecuentemente</b>	221	214	110	78	39	189	105
<b>Siempre</b>	76	92	46	31	26	42	29
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>359</b>	<b>360</b>	<b>359</b>	<b>359</b>	<b>360</b>	<b>359</b>
<b>PONDERACION</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>
<b>Nunca</b>	186	23	14	53	34	28	74
<b>Rara vez</b>	114	95	71	137	90	84	103
<b>Frecuentemente</b>	46	181	143	136	157	180	128
<b>Siempre</b>	13	56	131	33	79	67	52
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>355</b>	<b>359</b>	<b>359</b>	<b>360</b>	<b>359</b>	<b>357</b>

GRAFICA 1: Análisis de la infraestructura del ITCV.



(Zamora Muñiz, 2014)

Como se observa en las tabulaciones y en la gráfica No. 1, se obtuvieron los siguientes resultados, al aplicar las encuestas en función de los conceptos que integran la Infraestructura de la institución:

Factores de éxito en la infraestructura de la institución:

- El ITCV cuenta con el equipo necesario y la infraestructura que permita obtener una educación integral.
- La atención a los estudiantes que asisten al centro de información es cordial y respetuosa.
- La mayoría de los alumnos que asisten al laboratorio de cómputo reciben un trato cordial y respetuoso.
- Por lo general los estudiantes reciben un trato cordial y respetuoso de las áreas administrativas.

Factores de riesgo y puntos críticos de la infraestructura:

- Los estudiantes no han participado en la implementación y mejoras del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008, lo que provoca el desconocimiento de dicho sistema y la importancia que representa esta certificación.
- El 66.85% de los estudiantes nunca han utilizan el buzón de quejas y sugerencias, lo que representa, poca confianza en la solución de sus problemas y/o propuestas.
- El 35.83% de los estudiantes consideran que las aulas, no están equipadas adecuadamente para la impartición de clases.

- La mayoría de los estudiantes indican que la limpieza y el mantenimiento de los sanitarios deja mucho que desear.
- El 83.56% de los alumnos confirman que el servicio de internet es ineficiente.
- La tercera parte de los estudiantes encuestados, indican que al centro de información le hace falta actualizar su acervo bibliotecario.
- Aproximadamente el 52% de los alumnos mencionan que las computadoras del laboratorio de cómputo son insuficientes y no están actualizadas.
- El 49.57% de los alumnos encuestados, indican que con los horarios de clases no pueden realizar otras actividades.

### **Competencias Personales**

15. Con los conocimientos que obtuviste serías capaz de llevar a cabo un negocio propio. \_\_\_\_\_
16. Te consideras que eres sociable y participativo para trabajar en equipo. \_\_\_\_\_
17. Te sientes competente para tomar decisiones asertivas y solucionar problemas y conflictos en el área donde pienses laboras. \_\_\_\_\_
18. Cuentas con las competencias necesarias para enfrentar nuevos retos. \_\_\_\_\_
19. Te sientes capacitado para enfrentar los cambios económicos, sociales y culturales del mundo globalizado. \_\_\_\_\_
20. Tu inexperiencia en el ramo laboral, lo tomarías como una motivación para enfrentar nuevos obstáculos. \_\_\_\_\_

PONDERACIÓN	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
Nunca	15	11	30	15	14	15	20
Rara vez	41	27	24	29	40	35	27

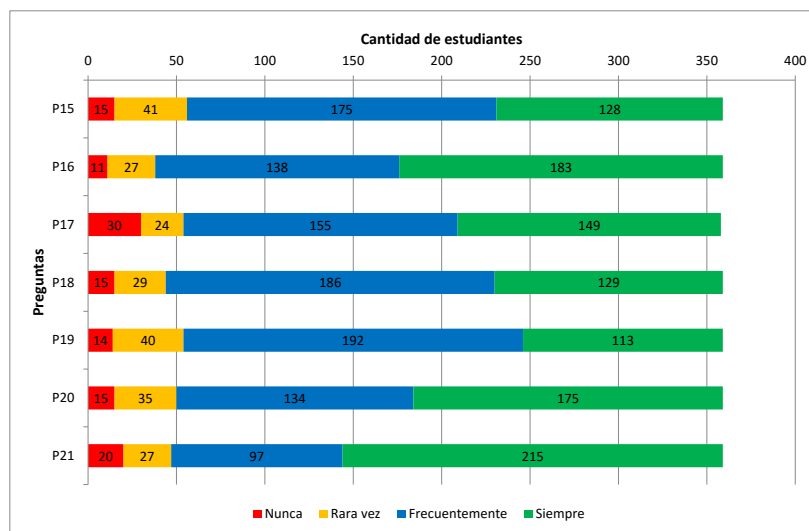
21. Estarías dispuesto a estudiar un posgrado en la institución o en otra institución de nivel superior \_\_\_\_\_

