



# Title: Student satisfaction with the online teaching of the Business Management Engineering academic program at the Instituto Tecnológico de Toluca.

## Authors: AGUIRRE-BRITO, Dorian, PALOMAR-FUENTES, María del Pilar, ORDOÑEZ-HERNÁNDEZ, Lucía and ALVARADO-ALDAMA, Daniel

Editorial label ECORFAN: 607-8695  
BCIERMMI Control Number: 2022-01  
BCIERMMI Classification (2022): 261022-0001

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](http://www.ecorfan.org)

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

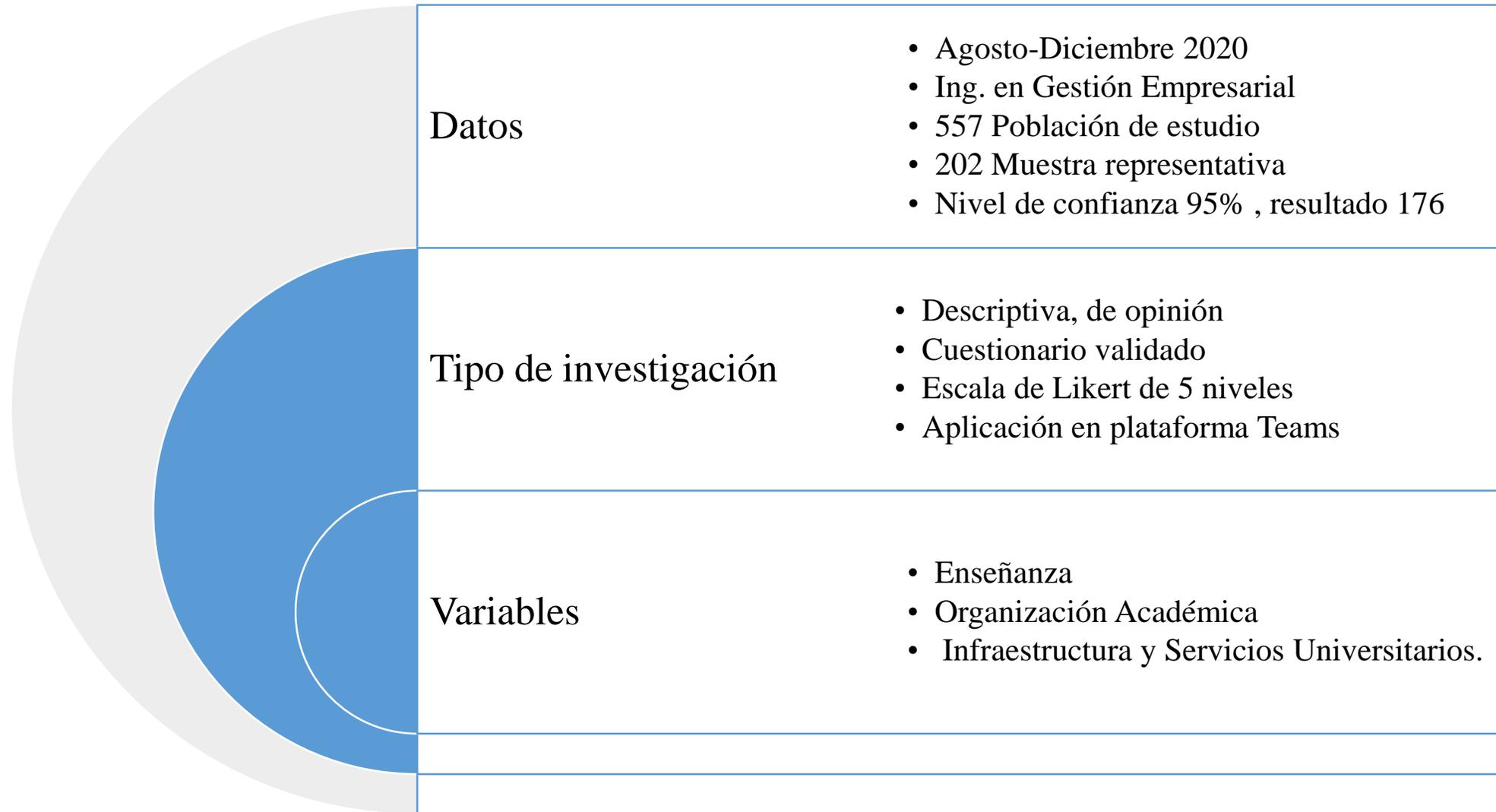
# Introducción

El Instituto Tecnológico de Toluca (ITTOL) forma parte del Tecnológico Nacional de México (TECNM), en el año 2020 implemento una modalidad de educación en línea, ante la contingencia por la pandemia del virus del SAR-COV2.

Ante esta nueva modalidad es importante *Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes sobre la enseñanza en línea del programa académico de Ingeniería en Gestión Empresarial* , motivo por el cual se presenta este trabajo de investigación.



# Metodología aplicada para conocer la satisfacción estudiantil

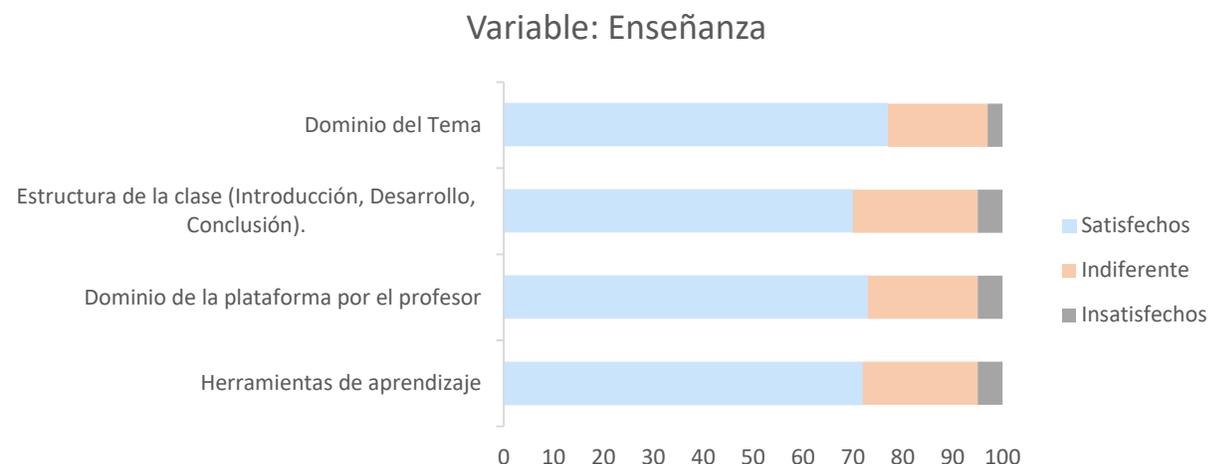


## Dimensiones teóricas e indicadores de la Variable Satisfacción estudiantil. *Fuente: Mejías & Martínez, 2009*

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR DE GESTIÓN
<b>ENSEÑANZA</b>	Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente	Preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. Sistema de evaluación utilizado Metodología de enseñanza Incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza
<b>ORGANIZACIÓN ACADÉMICA</b>	Satisfacción de los estudiantes con respecto a los conocimientos y atención mostrados. Oír el personal administrativo y docente y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio	El contenido de los programas La organización del tiempo Facilidad de comunicación con los profesores La facilidad de comunicación con el personal administrativo Acción tutorial Formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>	Participación de la escuela en actividades de expansión, destrezas y habilidades físicas	El acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación Formación de habilidad y rasgos personales
<b>INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS</b>	Apariencia de las instalaciones físicas equipos y materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles.	Habitabilidad de las instalaciones Suficiencia en los espacios para la enseñanza y el estudio Adecuadas instalaciones deportivas buen servicio bibliotecario Adecuado funcionamiento de los cafetines Adecuado funcionamiento de los servicios de cómputo Igualdad de oportunidades para la participación de actividades Seguridad en las instalaciones Apropiada atención en los procesos de inscripción y carnetización

# Resultados

La variable de **Enseñanza** se presentó para evaluar a la satisfacción del estudiante con respecto a la metodología, técnicas y evaluación del profesor sobre las clases en línea.

