

Satisfacción del Estudiantado de Licenciatura en Turismo del Servicio de Formación Profesional Brindado por el TecMM Unidad Académica Puerto Vallarta

J. Rodríguez Palomera^{#1}, C. M. Amador Ortiz^{#2}, M. L. Torres Isiordia^{#3}, A. Sánchez Navarrete^{#4},
A. K. Flores Castañeda^{#5}.

[#]Tecnológico Nacional de México: Instituto Tecnológico José Mario Molina Pasquel y Henríquez, Unidad Académica Puerto Vallarta, Departamento de Investigación, Jalisco, México

¹jorge.rodriguez@vallarta.tecmm.edu.mx, ²carlos.amador@vallarta.tecmm.edu.mx,

³maria.torres@vallarta.tecmm.edu.mx, ⁴alvaro.sanchez@vallarta.tecmm.edu.mx,

⁵araceli.flores@vallarta.tecmm.edu.mx

Resumen- Evaluar la satisfacción estudiantil requiere una comprensión integral de diversas dimensiones que inciden en la experiencia académica. Entre ellas, el servicio de formación profesional brindado por los docentes se destaca por el impacto decisivo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como el apoyo de la institución que lo complementa durante la trayectoria estudiantil. El objetivo del presente estudio fue analizar la satisfacción de los estudiantes de Licenciatura en Turismo del Instituto Tecnológico José Mario Molina Pasquel y Henríquez, campus Puerto Vallarta (TecMM) en cuanto al proceso de enseñanza y aprendizaje con dos dimensiones: docencia y la institucional. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, se utilizó como técnica de investigación la encuesta digital, y el análisis se realizó mediante herramientas de estadística descriptiva. La muestra estuvo conformada por 42 estudiantes seleccionados de una población total de 204 de la matrícula de turismo. Los resultados indican fluctuaciones en los niveles de satisfacción por semestre con resultados promedio aceptables sin llegar a ser muy buenos o excelentes, en cuanto a la evaluación de los docentes el nivel de exigencia es la categoría con los niveles más bajos de satisfacción, y la orientación por parte de los docentes la más alta; en la evaluación institucional, los valores más bajos se obtuvieron en los cursos extracurriculares y los más altos en el plan de estudios. Se concluye que se presentan áreas de oportunidad en los niveles de satisfacción, siendo prioritarias para su atención las categorías con los niveles más bajos.

Palabras claves: Satisfacción estudiantil, Marketing educativo, Docente, Formación profesional, Enseñanza-aprendizaje.

Abstract- Evaluating student satisfaction requires a comprehensive understanding of the various dimensions that shape the academic experience. Chief among these are the professional-training services provided by instructors, which have a decisive impact on the teaching-learning process, and the institutional support that complements it throughout the students' academic journey. The objective of this study was to analyze the satisfaction of Bachelor of Tourism students at the Instituto Tecnológico José Mario Molina Pasquel y Henríquez, Puerto Vallarta campus (TecMM), with regard to the teaching-learning process, focusing on two dimensions: instructional and institutional. The research followed a descriptive design; data

were collected via an online survey, and the analysis was carried out using descriptive statistical tools. The sample comprised 42 students selected from a total tourism enrollment of 204.

The results reveal semester-to-semester fluctuations in satisfaction levels, yielding average scores that are acceptable but fall short of "very good" or "excellent." In the evaluation of teaching staff, the level of academic demand registered the lowest satisfaction, whereas guidance provided by instructors scored the highest. In the institutional evaluation, extracurricular courses received the lowest ratings, while the curriculum achieved the highest. The study concludes that there are areas of opportunity in overall satisfaction, with priority attention needed for the categories showing the lowest scores.

Keywords: Student satisfaction, Educational marketing, Teaching staff, Professional training, Teaching-learning process

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción estudiantil es un indicador clave del éxito institucional, ya que contribuye a la excelencia académica, la calidad del entorno educativo y la retención de estudiantes. Por ello, es crucial enfocarse en la experiencia educativa, el desarrollo personal y académico, y en estrategias efectivas que aseguren la satisfacción de estudiantes, fortaleciendo así la reputación institucional.

