



Universidad Autónoma de Baja California Sur
Dirección de Docencia e Investigación Educativa

**Encuesta de Satisfacción Estudiantil en la Universidad Autónoma de
Baja California Sur 2012-I.**

PRIMER INFORME SEMESTRAL

La Paz, BCS marzo de 2012

Encuesta de Satisfacción Estudiantil en la Universidad Autónoma de Baja California Sur 2012-I.

Con el propósito de proveer indicadores de satisfacción de los servicios institucionales que brinda la UABCS a sus estudiantes, la Dirección de Docencia e Investigación Educativa realizó la Encuesta de Satisfacción Estudiantil en el período 2012-I con los alumnos de todas las carreras que se encuentren estudiando del 2º. Semestre en adelante. Dicha encuesta cubre diversos objetivos que tienen como base arrojar indicadores para la toma de decisiones en la mejora y fortalecimiento de los servicios; para manejo de la información en los procesos de acreditación, base de datos para futuros estudios y como complemento en los procesos de autoevaluación. Se utilizó un instrumento diseñado específicamente para las características de esta universidad, pero basado en la experiencia de otras instituciones.

Población

Participaron en el estudio los estudiantes de todas las licenciaturas de la Universidad que se reinscribieron al semestre 2012-I y que se encuentren cursando del 2º. semestre en adelante. **Un total de 3078 estudiantes respondieron la encuesta.** Todos ellos estudiantes del campus La Paz.

Instrumento de Medición.

A partir de la revisión de diferentes investigaciones realizadas en otras universidades, se diseñó un cuestionario para identificar los niveles de satisfacción que tienen los alumnos de las diferentes instancias y servicios que proporciona la UABCS, es un cuadro de matrices donde se cruza información entre las áreas y las dimensiones. Consta de 12 servicios y/o programas con las que cuenta la institución y 11 indicadores. Las opciones de respuesta están basadas en la escala de Likert. Los valores de las respuestas son:

- 1.- Insatisfactorio.
 - 2.- Poco satisfactorio.
 - 3.- Ni satisfactorio ni insatisfactorio
 - 4.- Satisfactorio.
 - 5.- Muy satisfactorio.
- 0 = como opción para cuando el alumno desconoce el servicio.

La encuesta está diseñada en un formato práctico en donde el alumno asignó el número correspondiente al nivel de satisfacción en la celda de cada servicio

La aplicación del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil se realizó a través de internet desde el Centro de Cómputo de la Universidad, de acuerdo con el calendario programado por Servicios Escolares el cuestionario antecedería a la ficha de reinscripción.

Tratamiento de los datos

De acuerdo con los valores asignados a cada una de las respuestas de la escala de Likert el máximo posible de satisfacción del servicio está dado por el total de los indicadores con una puntuación de 5.

- 1.- Insatisfactorio.
- 2.- Poco satisfactorio.
- 3.- Ni satisfactorio ni insatisfactorio
- 4.- Satisfactorio.
- 5.- Muy satisfactorio.
- 0.- desconocimiento del servicio.

Con la proporción entre el valor obtenido y el máximo posible se calculó el índice de satisfacción para cada servicio. Así mismo se calcularon los índices de Desconocimiento del Servicio. A continuación se presentan los resultados obtenidos para toda la Universidad:

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL [2012/I]
GENERAL**

ALUMNOS REINSCRITOS	3078
ALUMNOS ENCUESTADOS	3078

HOMBRES	1651	MUJERES	1427
----------------	------	----------------	------

SERVICIOS GENERALES	ACTITUD DEL PERSONAL	CONDICIONES AMBIENTALES (LUZ, VENTILACION, ETC)	CONDICIONES DEL MOBILIARIO	CONDICIONES DE MATERIALES Y EQUIPO	HORARIOS DE ATENCION	CALIDAD EN EL SERVICIO	MEDIDAS DE SEGURIDAD	
CAFETERIA	78	74	69	71	77	76	72	74
SERVICIO MÉDICO	79	81	79	79	77	79	79	79
BIBLIOTECA	87	86	83	83	84	85	84	85
LABORATORIOS	79	77	73	72	77	78	79	76
CENTRO DE COMPUTO	83	85	83	83	82	82	82	83
	81	80	78	78	80	80	79	

