

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2674

Nivel de conformidad de los estudiantes de ingeniería en agronomía respecto a los servicios académicos-administrativos brindados por el TecNM-Roque campus Apaseo

Geovanni Cruz Almanza

L13980007@roque.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-0896-8548>

Alumno del TecNM Campus Roque

Hugo César Cisneros López

hugo.cl@roque.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6917-1567>

Docentes del TecNM Campus Roque

Fabiola Barrera Vargas

fabiola.bv@roque.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-7293-3585>

Docentes del TecNM Campus Roque

Diana Gabriela Cisneros López

diana.cl@roque.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6852-0622>

Docentes del TecNM Campus Roque

Correspondencia: L13980007@roque.tecnm.mx

Artículo recibido: 23 junio 2022. Aceptado para publicación: 10 julio 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .

Como citar: Cruz Almanza, G., Cisneros López, H. C., Barrera Vargas, F., & Cisneros López, D. G. (2022) Nivel de conformidad de los estudiantes de ingeniería en agronomía respecto a los servicios académicos-administrativos brindados por el TecNM-Roque campus Apaseo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 1453-1471. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2674

RESUMEN

En toda institución educativa de nivel superior, el servicio que se ofrece debe ser orientado hacia la formación integral de los estudiantes, enfocarse a su formación profesional, personal y humana, es por ello que considerando este enfoque, también la atención que se les brinda a los estudiantes debe ser cuidada y basada en estándares de calidad, tanto en las aulas de clase como en todos los procesos académico-administrativos, los cuales, también acompañan al estudiante en todo su proceso formativo y durante su estancia en la Institución educativa.

Es interesante observar que las Universidades o la mayoría de ellas, se enfocan en realizar valoraciones a los docentes por parte de los estudiantes, a medir los procesos académicos y a participar en varios tipos de procesos de evaluación incluso por agentes externos, sin embargo, llama la atención que evaluar el servicio al cliente de manera integral por parte de los estudiantes, no es una práctica tan común, específicamente el aplicar una comparación que combine mediciones de servicios académicos con servicios administrativos. De esta inquietud surge la presente investigación.

El Departamento de Ciencias Agropecuarias del TecNM-Roque, específicamente el área de agronomía precisa conocer, en febrero del 2022, cual es la percepción que los estudiantes de la extensión Apaseo el Alto Guanajuato tienen, tanto de los servicios administrativos como académicos, que los han acompañado durante su estadía en la Ingeniería en Agronomía en el TecNM- Roque.

Palabras clave: *formación integral; percepción académica-administrativa; valoración integral y proceso formativo.*

Level of conformity of the students of engineering in agronomy regarding the academic-administrative services provided by the TECNM-Roque campus Apaseo.

ABSTRACT

In every higher level educational institution, the service offered must be oriented towards the comprehensive training of students, focusing on their professional, personal and human training, which is why considering this approach, also the attention given to students must be cared for and based on quality standards, both in the classroom and in all academic-administrative processes, which also accompany the student throughout their training process and during their stay at the educational institution.

It is interesting to observe that the Universities, or most of them, focus on evaluating teachers by students, measuring academic processes and participating in various types of evaluation processes, including by external agents. Note that evaluating customer service comprehensively by students is not such a common practice, specifically applying a comparison that combines measurements of academic services with administrative services. This research arises from this concern.

The Department of Agricultural Sciences of TecNM-Roque, specifically the area of agronomy, needs to know, in February 2022, what is the perception that the students of the Apaseo el Alto Guanajuato extension have, both of the administrative and academic services, which have accompanied during his stay in Agronomy Engineering at TecNM-Roque.

Keywords: *comprehensive training; academic-administrative perception; comprehensive assessment and training process.*

INTRODUCCIÓN

Al referirse a la Educación Superior en México, es de vital importancia hacer énfasis en el impacto directo que cobra este componente en el fortalecimiento de la Economía del país. Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico refiere que hoy en día la educación superior en nuestro país, mantiene un constante crecimiento, proyectando una titulación estimada aproximada del 26% de los egresados de una Institución de Educación Superior (IES), lo que significa una esperanzadora confianza para el progreso de la economía nacional y con gran impacto mundial. (OECD, 2019)

La evaluación institucional, se rige en principios de calidad que orientan el accionar de los procesos evaluativos, así como, las normas y técnicas que direccionan las metodologías que deben de aplicarse para obtener información confiable, pertinente, relevante, útil y adecuada para un diagnóstico actual y la proyección de las estrategias a implementar con la orientación de una mejora continua (Torres *et al.*, 2018)

Así mismo, el Producto Interno Bruto (PIB) del país, está directamente relacionado con los incrementos en la matrícula de las IES, esto es, por cada 10% de incremento en matrícula, el impacto en la economía es de hasta un 4.8%, fortaleciendo la máxima que la educación es la estrategia para el desarrollo de un país. (Mungaray, *et al.*, 2010)

De tal modo que las IES, como formadoras de profesionistas, tienen la responsabilidad inmersa con sus estudiantes de proporcionarles todas las herramientas necesarias para enfrentarse a los nuevos retos, seguros de sus fortalezas y debilidades, pero también conscientes de las amenazas para convertirlas en oportunidades laborales y de desarrollo profesional. Es por ello que las IES deben centrar sus esfuerzos para ofrecer una Educación de Calidad, adaptar la educación a las necesidades dinámicas del mercado laboral que les permita garantizar el éxito profesional y personal (Loera *et al.*, 2021)

Lograr una calidad del servicio educativo, resulta de una madurez organizacional importante, sin embargo, es la única estrategia con la que cuenta una IES para ser considerada competitiva. Toda IES, debe interesarse por conocer no solamente la satisfacción académica de sus estudiantes, sino además de esta, considerar la satisfacción que el entorno escolar que le ofrece, de lo contrario, es difícil poder considerar alguna estrategia educativa que permita la mejora continua. (Salinas y Martínez, 2007)

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, donde esta satisfacción se manifiesta en la enseñanza- aprendizaje, con los docentes, con los compañeros, pero también con las instalaciones y la atención que recibe del servicio administrativo (Jiménez *et al.*, 2011)

La figura institucional gira en tres ámbitos muy claros: docencia, extensión y de investigación, como lo menciona (Álvarez *et al.*, 2014), en el TecNM se agrega el cuarto: Tutoría, que sirva para tener un mejor control educativo y administrativo de los alumnos inscritos en el Instituto.

