



REICE. Revista Iberoamericana sobre  
Calidad, Eficacia y Cambio en Educación

E-ISSN: 1696-4713

rinace@uam.es

Red Iberoamericana de Investigación  
Sobre Cambio y Eficacia Escolar  
España

Álvarez Botello, Julio; Chaparro Salinas, Eva Martha; Reyes Pérez, Diana Elena  
Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por  
Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca  
REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 13,  
núm. 2, 2015, pp. 5-26  
Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar  
Madrid, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca

### Study of Student Satisfaction with the Educational Services to Universities of the Toluca Valley

Julio Álvarez Botello \*  
Eva Martha Chaparro Salinas  
Diana Elena Reyes Pérez

Universidad Autónoma del Estado de México

Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. Se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades públicas y privadas. En base a escala *Likert* los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación.

**Descriptores:** Satisfacción del estudiante, Servicios educativos, Universidades públicas, Universidades privadas, Calidad educativa.

One of the most important aspects for qualify the quality of the organizations is evaluate the users satisfaction. Students are the main users of the Universities, for this reason they will be able to better assess the quality of educational services. It was designed and tested an instrument measuring student satisfaction was applied to various university institutions of higher Toluca Valley both public and private sources Education. Based on a Likert scale students rated aspects concerning curriculum, teaching skills of teachers, teaching methods and evaluation, student self level, Support Services, Administrative Services, Enabling Environment and Infrastructure. As a result we conclude that the variables, which are the most satisfied by the students, are: Skill Teaching and Teachers' level of self-realization of Students. Instead variables, and Administrative Services Infrastructure were the most inferior satisfaction. The chi-square test confirms significant differences between public and private universities, all of the differences will present in this research report.

**Keywords:** Student satisfaction, Educational services, Public universities, Private universities, Educational quality.

---

\*Contacto: julioalvarezbotello@yahoo.com

## Introducción

Hoy en día y debido al desarrollo constante en las innovaciones y el progreso científico, países de América Latina y en particular México, se enfrentan a un enorme reto donde deben plantearse cambios no solo en aspectos económicos, sociales y políticos, sino también en todos los niveles del sistema educativo.

En la actualidad la actividad universitaria conforma un triángulo simbólico cuyos lados son las tres acciones fundamentales: investigación, docencia y extensión (Roble, Cornejo y Speltini, 2007).

La universidad, tanto en su figura institucional como en su actividad docente, de extensión y de investigación, se ve en la necesidad redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos:

*La mercantilización de la educación, y la consecuente identificación de las instituciones educativas como —organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores— llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización. (Suárez Zozaya, 2013:34).*

Para Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior (IES) en el Valle de Toluca, que además pueda ser predecesor de estudios a nivel Nacional o Internacional.

## 1. Fundamentación teórica

### 1.1. Antecedentes

Debido a la acuciante necesidad de hacer mejoras en los Servicios Educativos, nace el interés de realizar trabajos de investigación que permitan analizar la satisfacción que tienen los Usuarios de las Instituciones de Educación Superior (IES), asociando tal satisfacción con la calidad y competitividad de dichas instituciones.

Existen a nivel nacional e internacional estudios sobre la satisfacción del alumno a Nivel Superior, evaluando variables específicas considerando la institución de estudio y los fines propios de la investigación. A continuación se mencionan algunos realizados en el entorno Latinoamericano y Nacional, que servirán como precedente para llevar a cabo la presente investigación en el Objeto de estudio.

En Venezuela se elaboró y aplicó un instrumento que llamó SEUE (Satisfacción de Estudios Universitarios con la Educación). El instrumento consta de 93 ítems,

distribuidos en 10 apartados: Servicios, necesidades básicas, seguridad, seguridad económica, seguridad emocional, pertenencia a la institución o grupo de alumnos, sistema de trabajo, progreso del éxito personal, reconocimiento del éxito y autorrealización personal (Gento Palacios y Vivas García, 2003).

En la Universidad de Tamaulipas se hizo un estudio similar, donde se concluyó que las variables que más influyen en la satisfacción del estudiante son: la Actitud del Profesor, la planeación docente de la asignatura y la Revisión de los Exámenes. Así mismo se menciona la importancia de la Condición de la Aulas y, finalmente la Adecuación e Información que se da de los Servicios que la misma Universidad presta (Salinas et al., 2008).

Por otro lado, en un estudio realizado en la Universidad de Nayarit, México (Jiménez González, Terriquez Carrillo y Robles Zepeda, 2011) sobre la satisfacción del alumno, los resultados obtenidos de los 960 estudiantes encuestados, señalan que el aspecto más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes. Como otros aspectos se menciona la metodología e infraestructura.

### **1.2. Calidad educativa**

El concepto de calidad considerando la administración de la calidad total, se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades. El usuario juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia (Clemenza, Ferrer y Pelekais, 2005).

Por otro lado, Aguila Cabrera (2005) menciona que, en el ámbito latinoamericano, la calidad universitaria hace referencia a los siguientes aspectos: como concepto de excelencia, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes y académicos destacados; como concepto de respuesta a los requerimientos del medio, basada en una definición donde prima la pertinencia, y como concepto basado en la dependencia de los propósitos declarados. Yzaguirre (2005) menciona que en los últimos años se ha venido generalizando en el ámbito universitario el tema de “gestión” de la calidad, tanto desde el punto de vista académico como del de la gestión institucional.

De acuerdo con Álvarez García y Topete Barrera (1997), la gestión de la calidad en la educación superior promueve cambios positivos al interior de la universidad en cuatro componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales. En este sentido, Villarruel Fuentes (2010) menciona que los Sistemas de Gestión de Calidad se esgrimen dentro de las IES Latinoamericanas como una alternativa de trabajo académico, cuyos objetivos son sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del cliente (estudiante).

Por otro lado en diferentes partes del mundo se han diseñado programas que promueven y miden la calidad organizacional, uno de ellos es el programa Baldrige de excelencia en el desempeño, que siguiendo una serie de criterios, genera una mayor calidad a través de la alineación de recursos, identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, alcance de metas estratégicas e incremento de la comunicación, productividad y eficacia (NIST,

2014). En el caso de las organizaciones educativas el premio Malcolm Baldrige marca que para lograr la calidad y competitividad de las mismas, deberán ser tomados en cuenta los siguientes criterios:

- Liderazgo.
- Planificación estratégica.
- Enfoque al cliente.
- Medición, análisis y gestión del conocimiento.
- Enfoque a la fuerza laboral.
- Enfoque en operaciones.
- Resultados.