79 promedio general

SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO	INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS	HORARIOS DE ATENCIÓN	ACTITUD DEL PERSONAL	AGILIDAD EN LOS TRÁMITES	EL SERVICIO COMPLETO CON SU FUNCIÓN	CALIDAD EN EL SERVICIO	
TUTORÍAS	76	76	77	75	77	77	76
PSICOPEDAGÓGICO	76	77	77	76	77	77	77
SERVICIOS ESCOLARES	72	72	70	70	73	72	71
SERVICIOS ESTUDIANTILES	74	74	73	73	74	74	74
	75	74	74	73	75	75	

74 promedio general



SERVICIOS DE APOYO INTEGRAL	COMPETENCIA DEL INSTRUCTOR	VARIEDAD DE ACTIVIDADES	ACTITUD DEL PERSONAL	HORARIOS DE ATENCIÓN	CALIDAD EN EL SERVICIO	MEDIDAS DE SEGURIDAD	CONDICIONES AMBIENTALES (LUZ, VENTILACIÓN, ETC)	CONDICIONES DEL MOBILIARIO	CONDICIONES DE MATERIALES Y EQUIPO	
TALLERES CULTURALES Y ART.	80	80	80	78	80	79	78	77	77	79
DEPORTES	80	79	79	78	79	79	79	78	78	79
IDIOMAS	81	80	81	80	81	80	79	79	79	80
	80	80	80	79	80	79	79	78	78	79

RESULTADOS

EL **100%** DE LOS ESTUDIANTES INSCRITOS, DEL 2o SEMESTRE EN ADELANTE, CONTESTARON EL CUESTIONARIO DE ELLOS EL **46%** SON MUJERES EN TANTO QUE EL **54%** HOMBRES.

SERVICIOS GENERALES: GRADO DE SATISFACCIÓN **79%**, SE OBSERVA QUE EL SERVICIO CON MENOR GRADO DE SATISFACCIÓN ES LA **CAFETERÍA CON UN 74%** EN TANTO QUE EL DE MAYOR SATISFACCIÓN ES LA **BIBLIOTECA CON 85%**.

SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO: GRADO DE SATISFACCIÓN **74%**, EL SERVICIO CON MENOR GRADO DE SATISFACCIÓN ES **SERVICIOS ESCOLARES CON UN 71%**, EN TANTO QUE EL DE MAYOR SATISFACCIÓN ES EL **PSICOPEDAGÓGICO CON 77%**.

SERVICIOS DE APOYO INTEGRAL: GRADO DE SATISFACCIÓN **79%**, EL MENOR GRADO DE SATISFACCIÓN ES **PARA LOS SERVICIOS CULTURALES Y ARTÍSTICOS Y DEPORTES CON UN 79%**, EN TANTO QUE EL DE MAYOR SATISFACCIÓN ES **IDIOMAS CON 80%**.

SERVICIOS CON MAYOR GRADO DE DESCONOCIMIENTO: MEDICOS CON **23%**, TUTORÍAS CON **28%**, PSICOEDUCATIVO CON **43%**, TALLERES CULTURALES Y ARTÍSTICOS CON **38%**, DEPORTIVOS CON **38%** E IDIOMAS CON **28%**



ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL 2012-I

Se realizó un análisis de varianza no paramétrico (Kruskal Wallis), para determinar diferencias en la calidad de los servicios prestados por la Universidad Autónoma de Baja California Sur, a partir de la encuesta de Satisfacción estudiantil aplicada a los estudiantes que se inscribieron en el ciclo escolar 2012-I, del segundo semestre en adelante.

En los **Servicios Generales** se observó diferencia significativa en la evaluación de todos los servicios, siendo el mejor evaluado la Biblioteca con 85%, mientras que la evaluación más baja fue para la Cafetería con 74%.

Respecto a los **Servicios de Apoyo Académico** no se observó diferencia significativa en la evaluación general de Tutorías y Psicopedagógico, siendo las mejor evaluadas con un promedio de 76.5%, no obstante sí se observó diferencia significativa con la evaluación de los otros servicios siendo la evaluación más baja para Servicios Escolares, con 71%.

