



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - E-Revistas - Google Scholar
DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID

Title: Determinación del grado de satisfacción estudiantil en una institución pública de educación superior.

Authors: CALDERON-RIOS, Norma Otilia, AGUIRRE-BRITO, Dorian, ZENTENO-BONOLA, Ana Luisa y ORDOÑEZ-HERNANDEZ, LUCIA.

Editorial label ECORFAN: 607-8695

BCIERMMI Control Number: 2019-061

BCIERMMI Classification (2019): 241019-061

Pages: 14

RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.

143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.

Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua



ECORFAN®

Introducción

El presente artículo expone el grado de satisfacción del alumnado que se encuentra inscrito en el Tecnológico Nacional de México campus Toluca y da continuidad a la investigación realizada en 2017 donde se identificó el grado de satisfacción de los estudiantes de las carreras de Ingeniería Industrial e Ingeniería Mecatrónica. Ahora se están incluyendo las demás carreras que oferta la institución, siendo un total de nueve ingenierías.



Antecedentes

1998

- **“Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción”.**
UNESCO

1991

- **Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES)**

2000

- **Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES)**

2002

- **“Compromiso Social por la Calidad de la Educación” (certificaciones en ISO). SEP, SNTE, gobiernos estatales, universidades y diversas organizaciones sociales.**



Planteamiento del problema

Primera Etapa

- Dos carreras (Calderón, 2017).
- 52% del alumnado se encuentra satisfecho.
- Grado de indiferencia en algunas variables que va desde el 10% hasta el 70%.

Segunda Etapa

- Totalidad de las carreras.
- Mismas variables.
- Mismo instrumento de recolección de información.



ECORFAN®

Método





ECORFAN®

Instrumento

Enseñanza

- Personal académico
- Sistema de evaluación (normativo)
- Uso Tic's
- Respeto de la escala evaluativa (docente)

Infraestructura

- Espacios para la enseñanza
- Instalaciones deportivas
- Biblioteca
- Centro de cómputo
- Cafetería
- Seguridad

Servicios Administrativos

- Servicios escolares
- Proceso de inscripción y credencialización
- Página institucional



ECORFAN®

Muestreo

Muestra: 357, fórmula para población finita.

Estratificado: cada programa educativo se considera un estrato.

Selección de la muestra por estrato:
muestreo probabilístico aleatorio simple.



Resultados

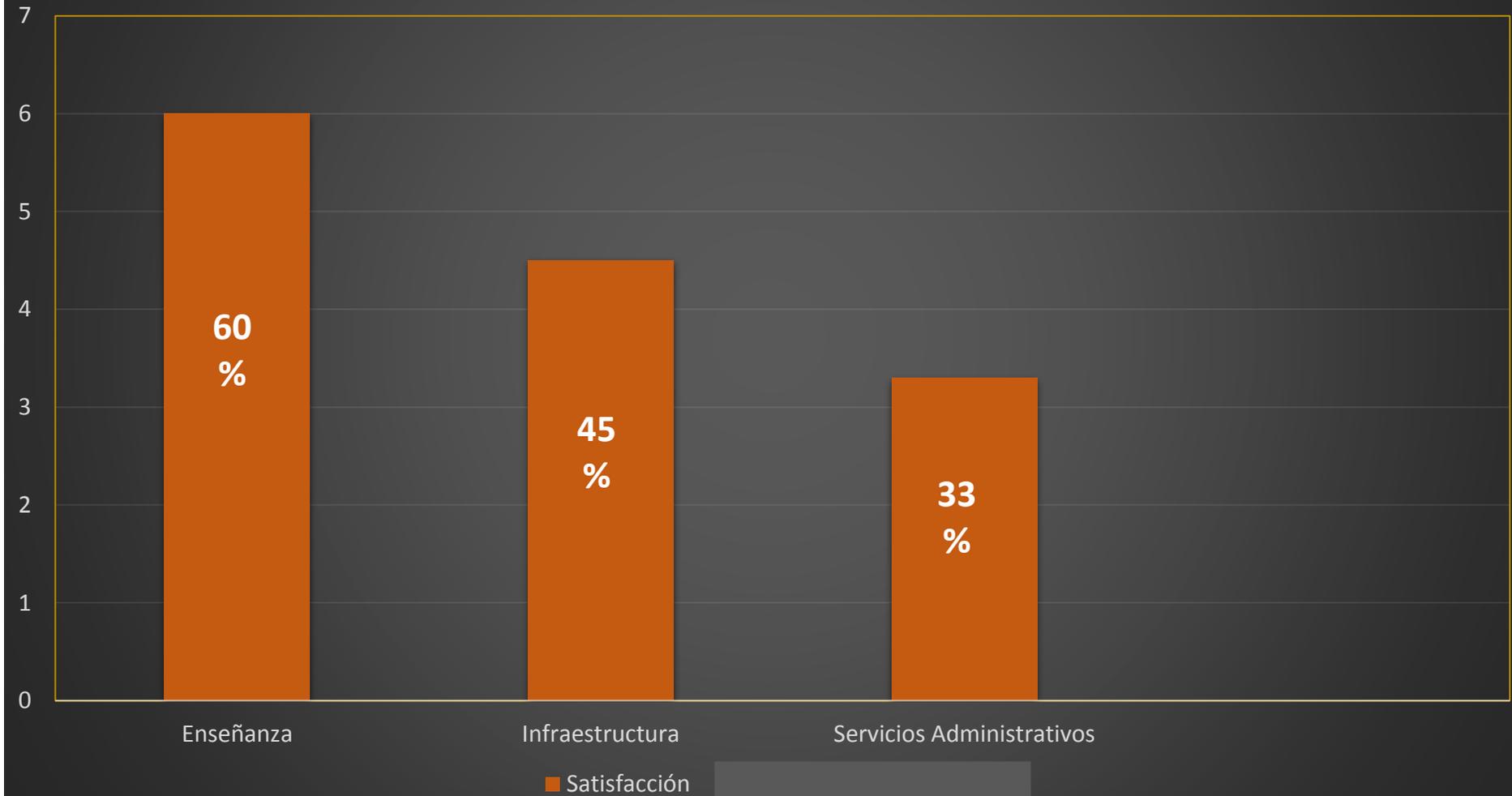
1. Las respuestas altamente de acuerdo y parcialmente de acuerdo se consideran satisfactorias del rubro evaluado