Estos criterios deberán ser evaluados en dos dimensiones: procesos y resultados (NIST, 2014). Para fines de esta investigación y con la influencia de los autores mencionados anteriormente, definiremos a la calidad como la búsqueda de mecanismos para servir y satisfacer al máximo grado posible a los usuarios de los servicios educativos, generando pertinencia y contribuyendo al desarrollo humano sostenible, lo anterior mediante hacer más eficientes los procesos de dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales que intervienen en el proceso educativo.

### ***1.3. Evaluación de la calidad educativa***

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Sin embargo al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla. En específico, las Universidades necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar activamente en el proceso de globalización académica.

A decir de Álvarez y Topete (1997) los procesos de evaluación suelen utilizar una variedad de métodos y técnicas, como son:

- Medición directa: evaluación de estudiantes, docentes, investigadores, administradores.
- Uso de indicadores y estándares de calidad obtenidos por procesos estadísticos y de consenso mediante mediciones cualitativas observables vinculadas con las relaciones entre las variables de organización y estructura, ambiente interno, relaciones, insumos, procesos y productos.
- Valoración de metas preestablecidas por los actores en horizontes de tiempo definido.
- Evaluación por pares o expertos, que puedan seguir cualquiera de los métodos mencionados.

De acuerdo con Vincenzi (2013), la evaluación de la calidad deberá estar planteada de acuerdo a las dimensiones de una universidad: la superestructura, la estructura y la infraestructura. La superestructura se refiere al núcleo rector de una institución, e incluye misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo. La estructura hace referencia a la organización académica de la institución y a los actores (alumnos y profesores) del proceso educativo, incluye los planes de estudio, las líneas y

proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia y de difusión de conocimiento. Y la infraestructura alude a los recursos materiales, financieros y servicios (acervo bibliográfico, cómputo, otros).

Por otro lado, en nuestro país, la importancia de la evaluación-acreditación de las Universidades, se ha incrementado de manera significativa en los últimos años ya que representa un factor de interés para conocer la situación de la Institución, que sirve para desarrollar políticas y procesos de mejora continua. Sin embargo, en México, no existe una legislación que regule el sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación de Nivel Superior, pero si existen instancias que han sido creadas por acuerdos entre las universidades y los organismos gubernamentales, con fines de evaluación y mejora de la misma.

La Subsecretaría de Educación Superior (20014) de la SEP, apoyada en otras instancias crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación. Los organismos que lo sustentan son: Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. (COPAES), Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE), Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI), Programa para el mejoramiento del Profesorado (PROMEP), Sistema Nacional de Investigadores (SNI), regulado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) y Dirección General de Profesiones (DGP).

Aunado a este sistema de Evaluación, existen otras instancias que realizan actividades con el principal objetivo de mejorar la calidad educativa, Rodríguez Andujo (2009) menciona los más representativos: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), los comités de acreditación de programas educativos, que funcionan como asociaciones civiles, el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, AC (Copaes), el Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (Cosnet) y la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES).

#### ***1.4. Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos***

Una vez mencionados los criterios que deberán ser tomados en cuenta en la evaluación de la calidad de los servicios que brindan las IES, se hace evidente que una de las maneras más directas para evaluarla es a través de las personas que reciben dichos servicios, en este caso el usuario o estudiante.

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo et al., 2007).

De acuerdo con Mejías (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

Para Alves y Raposo (citado por Salinas y sus colaboradores, 2008):

*...la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo. (p. 43).*

Por su parte González López (2003) realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los alumnos, incidirán en la concepción de una formación universitaria de calidad:

- La formación académica y la formación profesional.
- El plan de estudios.
- La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con vistas a la mejora continua de la institución en general y de su formación en particular.
- Contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica. Entre ellos Archivos, Bibliotecas y servicios Informáticos.
- Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico.
- La organización y gestión universitaria.
- El acercamiento al mercado laboral.
- El rendimiento académico.

De acuerdo a la investigación y encuestas realizadas por Saraiva (2008) al personal docente y no docente de dos Universidades, la calidad en la enseñanza es aquella que cumple los siguientes requisitos: para los estudiantes una enseñanza de calidad debe: 1) estimular la capacidad de análisis, decisión e investigación, 2) proporcionar el desarrollo de las capacidades intelectuales, de autonomía, humana y del espíritu crítico, 3) motivar e interesar a los estudiantes para el aprendizaje para que este conduzca a una atmósfera de satisfacción, 4) proporcionar una buena preparación científica, técnica, cultural y humana, y 5) preparar a los estudiantes para el mercado de trabajo así como para el ejercicio de ciudadanía plena.

En su estudio, la autora menciona que para contribuir positivamente en la calidad de la enseñanza, los profesores deben de: 1) aleccionar en el área que son especialistas, 2) poseer una buena y sólida formación científica, pedagógica y humana, 3) realizar e incitar la realización de investigación científica, 4) poseer un actualizado conocimiento de los contenidos que aleccionan, 5) aplicar un gran rigor científico en la transmisión de conocimientos, 6) estar motivado e interesado en su actividad, 7) recurrir a los métodos pedagógicos apropiados, 8) desarrollar una relación especial de trabajo con los estudiantes, y 9) adaptar la enseñanza a la formación cultural, científica y profesional de los estudiantes. De acuerdo con el estudio de Saraiva (2008), para que toda la gestión de la calidad sea exitosa, es necesario contar con recursos humanos y materiales adecuados, tales como instalaciones, apoyo pedagógico, disponibilidad de nuevas tecnologías y disponibilidad de recursos humanos.

Para efectos de este trabajo se considera que la satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores que inciden en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad de los docentes y su enseñanza para la formación académica, profesional y humana del alumno, los servicios que brinda la Institución, la

Infraestructura con la que cuenta la Universidad, la propia autorrealización del estudiante y demás factores que lograrán que al estudiante le sean cubiertas sus expectativas y necesidades de la mejor manera.

### **1.5. Marco contextual**

En el estado de México se encuentran 223 IES que albergan a 319.955 estudiantes inscritos a nivel Licenciatura y 23.371 a nivel posgrado (ANUIES, 2012).

El Valle de Toluca está formado por 22 municipios, 17 de los cuales cuentan con IES. La matrícula total de estudiantes inscritos a este nivel, en el Valle de Toluca es de 72.145 estudiantes pertenecientes a Instituciones públicas y privadas. De éstos, el 60,04% (43.313 estudiantes) se encuentran en el municipio de Toluca y 21,1% (15.248 estudiantes) en el municipio de Metepec (ANUIES, 2012).