La satisfacción del estudiante se concibe como un indicador importante de la efectividad de los servicios, tanto académicos como administrativos. Por tanto, se considera preponderante que los estudiantes expresen su nivel de satisfacción en relación con las unidades de aprendizaje, las interacciones con profesores y compañeros, así como con las instalaciones y el equipamiento disponibles [1].

Diversos estudios han abordado la influencia del marketing educativo tomando en consideración aspectos del entorno académico, concluyendo la existencia de relaciones significativas entre algunas variables, entre estas: la valoración formativa, la imagen institucional y la demanda de servicios educativos [2-4].

A Partir de la importancia atribuida a los niveles de satisfacción estudiantil, a su efecto en la formación profesional y a la demanda de servicios educativos, se han definido los siguientes objetivos que sirven de guía estudio.

II. OBJETIVOS

A. Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los alumnos de la Lic. en Turismo con respecto al servicio de formación brindado por el Instituto Tecnológico José Mario Molina Pasquel y Henríquez, Unidad Académica Puerto Vallarta, Jalisco (TecMM).

B. Objetivos específicos.

1. Analizar la percepción de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo relacionados con los indicadores de desempeño docente, identificando áreas de oportunidad y desafíos en el proceso de formación.
2. Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo con relación a los indicadores de apoyo institucional que complementan el proceso formativo.
3. Comparar el nivel de satisfacción promedio de los estudiantes por semestre, con relación a los indicadores docentes e institucionales que inciden directamente en su experiencia durante el proceso formativo.
4. Identificar fortalezas y debilidades en cuanto a la satisfacción estudiantil del proceso de enseñanza y aprendizaje con la finalidad de proponer recomendaciones de mejora.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se enmarca en un diseño de investigación no experimental, con un tipo de investigación descriptiva, y un enfoque cuantitativo cuyo objetivo exponer el nivel de satisfacción de la población de estudio (estudiantes de turismo del TecMM), con relación al servicio recibido del proceso de enseñanza y aprendizaje por parte de la institución formativa, cuantificando los niveles de satisfacción con una escala de valores.

La técnica de investigación fue la encuesta digital, y como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario estandarizado SEUE desarrollado por Gento y Vivas [5], del cual únicamente se analizó la dimensión estrategias de enseñanza y aprendizaje, que se divide en dos categorías con ocho reactivos cada una: satisfacción con la docencia y satisfacción con la institución. Las opciones de respuesta de los reactivos del cuestionario están diseñadas con una escala tipo Likert de cinco dimensiones que se describen en la tabla I.

TABLA I
ESCALA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

La investigación se llevó a cabo con un estudio muestra no probabilístico por conveniencia, en que se encuestó a 42 estudiantes de la Licenciatura en Turismo de una población total de 204 que conforman la matrícula del programa de estudios. Los datos se analizaron utilizando gráficas con estadísticos descriptivos.

IV. RESULTADOS

En la medición del nivel de satisfacción de los alumnos a través de la dimensión del Proceso de Enseñanza Aprendizaje, se contemplaron dieciséis indicadores, ocho de los cuales están asociados directamente a la esfera de responsabilidad de la Institución y los restantes ocho al ámbito de la actividad de los profesores en el desempeño de sus funciones en el aula y su interacción con los estudiantes.

En los resultados se puede apreciar que en forma global los estudiantes del sexto semestre manifestaron mejor nivel de satisfacción con el proceso de enseñanza aprendizaje, como se aprecia en la gráfica.

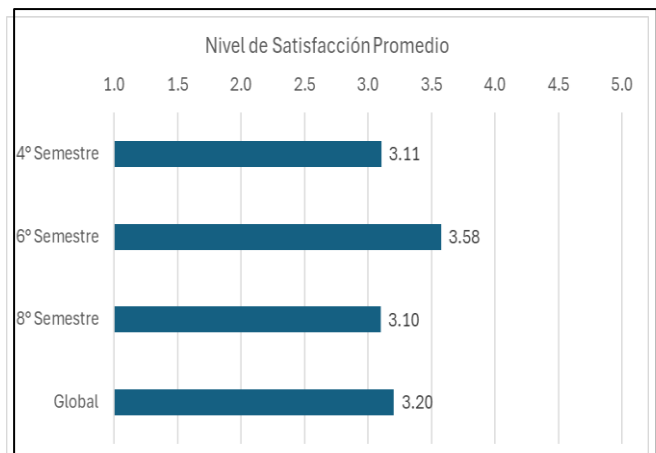


Fig.1. Nivel de satisfacción promedio.

