

Estudio de la percepción de los servicios educativos de una Institución de Educación Superior en el Estado de Guanajuato.

Méndez-Torres, Rosario; Sánchez-Alba, Elizabeth
Coordinación Académica / Universidad del SABES/UNIDEG
rosario.mendez.torres@hotmail.com

Recibido: 14 de octubre de 2018

Autorizado: 01 de noviembre de 2018

RESUMEN

El presente estudio está relacionado con la valoración de los servicios educativos de una Institución de Educación Superior pública en el Estado de Guanajuato, el alcance del estudio fue exploratorio, para la valoración de la satisfacción se empleó la metodología NPS (índice promotor neto, por sus siglas en inglés), la cual permitió categorizar de manera global a los usuarios en tres grandes grupos: Promotores, pasivos o detractores, la población estudiada se fueron los usuarios del servicio educativo, estudiantes activos. Los resultados obtenidos permiten generar información de utilidad para mejorar y fortalecer el servicio educativo.

Palabras claves: servicio educativo, satisfacción, evaluación.

ABSTRACT

This study is related to the evaluation of educational services of a Public Higher Education Institution in the State of Guanajuato, the scope of the study was exploratory, for the evaluation of satisfaction the NPS methodology (Net Promoter Score), the which allowed global categorization of users in three large groups: Promoters, passive or detractors, the population studied were the users of the educational service identified as: students and employers. The results obtained allow generating useful information to improve and strengthen the educational service.

Key words: educational service, satisfaction, evaluation

1. INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior (IES) del tipo público brinda un servicio a la sociedad, a través de diversas maneras, uno de más recurrentes ha sido por medio de sus programas académicos de estudio. Para la valorar la calidad educativa de los programas de estudio, una medida adecuada que han seguido los directivos de las IES es someter los procesos educativos que practican a evaluaciones externas y auditorías que permitan reflejar el grado de gestión que se desarrolla al interior de las instituciones.

Los beneficiarios directos de este tipo de servicios son los estudiantes, quienes poseen un cúmulo de expectativas respecto al servicio educativo y su formación profesional; toca a las instituciones el turno de focalizar con claridad aquellos aspectos sobre lo que se hace necesario mejorar a través de

un análisis oportuno y sistemático de los datos de medición de la satisfacción de usuarios como herramienta para la toma de decisiones. De esta forma evaluar la satisfacción del estudiante, es una perspectiva interesante para observar la eficiencia de los servicios educativos.

Un método utilizado de manera amplia para realizar estudios de satisfacción en Instituciones de Educación Superior, ha sido el modelo SERVQUAL. Este método ha reportado su aplicación desde 1985, el instrumento de evaluación ha sido ajustado al contexto específico de cada institución (Velasquez, 2011, citado por Vega-García, L. 2014).

Para Keiningham, (2008) citado por González y Garza (2014) “una crítica al SERVQUAL es que es difícil de implementar y que a pesar de que las cinco dimensiones parecen ser sólidas, no le indican a la alta dirección acciones específicas”.

Vergara y Quesada (2011) realizaron un estudio de satisfacción de los estudiantes empleando la escala establecida en el modelo SERVQUAL, el análisis de la información obtenida fue realizado por medio de ecuaciones estructurales, con lo que lograron determinar las variables que afectan la satisfacción de los servicios que ofrecen las distintas unidades académicas de una facultad en la Universidad de Cartagena.

Cuando se utilizan los estudios de SERVQUAL o alguna de sus variantes se incurre en guiar las conclusiones con los resultados de un solo cuestionario (percepción), ya que los valores analizados por técnicas multivalentes ofrecen un mejor ajuste (Vergara y Quesada, 2011; Carmona et al, 2016).

En consideración de las debilidades que presenta el método de evaluación de la satisfacción SERVQUAL, se desarrolló un estudio del nivel de satisfacción en estudiantes universitarios. En el cual, el diseño del estudio, tomó en consideración las debilidades observadas en el cuestionario de expectativas, como una adaptación a los métodos SERVQUAL y 5Q's. Tal diseño metodológico permitió identificar donde se presentan los niveles de insatisfacción, a diferencia de otros métodos en los que no se pueden interpretar los resultados (Vega-García, L., 2014).

La experiencia de instituciones de educación en México que han reportado el uso del modelo SERVQUAL, no ha sido muy extensa. Sotelo y León (2017) aplicaron el instrumento de los cuestionarios que plantea el SERVQUAL y lograron identificar áreas de oportunidad de mejora en un Centro de Enseñanza de idiomas, y a partir de esa información, establecer oportunidades para brindar un excelente servicio.