## **2. Método**

La decisión de realizar la presente investigación con un corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, fue hecha de acuerdo a los objetivos de la investigación y con ayuda de la revisión a investigaciones de la misma naturaleza que preceden a esta y que utilizaron metodologías similares. Se decidió utilizar como método de recopilación de datos al cuestionario, ya que a través de la revisión bibliográfica se constató que la satisfacción del estudiante está determinada por distintas variables, que en conjunto permiten valorar la percepción general del estudiante con los servicios que le presta la Institución. La aplicación del cuestionario permitirá tener un parámetro global de la satisfacción del estudiante en el Valle de Toluca. De la misma manera los resultados parciales por variable generarán información que permita decidir el rumbo que deberían tomar las siguientes investigaciones.

Complementariamente se hace referencia a estudios latinoamericanos que se han hecho sobre el tema, para dar consistencia a las características sociales, culturales y de otros tipos que generan un ambiente pertinente para realizar esta investigación en el Valle de Toluca.

### **2.1. Objetivo general**

Realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países.

### **2.2. Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de las IES del Valle de Toluca?
- ¿Cuáles son las variables que afectan en su satisfacción?
- ¿Cuáles son los mayores satisfactores y cuáles los menores que tienen los estudiantes sobre los servicios de las universidades del Valle de Toluca?
- ¿Existen diferencias significativas entre la satisfacción de estudiantes de universidades del sector privado y aquellos del sector público?



### 2.3. Diseño de los instrumentos de evaluación

Considerando la información recabada sobre los estudios hechos con anterioridad en el tema, se identifican que las principales variables que intervienen en la Satisfacción de los estudiantes de una IES son:

- Plan de estudios.
- Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.
- Métodos de enseñanza y evaluación.
- Nivel de autorrealización del estudiante.
- Servicios de apoyo.
- Servicios administrativos.
- Ambiente propicio.
- Infraestructura.

Por tanto, y de acuerdo a las variables anteriores, se decidió realizar un instrumento original que atendiera las mismas y con esto integrar las diversas definiciones y características que Gento Palacios (2003), González López (2003), Jiménez González (2011), Mejías y Martínez (2009) y Salinas Gutiérrez (2008), desarrollaron de manera independiente en sus investigaciones. Así mismo se planteó la revisión de la pertinencia de la investigación en el contexto del objeto a estudiar, para revisar si las variables eran pertinentes de acuerdo a las realidades sociales y culturales.

El instrumento, diseñado y propuesto para esta investigación (tabla 1), se pretende pueda ser utilizado en investigaciones posteriores para medir la satisfacción de estudiantes universitarios en entornos latinoamericanos. Su difusión y aplicación permitirá realizar diagnósticos de la satisfacción del estudiante en diferentes contextos, para poder compararlos y relacionarlos con la calidad que ofrecen las IES planteando nuevos retos en base a los descubrimientos.

El instrumento fue diseñado en base a la literatura de la siguiente manera:

Tabla 1. Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante.

<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	
Pertinencia del plan de estudios	González López, 2003)
Contenido de las asignaturas	Salinas Gutiérrez et al., 2008; Mejías y Martínez, 2009
Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación	Gento Palacios et al., 2003; Jiménez González et al., 2011
<b>CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA DE LOS DOCENTES</b>	
Capacidad de comunicación	Gento Palacios et al., 2003; Mejías y Martínez, 2009.
Conocimiento y dominio de los temas	Jiménez González et al., 2011; Saraiva, 2008.
Capacitación y actualización	Gento Palacios et al., 2003.
Nivel de exigencia	Gento Palacios et al., 2003.
Responsabilidad	Jiménez González et al., 2011.
Orientación y apoyo al estudiante	Gento Palacios et al., 2003.
Promueve la participación del estudiante	Jiménez González et al., 2011; Salinas Gutiérrez et al., 2008.
Promueve la integración de equipos	Jiménez González et al., 2011; Salinas Gutiérrez et al., 2008.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1. Instrumento para evaluar la satisfacción del estudiante. Continuación

<b>MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN</b>	
Metodología aplicada	Gento Palacios et al., 2003; Mejías y Martínez, 2009.
Incorporación de las nuevas tecnologías	Jiménez González et al. 2011; Salinas Gutiérrez et al., 2008; Saraiva, 2008; Mejías y Martínez, 2009.
Sistema de evaluación	Gento Palacios et al., 2003), (Salinas Gutiérrez et al., 2008; Mejías y Martínez, 2009.
<b>NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE</b>	
Calificaciones o resultados obtenidos	Gento Palacios et al., 2003; González López, 2003.
Conocimientos y habilidades adquiridas	González López, 2003.
Valores adquiridos	Gento Palacios et al., 2003.
Capacitación para la inserción al mundo laboral	Saraiva, 2008; Mejías y Martínez, 2009; González López, 2003.
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>	
Servicio bibliotecario	Gento Palacios et al., 2003; Salinas Gutiérrez et al., 2008; Mejías y Martínez, 2009; González López, 2003.
Acceso a sala de cómputo	Mejías y Martínez, 2009; González López, 2003.
Acceso a internet	Gento Palacios et al., 2003.
Servicio de fotocopiado	Gento Palacios et al., 2003.
Cafetería escolar	Mejías y Martínez, 2009.
Servicio médico	Gento Palacios et al., 2003.
Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas	Mejías y Martínez, 2009.
<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	
Control escolar	Gento Palacios et al., 2003.
Proceso de admisión e inscripción	Gento Palacios et al., 2003; Salinas Gutiérrez et al., 2008; Mejías y Martínez, 2009.
<b>AMBIENTE PROPICIO</b>	
Atención por parte del personal administrativo	Salinas Gutiérrez et al., 2008.
Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento	Gento Palacios et al., 2003; Salinas Gutiérrez et al., 2008.
Atención por parte del personal docente	Salinas Gutiérrez et al., 2008.
Ambiente estudiantil	Gento Palacios et al., 2003.
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	
Limpieza de las instalaciones	Jiménez González et al. 2011.
Condiciones del mobiliario	Salinas Gutiérrez et al., 2008; Jiménez González et al. 2011.
Espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios)	Jiménez González et al., 2011; Mejías y Martínez, 2009.
Espacios para el descanso y recreación	Gento Palacios et al., 2003.
Instalaciones de la biblioteca	Gento Palacios et al., 2003; Mejías y Martínez, 2009.
Instalaciones del área de cómputo	Mejías y Martínez, 2009.
Instalaciones de la cafetería escolar	Gento Palacios et al., 2003; Mejías y Martínez, 2009.
Instalaciones deportivas	Gento Palacios et al., 2003.
Instalaciones sanitarias	Jiménez González et al., 2011.

Fuente: Elaboración propia.