El análisis de los resultados para **Servicios de Apoyo Integral** muestra como el mejor evaluado a Idiomas, con 80%, no encontrándose diferencia significativa en la evaluación de los Talleres Culturales y Artísticos y Deportes, los cuales obtuvieron una puntuación de 79%.

Se realizó una comparación de la puntuación obtenida en **Actitud del personal** de todos los servicios, en el que se obtuvieron 6 grupos diferentes, de los cuales la evaluación más alta la obtuvo la Biblioteca con 87%, y la más baja Servicios Escolares con un grado de satisfacción del 70%.

De igual manera se analizó la **Calidad en los Servicios**, con resultados semejantes, pero encontrándose cinco grupos. La evaluación más alta nuevamente es para la Biblioteca con 85% y la más baja para Servicios Escolares y Servicios Estudiantiles con un promedio de 73%.

Las demás dimensiones se analizaron por tipo de servicio:

Servicios Generales.

En cuanto a las **Condiciones Ambientales** el servicio mejor evaluado fue la Biblioteca con 86%, y la más baja para la Cafetería y los Laboratorios, con un promedio de 75.5%.

El **Mobiliario** mejor evaluado es el de la Biblioteca y el Centro de Cómputo con 83% y la evaluación más baja fue para Laboratorios y Cafetería, con un promedio de 71%.

La evaluación de **Materiales y Equipo** es similar a la de **mobiliario**.

El **Horario de Atención** con mayor nivel de satisfacción es la Biblioteca con 84% y el de menor satisfacción es el de Laboratorios con 77%.

En cuanto a **Medidas de Seguridad** se observan también tres grupo: El primero lo conforman la Biblioteca y el Centro de Cómputo, con un promedio de 83% y el último está conformado por la Cafetería, con 72%.

Apoyo Académico

Es importante hacer notar que todos los valores están por debajo del 80%

La **Información de los Servicios** con mayor grado de satisfacción son Tutorías y Psicopedagógico, con 76% y la de menor grado Servicios Escolares, con 72%.

En el **Horario de Atención** se observa la misma tendencia, siendo los servicios mejor evaluados Tutorías junto con Psicopedagógico, con un promedio de 76.5% y los que obtuvieron la menor evaluación fueron Servicios Escolares, con 72%.

La **Agilidad en los Trámites** mejor evaluados son nuevamente los servicios de Tutorías y Psicopedagógico, con 75.5%, encontrándose nuevamente en último lugar Servicios Escolares, con 70%.

Con relación al **Cumplimiento de la Función** solamente se observan dos grupos, los de mayor puntuación son Tutorías y Psicopedagógico, con 77% y Servicios Estudiantiles y Servicios Escolares con un promedio de 73.5%.

Servicios de Apoyo Integral

La **Competencia del Instructor** mejor evaluada es para Idiomas, con 81%, seguida de Culturales y Artísticas, ambas con 80%.

En **Variedad de Actividades** no se encuentra diferencia significativa entre servicios, evaluados con 80%.

El **Horario de Atención** mejor evaluado es el de Idiomas, con 80% y no hay diferencia entre Culturales y Artísticas y Deportes, ambas con 78%.

En **Medidas de Seguridad** no hay diferencia entre los servicios, siendo la evaluación de los mismos 79.5%.

En **Condiciones Ambientales** la mejor evaluada es Idiomas, con 79%, siendo la evaluación más baja para Actividades Culturales y Artísticas, con 78%.