Ser una IES con enfoque de calidad del servicio educativo representa voluntad y esfuerzos de los actores que están involucrados en los procesos del servicio educativo, así mismo, es importante realizar evaluaciones de manera periódica y apegadas a evaluar las necesidades del usuario escolar y posteriormente realizar los ajustes organizacionales necesarios.

Una buena educación busca impulsar cuatro rasgos inherentes en el estudiante: como son el carácter, la inteligencia, los sentimientos y la libertad, mismos, que le dan un soporte importante para enfrentar los desafíos presentes y futuros en los que se verá inmerso el estudiante. Así mismo, la IES deberá considerar estos aspectos, inmersos en los rubros de la evaluación integral. (Latapí, 2008)

Las IES tienen compromisos inmediatos, uno de ellos es estar a la vanguardia de las necesidades locales, regionales y nacionales, su funcionamiento debe ser congruente con el mercado laboral para aumentar las exigencias que permitan ir de la mano con el mundo globalizado. Ahí radica la necesidad de obtener, implementar y mejorar los procesos administrativos que aseguren el mejoramiento de la calidad de la oferta educativa de la institución, ya que el desarrollo y la calidad de una región depende directamente de la pertinencia de su sistema educativo, y de forma específica de la educación superior, la cual, debe garantizar la formación de profesionistas especializados que propicien el desarrollo de un país. (Padilla *et al.*, 2015)

Como es conocido por todos, el aseguramiento de la Calidad de la Educación en México ha sido atendida por diversas instancias, mismas que realizan sus procedimientos de evaluación desde diferentes aristas, sin embargo, según la (OECD, 2008) al momento de buscar garantizar la calidad educativa se abordan tres enfoques: la auditoría, la evaluación y la acreditación. Sin embargo, estos enfoques van orientados a la

evaluación del aprendizaje de los estudiantes y no de un servicio integral (académico y administrativo) percibido durante su experiencia académica (Cervera *et al.*, 2014)

La evaluación y la calidad educativa son conceptos que se interrelacionan de manera natural, son factores que deben de estar inmersos en los procesos académicos y administrativos, pero la evaluación se reducía a la aplicación de exámenes al final de determinados plazos establecidos en un calendario escolar, de manera que dicha evaluación equivale a un examen y los resultados obtenidos son valorados para la acreditación de la materia, en cambio, este proceso es integral, debe de considerar ambos procesos: Académico (materias) y Administrativo (procesos) (Rubio, 2007)

Dicho de otra manera, la calidad en la educación superior, aborda en dos aspectos: el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, sin bien es cierto, el aseguramiento le permite a la entidad educativa generar sus propios estándares distintivos y enfoque sus esfuerzos a formar un egresado idóneo para el mercado laboral, mientras el mejoramiento le permite a la IES, conformar alianzas y socios externos que le acompañen al logro de nuevos retos y metas diseñados para fortalecer su pertinencia en la preferencia educativa. (Delgado, *et al.*, 2014)

Así mismo, el logro de una calidad educativa, permite un sistema educativo más fortalecido, con una toma de decisiones mucho más sustentadas, planeadas y enfocadas al logro de estrategias que aseguren el cumplimiento de objetivos educativos planteados por las instancias, centrando la atención en la satisfacción plena del estudiante. (Pecina, 2019)

Respecto al aseguramiento de la calidad, se desarrolló un estudio sobre este impacto en 6 universidades, mismo que revela datos interesantes como son:

- Los alumnos desconocen que las Instituciones se sometan a procesos de evaluación y/o acreditación, siendo este un factor de muy poca relevancia ya que menos de la mitad lo consideraron en el momento de seleccionar la Universidad.
- Respecto a planes y programas, los encuestados muestran una posición favorable, sin embargo, manifiestan un área de oportunidad en la forma de evaluar de los profesores, porque respecto a la impartición de clases, se ha mostrado una mejora.
- Por último, se reconoce que los logros reflejados por el estudio son modestos, y que los esfuerzos deben seguir, aumentando ya que la satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño académico y administrativo aún le falta mucho para generar

un nivel alto en dicha satisfacción. (Buendía, *et al.*, 2013)

Una Institución de Educación Superior con alto desempeño en su servicio educativo representa una gran oportunidad para los aspirantes ya que a medida en que la Institución no cumple más de las expectativas que el alumno espera, su lealtad estará sujeta y condicionada por la competencia. Mientras la Institución enfoque sus actividades en la satisfacción de los estudiantes y se atiendan de manera inmediata las debilidades que arroja la evaluación, en esa medida la institución tendrá garantizados sus ingresos, permanencia y egresos, indicadores estratégicos por los que se mide la excelencia educativa. (Barraza y Ortiz, 2012)

Existen indicadores de calidad en la educación superior, pero hay tres que son prioritarios en este sector: Una formación de alta calidad en profesionistas, la generación y aplicación de conocimiento social y económicamente útil y la preservación del patrimonio cultural tangible e intangible del país. Por tal motivo las IES deben de estar en comunicación directa con sus entornos, para poder adaptarse a la demanda de la sociedad (Fernández, 2017)