El instrumento fue diseñado con una escala *Likert* de 5 valores, siendo 1 es el nivel de satisfacción más bajo y 5 el nivel de satisfacción más alto. (1. Totalmente insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Ni insatisfecho ni satisfecho, 4. Satisfecho, 5. Totalmente satisfecho).

#### 2.4. Validez y confiabilidad del cuestionario

Después de haber diseñado el instrumento, se procedió a la aplicación de una prueba piloto para analizar su confiabilidad. Para esta prueba se seleccionó una muestra de 30 estudiantes. Una vez aplicada la prueba piloto se realizó el análisis de confiabilidad utilizando el programa estadístico SPSS. Los resultados aparecen en la tabla 2:

Tabla 2. Estadística de fiabilidad I

ALFA DE CRONBACH	ALFA DE CRONBACH BASADA EN ELEMENTOS ESTANDARIZADOS	N DE ELEMENTOS
0,824	0,923	41

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los resultados se encuentra que de eliminar el ítem “Desarrollo integral de su persona” el alfa de Cronbach sería 0,921, por lo que el nivel de fiabilidad se incrementaría. Se toma la decisión de eliminar este ítem y el cuestionario final queda constituido por 40 afirmaciones, y el análisis de fiabilidad aparece en la tabla 3.

Tabla 3. Estadística de fiabilidad II

ALFA DE CRONBACH	ALFA DE CRONBACH BASADA EN ELEMENTOS ESTANDARIZADOS	N DE ELEMENTOS
0,921	0,922	40

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera durante la prueba piloto se realizó la observación para detectar problemas de comprensión en algún ítem o confusión por parte de los encuestados. Por otro lado la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2014). Para garantizar la validez del instrumento procedimos a verificar de la siguiente manera (tabla 4):

- Validez de contenido: se realizó un estudio exploratorio sobre la teoría y estudios antecedentes referentes a la satisfacción de los estudiantes de IES. A través de la revisión de la literatura se contemplaron las variables e ítems que son de impacto en la satisfacción del Usuario.
- Validez de criterio: En base en los estudios semejantes a la presente investigación, que se han realizado tanto a nivel nacional como internacional, se hizo un análisis sobre que tanto podrían compararse las puntuaciones del instrumento con los resultados obtenidos en aquellas investigaciones.
- Validez de constructo: su verificación se llevó a cabo en 3 etapas: 1) se estableció y especificó la relación teórica entre los conceptos (en base a la revisión de la literatura), 2) se correlacionaron los conceptos y se analizó dicha correlación, y 3) se interpretó la evidencia de acuerdo con el nivel de validez de una medición en particular.

De acuerdo al análisis de correlación de Pearson se puede demostrar la validez del instrumento, dado que hay una relación media a significativa entre una variable con al menos otra de estas. Sin embargo también en esta prueba es posible apreciar que existen ciertas variables que no tienen ninguna relación con otra, por ejemplo no existe una correlación significativa entre la satisfacción con la infraestructura y con

la Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes o con los métodos de enseñanza y evaluación.

Tabla 4. Análisis de correlación de Pearson

	Plan de estudios	Habilidad para la enseñanza de los docentes	Métodos de enseñanza y evaluación	Nivel de autorrealización del estudiante	Servicios de apoyo	Servicios administrativos	Ambiente propicio	Infraestructura
Plan de estudios	1	0,72**	0,37*	0,68*	0,25	0,25	0,51*	0,28
Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes	0,72**	1	0,32	0,56**	0,38*	0,15	0,48**	0,26
Métodos de enseñanza y evaluación	0,37*	0,32	1	0,71**	0,26	0,23	0,56**	0,16
Nivel de autorrealización del estudiante	0,68**	0,56**	0,71**	1	0,33	0,39*	0,75**	0,30
Servicios de apoyo	0,25	0,38*	0,26	0,33	1	0,04	0,40*	0,52**
Servicios administrativos	0,25	0,15	0,23	0,39*	0,04	1	0,54**	0,16
Ambiente propicio	0,51**	0,48**	0,56**	0,75**	0,40*	0,54**	1	0,41*
Infraestructura	0,28	0,26	0,16	0,30	,52**	0,16	0,41*	1

Nota: \*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

### 2.5. Delimitación de la muestra

Para la determinación de la muestra se considera como población a los alumnos inscritos en alguna IES del Valle de Toluca. Considerando la población total de 72,145 (ANUIES, 2012) y haciendo el cálculo de muestra asociada a una distribución normal con un error permisible de 0,05 y un nivel de confiabilidad de 95%, se establece que la muestra a estudiar será de 383 estudiantes, repartidos en diversas IES del Valle de Toluca, en los niveles de Licenciatura y posgrado.

Al ser un estudio cuantitativo se realiza una muestra aleatoria simple respetando los porcentajes de la población de estudiantes de Instituciones Públicas y Privadas.

### 2.6. Aplicación de instrumento

El instrumento se aplicó a un total de 437 estudiantes de Nivel Superior, inscritos en diferentes instituciones tanto públicas como privadas del Valle de Toluca. Se aplicaron 269 cuestionarios (61,5%) en el sector Público y 168 (38,5%) en el Privado.

El rango de edad de los encuestados fue de 18 a los 53 años, siendo el promedio 22 años. 54% de los estudiantes fueron de género Femenino y 46% Masculino.

Los encuestados fueron estudiantes, que se encontraban cursando las Licenciaturas en: Contaduría, Relaciones económicas Internacionales, Negocios Internacionales Bilingües, Turismo, Derecho, Arte Digital, Artes Plásticas, Sociología, Ciencias Políticas y Administración Pública, Filosofía, Historia, Médico Veterinario Zootecnista, Médico Cirujano, Nutrición, Arquitectura, Psicología, Ingeniería Civil, Ingeniería Química,

Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Gestión Empresarial, Maestría en Administración, Maestría en Finanzas, Doctorado en Educación y Doctorado en Administración.

### 3. Resultados

#### 3.1. Plan de estudios

Para la variable Plan de Estudios (tabla 5), se observa que el nivel de satisfacción promedio es de 3,21 lo que significa que en los ítems Pertinencia del plan de estudios, contenido de las asignaturas y relevancia de la información y posibilidad de su aplicación, los estudiantes se muestran moderadamente satisfechos. La desviación estándar de 0,74 hace ver que la curva se encuentra entre los datos 2,47 y 3,95.

Tabla 5. Datos estadísticos descriptivos de la variable Plan de estudios

	MEDIA	DESVIACIÓN
Plan de estudios	3,21	0,74
Pertinencia del plan de estudios	3,11	0,891
Contenido de las asignaturas	3,23	0,863
Relevancia de la información y posibilidad de su aplicación	3,30	0,902

Fuente: Elaboración propia.