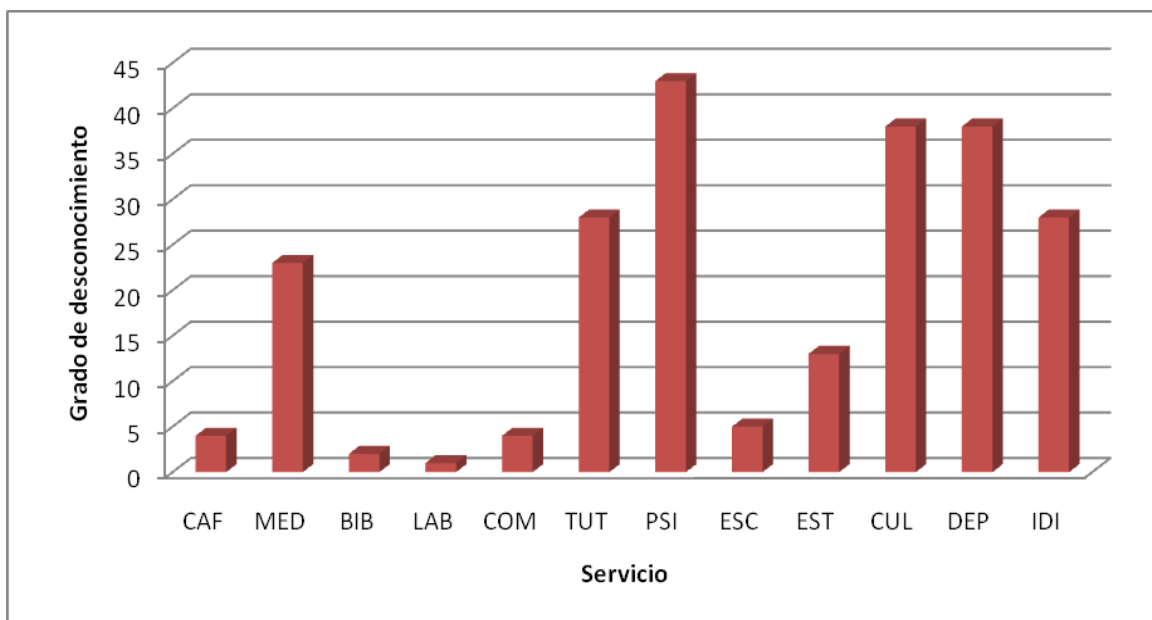
Las **Condiciones del Mobiliario y Condiciones de Materiales y Equipo** con mayor grado de satisfacción es Idiomas, con 79% y con menor grado de satisfacción Actividades Culturales y Artísticas, con 77%.

Grado de Desconocimiento

Los servicios con mayor grado de desconocimiento son el de Apoyo Psicopedagógico, con 43%, seguido de Culturales y Artísticos y Deportes con 38%. También se observa alto grado de desconocimiento en Idiomas y Tutorías, con 28% y Servicios Médicos, con 23%. Es importante hacer notar que si bien el grado de desconocimiento de estos servicios es alto, en algunos casos, cuando el estudiante conoce el servicio lo evalúa positivamente.

Tanto en Servicios Generales como en Servicios de Apoyo Integral el rubro con mayor grado de desconocimiento de cada servicio es el de **Seguridad**.

A continuación se muestra una gráfica donde se compara el grado de desconocimiento de los distintos servicios evaluados.



ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL 2012-I

La siguiente información muestra las opiniones que de manera abierta expresaron los alumnos dentro del espacio destinado a comentarios en el cuestionario.

Se registraron 445 opiniones, mismas que se analizaron de manera general. Se presenta por cada uno de los servicios independientemente de la carrera a la que pertenece el alumno, y se agrega un apartado designado como "General" en donde se muestra la opinión que los estudiantes dan de toda la universidad o en otros aspectos que no determina el cuestionario pero que los alumnos consideraron importante manifestarla. Los primeros servicios son los que más frecuencia presentaron en sus comentarios.

SERVICIOS ESCOLARES

Este servicio es el área que mayor número de comentarios tuvo, la mayoría de las opiniones que el alumnado da es de tipo negativo y se citan a continuación:

- *El personal administrativo que atiende esta área muestra mala actitud tanto en persona como por teléfono. Normalmente son “déspotas” y “maleducadas”, no resuelven los problemas.*
- *A veces se equivocan y por sus errores tenemos consecuencias negativas que nadie nos ayuda a resolver*
- *Existen muchas sugerencias para ampliar el horario debido a que muchos alumnos estudian y trabajan y el horario no les permite asistir.*

CAFETERIA

Este servicio tuvo muchos comentarios por parte de los estudiantes también como una retroalimentación negativa con los siguientes comentarios:

- *Precios muy caros para estudiantes*
- *No alimentos sanos*
- *Se requiere abrir desde las 7 de la mañana que llegan los alumnos*
- *Problemas de actitud del personal*
- *Mobiliario muy malo*
- *Mejorar el ambiente*
- *Más limpieza*

