



Mayo 2017 - ISSN: 1989-4155

## **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL COMO INCREMENTO CONSTANTE DE CALIDAD EN LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES EN LA ESPOCH**

**Juan Mario Vargas Guambo:**

[j\\_vargas@epoch.edu.ec](mailto:j_vargas@epoch.edu.ec)

Docente de la Facultad de Informática y Electrónica, miembro del Grupo de Investigación e Interacción en Tecnologías de la Comunicación IITC, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, miembro del Comité Académico del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS. Riobamba –Ecuador. Doctor en Matemática, Magister en Matemática Básica. Docente politécnico.

**Landy Elizabeth Ruiz Mancero:**

[lruiz@epoch.edu.ec](mailto:lruiz@epoch.edu.ec)

Docente de la Facultad de Informática y Electrónica, miembro del Grupo de Investigación e Interacción en Tecnologías de la Comunicación IITC, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, miembro del Comité Académico del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS. Riobamba –Ecuador, Secretaria Académica de la Epoch. Ingeniera en Administración de Empresas, Magister en Administración y Marketing.

**Giovanny Javier Alarcón Parra:**

[giovanny\\_alarcon@cimogsys.com](mailto:giovanny_alarcon@cimogsys.com)

Docente de la Facultad de Informática y Electrónica, miembro del Grupo de Investigación en Modelos y Sistemas de Gestión IMSGS, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, Director del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS. Riobamba –Ecuador. Ingeniero en Gestión de Procesos, Máster en Dirección Estratégica, especialidad: Gerencia, orientación Gestión Integrada de Medio Ambiente Calidad y Prevención. Docente politécnico.

**Pepita Ivonne Alarcón Parra:**

[pepita\\_alarcon@cimogsys.com](mailto:pepita_alarcon@cimogsys.com)

Docente de la Facultad de Informática y Electrónica, miembro del Grupo de Investigación e Interacción en Tecnologías de la Comunicación IITC, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, miembro del Comité Académico del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS. Riobamba –Ecuador. Licenciada en Diseño Gráfico, Magister en Planificación, Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. Docente politécnica.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Juan Mario Vargas Guambo, Landy Elizabeth Ruiz Mancero, Giovanni Javier Alarcón Parra y Pepita Ivonne Alarcón Parra (2017): "Medición de la satisfacción estudiantil como incremento constante de calidad en la formación de profesionales en la ESPOCH", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (mayo 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/atlante/2017/05/epoch.html>

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por los servicios formativos que se les prestan, como vía para el mejoramiento de la calidad en la formación de profesionales en esta institución. El estudio se realizó mediante una encuesta a 375 estudiantes de una población de 14346 matriculados en el periodo marzo-agosto de 2016. A partir de la presentación y análisis de los conceptos de calidad y satisfacción el presente estudio pone de manifiesto la importancia de estos parámetros y como se complementan con el modelo genérico de evaluación, estándar nacional aplicado a las universidades y escuelas politécnicas en el Ecuador, además de la pertinencia del estudio de las sensaciones y percepciones de satisfacción que manifiestan los individuos dentro del grupo de estudio.

Altos porcentajes de los encuestados dieron respuestas positivas a la posibilidad de recomendar a familiares o amigos que estudien en la ESPOCH, es decir si volverían a comenzar o continuar estudios en la ESPOCH, el nivel de información que dicen poseer sobre otras carreras y universidades, su valoración favorable sobre las experiencias vividas en la institución, la seguridad con que eligieron este centro de estudios y el agrado que sienten por la carrera que estudian. De esta forma expresaron su satisfacción por la calidad de su proceso formativo. Por otra parte, niveles de insatisfacción contrastantes con estos se encontraron en la alta probabilidad de traslado y el bajo placer en la realización de los deberes estudiantiles, los que motivan la elaboración de programas de apoyo institucionales que incrementen la permanencia y la satisfacción de los estudiantes.

**PALABRAS CLAVE:** calidad de la educación superior, satisfacción estudiantil, mejora continua, evaluación, acreditación.

JEL: A30 Generalidades; I20 Generalidades; I21 Análisis de la Educación  
[https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digos\\_de\\_clasificaci%C3%B3n\\_JEL](https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digos_de_clasificaci%C3%B3n_JEL)

## ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the satisfaction of the students of the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo for the training services provided to them, as a way to improve the quality in the training of professionals in this institution. The study was conducted through a survey of 375 students from a population of 14346 enrolled in the period March-August 2016. Based on the

presentation and analysis of the concepts of quality and satisfaction the present study highlights the importance of these parameters and how they are complemented with the generic model of evaluation, national standard applied to universities and polytechnical schools in Ecuador, in addition Of the relevance of the study of the feelings and perceptions of satisfaction manifested by the individuals within the study group.

High percentages of respondents gave positive responses to the possibility of recommending to relatives or friends who study in ESPOCH, ie whether they would start or continue studies in ESPOCH, the level of information they say about other careers and universities, their Favorable evaluation on the experiences lived in the institution, the security with which they chose this center of studies and the pleasure that feel for the race that they study. In this way they expressed their satisfaction with the quality of their training process. On the other hand, levels of dissatisfaction contrasting with these were found in the high probability of transfer and the low pleasure in the accomplishment of the student duties, which motivate the elaboration of institutional support programs that increase the permanence and the satisfaction of the students.

**KEYWORDS:** Quality of higher education, student satisfaction, continuous improvement, evaluation, accreditation.

## INTRODUCCIÓN

La calidad es desde hace unos años atrás una característica obligatoria de cualquier producto o servicio ofertado y entregado por cualquier organización, dejo de ser un “valor agregado” y se ha convertido en la forma moderna de competir por todos. La cultura de la calidad esta implícita ahora no solo en los productos (bienes o servicios) sino también en la forma de elaborarlos, es decir la gestión de la calidad.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos del cliente (ISO, 2016). En el marco de las instituciones de educación superior, la percepción de la calidad hace referencia a una propiedad del servicio público de la educación en general y en particular, al modo en que este servicio se presta en cada institución.