Si se hace la separación de los indicadores que corresponden a la Institución de los propios del profesorado, se puede observar la misma tendencia, pero con una ligera diferencia a favor de los indicadores docentes en la calificación global.

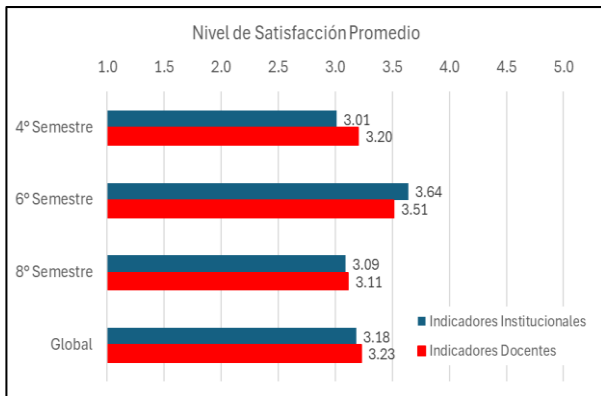


Fig. 2. Nivel de satisfacción promedio.

En el análisis por indicador institucional, se puede observar que los indicadores mejor evaluados fueron el plan de estudios de la carrera y el contenido de las asignaturas, lo que podría interpretarse como una fortaleza para la institución aún y considerando que la satisfacción del estudiante apenas supera el nivel intermedio de la escala de satisfacción propuesta para realizar la evaluación. En tanto que los indicadores con menores evaluaciones corresponden a aquellos que tienen que ver con los servicios complementarios, auxiliares o de refuerzo en la formación del estudiante, como lo son los cursos extracurriculares para mejorar la formación profesional, los materiales impresos y audiovisuales disponibles (acervo bibliográfico), y las actividades culturales que la institución pone a disposición de los estudiantes.

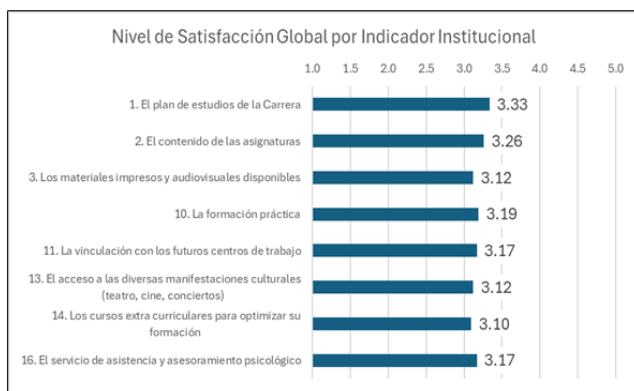


Fig. 3 Nivel de satisfacción global por indicador institucional.

En los indicadores de los docentes, la orientación y apoyo en las horas de consulta y la comunicación dentro del aula fueron los aspectos mejor evaluados, también apenas un poco arriba de la posición media de la escala, con 3.48 y 3.33 respectivamente. En tanto que los indicadores con menor calificación fueron el nivel de exigencia, el menor calificado de todos los indicadores, y el dominio de los contenidos y la actualización de los profesores, seguidos muy de cerca con el sistema de evaluación.

Los indicadores docentes con los resultados más bajos podrían sugerir una correlación entre ellos, que podría

tomarse como un área de oportunidad importante para la institución en la búsqueda de consolidar un cuerpo de docentes debidamente preparado para la formación de los profesionales en el área del turismo.