Otro estudio con SERVQUAL en México es el reportado por Reyes y Reyes (2009), en donde utilizan el instrumento SERVQUALing, como una adaptación al modelo SERVQUAL, el cual fue de utilidad para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de la institución estudiada; los resultados arrojados proveen a los directivos, información objetiva para el análisis institucional y planeamiento estratégico de alternativas de gestión.

Por otro lado, una alternativa interesante para valorar la satisfacción en los servicios, es el Índice Promotor Neto (NPS). El cual es un modelo probado que permite contar con información de partida para enfocar acciones orientadas a la mejora. En México, la utilización de dicho método en IES no ha sido demasiado extendido.

Existen referencias que apunta que la eficacia del NPS sobre el SERVQUAL, consiste en la facilidad de encontrar información específica sobre los problemas que ven los detractores al sopesar las respuestas negativas de las respuestas positivas, lo que a su vez permite valorar, no solamente la satisfacción del cliente, sino que es posible contar con un indicador de fidelidad de los clientes, valorado a través de los índices promotores (González y Garza, 2014).

El Net Promoter score es una herramienta elaborada por Fred Reichheld en el año de 1993 e implementada en el 2003 por Bain & Company y Satmetrix. Esta herramienta también conocida por las siglas NPS permite medir la disposición de los clientes para recomendar los servicios o productos de las empresas y la lealtad hacia dichas organizaciones (Mendieta, C., S. F.).

La metodología NPS ha mostrado su eficacia en la valoración de la fidelidad del cliente, y ha sido posible relacionar los resultados con el incremento en la competitividad del negocio mediante los resultados que se obtienen con SERVQUAL (Dvorokova y Faltejskova, 2016).

A partir de la creación del NPS, han existido un incremento en el número de aplicaciones, en el ámbito de los negocios, dada la eficacia de la metodología y su fácil correlación con la mejora de las practicas del negocio y su impacto en la satisfacción de los clientes (González y Garza, 2014; Mackintosh, D. 2015 ; Dvorokova y Faltejskova, 2016; Mercredy, P. et al. 2017; Lee, B. 2017)

Por su parte Jastania, R. et al (2017) reportan, a partir datos obtenidos NPS, se tomaron decisiones orientadas mediante una metodología para incrementar la satisfacción en los estudiantes de nivel superior en la Universidad de Umm AlQura. La información que obtuvieron con un estudio NPR observaron una buena correspondencia entre el porcentaje de satisfacción y el puntaje neto del promotor. Lo anterior, contribuyo a la implementación de un plan de mejora, con el cual aumentó la puntuación neta del promotor en un 11.9%, que inicialmente era de 6.9%, tal valor se obtuvo por encima de la meta deseada prevista.

La evaluación de satisfacción de los servicios educativos en México, muestran una baja aplicación de modelos estandarizados, apenas el método SERVQUAL, y sus variantes, ha sido método que presenta una aplicación de mayor número de casos. Por otro lado, el método de NPS, muestra una muy baja aplicación en IES en México, por lo que el presente estudio pretende realizar una aproximación de la evaluación de la satisfacción a estudiantes de nivel superior en una IES publica en el Estado de Guanajuato, y generar evidencia de la eficacia del método NPS, y con ello no solo conocer el grado de satisfacción de los estudiantes, sino además identificar la posible fidelidad de los estudiantes con la institución.

2. METODOLOGIA

La metodología de investigación toma como base un estudio bajo el paradigma cuantitativo de corte transversal cuyo alcance es descriptivo. La población objeto de estudio estuvieron repartidas en dos universos: los estudiantes y los empleadores. La principal técnica de investigación fue una encuesta bajo escala valorativa. El estudio fue desarrollado en los meses de agosto y septiembre del año 2018.

Por estudiantes se entiende a la población que actualmente mantienen una matrícula vigente y se encuentra inscrito y goza de los servicios educativos durante el periodo en el que se realizó la presente investigación, no se consideró ninguna condición adicional como promedio o edad.

En el caso del universo identificado como empleadores, se consideran las empresas instaladas en el estado de Guanajuato quienes, en algún momento realizaron la contratación o cuentan entre su personal a un egresado de la institución de educación superior.