La investigación, en conjunto con la docencia y la extensión forman los pilares de la Educación Superior, no se debe de aislar de una universidad, la gestión de estos tres procesos que aceleran la construcción del conocimiento y ser objeto de cambio educativo, respecto a la investigación, el sistema asegura la calidad en las Instituciones, se le exige como política gubernamental para la apertura y permanencia de programas, renovación de registros y acreditaciones (Lago de Vergara *et al.*, 2014)

Los aspectos que debe de considerarse en la Educación Superior, es integral, es importante resaltar aspectos como son lo académico, que es la razón de ser, profesional, técnica, artística, pedagógica, entre otras., impartidas por institutos tecnológicos, universidades, escuelas normales, cuyo objetivo es la adquisición de un título profesional, de grado, un certificado que avale su formación académico-profesional, o un certificado diploma de enseñanza superior (UNESCO-IESALC, 2020)

Todos los procesos de evaluación, deben de tener un rumbo destino, es decir, en este caso las IES deberán de buscar la acreditación de los programas académicos, motivo por el cual se creó el consejo para la acreditación de la Educación Superior (COPAES), y el motivo fue crear el Padrón Nacional de Licenciaturas de Alta Calidad, y el TecNM campus Roque, en conjunto con alumnos y profesores participan en este proceso de

evaluación, donde también se ven involucrados los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) (Acosta, 2014)

Para las IES con alto interés en alcanzar o aumentar la satisfacción total de sus estudiantes, es de suma importancia tener clara la visión, el camino a seguir, mantener un contacto directo con sus clientes, fomentar la cultura de la evaluación académica-administrativa, estar atentas a la retroalimentación y tener valentía al definir y enfrentar un plan de acción que sume esfuerzos de todas las personas que integran la Institución para embestir las debilidades y áreas de oportunidad detectadas.

MÉTODO

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental y transversal, ya que un diseño de investigación con enfoque transversal es aquel donde en un momento en específico se recolectan datos, es un instante definido y único, lo cual se realiza de esta forma con el propósito de describir las variables participantes y posteriormente analizar la incidencia y la forma en que se relacionan (Hernández *et al.*, 2006)

En esta investigación el procedimiento utilizado para la recolección de los datos es un instrumento tipo encuesta, cuyo enfoque es mixto ya que la herramienta permite la medición de datos numéricos, pero también la recolección de información sobre de expectativas o nivel de agrado que permiten conocer patrones de comportamiento. La encuesta está conformada por 90 preguntas, dividida en tres secciones de estudio:

1. Evaluación del servicio docente integrada por 20 ítems.
2. Evaluación de diferentes servicios administrativos que se le prestan a los estudiantes, se integra por 62 ítems.
3. Evaluación del servicio prestado por el Departamento académico conformado por 8 ítems.

La población de estudio corresponde a 43 estudiantes inscritos en 2do, 4to, 6to y 8vo semestre en el periodo enero- junio 2022 de la Ingeniería en Agronomía campus Apaseo del TecNM-Roque, la muestra corresponde a 36 alumnos, lo que equivale al 83.72% del total de la matrícula inscrita en el periodo antes mencionado, la selección de la muestra fue no probabilística, ya que el instrumento se aplicó a quienes de manera voluntaria decidieron contestarlo, dicha aplicación se realizó en marzo del presente año.

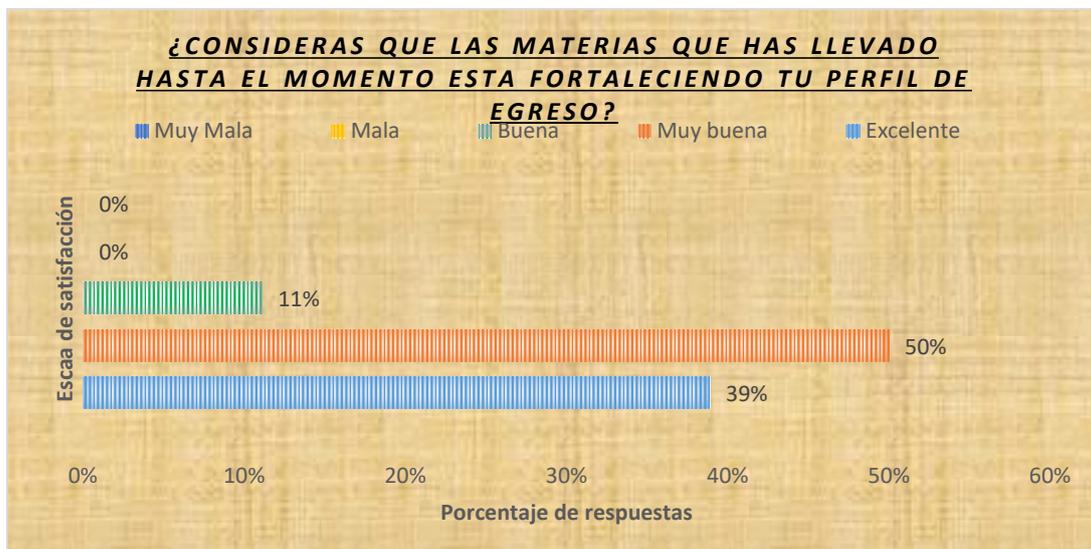
RESULTADOS Y DISCUSIONES

Después de haber aplicado el instrumento de evaluación, los estudiantes de la Ingeniería en Agronomía del TecNM-Roque extensión Apaseo el Alto, Gto, tienen opiniones variadas en relación a los servicios académicos-administrativos recibidos:

1.- ¿Consideras que las materias que has llevado hasta el momento están fortaleciendo tu perfil de egreso?