Fig. 4 Nivel de satisfacción por indicador de docentes

Es importante destacar que, en todos los indicadores, tanto los institucionales y como los de docentes, se tuvo el mismo comportamiento que parece indicar que hay un momento de mayor satisfacción de los alumnos justo cuando están cursando el tercer año de su carrera, para luego disminuir su satisfacción hacia el final de esta. Lo que podría generar que, al momento de egresar, el estudiante no sea un referente positivo para posibles aspirantes a cursar los estudios de la licenciatura en turismo.

V. DISCUSIÓN

Resultados en estudios similares [6], muestran una satisfacción del 17.3% en técnicas de enseñanza y 43.2% en el dominio del docente en la asignatura, en un estudio de la Facultad de Medicina en Villahermosa, Tabasco; contrastándolos con este estudio del TecMM los resultados llegan a ser superiores con un 3.12 y 3.26 de un total de 5 puntos equivalentes a un 62.4 y 65.2 en una escala de 0 a 100. Lo anterior denota que los resultados de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Turismo en el TecMM presentan áreas de oportunidad, pero si es más aceptable comparada con las evaluaciones de otras instituciones de nivel superior, desde luego la sugerencia es mejorarla para elevar los resultados y la calidad educativa que se ofrece. En la Universidad Autónoma de Nayarit los resultados son: 64 evaluación a la institución y 62 al desempeño docente, mejorando los resultados de este estudio a nivel institucional, pero sin superarlos a nivel de desempeño del profesor [1].

VI. CONCLUSIONES

Los estudiantes casi a mitad de su carrera tienen una satisfacción regular de 3.11, pero aumentan su satisfacción a 3.58 siendo esto un resultado bueno al estar a 1.5 años de titularse de los 4.5 años que estudian, mientras que esta disminuye casi al terminar su carrera, estando nuevamente en

un nivel regular. Sin embargo, la parte docente está siendo ligeramente mejor evaluada que la institucional, aunque presentándose el mismo fenómeno satisfacción global de satisfacción regular–buena–regular. En cuanto a los criterios institucionales habría que tener atención en las actividades extracurriculares y los materiales impresos y digitales que no están siendo muy satisfactorios para los estudiantes para mejorarlos, mientras que por otra parte los contenidos y planes de estudio son los mejor evaluados. En la docencia es notable observar que se tiene como áreas de oportunidad mejorar el nivel de exigencia y el dominio de los contenidos y actualización de los docentes, siguiéndole el sistema de evaluación; en tanto, se tienen buenos resultados en la atención que brinda el profesor a sus estudiantes al consultarlo y la comunicación con los docentes, siguiendo la asistencia.

Se recomienda revisar con detenimiento cuáles son los factores que están incidiendo en mayor medida en la afectación de la satisfacción por parte del estudiantado, con la finalidad de establecer estrategias de intervención, considerando que al egresar sí es un “cliente satisfecho”, hablará muy bien de la institución educativa y esto le traerá prestigio a la institución y logrará posicionarla ante la sociedad y el sector productivo, así como mejorar la demanda educativa.

REFERENCIAS

- [1] A. Jiménez, B. Terriquez y F. Robles, “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit,” *Revista Fuente*, vol. 3, no. 6, pp. 46-56, 2012.
- [2] V. García, *Percepción de la gestión del marketing educativo y valoración de la formación académica cultural en estudiantes universitarios*, Lima: Universidad de San Martín de Porres, 2015.
- [3] F. García, *Influencia del marketing educativo en la imagen institucional de instituciones educativas de primaria-Ica*, Lima: Universidad César Vallejo, 2016.
- [4] F. Meza, *El marketing educativo, la imagen institucional y el apoyo de los padres como predictores de la actitud de demanda de la educación universitaria adventista*, Monterrey: Universidad de Monterrey, 2011.
- [5] S. Gento y M. Vivas, “El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación,” *Acción pedagógica*, vol. 12, no. 2, pp. 16–27, 2003.
- [6] E. García Rojas, J. Arévalo Campos, J. Alcaraz Garrido, M. Gallegos Cobaxin, K. Alonso Laureano, C. Ricardez y F. Ocampo, “Satisfacción de estudiantes en medicina con desempeño docente y tutorías académicas,” *Investigación en educación médica*, vol. 30, no. 2, pp. 60–67, 2020.