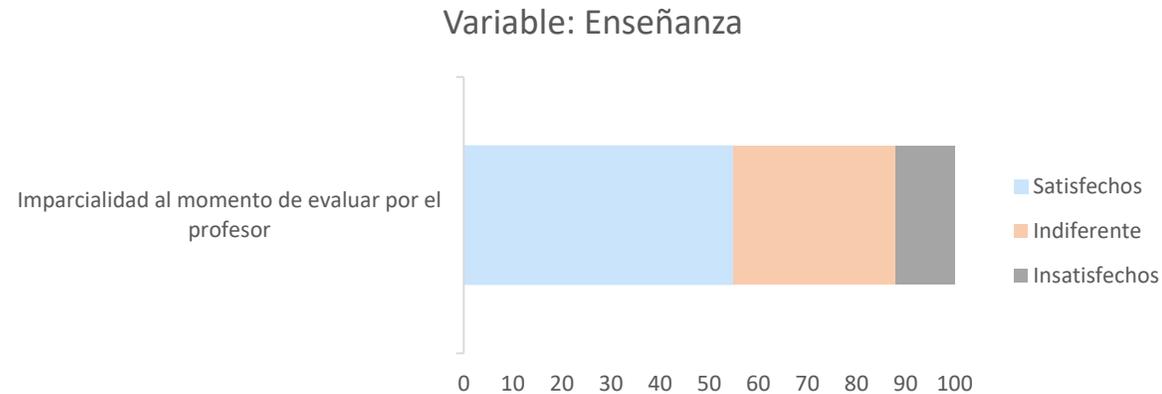


Más del 70% de los estudiantes se mostraron muy satisfechos y poco satisfechos prevaleciendo la satisfacción en estos indicadores.

En el dominio de la plataforma cabe destacar la capacitación que se brindó a los docentes durante el primer semestre del 2020 para la continuidad de las clases en línea.

# Resultados

La imparcialidad al momento de evaluar es muy importante en la enseñanza, el 54% de los estudiantes se mostraron muy satisfechos y poco satisfechos, cabe destacar que el 33% de los estudiantes mostraron indiferencia en este indicador mientras que solo el 12% mostraron su insatisfacción.



# Resultados

En la variable de **Organización Académica** se agrupan las opiniones de los estudiantes con respecto a la comunicación profesor-alumno a través de la plataforma Teams, resolución de dudas y tiempo dedicado para la evaluación en línea.

De acuerdo con Mejías & Martínez, 2009. Esta variable evalúa la satisfacción de los estudiantes con respecto a la disposición y voluntad de los docentes y administrativos al proporcionar el servicio educativo.