Los resultados muestran un convencimiento de la retícula de la carrera de Ingeniero Agrónomo, indicando que un **39%** se siente con una conformidad del cien por ciento, con un **50%** de los encuestados señalan estar muy de acuerdo con las materias consideradas en el plan de estudio y un **11.1%** menciona que es buena la retícula, en esta ocasión no se tienen respuesta de carácter negativo, de los 36 alumnos que respondieron, el **89%** está muy de acuerdo cursando un programa académico con pertinencia, lo anterior se visualiza en la figura 1.

Figura 1.- Evaluación de la percepción de los estudiantes de agronomía extensión Apaseo el Alto, Gto en relación a su formación versus el perfil de egreso.

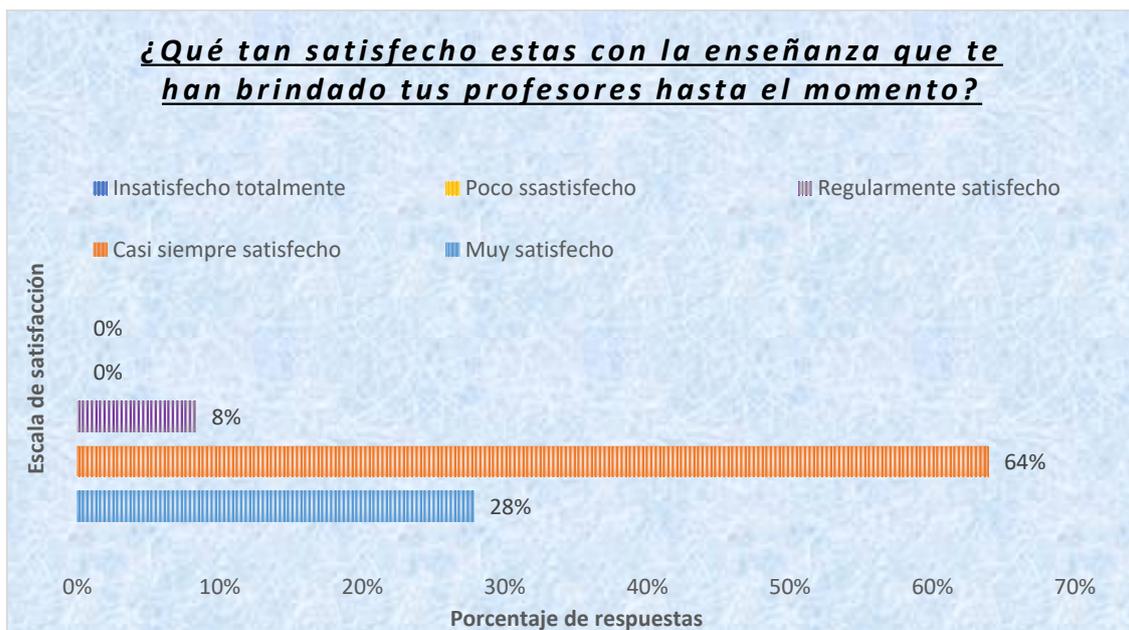


2.- ¿Qué tan satisfecho estas con la enseñanza que te han brindado tus profesores hasta el momento?

Parece ser que el ámbito académico-profesional está cubierto, el nivel de satisfacción manejado por los estudiantes del TecNM campus Apaseo, están satisfechos con la enseñanza que les ofrecen los profesores, y los datos son los siguientes: **28%** son los alumnos que están totalmente satisfechos con las didácticas usadas por los profesores para transferir los conocimientos, **64%** señalan que casi siempre están de acuerdo con

los conocimientos adquiridos en aula-parcela didáctica, y solamente un **8%** está regularmente satisfecho, si se consideran únicamente los datos, los números demuestran el nivel de satisfacción que existe entre alumnos y docentes del área de Agronomía.

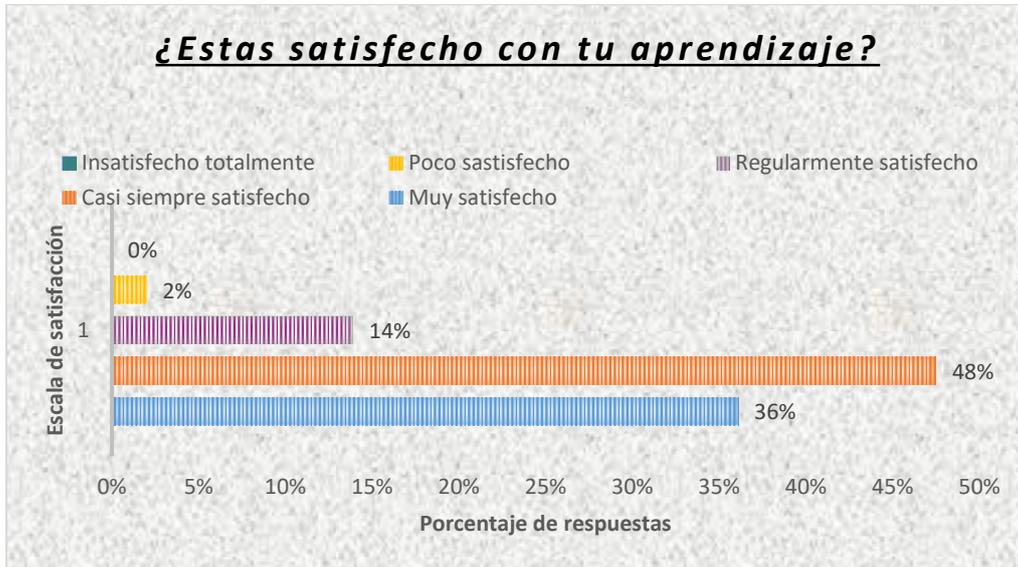
Figura 2.- Satisfacción de los estudiantes de agronomía extensión Apaseo el Alto, Gto en relación con la enseñanza que le han brindado sus profesores.



3. ¿Estas satisfecho con tu aprendizaje?