Un producto es de calidad siempre y cuando se lo realice con calidad, es por ello que la organización ISO con su norma ISO 9001 en sus diferentes actualizaciones provee lineamientos para poder elaborar, implementar y mantener un sistema de gestión que “asegure” que las operaciones se las realice cumpliendo estándares y se alcance la calidad de gestión y como consecuencia calidad de los productos.

Sin embargo esto último [calidad de producto] es un resultado; es decir, se parte de la idea que si se realizan las actividades con calidad, el resultado es un producto de calidad, pues la certificación ISO 9001 no certifica el producto sino el sistema de gestión.

Para certificar los productos cada organización en cada país debe cumplir una norma específica, estándar y/o legislación aplicable, esta evalúa y determina la calidad del producto. En el Ecuador los servicios educativos de las universidades y escuelas politécnicas así como otros aspectos de las actividades propias se evalúan con la aplicación del Modelo Genérico de Evaluación tanto institucional como de carreras proporcionado por el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior).

Las organizaciones de todo tipo deben cumplir estándares y brindar parámetros de satisfacción en la ejecución de sus actividades y elaboración de sus productos (o servicios), más aun en un mundo altamente competitivo y regulado en que la satisfacción de estándares de calidad establece no solo la pertinencia de las organizaciones sino también dan muestra de su eficaz gestión al lograr que sus clientes se sientan satisfechos con los servicios o productos recibidos.

Como se ha mencionado las Instituciones de Educación Superior (IES) del Ecuador conformadas por universidades y escuelas politécnicas deben cumplir los requisitos [criterios e indicadores] del modelo genérico de acreditación; este documento es aplicación obligatoria para todas las IES tanto públicas como privadas, la evaluación a la que so sometidas les permite clasificarse en diferentes categorías. La evaluación tiene una vigencia de cinco años luego de los cuales se evalúan nuevamente.

Sin embargo una característica del modelo genérico de evaluación es que con cada aplicación esta cambia sus indicadores con la tendencia a elevar los estándares de calidad, esto obliga a implementar procesos de mejora continua en las IES pues su evaluación va más allá de una simple clasificación, de esta agrupación de universidades en categorías A, B, C y D desde la asignación de recursos, el establecimiento de prioridades, su existencia entre otras.

Aun cuando el modelo de acreditación considera muchos aspectos del desarrollo de las actividades universitarias una evaluación de la satisfacción estudiantil en aspectos específicos puede otorgar información de relevancia para determinar no solo la calidad de los servicios educativos de la ESPOCH (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo) sino también evidencia de la percepción de calidad y satisfacción de los estudiantes.

El cliente directo de los servicios educativos es el estudiante; por esa razón los colegios y universidades en todo el mundo han utilizado la información sobre la satisfacción estudiantil para mejorar y cambiar los ambientes de los espacios académicos de manera que sean más favorables para el desarrollo del estudiante (Beltyukova y Fox, 2002).

La educación superior ecuatoriana atraviesa una etapa de transición en el marco de las nuevas regulaciones establecidas por el Gobierno Central (la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento, la Ley Orgánica de Servicio Público y el Código de Trabajo para sus empleados y trabajadores).

El propósito principal es precisamente mejorar la calidad de la educación superior, para lo que se han creado organismos como la SENESCYT (Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología), el CES (Consejo de Educación Superior) y el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior).

Siendo la formación de profesionales la misión esencial de las universidades, este servicio es un elemento vinculante en el desarrollo de las universidades y su relación con el entorno y condiciona la necesidad de la evaluación interna y externa, la atención al estudiante y su transición al empleo (CEAACES, 2013; Milia, 2014).

El objetivo del presente trabajo fue evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por los servicios formativos que se les prestan, como vía para el mejoramiento en la formación de profesionales en esta institución.

Esta evaluación además servirá para implementar los procesos de mejora continua, como se ha manifestado en líneas anteriores al buscar la calidad como objetivo institucional es necesario implementar procesos de evaluación para determinar situaciones y escenarios que deben mejorar y para alcanzar los resultados planificados.

La aplicación de encuestas permite contar con información relevante, pertinente y actualizada sobre la satisfacción estudiantil en los aspectos evaluados para la toma de decisiones con el objetivo de mejorar.

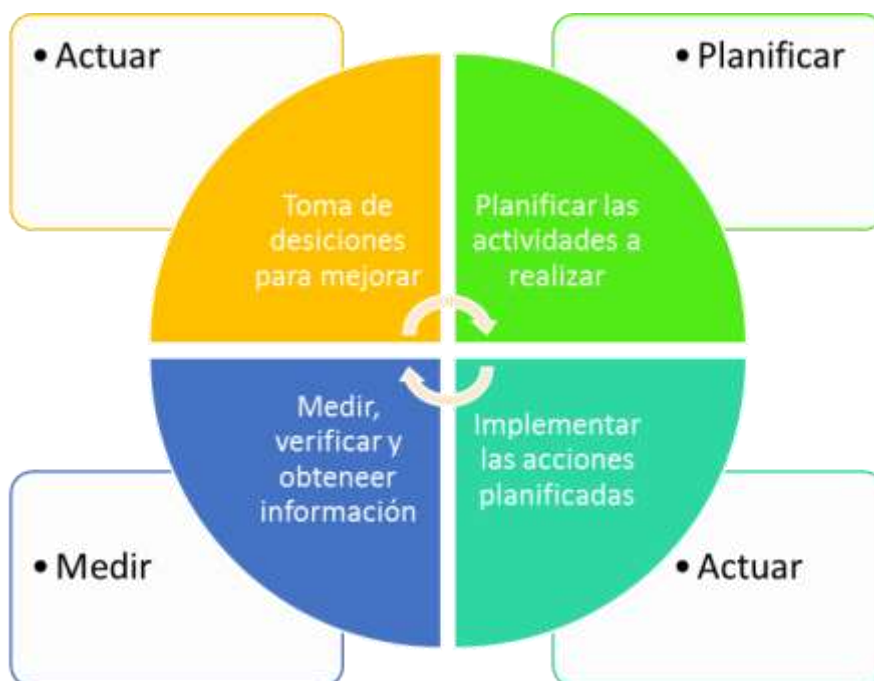


Ilustración 1. Circulo de Mejora Continua  
Fuente: Norma ISO 9000  
Elaborado: Por los autores

## MATERIALES Y MÉTODOS

La población en estudio fue de 14.346 estudiantes legalmente matriculados en el periodo académico marzo-agosto de 2016 en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de la cual se obtuvo mediante el muestreo probabilístico una muestra representativa de 375 participantes. Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la fórmula de la distribución gaussiana de la muestra y la población:

$$n = \frac{N Z^2 p (1-p)}{(N-1) e^2 + Z^2 p (1-p)}$$

La selección de los estudiantes que participarían en la investigación se llevó a cabo de manera aleatoria entre los alumnos de los semestres superiores, considerando que estos ya poseen una percepción sólida sobre la carrera que han elegido, la institución en que estudian y los servicios que se les prestan.