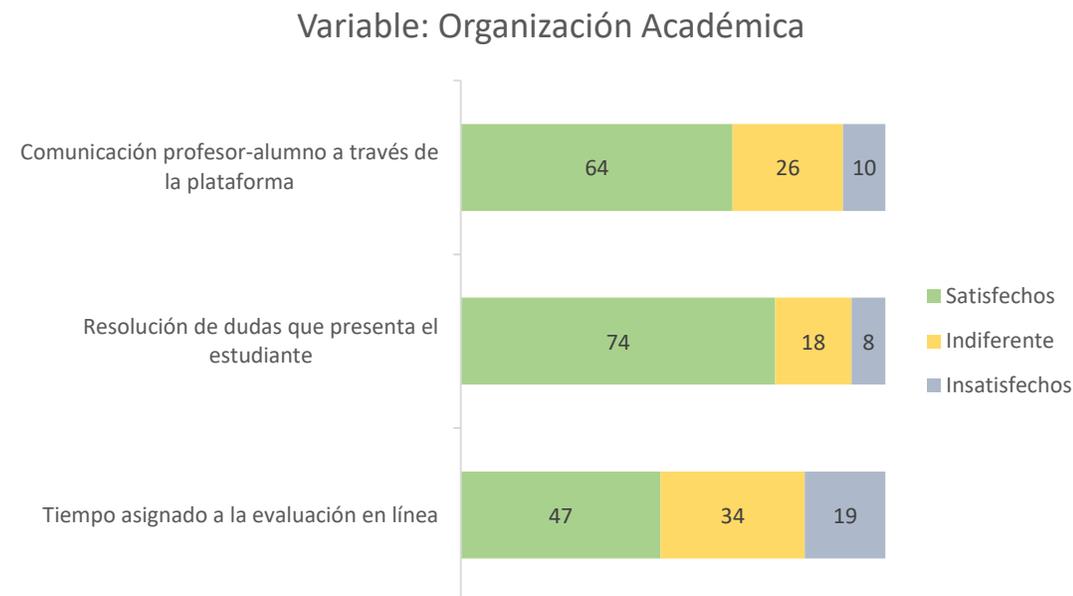


[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)

# Resultados

Con respecto a la comunicación y resolución de dudas a través de la plataforma la mayoría de los estudiantes que respondieron la encuesta expresaron sentirse satisfechos.

Sin embargo, se puede ver una área de oportunidad en el tiempo asignado a la evaluación en línea, ya que solo el 47% se muestra satisfecho y existe un gran número de estudiantes que expresan indiferencia o incluso insatisfacción.



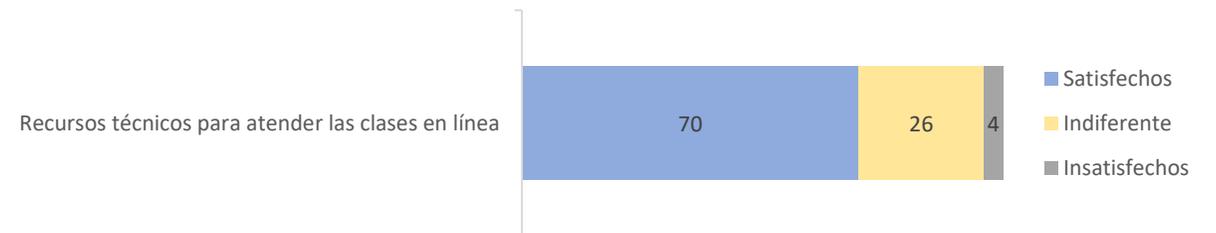
# Resultados

Los indicadores que miden la variable de **Infraestructura y servicios universitarios** se adaptaron a las condiciones de cada estudiante dentro de su hogar o área de trabajo desde donde se conectaban para asistir a las clases en línea pues estas se llevaron a cabo de manera síncrona.