Quizás, a nivel Institución, esta es una de las preguntas que debería de tener más peso en el instrumento llevado a cabo, es decir, ¿cómo saber si nuestro cliente está satisfecho con el servicio ofertado?, las respuestas obtenidas son las siguientes: Totalmente satisfechos, 13 alumnos de 36, representan **36%**; casi siempre satisfechos 17 alumnos, contabilizan un **48%**, regularmente satisfechos, es decir, aquellos alumnos que han estado satisfechos e insatisfechos en algún momento de su trayecto escolar 5, ponderando **14%**, de todos estos números que son positivos, tenemos un dato negativo: poco satisfecho, 1 alumno, que refleja el **2%**, no está cómodo con su aprendizaje.

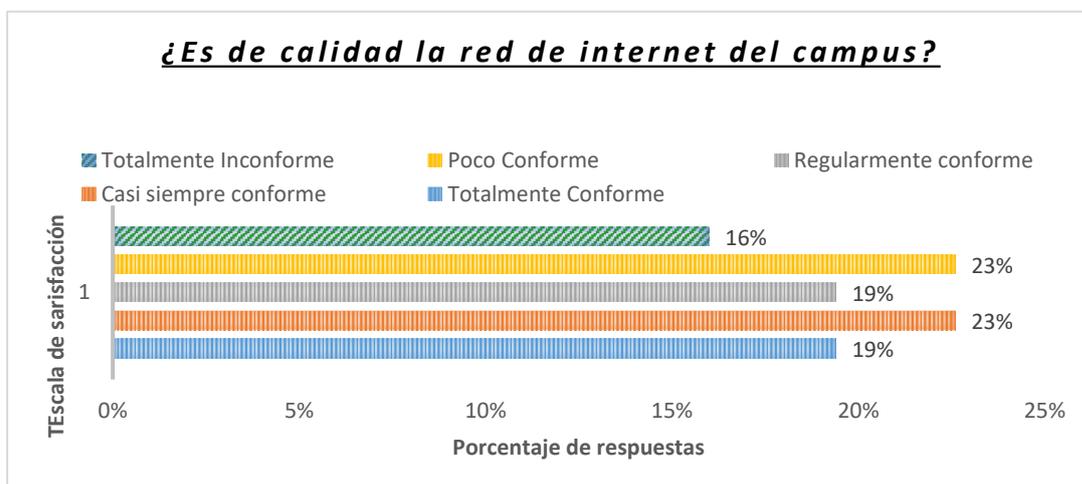
Figura 3.- Nivel de satisfacción de los estudiantes de agronomía extensión Apaseo el Alto, Gto en relación con su aprendizaje.



4. ¿Es de calidad la red de internet del Campus?

Dentro de las prioridades administrativas que deberá de afrontar la alta dirección del Tecnológico de Roque, está la del servicio de internet, esto se ve reflejado en la estadística arrojada por la encuesta, los números son los siguientes: Los alumnos que se encuentran totalmente satisfechos con el servicio ofrecido por la institución abarcan un **19%**, los que casi siempre están satisfechos son **23%**; medianamente conformes con el servicio son el **19%**, pero un **39%** está poco conforme y totalmente inconforme, un dato estadístico muy alto, ningún indicador positivo se iguala al de inconformidad, es un tema al que se debe dar prioridad y atención inmediata a fin de lograr los objetivos institucionales.

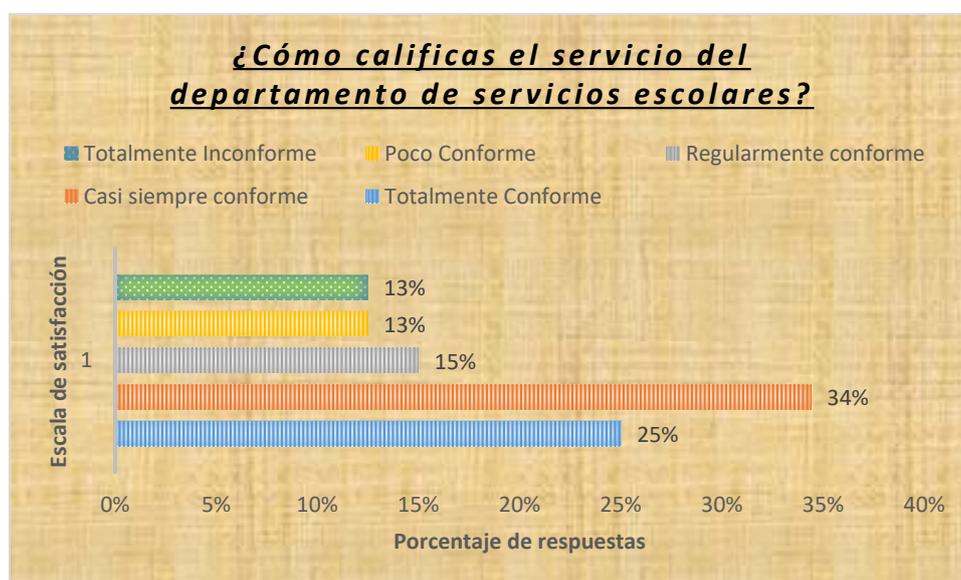
Figura 4.- Evaluación del servicio de internet en la extensión Apaseo el Alto, Gto.



5. ¿Cómo calificas el servicio del Departamento de Servicios Escolares?

El servicio central, la comunicación directa, el trato común de un alumno es con el área de servicios escolares, está siempre deberá tener una constante comunicación con el cliente institucional, debe tener la puerta abierta y el servicio rápido y de calidad, en este caso específico se muestran los datos obtenido en esta investigación: Los alumnos que están conformes con el servicio que les ofrece esta área es del **25%**, es decir, solo uno cuenta con conformidad total, de aquí, se muestran los que están casi siempre conformes, **34%**, un dato alentador, pero que no es suficiente, los alumnos que están indecisos sobre si están conformes con lo ofrecido por este importante departamento es el **15%**, lo que llama la atención es el **25%** de alumnos que muestran su inconformidad al estar poco conformes o inconformes. Esta área deberá de establecer mejoras sustanciales a fin de establecer un mecanismo eficaz y eficiente en la oferta de sus servicios.