LABORATORIOS

Los alumnos manifestaron que los laboratorios se encuentran en las siguientes condiciones negativas:

- *Carecen de material suficiente para realizar las prácticas y los instrumentos están descompuestos y/o en mal estado*
- *Hace falta más y mejor equipo*
- *Los bancos están en mal estado y son malos para estar tanto tiempo en ellos*

ACTIVIDADES DEPORTIVAS

En este servicio los alumnos sólo hacen algunas observaciones y sugerencias:

- *Falta promoción de las actividades*
- *Mejorar y actualizar las condiciones del gimnasio para motivar a hacer ejercicio, así como mejorar el estado de la duela.*
- *Dar más apoyo a estudiantes de alto rendimiento, a actividades de Tae Kwon-do y conseguir entrenador para el equipo de voleibol femenino*
- *Abrir deporte de beisbol y futbol americano.*

ACTIVIDADES ARTÍSTICAS

De igual forma en este servicio, los alumnos hacen sugerencias:

- *Falta promoción de las actividades*
- *Abrir talleres en la mañana para los que estudian en la tarde*
- *Destinar más tiempo a la semana para los talleres*
- *Mejorar condiciones para: clases de guitarra con atriles y portapies, el taller de dibujo y pintura, espacio para teatro.*

BIBLIOTECA

Aunque esta área fue una de las mejores evaluadas, se citan algunos comentarios que se consideran importantes:

- *Abrir desde las 7 de la mañana*
- *Falta surtido en la papelería y calidad al fotocopiado, más atención a los materiales que dejan los maestros porque a veces los pierden*
- *Más cubículos para trabajo*
- *Más conexiones para computadoras personales*

SERVICIOS ESTUDIANTILES, CENTRO DE CÓMPUTO E IDIOMAS.

Estos servicios reportan mala actitud del personal administrativo y solicitud de ampliación de los horarios de atención. En el caso de Idiomas se sugiere abrir portugués.

TUTORIAS

Este programa sólo recibe un comentario negativo respecto a la actitud del tutor porque no le da la asesoría y varios positivos en reconocimiento a su tutor.

GENERAL

Esta categoría, aunque no se encuentra como tal en el cuestionario se agregó en este análisis ya que se consideran importantes las opiniones de los alumnos, muestran de manera general la opinión que tienen de la universidad y hacen comentarios acerca de otras cosas que es interesante conocer para retroalimentación institucional.

- **Muchos alumnos expresaron su agradecimiento por pedir su opinión y sugieren que la información sirva de algo positivo, especialmente para cambios en la mejora que se puedan realizar y principalmente que se capacite al personal administrativo.**
- Se recibieron muchas opiniones de los alumnos respecto a muy buenos niveles de satisfacción de toda la universidad
- Otros tantos dicen que se requiere mejorar la calidad en la mayoría de los servicios, especialmente en la actitud del personal administrativo de todas las áreas.
- Respecto al medio ambiente y seguridad de la universidad se recibieron comentarios acerca del alumbrado público que se pueda tener especialmente en las áreas donde tienen que tomar el transporte por la noche y el problema de salir a las 22:00 hrs. porque ya no pasa el transporte público, sugieren que la institución tenga un servicio que los deje en un punto estratégico para que ellos puedan transportarse a su casa. Poner techos en las mismas paradas que los proteja del sol sobre todo en tiempo de verano. Mejorar las calles de acceso a la universidad.
- También solicitan espacios donde trabajar cerca de sus salones como mesas y sillas para no desplazarse a la biblioteca y mantenerse cerca de sus salones.

- Se presentaron diversas sugerencias respecto a aprovechar los espacios de la universidad con actividades recreativas y culturales, y en especial con actividades acuáticas para las carreras que lo requieren.

Otras opiniones mínimas respecto a diferentes rubros son: la caja necesita ser más ágil, se deberían dar de alta las materias por internet e imprimir el recibo de pago también, los grupos de la carrera de Derecho son antipedagógicos por el alto número de alumnos, dar mantenimiento a aires acondicionados y tener cajeros automáticos en la universidad para realizar los pagos los que no tienen carro o tienen otras necesidades.