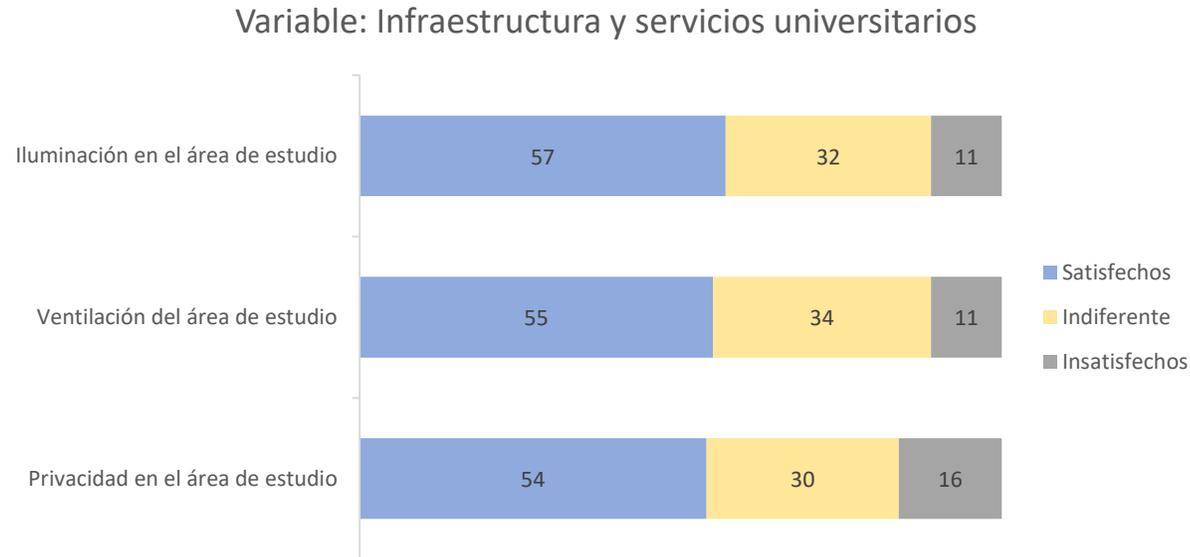


Es muy importante considerar que sin los **Recursos Técnicos** los estudiantes no podrían haber atendido las clases en línea, en este sentido la mayoría está satisfecho con los recursos con que cuenta, y para el resto, tuvieron a su disposición equipo en la institución.

Variable: Infraestructura y servicios universitarios



# Resultados



En cuanto a la apreciación de los estudiantes con respecto a la iluminación, ventilación y privacidad en el área de estudio, solo un poco más de la mitad de los estudiantes mencionan sentirse satisfechos, lo cual se entiende, pues se toman clases en espacios que comparten con su familia o en ambientes en donde no se puede tener completo control sobre el entorno.

# Conclusiones

Para concluir con cada una de las variables, con referencia a la de Enseñanza, donde se midió el dominio del tema por el profesor, la estructura de las clases y la imparcialidad al momento de evaluar a los estudiantes, en estos indicadores la satisfacción mas alta se vio reflejada en el dominio de las clases, por lo que es una fortaleza de la planta docente; el indicador que tiene el menor grado de satisfacción es el de imparcialidad al momento de evaluar, al respecto una de las estrategias que puede seguir el docente es establecer rubricas de evaluación y darlas a conocer a los estudiantes, además de aclarar cualquier duda que se presente en cuanto a la integración de su calificación.

# Conclusiones

En cuanto a la facilidad en el manejo de la tecnología como dominio de la plataforma y herramientas y materiales de aprendizaje virtuales, aunque se tuvo una apreciación satisfactoria, se puede mejorar; la premura de incursionar en ambientes virtuales y a pesar de que se impartieron cursos intensivos sobre plataformas virtuales, es indispensable la practica constante en estos ambientes digitales para lograr una habilidad en su uso y manejo. Por lo que se recomienda una capacitación continua.

# Conclusiones

La variable de Organización académica con los aspectos de Comunicación del profesor alumno y resolución de dudas, los estudiantes se muestran poco satisfechos, esto denota un área de oportunidad para mejorar e implementar nuevas estrategias, en cuanto al tiempo asignado a la evaluación en línea.

En la variable de Infraestructura y servicios universitarios, se consideran los recursos técnicos para atender las clases en línea como son el equipo informático, las condiciones del espacio físico como iluminación, ventilación y privacidad que cada estudiante creo en su hogar, es importante observar que aun sin contar con las condiciones optimas que existen en las aulas, se tuvo el compromiso para crear las condiciones necesarias y atender las clases en línea.

# Referencias

Abreu, J. (2020). *Tiempos de Coronavirus: La Educación en Línea como Respuesta a la Crisis*. Daena: International Journal of Good Conscience., 1-15. ISSN 1870-557X

Aguilar Vargas, L. R., & Otuyemi Rondero, E. O. (2020). *Análisis documental: importancia de los entornos virtuales en los procesos educativos en el nivel superior*. Tecnología, Ciencia y Educación, 55-57. ISSN 2444-250X, ISSN-e 2444-2887

Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2017). *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, 5-26. ISSN: 1696-4713 <http://hdl.handle.net/10486/668275>