La prueba Chi-cuadrado de Pearson (tabla 6), comparando si existe una diferencia en los resultados de la variable haciendo una comparación entre Universidades Públicas y Privadas, muestra que existe una significancia en el ítem contenido de las asignaturas, teniendo un valor de Chi-cuadrada de 11,267 con 4 grados de libertad y en consecuencia la probabilidad es de 0,024; revisando las frecuencias se aprecia que en las Universidades Públicas un 39,9% de los estudiantes se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos con este aspecto, mientras que en las Universidades Privadas solo el 33% lo califica de igual manera.

Tabla 6. Prueba de Chi cuadrado de Pearson de la variable Plan de estudios

	PERTINENCIA PLAN DE ESTUDIOS	CONTENIDO ASIGNATURAS	RELEVANCIA INFORMACIÓN Y POSIBILIDAD DE APLICACIÓN
Pública/ Chi cuadrado	2,827	11,267	4,161
privada/ Gl	4	4	4
Sig.	0,587	0,024 <sup>*,b</sup>	0,385

Nota: Los resultados se basan en filas y columnas no vacías de cada sub-tabla más al interior. \*. El estadístico de Chi-cuadrado es significativo en el nivel 0,05. b. Más del 20% de las casillas de esta sub-tabla esperaban frecuencias de casilla inferiores a 5. Puede que los resultados de Chi-cuadrado no sean válidos.

Fuente: Elaboración propia.

#### 3.2. Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes

En cambio en la Variable de Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes, se percibe la mayor satisfacción por parte de los estudiantes, ya que presenta un promedio de 3,5. En esta dimensión, los ítems mejor calificados fueron el conocimiento y dominio del tema por parte del docente y la responsabilidad que éste muestra, con valores de 3,64 y 3,56 respectivamente. Sin embargo los estudiantes demuestran estar menos satisfechos con su capacidad de comunicación, calificándolo con 3,37 y con la orientación y apoyo que le brindan al mismo estudiante, con un valor de 3,41.

La desviación típica de 0,85 demuestra que en esta variable la satisfacción va de 2,65 hasta niveles de 4,35 que se acercan a la alta satisfacción. Como puede observarse a través del análisis estadístico (tabla 7), los estudiantes tienen una satisfacción positiva en esta variable, lo que hace inferir una alta calidad Docente dentro de las Instituciones estudiadas.

Tabla 7. Datos estadísticos descriptivos de la variable Capacitación y habilidad para enseñanza de docentes

	MEDIA	DESVIACIÓN
Capacitación y habilidad para enseñanza de docentes	3,5	0,850
Capacidad de comunicación	3,37	0,924
Conocimiento y dominio de los temas	3,64	0,918
Capacitación y actualización	3,49	0,986
Nivel de exigencia	3,47	0,959
Responsabilidad	3,56	0,965
Orientación y apoyo al estudiante	3,41	2,674
Promueve la participación del estudiante	3,52	0,965
Promueve la integración de equipos	3,54	1,335

Fuente: Elaboración propia.

En esta variable, el estadístico Chi-cuadrado, muestra una diferenciación entre las Instituciones Públicas y Privadas en la afirmación sobre Responsabilidad del Docente, orientación y apoyo al estudiante, promoción de la participación del estudiante y satisfacción con la integración de equipos. En todos los ítems donde se encontró diferencia, se muestra una mayor satisfacción en las escuelas Privadas que en las Públicas. Para el ítem Responsabilidad, el 60,1% de los estudiantes de Universidades Privadas se encuentran Satisfechos o altamente satisfechos, mientras que para la Pública solo el 44,6% lo califica de la misma manera. Para la afirmación orientación y apoyo al estudiante un 51,1% de los estudiantes de Instituciones Públicas muestra una satisfacción positiva mientras que para las públicas solo el 37,1% (tabla 8).

Tabla 8. Prueba de Chi cuadrado de Pearson de la variable Capacitación y habilidad para la enseñanza de los Docentes

	CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN	CONOCIMIENTO Y DOMINIO DE LOS TEMAS	CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	NIVEL DE EXIGENCIA
Pública/Chi-cuad	2,767	5,511	6,166	8,474
privada/Gl	4	4	4	4
Sig.	0,598	0,239 <sup>a</sup>	0,187 <sup>a</sup>	0,076
	RESPONSABILIDAD	ORIENTACIÓN Y APOYO AL ESTUDIANTE	PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ESTUDIANTE	CON LA INTEGRACIÓN DE EQUIPOS
Pública/Chi-Cuad	10,710	11,570	11,619	13,156
privada/Gl	4	5	4	4
Sig.	0,030*	0,041*	0,020 <sup>a,*</sup>	0,011 <sup>a,*</sup>

Nota: Los resultados se basan en filas y columnas no vacías de cada sub-tabla más al interior. \* El estadístico de Chi-cuadrado es significativo en el nivel 0,05.a. Más del 20% de las casillas de esta sub-tabla esperaban frecuencias de casilla inferiores a 5. Puede que los resultados de Chi-cuadrado no sean válidos.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. Métodos de enseñanza y evaluación

En la variable Métodos de enseñanza y evaluación se aprecia también que existe una satisfacción moderada, aunque en el ítem de Metodología Aplicada se observa una ligera insatisfacción con un valor de 2,97 (tabla 9). La desviación estándar de la variable de 0,79 representa que el 68% de los encuestados se encuentra entre niveles de 2,4 y 3,98. El ítem mejor calificado en esta dimensión fue la incorporación de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza, con un valor de 3,31. Sin embargo los estudiantes muestran una ligera insatisfacción en el ítem metodología aplicada calificándolo con un 2,97.

Tabla 9. Datos estadísticos descriptivos de la variable Métodos de enseñanza y evaluación

	<b>MEDIA</b>	<b>DESVIACIÓN</b>
Métodos de enseñanza y evaluación	3,19	0,79
Incorporación de las nuevas tecnologías	3,31	1,09
Sistema de evaluación	3,29	0,97
Metodología aplicada	2,97	0,87

Fuente: Elaboración propia.

El Chi cuadrado de Pearson denota que no existe una diferencia significativa entre la percepción de los estudiantes de Instituciones Privadas y los de Públicas, en la variable métodos de enseñanza y evaluación (tabla 10).