Se aplicó una encuesta que contenía 12 preguntas; las cuatro primeras recababan información general sobre los estudiantes y las ocho restantes estaban encaminadas a obtener respuestas sobre el objetivo de la investigación. Las opciones de respuesta fueron dispuestas para que se adecuaran a una escala de Likert y los datos se procesaron con el paquete estadístico SPSS V. 23.0.

## RESULTADOS

Los resultados del presente estudio son presentados en las siguientes tablas e ilustraciones. Las tablas 1 y 2 muestran la distribución por edad y género de los estudiantes encuestados.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20	160	42.7	42.7	42.7
21	58	15.5	15.5	58.1
22	65	17.3	17.3	75.5
23	56	14.9	14.9	90.4
24	36	9.6	9.6	100.0
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la edad de los encuestados

Fuente: Encuestas

Elaborado: Por los autores

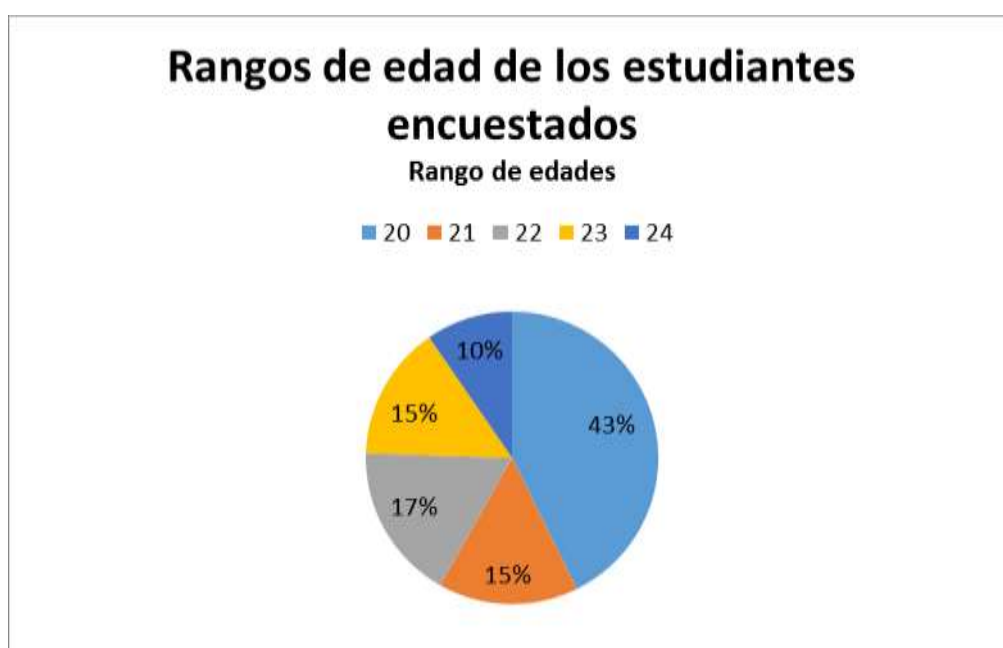


Ilustración 2. Distribución de frecuencia de la edad de los encuestados

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Masculino</b>	174	46.4	46.4	46.4
<b>Femenino</b>	201	53.6	53.6	100.0
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 2. Distribución de frecuencia del género de los encuestados

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

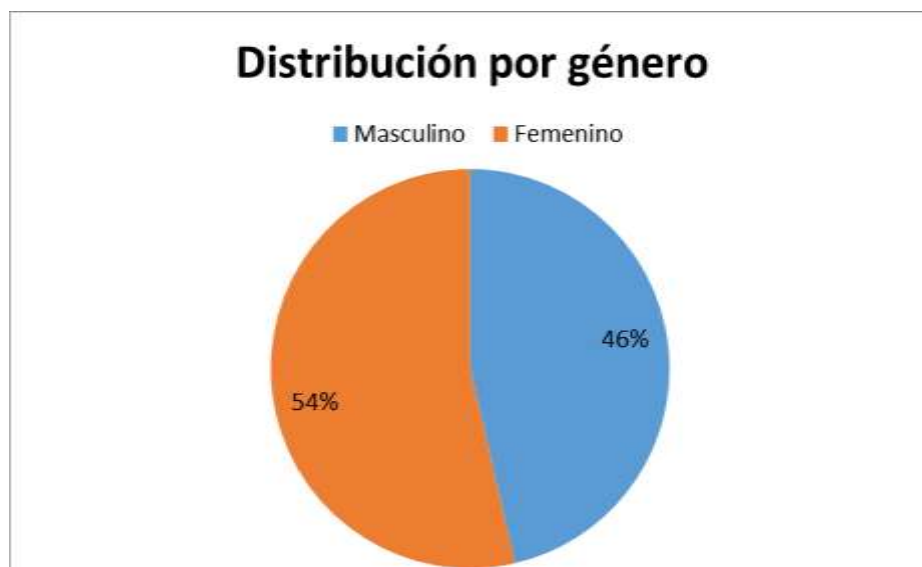


Ilustración 3. Distribución de frecuencia del género de los encuestados

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

El mayor porcentaje de los encuestados (42,7%) tenía una edad de 20 años edad promedio en la formación de pregrado, y entre ellos predominaba el sexo femenino (53,6%). La procedencia de los encuestados (de colegios fiscales o particulares) se presenta en la Tabla 3, con un amplio predominio de la primera fuente de ingreso (71,2%) esto debido a la naturaleza de la institución.