El tamaño de las muestras para el estudio, fueron obtenidas bajo la estimación de una proporción bajo la siguiente fórmula:

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

Figura 2.1: Formula para el cálculo del tamaño de la muestra para una proporción

Si consideramos que la población a estudiar de alumnos inscritos en la institución es de 3893, y los parámetros para el cálculo de la muestra utilizado fueron: 1) un nivel de confianza del 99 por ciento; 2) un error muestral permitido del 5 por ciento; y 3) una probabilidad de encontrar a la población estudiar se consideró un 50 por ciento. Con ésta información el tamaño de la muestra para los estudiantes fue de 694.

En relación a la población de empleadores se consideró un universo de 121 y se utilizaron los mismos parámetros de cálculo considerados para la muestra de estudiantes, lo que derivó en un tamaño de muestra de 42 empresas.

La escala valorativa y los reactivos empleados fueron obtenidos de una adaptación de la metodología para la valoración de la satisfacción identificada como NPS (índice promotor neto, por sus siglas en ingles).

Las dimensiones evaluadas para valorar la satisfacción de los usuarios que se emplearon en la encuesta para los estudiantes fueron las siguientes:

1. Atención del personal
2. Identidad universitaria
3. Instalaciones y servicios generales
4. Tutoría y servicios del psicopedagogo
5. Modalidad

En relación a la valoración de la satisfacción de los empleadores las dimensiones que se evaluaron fueron:

1. Atención a necesidades de los empleadores
2. Percepción de competencias del egresado
3. Percepción de actitudes y valores del egresado

El instrumento consta de 45 reactivos, los cuales fueron sometidos a la prueba de Alpha de Cronbach encontrando que la fiabilidad de las escalas de medida en cada uno de los reactivos posee un valor de 0.9172, es decir, el 91.72% de los respondientes brinda una respuesta confiable y el instrumento posee validez significativa para este estudio. La recolección de datos se realizó a través un sistema informático desarrollado para el presente estudio.

La aplicación de la encuesta fue realizada por los mismos usuarios del servicio educativo mediante la auto-aplicación en línea, cuyo ingreso se hace a través de un mensaje de correo electrónico que se envía a cada encuestado.

Para el análisis de la información, al tratarse de un instrumento de recolección de datos basado en la opinión de los alumnos, se ha establecido una metodología de ponderación de las opiniones a fin de trasladar los aspectos cualitativos a cuantitativos y poder, de esta manera, obtener un resultado numérico para cada una de las opciones de respuesta.

Las respuestas obtenidas permiten clasificar el nivel de satisfacción en tres diferentes grupos denominados: 1) Respuesta positiva, 2) Respuesta aún no positiva, y 3) Respuesta negativa. Los puntajes de categorización se muestran en la figura 2.1.

- **Respuesta Positiva:** Puntaje de 8 - 10
- **Respuesta Aún No Positiva:** Puntaje de 5-7
- **Respuesta Negativa:** Puntaje de 4 -0



Figura 2.2: Puntaje de clasificación de respuestas, según la metodología NPS (Net Promoter Score)

En función de la respuesta a cada uno de los ítems de las categorías es posible identificar el nivel de empatía generado tanto en los alumnos como en los empleadores quedando establecido que, para fines de medición de la satisfacción de los usuarios, se empleará una adaptación de la metodología NPS (Net Promoter Score) buscando categorizar de manera global a los usuarios en tres grandes grupos de acuerdo a las posibilidades de recomendación que de ellos se podrán obtener en un futuro, teniendo así tres segmentos de identificación de usuarios: Promotores, Pasivos o Detractores.

Figura 2.3: Categorización de usuarios en función del tipo de respuesta, según la metodología NPS (Net Promoter Score)



Para el análisis de las respuestas y la interpretación, según la metodología NPS, se deberá ubicar el porcentaje de frecuencias acumuladas por opciones de respuesta para, posteriormente asignar la ponderación correspondiente y así, obtener el total acumulado correspondiente a cada ítem.

De esta manera, un porcentaje predominante de respuestas negativas refleja un volumen de *Usuarios Detractores*, cuya interpretación no es favorable para los resultados de satisfacción de los usuarios lo que implica que es momento de crear un Plan de Acciones de Mejora para revertir el impacto que dicho segmento puede tener en la(s) área(s) evaluada(s).

A su vez, un porcentaje predominante de respuestas indiferentes refleja un volumen de *Usuarios Pasivos*, cuya interpretación no es favorable para los resultados de satisfacción de los usuarios lo que implica que es momento de identificar de manera puntual, cuáles son las razones por las cuáles no se ha alcanzado el nivel de satisfacción esperado.