Figura 5.- Evaluación del servicio del Departamento de servicios Escolares por parte de los estudiantes de agronomía extensión Apaseo el Alto, Gto

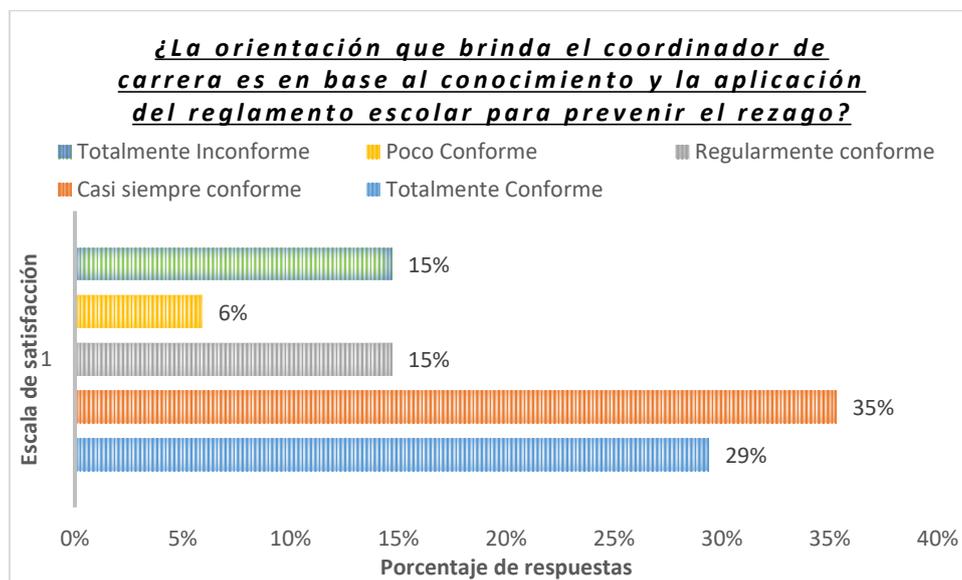


6. ¿La orientación que brinda el Coordinador de carrera es en base al conocimiento y la aplicación del reglamento escolar para prevenir el rezago?

EL seguimiento curricular por parte de la institución, le corresponde al Departamento de División de Estudios Profesionales y la figura que debe realizar el acompañamiento académico recae en el Coordinador de Carrera quien tiene un papel fundamental en la orientación al alumno para que este pueda hacer su trayectoria académica con el

menor grado de dificultades. Esta actividad arrojó los siguientes datos estadísticos: Totalmente conforme: **29%**, casi siempre conforme **35%**, regularmente conforme **15%**, estos indicadores se colocan de buenos a excelentes y suma un **79%**, un dato interesante, pero habrá que trabajar en el **6%** que se encuentra poco conforme, pero sobre todo en el **15%** que está inconforme, estos alumnos muestran una postura negativa al servicio otorgado por el coordinador de la carrera.

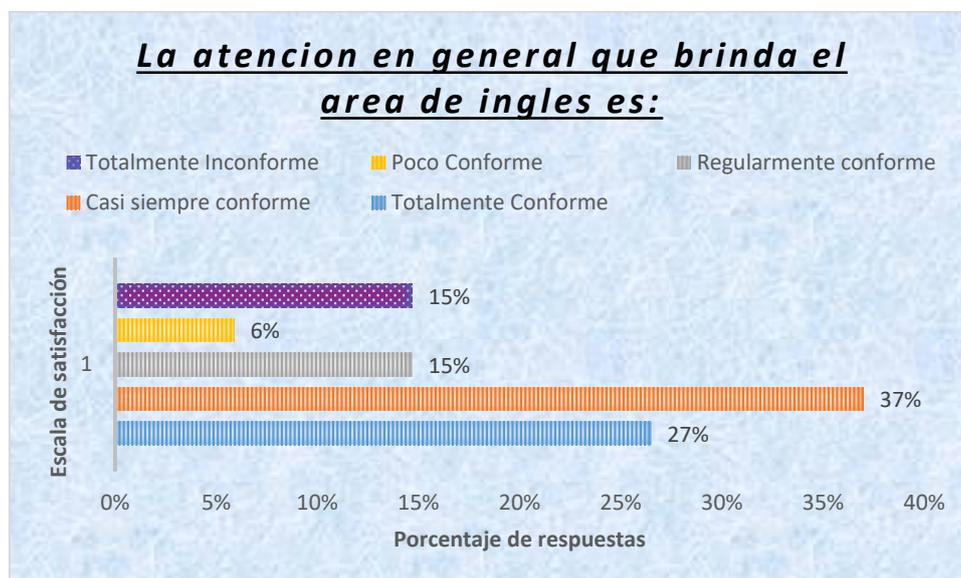
Figura 6.- Evaluación de los estudiantes de agronomía extensión Apaseo el Alto, Gto en relación a la orientación que ha brindado el coordinador de carrera.



7. La atención que brinda el área de inglés es:

Como servicio en la institución, una prioridad, ya que este servicio es externo y tiene que ser constante y de mejora continua. Los datos obtenidos son los siguientes: los alumnos que están conformes con los servicios son **64%**, es decir, 24 alumnos de 36 están casi siempre conformes o conformes en su totalidad por el servicio ofertado por esa área académica, **15%** están en un nivel de conformidad regular, y por último los poco conformes o inconformes son **21%**, esto representa un total de 7 alumnos que estarían en búsqueda de un mejor servicio que cumpla sus expectativas.