Tabla 10. Prueba de Chi cuadrado de Pearson de la variable Métodos de enseñanza y evaluación

		<b>METODOLOGÍA APLICADA</b>	<b>INCORPORACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS</b>	<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>
Pública/ privada	Chi	6,043	2,190	5,238
	cuadrado			
	gl	4	4	4
	Sig.	0,196	0,701	0,264

Nota: Los resultados se basan en filas y columnas no vacías de cada sub-tabla más al interior.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4. Nivel de autorrealización del estudiante

Al analizar la variable de Nivel de autorrealización del estudiante, nos es posible ver que si bien en general hay una buena satisfacción particularmente en los aspectos de valores, conocimientos y habilidades adquiridos, se infiere una moderada satisfacción en la capacitación para la inserción al mundo laboral (tabla 11). En este aspecto se detecta de inmediato un área de oportunidad en la formación universitaria, planeando mejoras en la capacitación del estudiante para su inserción al mundo laboral.

Tabla 11. Datos estadísticos descriptivos de la variable Nivel de autorrealización del estudiante

	<b>MEDIA</b>	<b>DESVIACIÓN</b>
Nivel de autorrealización del estudiante	3,3074	0,816
Calificaciones o resultados obtenidos	3,35	0,930
Conocimientos y habilidades adquiridas	3,43	0,925
Valores adquiridos	3,46	0,946
Capacitación para la inserción al mundo laboral	3,00	1,077

Fuente: Elaboración propia.

El estadístico de Chi-cuadrado es significativo en el nivel 0,05 en el ítem Capacitación para la inserción en el mundo laboral, donde se aprecia que el 44,05% de los alumnos de Instituciones Privadas se encuentra Satisfecho o Totalmente Satisfecho, mientras que solo el 24,5% de los inscritos en Escuelas Públicas los califica en la misma escala (tabla 12). De acuerdo a estos resultados y a la propia experiencia podemos afirmar que es en las escuelas privadas donde existen mayor número de convenios con empresas e Instituciones donde sus egresados pueden acceder a ofertas laborales con mayor facilidad.

Tabla 12. Prueba de Chi cuadrado de Pearson de la variable Nivel de autorrealización del estudiante

		CALIFICACIONES O RESULTADOS OBTENIDOS	CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS	VALORES ADQUIRIDOS	CAPACITACIÓN PARA LA INSERCIÓN EN EL MUNDO LABORAL
Pública/privada	Chi cuadrado	4,221	4,028	3,418	21,756
	gl	4	4	4	4
	Sig.	0,377	0,402	0,490	0,000*

Nota: Los resultados se basan en filas y columnas no vacías de cada sub-tabla más al interior. \*. El estadístico de Chi-cuadrado es significativo en el nivel .05.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.5. Servicios de apoyo

En cuanto a los servicios de apoyo, la satisfacción general promedio fue de 2,79 y la desviación de 0,83. Se nota claramente que existe una insatisfacción en aspectos como el servicio médico y cafetería escolar (tabla 13). En el punto de servicio médico, durante la aplicación de los cuestionarios, algunos encuestados manifestaron que la Institución donde se encuentran estudiando no brinda este servicio o es muy deficiente. En los ítems donde también se aprecia una insatisfacción es en el servicio de fotocopiado y acceso a internet. El ítem que mejor fue calificado fue el de servicio bibliotecario con un valor de 3,14.

Tabla 13. Datos estadísticos descriptivos de la variable Servicios de apoyo

	MEDIA	DESVIACIÓN
Servicios de apoyo	2,7908	0,839
Servicio bibliotecario	3,14	1,111
Acceso a sala de cómputo	3,13	1,189
Acceso a internet	2,80	1,203
Servicio de fotocopiado	2,62	1,127
Cafetería escolar	2,61	1,168
Servicio médico	2,42	1,206
Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas	2,84	1,182

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar el estadístico Chi cuadrado de la Variable Servicios de Apoyo se hace la diferenciación entre escuelas públicas y privadas, particularmente en lo referido a Servicio bibliotecario, acceso a sala de cómputo y acceso a internet. En general se muestra en los 3 ítems una mayor satisfacción para los usuarios de Instituciones Públicas que en las privadas

En cuanto al servicio bibliotecario el Chi cuadrado es significativo en el nivel 0,05, ya que son los estudiantes de las Universidades Privadas los que muestran mayor insatisfacción, con un 36,9% entre las escalas de totalmente Insatisfecho e Insatisfecho



mientras que el 21,9% de los inscritos en universidades públicas lo califican de la misma manera (tabla 14). Para el acceso a sala de cómputo, el nivel de satisfacción fue mayor en las escuelas públicas al observar que el 42,3% de la muestra lo calificó en valores de 3 y 4, mientras que para las privadas solo el 29,7% evalúa este ítem de la misma forma.

Tabla 14. Prueba de Chi cuadrado de Pearson de la variable Servicios de apoyo

		SERV. BIBLIOTECA	SALA DE CÓMPUTADORES	INTERNET	SERV. FOTOCOPIADO
Pública/ privada	Chi cuadrado	23,920	30,411	23,308	3,553
	G1	4	4	4	4
	Sig.	0,000*	0,000*	0,000*	0,470
		CAFETERIA	SERV. MÉDICO	ACCESO A EXPOSICIONES	
Pública/ privada	Chi cuadrado	8,267	2,673	8,684	
	G1	4	4	4	
	Sig.	0,082	0,614	0,070	

Nota: Los resultados se basan en filas y columnas no vacías de cada sub-tabla más al interior. \*El estadístico de Chi-cuadrado es significativo en el nivel 0,05.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.6. Servicios administrativos

De la misma manera en la variable Servicios Administrativos, los estudiantes se muestran ligeramente insatisfechos tanto con el sistema de control escolar como con el proceso de admisión e inscripción (tabla 15). La media general de la variable es de 2.97 de lo cual se infiere que los estudiantes están ligeramente insatisfechos con estos servicios que les brinda la Universidad.

Tabla 15. Datos estadísticos descriptivos de la variable Servicios administrativos

	MEDIA	DESVIACIÓN
Servicios administrativos	2,9783	1,018
Control escolar	2,98	1,080
Proceso de admisión e inscripción	2,97	1,104

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al estadístico Chi-cuadrado de Pearson, en esta variable no se encontró una significancia entre las escuelas de origen público o privado (tabla 16).

Tabla 16. Prueba de Chi cuadrado de Pearson de la variable Servicios administrativos

		CONTROL ESCOLAR	PROCESO DE ADMISIÓN E INSCRIPCIÓN
Pública/ privada	Chi cuadrado	2,899	5,589
	G1	4	4
	Sig.	0,575	0,232

Nota: Los resultados se basan en filas y columnas no vacías de cada sub-tabla más al interior.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.7. Ambiente propicio

En cuanto al ambiente propicio que se presenta en la Institución Educativa, en general existe una satisfacción moderada en cuanto al ambiente estudiantil y la atención por parte del docente, sin embargo también se observa una ligera insatisfacción en cuanto a la atención por parte del personal administrativo y atención por parte del personal de apoyo.