Siendo la ESPOCH una institución educativa pública, es de esperarse que a ella accedan principalmente estudiantes graduados en colegios fiscales, así se pone de manifiesto en la solicitud de ingreso a la institución que proceden de las mencionadas unidades de educación media. Generalmente los estudiantes graduados en colegios particulares continúan sus estudios en universidades particulares.

Colegio del que proceden	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Fiscal	267	71.2	71.2	71.2
Particular	108	28.8	28.8	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Tabla 3. Distribución de frecuencia de la procedencia de los encuestados

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores





Figura 4. Distribución de frecuencia de la procedencia de los encuestados

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

Un factor muy importante y determinante en el desempeño estudiantil es su situación económica, del estudio se desprende que el 86,1% de los estudiantes encuestados recibe apoyo económico de sus padres para sus estudios, el 10,4% es apoyado por otros familiares y tan solo el 3,2% de los estudiantes se autofinancian, es decir trabajan y estudian. Un pequeño porcentaje de 0,3% estudia financiado por un crédito estudiantil (Tabla 4).

Apoyo económico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Padres</b>	323	86.1	86.1	86.1
<b>Otros familiares</b>	39	10.4	10.4	96.5
<b>Autofinanciamiento</b>	12	3.2	3.2	99.7
<b>Crédito</b>	1	0.3	0.3	100.0
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 4. Distribución de frecuencia del apoyo económico a los encuestados

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

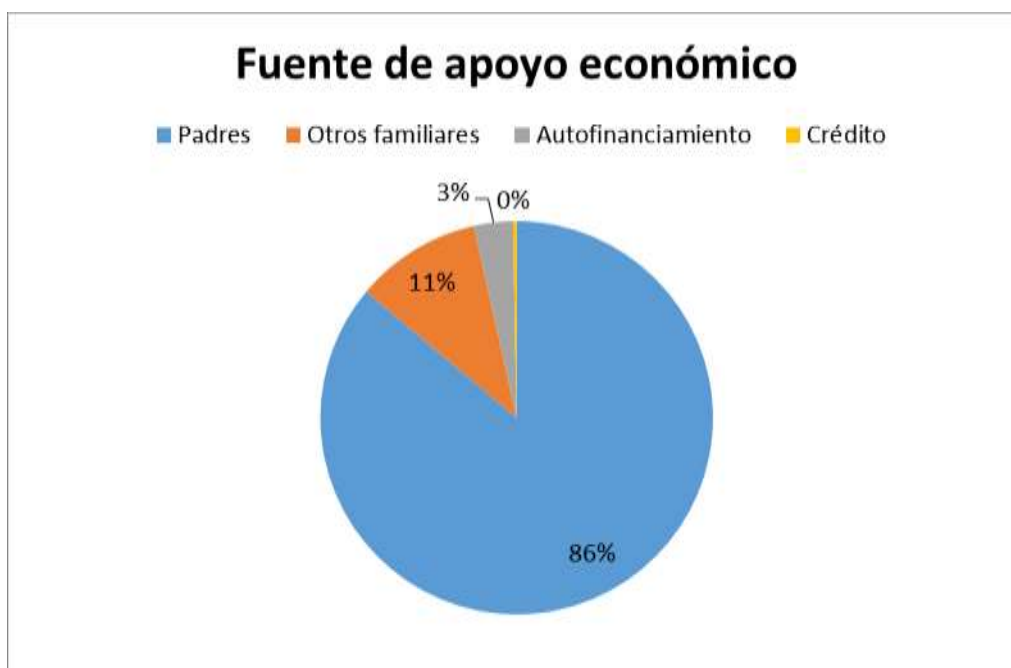


Figura 5. Distribución de frecuencia del apoyo económico a los encuestados  
Fuente: Encuesta  
Elaborado: Por los autores

En la Tabla 5 se observa que el 61,33% de los encuestados definitivamente sí recomendaría a amigos o familiares estudiar en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que junto al 27,2% que respondió probablemente sí, la opción lo recomendaría totaliza un 88,53%. Esto indica una alta satisfacción con la educación que se imparte en este centro de enseñanza superior, en contraste con el 11,47% que tiene dudas o no lo recomendaría.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Definitivamente SÍ</b>	230	61.33	61.33	61.33
<b>Probablemente SÍ</b>	102	27.20	27.20	88.53
<b>Tal vez SÍ</b>	30	8.00	8.00	96.53
<b>Probablemente NO</b>	6	1.60	1.60	98.13
<b>Definitivamente NO</b>	7	1.87	1.87	100.00
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 5. ¿Recomendaría usted a sus amigos o familiares estudiar alguna carrera en esta institución?  
Fuente: Encuesta  
Elaborado: Por los autores



Figura 6. ¿Recomendaría usted a sus amigos o familiares estudiar alguna carrera en esta institución?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

La Tabla 6 muestra que el 44% de los encuestados definitivamente sí volverían a estudiar o continuar sus estudios en la ESPOCH, lo cual claramente demuestra su conformidad con la calidad de educación que reciben. El 35,2% respondieron que probablemente sí continuaría sus estudios en la ESPOCH, para un total de 79,2% constituyendo más de tres cuartas partes de los encuestados. Sólo el 15,2% duda si lo haría, y el 5,6% responde en los valores de la escala que representan respuestas francamente negativas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Definitivamente SÍ</b>	165	44.00	44.00	44.00
<b>Probablemente SÍ</b>	132	35.20	35.20	79.20
<b>Tal vez SÍ</b>	57	15.20	15.20	94.40
<b>Probablemente NO</b>	13	3.47	3.47	97.87
<b>Definitivamente NO</b>	8	2.13	2.13	100.00
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 6. ¿Volvería a estudiar o continuar sus estudios en la ESPOCH?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores



Figura 7. ¿Volvería a estudiar o continuar sus estudios en la ESPOCH?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

Con respecto al conocimiento de carreras similares en otras universidades o escuelas politécnicas, la Tabla 7 muestra que aproximadamente el 50% de los encuestados evalúa su nivel de información sobre otras opciones entre el 70 y el 100%.