**Cuadro 2 Tabulación de preguntas de las competencias personales de los estudiantes del ITCV.**



<b>Frecuentemente</b>	175	138	155	186	192	134	97
<b>Siempre</b>	128	183	149	129	113	175	215
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>359</b>	<b>358</b>	<b>359</b>	<b>359</b>	<b>359</b>	<b>359</b>

**GRAFICA 2 Análisis de las competencias personales de los estudiantes del ITCV**



(Zamora Muñiz, 2014)

Factores de éxito en las competencias personales de los estudiantes:

- Los estudiantes consideran que con sus conocimientos adquiridos se sienten con la capacidad de poder emprender su propio negocio.
- El 89.41% de los alumnos del ITCV, se consideran amigables y capaces de socializarse y trabajar en equipo.
- Los estudiantes se consideran competentes para tomar decisiones asertivas, solucionar conflictos en el área laboral.
- Los estudiantes del ITCV se consideran capacitados para enfrentar los cambios del mundo globalizado y enfrentar nuevos retos.
- Los estudiantes consideran que pueden sustituir su inexperiencia con las competencias adquiridas.
- El 86.90% de los alumnos, mencionan que están dispuestos a estudiar un posgrado, esta es una oportunidad para incrementar el prestigio y la matrícula escolar.

Factores de riesgo y puntos críticos de las competencias personales de los estudiantes:

- Según los resultados obtenidos, no existen factores de riesgo.

### **Servicios Educativos**

22. En el tiempo que has estudiado en el ITV has visto mejoría en los servicios a los alumnos.

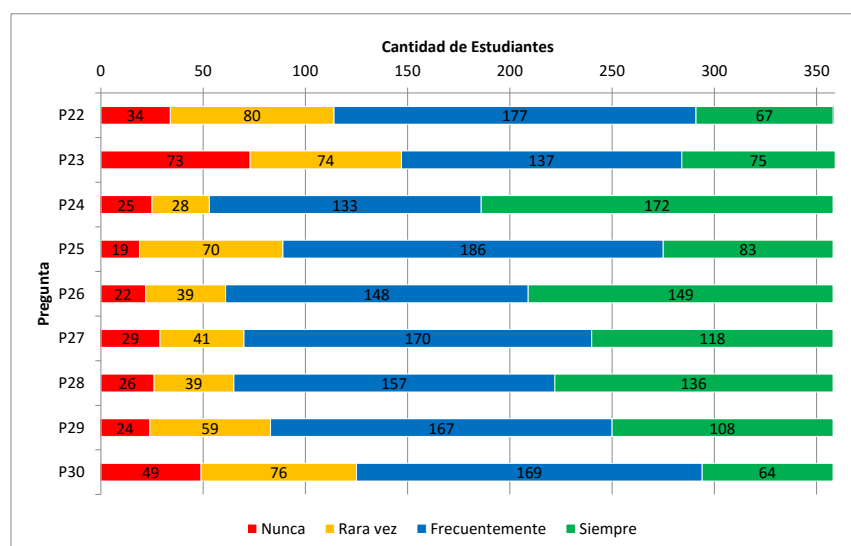
---

23. El curso de inglés impartido por la institución ha cumplido tus expectativas. \_\_\_\_\_
24. Las residencias profesionales te favorecerán para encontrar una oportunidad de trabajo. \_\_\_\_\_
25. Consideras que los docentes están bien capacitados para impartir su cátedra. \_\_\_\_\_
26. Crees que el uso de las TIC's es una ventaja competitiva en el campo laboral. \_\_\_\_\_
27. El desarrollo de proyectos participantes en los concursos de innovación y ciencias básicas, te han proporcionado una experiencia aplicada en tu vida personal. \_\_\_\_\_
28. Consideras que el prestigio de la institución es un factor favorable para obtener mejores oportunidades de trabajo. \_\_\_\_\_
29. Consideras que el ITV cuenta con herramientas competitivas suficientes para enfrentar a otras instituciones educativas de la región. \_\_\_\_\_
30. Conoces la normatividad institucional para desarrollar tu actividad como alumno. \_\_\_\_\_