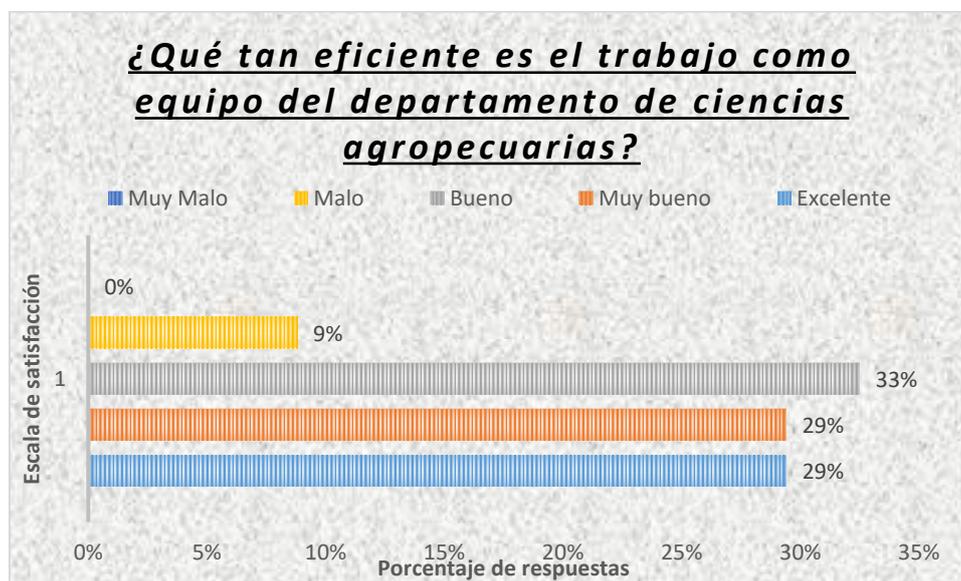
Figura 7.- Evaluación del servicio brindado a los estudiantes de agronomía extensión Apaseo el Alto, Gto por el área de inglés.



8. ¿Qué tan eficiente es el trabajo como equipo del Departamento de Ciencias Agropecuarias?

Las actividades que realiza el Departamento de Ciencias Agropecuarias, en especial en el Área de la Ingeniería en Agronomía, tienen un impacto directo a los alumnos en la realización de prácticas de laboratorio o campo, asignación de profesores en tiempo y forma, asesores en materias con alta reprobación académica, estas y otras actividades son inherentes al área mencionada. Las encuestas dan los siguientes datos estadísticos: los alumnos que están conformes con el servicio considerándolo excelente o muy bueno son **58%**, es decir 22 alumnos; **33%** opinan que es bueno el desempeño esto reflejan 12 alumnos, y solamente 3 alumnos, **9%** piensan que la eficiencia del área es mala, motivo por el cual el área tendrá que seguir realizando esfuerzos para que la atención ofrecida mejore.

FIGURA 8.- Evaluación de los estudiantes de agronomía extensión Apaseo el Alto, Gto en relación a su consideración sobre el trabajo en equipo que realiza el departamento de Ciencias Agropecuarias.



CONCLUSIONES

- En el ámbito académico (Procesos de enseñanza y aprendizaje), los datos recibidos remarcan que los alumnos están convencidos y conformes con la forma, método, el contexto del aprendizaje y la relación existente con las materias consideradas en el plan de estudios de la Ingeniería en Agronomía.
- El servicio ofrecido por el área de Computo, el internet, tiene un sentir contrastante con los alumnos, es decir, un porcentaje considerable están inconformes con el servicio ofrecido.
- El área central para los alumnos, el servicio ofrecido por el área de **Servicios Escolares**, tiene un repunte a la mejoría, pero solicitan un horario más extendido, servicio más expedito, homogéneo, amigable y como concluyente un servicio de mejor calidad y cordial.
- El **Departamento de Ciencias Agropecuarias**, en general, tiene una evaluación buena, pero esto no se debe de relajar, el servicio debe de continuar y enfocarse a la mejora continua, se tiene que maximizar algunos aspectos, es importante resaltar la prontitud con lo que se abordan las problemáticas.
- **Inglés:** Este servicio al ser externo, tendría que tener una mejor evaluación, pero no es así, las observaciones vertidas por los alumnos en cuanto a este servicio,

mencionan inconformidad por el sistema de aprendizaje, la forma de evaluar y el manejo de clase con los estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Ochoa, Abril. 2014. Evaluación y acreditación de programas educativos en México: revisar los discursos, valorar lo efectos. Editorial resu.anuies.mx. ISSN 0185-2760. Consultado: 03 de marzo de 2022: [v43n172a9.pdf \(scielo.org.mx\)](https://scielo.org.mx/v43n172a9.pdf)
- Álvarez Botello, Julio; Chaparro Salinas, Eva Martha; Reyes Pérez, Diana Elena. 2014. Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindado por instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13 (2), 5-26. ISSN: 1696-4713. Consultado: 14 de junio de 2022 [TÍTULO \(uam.es\)](https://www.uam.es/TITULO)
- Barraza, Carmen Gloria; Ortiz Moreira, Liliana. (2012) Factores relacionados a la calidad de vida y satisfacción en estudiantes de enfermería. Cienc. enferm. vol.18 no. 3; Concepción p. 111-119. Consultado: 29 de abril del 2022. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532012000300011&script=sci_abstract
- Buendía Espinosa, Angélica; Sampedro Hernández, José Luis; Acosta Ochoa, Abril (2013) ¿La evaluación y acreditación mejoran la calidad de programas de licenciatura en México? El caso de seis universidades mexicanas Reencuentro, núm. 68, diciembre-, 2013, pp. 58-68. Consultado: 28 abril del 2022. <http://ilitia.cua.uam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/601/1/%C2%BFLa%20evaluaci%C3%B3n%20y%20acreditaci%C3%B3n.pdf>
- Cervera Delgado, Cirila; Martí Reyes, Mireya; Ríos Muñoz, Daniel. 2014. Evaluación y acreditación de la educación superior: Tendencias, Practicas y Pendientes en torno a la calidad educativa. Editorial Atenas, Vol. 3, numero 27. Consultado: 10 de mayo de 2022 <https://www.redalyc.org/pdf/4780/478047203001.pdf>
- Fernández Fassnacht, Enrique. 2017. Una mirada a los desafíos de la educación superior en México. Innovación Educativa. Editorial Scielo. ISSN 1665-2673. Consultado: 10 de junio de 2022 http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000200183