En general la variable presenta un nivel de satisfacción de 3,21 y una desviación de 0,79 de lo cual se infiere que la curva de respuestas va entre 2,42 y 4 (tabla 17).

Tabla 17. Datos estadísticos descriptivos de la variable Ambiente propicio

	MEDIA	DESVIACIÓN
Ambiente propicio	3,2174	0,798
Atención por parte del personal administrativo	2,95	0,985
Atención por parte del personal de apoyo	3,08	1,078
Atención por parte del docente	3,40	0,910
Ambiente estudiantil	3,43	0,988

Fuente: Elaboración propia.

En la variable sobre Ambiente Propicio (tabla 18), podemos observar que es en el factor Ambiente estudiantil donde el Chi cuadrado fue significativo al comparar a las universidades públicas y privadas. Al respecto se encontró que el 40,5% de los estudiantes de universidades públicas se encuentra satisfecho, mientras que para las universidades privadas fue el 50,6% de los encuestados quienes contestaron en las mismas escalas.

Tabla 18. Prueba de Chi cuadrado de Pearson de la variable Ambiente propicio

	ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE APOYO	ATENCIÓN POR PARTE DEL DOCENTE	AMBIENTE ESTUDIANTIL
Pública/Chi cuadrado	6,208	8,790	3,513	10,365
privada/Gl	4	4	4	4
Sig.	0,184	0,067	0,476 <sup>a</sup>	0,035*

Nota: Los resultados se basan en filas y columnas no vacías de cada sub-tabla más al interior. \*El estadístico de Chi-cuadrado es significativo en el nivel 0,05. a. Más del 20% de las casillas de esta sub-tabla esperaban frecuencias de casilla inferiores a 5. Puede que los resultados de Chi-cuadrado no sean válidos.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.8. Infraestructura

En la variable Infraestructura, es donde se presenta una mayor variación entre las medias de los ítems que las conforman (tabla 19). Si bien en promedio tiene un nivel de satisfacción de 2,76, es en aspectos como las instalaciones deportivas e instalaciones sanitarias donde se muestra una mayor insatisfacción con valores de 2,22 y 2,36 respectivamente. De la misma manera los estudiantes muestran una deficiencia en cuanto a las instalaciones de la cafetería escolar y espacios para el descanso y la recreación.

Tabla 19. Datos estadísticos descriptivos de la variable Infraestructura

	MEDIA	DESVIACIÓN
Infraestructura	2,7635	0,77673
Limpieza de las instalaciones	3,07	1,094
Condiciones del mobiliario	2,94	1,084
Espacios para la enseñanza (salones, talleres, labs.)	2,96	1,095
Espacios para el descanso y la recreación	2,59	1,109
Instalaciones de la biblioteca	3,08	1,077
Instalaciones del área de cómputo	3,00	1,094
Instalaciones de la cafetería escolar	2,65	1,092
Instalaciones deportivas	2,22	1,144
Instalaciones sanitarias	2,36	1,114

Fuente: Elaboración propia.

En la variable Infraestructura son varias las afirmaciones donde el Chi cuadrado es significativo al comparar las instituciones públicas y privadas.

En Instalaciones de la Biblioteca, es nuevamente en las universidades privadas donde se muestra una mayor insatisfacción, pues es el 30,95% de ellos quienes lo califican en escala de 1 y 2. Mientras que para las públicas es el 23,4%. Para las instalaciones del área de cómputo, el 26,7% de los encuestados de las universidades privadas lo califican positivamente en rangos 4-5, mientras que para las Públicas es el 31,6% quien lo califica en la misma escala (tabla 20).

En cambio es en las universidades públicas donde se mostró la mayor insatisfacción en el rubro Instalaciones Deportivas, siendo un 67,6% de la muestra quien respondió Totalmente Insatisfecho o Insatisfecho, mientras que solo el 11.1% respondieron positivamente en escala 4 o 5.

Tabla 20. Prueba de Chi cuadrado de Pearson de la variable Infraestructura

		LIMPIEZA INSTALACIONES	MOBILIARIO	ESP. PARA LA ENSEÑANZA	ESP. PARA EL DESCANSO	BIBLIOTECA
Pública/	Chi cuadrado	6,546	5,339	8,328	2,439	11,873
Privada	gl	4	4	4	4	4
	Sig.	0,162	0,254	0,080	0,656	0,018*
		INST. DEL ÁREA DE CÓMPUTO	CAFETERÍA	INS. DEPORTIVAS	INS. SANITARIAS	
Pública/	Chi cuadrado	11,174	6,682	20,311	6,248	
Privada	gl	4	4	4	4	
	Sig.	0,025*	0,154	0,000*	0,181	

Nota: Los resultados se basan en filas y columnas no vacías de cada sub-tabla más al interior.\* El estadístico de Chi-cuadrado es significativo en el nivel 0,05.

Fuente: Elaboración propia.

## 4. Resultados

De acuerdo a la metodología planteada en un inicio, los objetivos de la investigación fueron logrados. La satisfacción de los Estudiantes de las Universidades en el Valle de Toluca fue calificada en una escala de 1 al 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 Totalmente satisfecho.

La media de satisfacción general fue de 3,12 lo cual muestra un nivel ligeramente orientado a la satisfacción, pero muy lejano a reflejar un nivel importante de alta satisfacción de los servicios recibidos.

Las variables que mejor fueron calificadas fueron la Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes y el nivel de Autorrealización de los Estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. Estos resultados muestran que los alumnos perciben una calidad positiva de la capacitación, conocimiento y actitudes que presenta el Docente en el Aula, siendo este un punto a favor de la Institución educativa. De la misma manera los resultados que obtienen los estudiantes que se ven reflejados en su autorrealización, le brindan al mismo una alta satisfacción.

Por otro lado las variables de Infraestructura y Servicios Administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente.

Gracias a estos datos se descubrió un área de oportunidad para incrementar la calidad Universitaria y por tanto la satisfacción del estudiante. Por un lado deberán promoverse proyectos para mejorar la calidad de los servicios administrativos ofrecidos, además de ser indispensable mejorar las condiciones de Infraestructura, principalmente de las Instalaciones deportivas y sanitarias.