El desconocimiento que expresa la otra mitad sobre las ofertas de otros centros de estudio podría estar influyendo en la selección de la universidad o politécnica, pero demuestra que en general los estudiantes en el momento de la selección están al tanto del nivel de educación que brinda esta institución y están satisfechos con poder estudiar en ella.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Conozco el 100%	47	12.53	12.53	12.53
Conozco el 70%	143	38.13	38.13	50.67
Conozco el 50%	134	35.73	35.73	86.40
Conozco el 25%	40	10.67	10.67	97.07
Sólo conozco lo que estudio	11	2.93	2.93	100.00
Total	375	100.0	100.0	

Tabla 7. ¿Conoce usted otras carreras similares que brindan otras Universidades o Escuelas Politécnicas?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

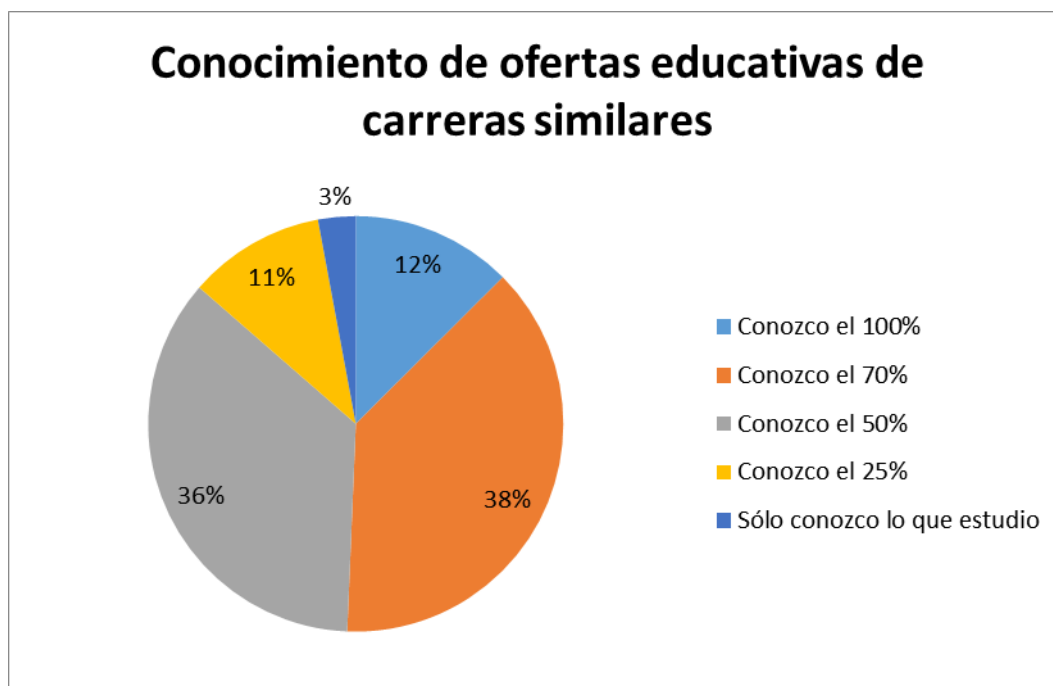


Figura 8. ¿Conoce usted otras carreras similares que brindan otras Universidades o Escuelas Politécnicas?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

En cambio, en la Tabla 8 se aprecia que el 46,13% de los encuestados de manera definitiva o probable buscaría otras oportunidades en universidades o politécnicas del país. Este resultado contrasta con los anteriores y es una cifra que debe tenerse en cuenta en programas de afianzamiento de la confianza de los estudiantes en la institución y sus servicios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Definitivamente SÍ</b>	57	15.20	15.20	15.20
<b>Probablemente SÍ</b>	116	30.93	30.93	46.13
<b>Tal vez SÍ</b>	93	24.80	24.80	70.93
<b>Probablemente NO</b>	56	14.93	14.93	85.87
<b>Definitivamente NO</b>	53	14.13	14.13	100.00
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 8. Si tuviera la oportunidad de trasladarse a otra institución ¿se trasladaría?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

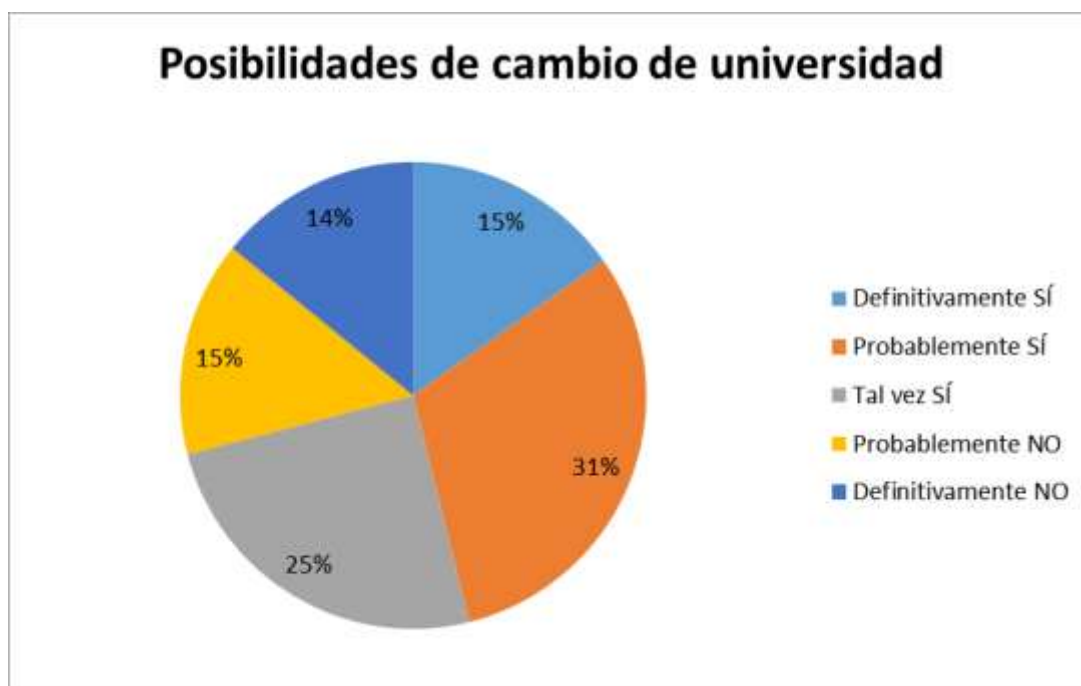


Figura 9. Si tuviera la oportunidad de trasladarse a otra institución ¿se trasladaría?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