- Hernández, S. R; Fernández-Collado C; Baptista., L. P. (2006) Metodología de la Investigación, pág. 246, Mc Graw Hill, 4ta Edición.
- Jiménez González, Amparo; Terriquez Carrillo, Beatriz; Robles Zepeda Francisco Javier. (2012). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Consultado: 04 de mayo del 2022. <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>
- Latapí Sarre, P. (2008). Una buena educación. Reflexiones sobre la calidad. México, Universidad de Colima. Consultado: 02 de mayo del 2022 <https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/788>! <https://doi.org/10.5944/ried.2.14.788>
- Loera Suarez, Verónica; López Lira, Nidia; Fonseca Moreno, José Martín. 2021. Instituciones de Educación Superior en la formación de capacidades para el desarrollo. VinculaTégica EFAN, Vol. 7 Núm. 2. ISSN 2448-5101. Consultado: 04 de mayo de 2022 [Vista de Instituciones de Educación Superior en la formación de capacidades para el desarrollo \(uanl.mx\)](#)
- Mungaray Lagarda, Alejandro; Torres Preciado, Víctor Hugo. (2010) Actividad económica y educación superior en México. Consultado 14 de abril de 2022 http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602010000400001#:~:text=En%20el%20caso%20de%20la,de%204.8%25%20en%20el%20PIB.
- OECD (2019), Higher Education in Mexico: Labour Market Relevance and Outcomes, Higher Education, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/9789264309432-en..>
- OECD (2008), Tertiary Education for the Knowledge Society: Volume 1 and Volume 2, OECD Reviews of Tertiary Education, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264046535-en.>
- Pecina Leyva, Rosa María. 2019. Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. Pag.3. Vol. 6, Núm. 11 Revista Electrónica sobre educación media y Superior. ISSN:2488-6507 Consultado: 17 de mayo del 2022. <file:///C:/Users/M/Desktop/YO%20SOY%20ABUNDANCIA/CLASES/INVESTIGACI%>

[C3%93N/2022/ARTICULO%20SATISFACCI%C3%93N%20ACADEMICA/APASEO/MATERIAL/enfermeria.pdf](https://www.tecnm.mx/roque/2022/ARTICULO%20SATISFACCI%C3%93N%20ACADEMICA/APASEO/MATERIAL/enfermeria.pdf)

- Padilla Canales, C; Brooks Calderón, P; Jiménez Porras, L.D; Torres Salas, M. I. (2016). Dimensiones de las competencias científicas esbozadas en los programas de estudio de biología, física y química de la educación diversificada y su relación con las necesidades de desarrollo científico-tecnológico de Costa Rica. *Revista Educare*, 20 (1), 1-26. ISSN: 1409-422. Consultado: 08 de junio de 2022 [View of Aspects of Scientific Competences Outlined in High School Biology, Physics and Chemistry Syllabus and its Relation with the Scientific and Technological Development Needs of Costa Rica \(una.ac.cr\)](https://www.una.ac.cr/View_of_Aspects_of_Scientific_Competences_Outlined_in_High_School_Biology_Physics_and_Chemistry_Syllabus_and_its_Relation_with_the_Scientific_and_Technological_Development_Needs_of_Costa_Rica)
- Rubio Oca, Julio. La evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aun por recorrer. Editorial Reencuentro, núm. 50. diciembre 2007. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. D.F. México. ISSN 0188-168X. Consultado: 01 de junio de 2022: [Redalyc.La evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aún por recorrer](https://www.redalyc.org/La_evaluacion_y_acreditacion_de_la_educacion_superior_en_Mexico_un_largo_camino_aun_por_recorrer)
- Salinas Gutiérrez, Agapito; Martínez Cambolor, Pablo. (2007) Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. *La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT (Redalyc)* vol. XVII, núm. 1, enero-junio, pp. 163-192. Consultado: 18 de mayo del 2022. <https://www.redalyc.org/pdf/654/65417108.pdf>
- Torres Salas, María Isabel; García Rojas, Andrea; Alvarado Arguedas, Andrea. 2018. La evaluación externa: Un mecanismo para garantizar la calidad de la educación superior en Costa Rica. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*. ISSN: 1409-4258 Vol. 22. Mayo-Agosto. Consultado: 14 de junio de 2022 [1409-4258-ree-22-02-286.pdf \(scielo.sa.cr\)](https://www.scielo.sa.cr/4258-ree-22-02-286.pdf)
- UNESCO y IESALC. Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales. 2020. ISBN en trámite. Consultado: 16 de mayo de 2022 <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso-universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>
- Vergara, Diana, Gamoba; Suarez Audin, Aloiso; Montes Miranda, Alexander Javier. *Calidad de la Educación Superior: Un Análisis de sus principales Determinantes.*

Lago de Saber, Ciencia y Libertad. ISSN: 1974-7154, Vol. 8, No. 2. Consultado: 3
de junio de 2022

[file:///C:/Users/Hugo%20Cesar%20Cisneros/Downloads/Dialnet-
CalidadDeLaEducacionSuperior-5104971.pdf](file:///C:/Users/Hugo%20Cesar%20Cisneros/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaEducacionSuperior-5104971.pdf)