Calderon Rios, N. O., Aguirre Brito, D., Zenteno Bonola, A. L., & Ordoñez Hernández, L. (2019). *Determinación del Grado de Satisfacción Estudiantil en una Institución Pública de Educación Superior*. Revista de la Educación Superior, 16-28. DOI: 10.35429/JHS.2019.9.3.16.28

Calderón Rios, N. O., Zenteno Bonola, A. L., López Arista, M., Aguirre Brito, D., & Ordoñez Hernández, L. (2017). *Satisfacción del cliente en una Institución de servicios educativos. Caso Ingeniería Industrial e Ingeniería Mecatrónica*. Academia Journals, 833-838. ISSN 1946-5351

Cordoba Hernández, A. D. (2022). *Evaluación del grado de satisfacción de los estudiantes de ingeniería industrial de la universidad Santo Tomas*. Seccional Bucaramanga. URI: <http://hdl.handle.net/11634/44625>

Chamizo Gonzalez, J., Blazquez Resino, J. J., Gutierrez Broncano, S., & Cano Montero, E. I. (2013). *Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Universidad de Castilla-La Mancha. DOI: 10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238

Gordón, F. d. (2020). *Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia*. Estudios pedagógicos XLVI, No. 3: 213-223, 2020. Quito, Ecuador: Scielo. Versión On-line ISSN 0718-0705 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052020000300213>

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio. *Metodología de la investigación*. (Sexta edición). México: McGraw-Hill Interamericana. ISBN: 978-1-4562-2396-0

Lloyd, M. (2020). *Desigualdades educativas en tiempos de la pandemia*. Seminario de educación superior UNAM, 6. Obra bajo licencia Creative Commons. (CC BY-NC-ND 4.0)

# Referencias

Mejías, A., & Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior*. Docencia Universitaria, 10(2) 29-47.

Méndez-Rodríguez, R. D., Arellano-González, A., Ríos-Vázquez, N. J., & Carballo-Mendivil, B. (2022). *Influencia de factores personales e institucionales en el rendimiento académico de estudiantes universitarios mexicanos*. INNOVA Research Journal, 7(2), 16-39. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n2.2022.2063>

Munch, L., & Angeles, E. (1995). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Trillas. Segunda reimpresión enero 1995, de la segunda edición 1990. ISBN 968-24-3626-5

Ordorika, I. (2020). *Pandemia y educación superior*. Revista de la educación superior. Versión impresa ISSN 0185-2760 <https://doi.org/10.36857/resu.2020.194.1120>

Schmelkes, S. (2020). *La educación superior ante la pandemia de la COVID-19: el caso de México*. Universidades, 73-87. <https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2020.86.407>

Taveras-Pichardo, L. C., Paz-López, A., Silvestre, E., Montes-Miranda, A. y Figueroa-Gutiérrez, V., (2021). *Satisfacción de los estudiantes universitarios con las clases virtuales adoptadas en el marco de la pandemia por COVID-19*. EDMETIC, Revista de Educación Mediática y TIC, 10(2), 139-162 E-ISSN: 2254-0059 <https://doi.org/10.21071/edmetic.v10i2.12908>

# Páginas Web

Instituto Tecnológico de Toluca, (s.f.). Programa de Desarrollo Institucional 2019-2024 ITToluca. <https://www.tolucatecnm.mx/categoria/75/pdi-ittol-2019-2024>

Instituto Tecnológico de Toluca, (s.f.). Informe de rendición de cuentas 2021. <https://www.tolucatecnm.mx/categoria/32/rendicion-de-cuentas>

<https://www.tolucatecnm.mx/categoria/39/prontuarios>

Instituto Tecnológico de Toluca, (s.f.). Ingeniería en Gestión Empresarial. <https://www.tolucatecnm.mx/programa/7/ingenieria-en-gestion-empresarial>

Instituto Tecnológico de Toluca, (s.f.). Conoce los objetivos de nuestra institución. <https://www.tolucatecnm.mx/seccion/3/objetivos>

Real Academia Española. Asociación de academias de la lengua española. “Fundación la Caixa”. <https://dle.rae.es/estudiante>



**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](http://www.ecorfan.org/booklets))