El 69,87% de los estudiantes encuestados habla siempre o con frecuencia de manera positiva de todas las experiencias vividas en esta institución (Tabla 9), lo que es otra evidencia de su satisfacción por estudiar en la ESPOCH. El porcentaje restante (30,13%) habla de manera positiva regularmente, poco o nada.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Siempre hablo</b>	76	20.27	20.27	20.27
<b>Hablo con frecuencia</b>	186	49.60	49.60	69.87
<b>Hablo regularmente</b>	82	21.87	21.87	91.73
<b>Hablo poco</b>	28	7.47	7.47	99.20
<b>No hablo nada</b>	3	0.80	0.80	100.00
<b>Total</b>	375	100.0	100.0	

Tabla 9. ¿Habla de manera positiva de las experiencias vividas en la institución en que estudia?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

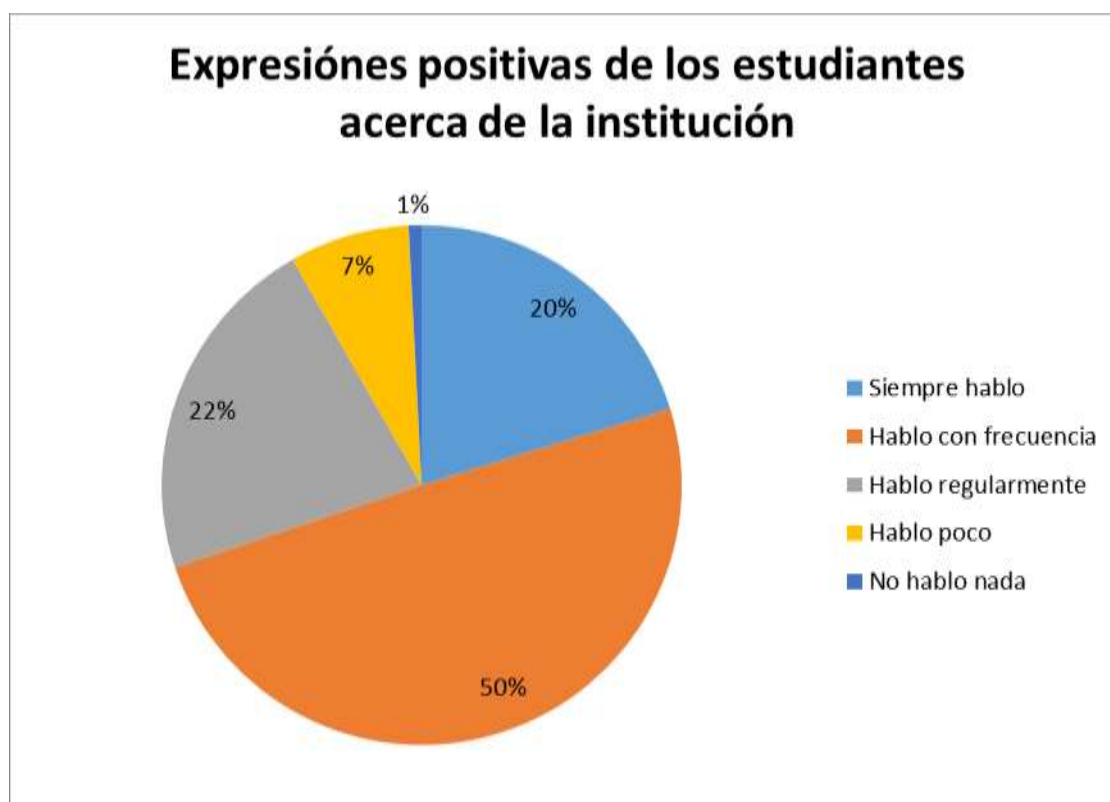


Figura 10. ¿Habla de manera positiva de las experiencias vividas en la institución en que estudia?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

La información obtenida sobre la seguridad en la elección de estudios (Tabla 10) concuerda aproximadamente con lo obtenido sobre la información de ofertas de otros centros. El 63,73% de los encuestados estaba seguro o probablemente seguro de su elección en el momento de postular a la ESPOCH. El 16,27% duda y el restante 20% de manera probable o definitiva no estaba seguro. En cualquier caso, el porcentaje de estudiantes seguros de su elección es superior aunque no totalmente satisfactorio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Definitivamente SÍ</b>	143	38.13	38.13	38.13
<b>Probablemente SÍ</b>	96	25.60	25.60	63.73
<b>Tal vez SÍ</b>	61	16.27	16.27	80.00
<b>Probablemente NO</b>	50	13.33	13.33	93.33
<b>Definitivamente NO</b>	25	6.67	6.67	100.00
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 10: Antes de postular a la ESPOCH ¿estaba seguro de lo que quería estudiar?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