2. Los resultados parcialmente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo como no satisfactorios

3. El rubro de indiferente se considera sin interés para el estudiante y área de oportunidad para la institución



Resultados





ECORFAN®

Conclusiones

**E
n
s
e
ñ
a
n
z
a**

Las principales fortalezas del Instituto se centran en la calidad del personal docente con respecto a la capacitación y actualización.

La evaluación y sistema empleado por los docentes, es totalmente congruente y aceptado por los alumnos, salvo en las carreras de Logística y Química

Se debe incrementar el uso de Nuevas Tecnologías particularmente en Química.



ECORFAN®

En general los espacios académicos (aulas, laboratorios, baños) cumplen en un nivel medio con las expectativas de los estudiantes; en cuanto a los centros de cómputo y cafetería el punto crítico es la atención del personal.

Infraestructura

En el apartado de Calidad en la Infraestructura para la docencia se refleja el hecho de que algunos edificios ya tienen muchos años y no se han modificado para cubrir las necesidades de cada programa. Y las carreras que están totalmente satisfechas ocupan y comparten la unidad académica tipo IV, única en el Instituto.



ECORFAN®

Servicios Administrativos

La institución tiene que realizar un **esfuerzo para elevar la satisfacción** de la comunidad estudiantil respecto a la variable de **servicios administrativos** que actualmente es la que tiene la evaluación más baja. Es importante resaltar que los aspectos contenidos en la misma corresponden a dos departamentos dependientes de la Subdirección de Planeación y Vinculación: Servicios Escolares y Comunicación y Difusión.



ECORFAN®

Recomendaciones

- Fortalecer el Programa de Formación Docente y Actualización profesional, además de fomentar el uso de las TIC's.
- Estandarización del Sistema de Evaluación docente.
- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo en equipo de cómputo y equipo de laboratorio.
- Evaluar de forma continua los servicios que ofrece la cafetería por parte de las autoridades del Tecnológico.
- Mejorar la operación del portal del Campus Toluca en cuanto a funcionamiento y actualización de la información.



ECORFAN®

Recomendaciones

- Implementar estrategia en pro de elevar la calidad del servicio prestado por el personal de la biblioteca, mejorar el sistema de clasificación y ubicación física del acervo bibliográfico.
- Evaluar los espacios destinados a actividades culturales y deportivas con el fin de brindar mejores condiciones para la realización de estas actividades.
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio en todos los departamentos de la Institución .



ECORFAN®

Referencias

- Álvarez, B. J. Chaparro, S.M. Reyes, P. D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13 (2), 5-26. ISSN 1696-4713.
- Blázquez, R. J. Chamizo, G. J. Cano, M. E. Gutiérrez, B. S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, (362), 458-484. ISSN 0034-8082.
- Calderón, R., Zenteno, B., López, A., Aguirre, B., Ordoñez, H. Satisfacción del cliente en una institución de servicios educativos. Caso Ingeniería Industrial e Ingeniería Mecatrónica. *Compendio Investigativo de Academia Journals Celaya 2017*, 9 (6), 833-838. ISSN 1946-5351
- Camisión, C. Cruz, S. González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Prentice Hall.
- Díaz, C. (2008). Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena. *Revista Estudios Pedagógicos*, 34 (2), 65-86. ISSN 0718-0705.
- Gento, P. S. Vivas, G. M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica*, 12 (2), 16-27. ISSN-e 1315-401X.
- Himmel, E. (2002). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista Calidad en la Educación*, (17), 91-108. ISSN 0717-4004
- Mejías, A. Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Revista Docencia Universitaria*, 10 (2), 29-47. ISSN 1317-1613.
- Price, M. y Chen, E. (1993). Total quality management in a small, high-technology company. *California Management Review*, 35 (3), 96-117. ISSN 0008-1256.
- Salinas, G. A. Martínez, C. P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 17 (1), 163-192. ISSN 1405-3543
- Valdés, R. (2013). La acreditación y certificación de la educación superior en México: por la mejora continua. *Revista de la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior*, 3 (8), 12-14.
- Yzaguirre, P. L. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3 (1), 421-431. ISSN 1696-4713.
- Compromiso social por la calidad y la equidad de la educación*. Recuperado 8 abril 2019 <http://compromisoporlaeducacion.mx/declaratoria/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. Recuperado 01 abril 2019 <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration-spa.htm>
- Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Toluca*. Recuperado el día 19 de marzo de 2019 <http://www.ittoluca.edu.mx/>



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)