**Cuadro 3 Tabulación de preguntas de los servicios educativos del ITCV**

PONDERACION	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
Nunca	34	73	25	19	22	29	26	24	49
Rara vez	80	74	28	70	39	41	39	59	76
Frecuentemente	177	137	133	186	148	170	157	167	169
Siempre	67	75	172	83	149	118	136	108	64
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>359</b>	<b>358</b>	<b>358</b>	<b>358</b>	<b>358</b>	<b>358</b>	<b>358</b>	<b>358</b>

**GRAFICA 3 Análisis de los Servicios Educativos que ofrece el ITCV.**



Factores de éxito en las competencias personales de los estudiantes:

- Los estudiantes consideran que últimamente se han hecho mejoras en el ITCV.
- El 84.95% de los estudiantes consideran que las residencias profesionales son una oportunidad de empleo.
- El 74.93% de los estudiantes consideran que los docentes están capacitados para impartir sus clases.
- 

Factores de riesgo y puntos críticos de las competencias personales de los estudiantes:

- El curso de inglés no cumple con las expectativas de los alumnos.

## **CONCLUSION.**

Como se observa en las gráficas presentadas en los resultados, los estudiantes del ITCV, se encuentran insatisfechos con los conceptos de la infraestructura física, debido a los grandes desembolsos que efectúa la institución por concepto de mantenimiento, como son:

1. La participación en el sistema de gestión de calidad y/o certificación ISO.
2. No utilizan el buzón de quejas y sugerencias, hace falta el hábito de la denuncia.
3. Las aulas no están equipadas adecuadamente para la impartición de clases.
4. El servicio de los sanitarios no dan confianza a los estudiantes.
5. El servicio de internet es insuficiente y deficiente.
6. El acervo bibliotecario no está actualizado.
7. El laboratorio de informática se encuentra obsoleto.
8. Los horarios de clases no permiten a los estudiantes realizar otras actividades.

En lo referente a las competencias personales, los estudiantes del ITV se consideran capaces de emprender negocios propios, trabajar en equipo, tomar decisiones asertivas, enfrentar los nuevos retos del mundo globalizado y de seguirse preparando con posgrados en la institución o en otra.

En los servicios educativos tenemos una media de satisfacción, comprobando que las mejoras se han estado aplicando, eso sí poco a poco; excluyendo, el curso de Inglés, que no ha cubierto las expectativas de los estudiantes.

Esta información está a disposición de la Dirección del plantel y de las Áreas que intervienen en la satisfacción de los diferentes servicios ofrecidos a los estudiantes, para que se considere y les sea útil para replantear sus programas como el PTA, el POA, y el PIFI.

## **Bibliografía**

Castellanos Cruz, R. (2010). *Planteamiento Estratégico-Táctico*. castellanos@gmg.co.cu: Grupo EmpresarialMaquinaria General, GMG.

Díaz Olvera, A. P., & Matamoros , B. (2014). El Análisis DAFO y los objetivos estratégicos. *google academico*, 6.

Koenes, D. E. (1995). *El Diagnostico de la Empresa*. madrid España: Díaz de Santos S.A.

R., B. T. (Agosto del 2002). *Gestión Estratégica. Navegando hacia el cuarto Paradigma"*. TG-Red. Tercera edición.

Romero, A. F. (2004). *Dirección y Planificación Estratégica de las empresas y organizaciones*. Madrid España: ediciones Díaz de Santos S.A.

Velázquez, D. E. (2009). *Calidad de la gestión Administrativa de la Facultad de ciencias económico administrativas de la Universidad Nacional de Tapúa*. Paraguay.

Zamora Muñoz, J. (15 de diciembre de 2014). Análisis Estadístico. Cd. Valles , San Luis Potosí, México.