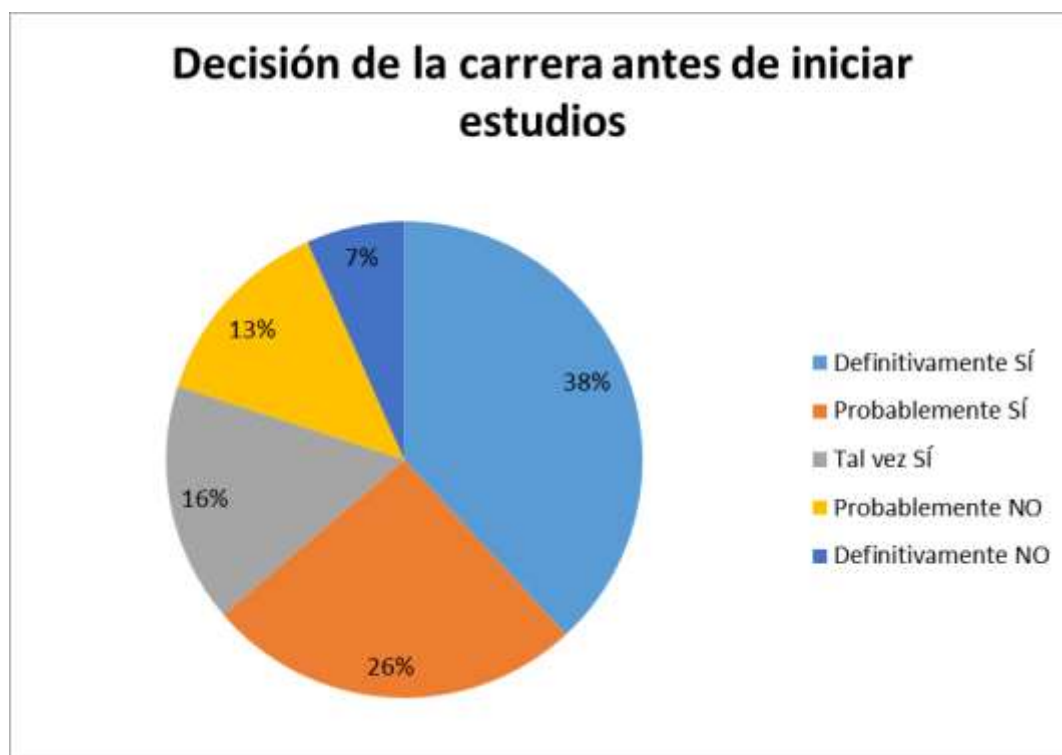


Figura 11: Antes de postular a la ESPOCH ¿estaba seguro de lo que quería estudiar?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

La Tabla 11 presenta la satisfacción de los estudiantes sobre el cumplimiento de tareas en el aula; sólo el 14,67% lo considera muy divertido, el 47,47% lo considera poco divertido, el 21,07% es indiferente a esta situación y para el 16,8% esto representa una carga o una carga pesada. En general, los resultados demuestran que el cumplimiento de tareas de aula no les satisface demasiado.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Es muy divertido	55	14.67	14.67	14.67
Poco divertido	178	47.47	47.47	62.13
Indiferente	79	21.07	21.07	83.20
Es una carga	47	12.53	12.53	95.73
Es una carga pesada	16	4.27	4.27	100.00
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 11. Cumplir con los trabajos establecidos en el aula, ¿es una carga pesada o una diversión?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores





Figura 12. Cumplir con los trabajos establecidos en el aula, ¿es una carga pesada o una diversión?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

Por último, en la Tabla 12 se observa que para el 57,6% de los estudiantes definitivamente sí es de su agrado la carrera que eligieron; el 25,33% considera que probablemente sí están satisfechos con la elección que hicieron, el 12% duda, y un pequeño porcentaje (5,07%) estudia una carrera que de forma probable o definitiva no le agrada. El análisis global evidencia que la gran mayoría de los encuestados están satisfechos con la carrera elegida.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Definitivamente SÍ</b>	216	57.60	57.60	57.60
<b>Probablemente SÍ</b>	95	25.33	25.33	82.93
<b>Tal vez SÍ</b>	45	12.00	12.00	94.93
<b>Probablemente NO</b>	12	3.20	3.20	98.13
<b>Definitivamente NO</b>	7	1.87	1.87	100.00
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabla 12. ¿Es de su agrado la carrera que estudia?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

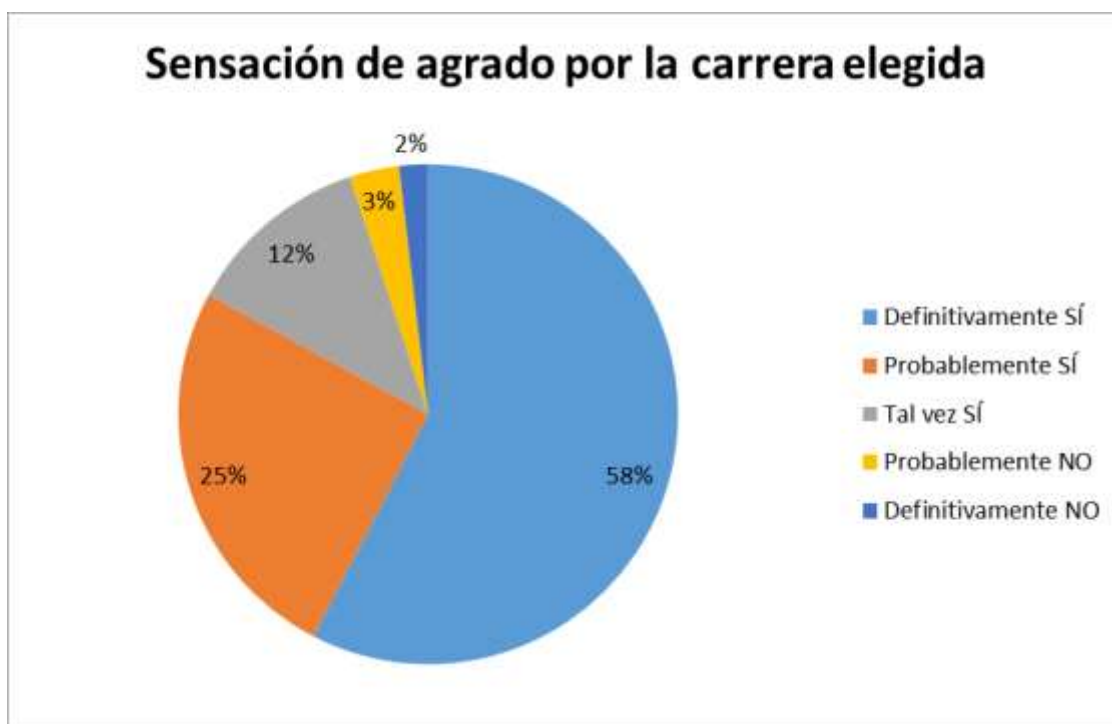


Figura 13. ¿Es de su agrado la carrera que estudia?