Adicionalmente, dentro de los resultados se observa que sí existe una diferenciación entre el nivel de Satisfacción de estudiantes inscritos en Universidades Públicas y Privadas. Se puede observar una mayor satisfacción en los estudiantes inscritos en Universidades Públicas en los ítems Contenido de las asignaturas, Servicio bibliotecario, Acceso a sala de cómputo y Acceso a internet, Instalaciones de la Biblioteca e Instalaciones del área de cómputo.

Por otro lado es en aspectos como: Responsabilidad del Docente, orientación y apoyo al estudiante, Promoción de la participación del estudiante, Integración de equipos, Capacitación para la inserción en el mundo laboral, Ambiente estudiantil e Instalaciones Deportivas se aprecia una mayor satisfacción en las Instituciones de origen Privado.

Los resultados, un tanto inesperados, abren una brecha entre las áreas de oportunidad que tienen las Universidades de acuerdo a su origen Privado o Público.

## **5. Discusión**

Con base en la literatura analizada y después de haber diseñado y aplicado el cuestionario de satisfacción a los estudiantes de IES en el Valle de Toluca, se concluye que la satisfacción de éstos puede ser explicada y determinada por las siguientes variables: plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.

Estas variables, los resultados obtenidos y la representatividad de los datos generados permiten visualizar una oportunidad para siguientes investigaciones, dentro de las cuales los autores de este trabajo iniciarán el desarrollo de una serie de estudios comparativos en diferentes regiones de México y con otros países.

Estos estudios de medición de la satisfacción tendrán sentido siempre y cuando (como bien dice Mejías, 2009) vengán acompañados de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación, en búsqueda de incrementar la Calidad en las IES.

## **6. Conclusiones**

Para lograr el objetivo de la investigación que fue Realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países, fue necesario generar un instrumento original que sirviera para el levantamiento de datos para realizar el diagnóstico. El cuestionario fue diseñado en base a investigaciones precedentes realizadas en el entorno Latinoamericano, que de acuerdo a las características socio, económico, culturales similares pudiera ser aplicable al objeto de estudio.

Los datos cuantitativos que fueron obtenidos a través de la aplicación de cuestionarios autoadministrados a los estudiantes de las diversas Instituciones tanto Públicas como privadas del Valle de Toluca, permitieron obtener información suficiente para realizar y reportar los hallazgos de investigación discutidos en las secciones anteriores, generando finalmente un diagnóstico que nos permite contestar las preguntas de investigación que se plantearon en un inicio:

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de las Instituciones de Educación Superior en el Valle de Toluca?

El nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador.

- ✓ ¿Cuáles son las variables que afectan en su satisfacción?

Una vez realizado el análisis de estudios precedentes se definió que las variables que debían medir la satisfacción de los estudiantes sobre las universidades en el Valle de Toluca serían: Plan de estudios, Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, Métodos de enseñanza y evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio, Infraestructura.

- ✓ ¿Cuáles son los mayores satisfactores y cuáles los menores que tienen los estudiantes sobre los servicios de las universidades del Valle de Toluca?

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que las variables que mejor fueron calificadas, es decir aquellos en los que los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos, fueron la Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes y el nivel de Autorrealización de los Estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. En cambio las variables de Infraestructura y Servicios Administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente.

- ✓ ¿Existen diferencias significativas entre la satisfacción de estudiantes de universidades del sector privado y aquellos del sector público?

Como ya se mencionó anteriormente, los resultados demuestran que sí existen diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre la percepción de los estudiantes de Instituciones Privadas y Públicas, estos resultados nos permiten percibir oportunidades de mejora sustantivas y particulares para ambos tipos de instituciones.

Como conclusión final podemos afirmar que es indiscutible que las metodologías e instrumentos aportados por la ciencia Administrativa, que provienen de estudios orientados a organizaciones privadas y otros principalmente orientados al sector público suelen ser utilizados con adecuaciones o adaptaciones al sector educativo, teniendo resultados que han generado propuestas para mejorar elementos específicos dentro de las instituciones educativas. Sin embargo, desde el punto de vista de los autores de la presente investigación son insuficientes para valorar servicios específicos del sector educativo y sus instituciones. La presente investigación pretende ser una aportación dentro de la Gestión Educativa que permita una discusión amplia de herramientas especializadas que puedan servir en la generación de futuros instrumentos, herramientas y metodologías que abonen en el desarrollo de un marco teórico-metodológico de la satisfacción de los usuarios con los servicios educativos cada vez más certera y

especializada. Estamos convencidos que realizar con mayor frecuencia y en diferentes contextos, este tipo de investigaciones, servirá no solo para realizar diagnósticos, sino para generar propuestas que permitan incrementar la calidad educativa no solo de cada una de las universidades, sino de la Educación Universitaria en general, exigencia básica en el mundo actual.

## Referencias

- Aguila Cabrera, V. (2005). El concepto calidad en la educación Universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(5), 1-8.
- Álvarez García, I. y Topete Barrera, C. (1997). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la Educación Superior. *Gestión y estrategia*, 11, art 11.
- ANUIES (2012). Anuario estadístico. Población escolar en la educación Superior. Técnico Superior y Licenciatura (2011-2012). Recuperado de <http://www.anui.es.mx>
- Clemenza, C., Ferrer, J. y Pelekais, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 55-83.
- Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- González López, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1), 83-96.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56.
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
- NIST (2014). *National Institute of Standards and Technology*. Recuperado de <http://www.nist.gov>
- Pichardo, M., García Berbén, A.B., de la Fuente Arias, J. y Justicia Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(1), 1-27.
- Roble, M.B., Cornejo, J.N. y Speltini, C. (2007, mayo). Articulando investigación, docencia y extensión: algunas experiencias en el campo de la ciencia y la tecnología. Comunicación presentada en *Jornadas de Enseñanza e Investigación Educativa en el campo de las ciencias Exactas y Naturales*. Buenos Aires.
- Rodríguez Andujo, A., López Díaz, J.C., Arras Vota, A.M. y Basante Butrón, G. (2009). Experiencias y lecciones aprendidas del sistema de evaluación y acreditación de la calidad en México. *Synthesis*, 50(4), 1-8.
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J.A. y Martínez Cambor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad Universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31(4), 39-55.

- Saraiva, M. (2008). La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior Portuguesa. *Horizontes Educativos*, 13(2), 41-54.
- Suárez Zozaya, M.H. (2013). Los estudiantes como consumidores. Acercamiento a la mercantilización de la educación superior a través de las respuestas a la Encuesta Nacional de Alumnos de educación Superior (ENAES). *Perfiles educativos*, 35(139), 171-187.
- Villarruel Fuentes, M. (2010). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros educativos de América. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 110-118.
- Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(9), 76-94.
- Yzaguirre Peralta, L.E. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3(1), 421-431.