Fuente: Encuesta

Elaborado: Por los autores

## DISCUSIÓN

Según Stanton *et al.* (2004) la calidad del servicio la define el cliente, no el productor, y los clientes evalúan la calidad del servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este. Por ello toda institución debería evaluar regularmente la satisfacción de los clientes, con lo que estaría evaluando la percepción de estos sobre la calidad con la que una organización ofrece el servicio.

Sammons *et al.* (2002) apuntan que una escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados.

El modelo genérico de acreditación establecido por la CEAACES es un estándar de calidad que evalúa la capacidad de una Institución de Educación Superior (IES) para cumplir sus indicadores y a partir de ello determinar su aptitud para brindar satisfacción.

Sin embargo y a pesar de que el modelo de acreditación está construido a partir de diversos criterios que pretenden abarcar todos los aspectos del desarrollo de las actividades de la IES, es necesario complementar esta evaluación con la medición de la satisfacción de los principales clientes: los

estudiantes, cuya sensación de satisfacción e información proporcionada en la presente investigación será el principal insumo para emprender procesos de toma de decisiones y mejora continua.

Se puede concluir entonces que la calidad de las instituciones educativas puede medirse a partir de la satisfacción que sus estudiantes expresen sobre los procesos que en ellas se desarrollan. Los resultados de la encuesta aplicada a una muestra representativa de estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo demuestran que de manera general están satisfechos con los procesos institucionales. Así lo evidencian los altos porcentajes de respuestas positivas encontradas a las preguntas vinculadas a:

- La posibilidad de recomendar a familiares o amigos que estudien en la ESPOCH;
- La manifestación sobre si volverían a comenzar o continuar estudios en la ESPOCH;
- El nivel de información que dicen poseer sobre otras carreras y universidades;
- La forma favorable en que se expresan sobre las experiencias vividas en la institución;
- La seguridad con que eligieron este centro de estudios, y
- El agrado que sienten por la carrera que estudian.

Otros autores (Gento y Vivas, 2003; Mejías y Martínez, 2009; Blázquez *et al.*, 2013) han utilizado sistemas de evaluación basados en encuestas para medir la satisfacción estudiantil sobre diversos aspectos de la formación profesional, enfocando sus resultados hacia la calidad de los procesos universitarios.

Los resultados obtenidos en dos variables de la encuesta aplicada en la ESPOCH contrastan negativamente con las cifras favorables obtenidas en las seis variables analizadas anteriormente. Ellas son el alto porcentaje de estudiantes que se trasladaría a otra universidad, o consideraría la posibilidad de hacerlo, y la baja satisfacción de los encuestados con el cumplimiento de sus tareas estudiantiles.

Entre los factores que condicionan el traslado y el abandono de las aulas universitarias se encuentra la poca motivación para continuar (Lugo, 2013) que tiene entre sus causas la pérdida de interés por el programa elegido y la baja motivación por el estudio (Ariza y Marín, 2009). A este fenómeno pueden estar asociados factores de índole económica como la carencia de programas de financiamiento por la universidad y el bajo nivel de ingresos de la familia (Ariza y Marín, 2009; Heredia *et al.*, 2015).

Los resultados obtenidos para estas dos variables deben analizarse en conjunto con el bajo nivel de créditos para el estudio existente en la ESPOCH, una cierta inseguridad detectada en la elección de estudios (cerca de un 40%) y el desconocimiento de las ofertas de otras universidades, que ronda el 50%. Partiendo de estos elementos como base, la institución debería elaborar programas de apoyo que garanticen la permanencia y eleven la satisfacción de sus estudiantes.

## CONCLUSIONES

- En sentido general, los alumnos de la ESPOCH se encuentran mayoritariamente satisfechos de su condición de estudiantes de esta Escuela Politécnica, lo que expresan en respuestas positivas a seis de las variables de este estudio.
- La existencia de resultados contrastantes con los anteriores, sobre la alta probabilidad de traslado y la baja satisfacción con los deberes estudiantiles, motiva la elaboración de programas de apoyo institucionales que incrementen la permanencia y la satisfacción de los estudiantes.
- El incremento de la calidad se logra con procesos planificados y permanentes de evaluación de los parámetros de satisfacción de los estudiantes, cuya información permiten la implementación de acciones de mejora, la identificación de los niveles de satisfacción identificados en esta investigación proveen información valiosa para el accionar de la autoridades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, S. M. & D. A. Marín (2009). Factores intervinientes en la deserción escolar de la Facultad de Psicología, Fundación Universitaria Los Libertadores. *Tesis Psicológica* 4: 72-85.
- Beltyukova, S. A. & C. M. Fox (2002). Student satisfaction as a measure of student development: towards a universal metric. *Journal of College Student Development* 43 (2): 161.
- Blázquez, J. J., J. Chamizo, E. I. Cano & S. Gutiérrez (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación* 362: 458-484.
- CEAACES (2013). *Informe General sobre la Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas*. CEAACES, Quito.
- Gento, S. & M. Vivas (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica* 12 (2): 16-27.
- Heredia, M., M. Andía, H. Ocampo, J. Ramos-Castillo, A. Rodríguez, C. Tenorio & K. Pardo (2015). Deserción estudiantil en las carreras de ciencias de la salud en el Perú. *An. Fac. Med.* 76: 57-71.
- ISO (2016). Quality management systems. En: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>. (Consulta 27/1/2016).
- Lugo, B. (2013). La deserción estudiantil ¿realmente es un problema social? *Revista de Posgrado FACE-UC* 7 (12): 289-309.

- Mejías, A. & D. Martínez (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria X* (2): 29-47.
- Milia, M. F. (2014). *Marco de Políticas Públicas de Ciencia, Tecnología y Educación Superior en el Ecuador. Nuevos horizontes: dinámicas y condicionamientos para una Investigación Universitaria de cara a la Sociedad*. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación, Buenos Aires, Argentina.
- Sammons, P., J. Hilman, & P. Mortimore (2002). *Características clave de las escuelas efectivas*. Subsecretaría de Educación Básica y Normal, Dirección General de Materiales y Métodos Educativos, México.
- Stanton, W., M. Etzel & B. Walker (2004). *Fundamentos de Marketing*. 13va. Edición, Mc Graw Hill.