Por su parte, un porcentaje predominante de respuestas positivas refleja un volumen de *Usuarios Promotores*, mismos que potencialmente pueden replicar una apreciación positiva de la Universidad y sus servicios en sus entornos inmediatos. Un alto porcentaje de Usuarios Promotores es el resultado de un ejercicio particular de encuesta, que puede crecer o perderse en función del tiempo por lo cual, este segmento de respuesta no debe por ningún motivo asumirse como una realidad dada y, por el contrario, refleja un segmento con el cual la institución adquiere un compromiso de mantener al menos, los mismos niveles de satisfacción obtenidos en un determinado momento de análisis.

2.1 Escala de valoración de las respuestas.

En relación a las categorías de ponderación se utilizaron las siguientes escalas de valoración de respuestas para cada población: alumnos y empleadores.

2.1.1 Escala de valoración de respuestas para la población de alumnos:

La mayoría de los ítems del instrumento utilizaron una escala nominativa basada en Likert considerando 5 niveles, tal como se observa en la figura 2.1.1

Figura 2.1.1 Escala de Likert utilizada para la valoración de respuestas en el instrumento de satisfacción de servicio aplicado en la población de estudiantes

Opción de respuesta	Completamente Adecuada	Adecuada	Moderadamente Adecuada	Ligeramente Adecuada	Inadecuada
	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
PONDERACIÓN	10	8	6	4	2

Asimismo, dentro del mismo instrumento se emplearon escalas de valoración considerando una escala binomial: adecuada/o y no adecuada/o. Dicha escala fue empleada para aquellas preguntas que valoran los elementos tangibles del servicio, como son las instalaciones o los servicios generales, tal como se observa en la figura 2.1.2

Figura 2.1.2 Escala de binomial utilizada para la valoración de respuestas a preguntas de elementos tangibles empeladas en el instrumento de satisfacción de servicio aplicado en la población de estudiantes.

Opción de respuesta	Adecuada/o	Inadecuada/o
	Sí	No
PONDERACIÓN	10	0

Los instrumentos utilizados se integran en el ANEXO I

3 RESULTADOS.

Resultados obtenidos en la muestra evaluada de la población de estudiantes.

Los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones evaluadas se muestran a continuación.

3.1.1 Atención del personal.

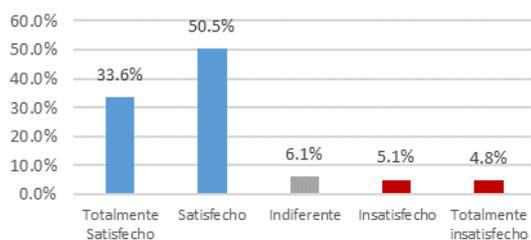


Figura 3.1.1. a) Gráfica del personal administrativo en la solución de problemas “me hace sentir”.

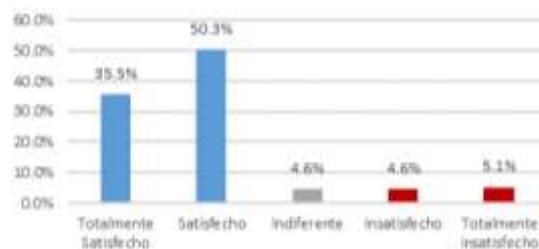


Figura 3.1.1. b) Gráfica del personal administrativo en el trato y atención a los alumnos “me hace sentir”.

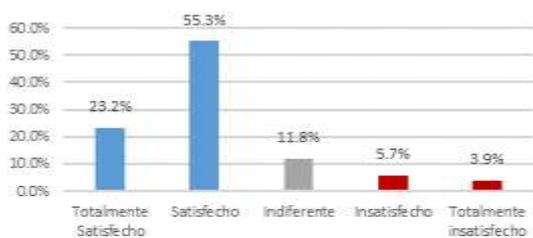


Figura 3.1.1. c) Gráfica de información sobre las oportunidades de trabajo “me hace sentir”.

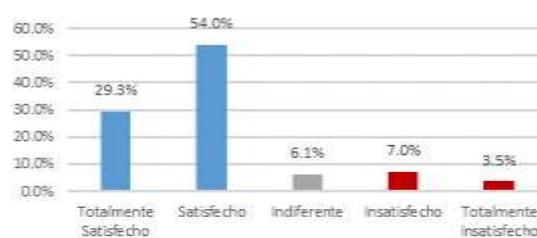


Figura 3.2.1d) Gráfica de la claridad en los trámites y procesos para los alumnos “me hace sentir”.

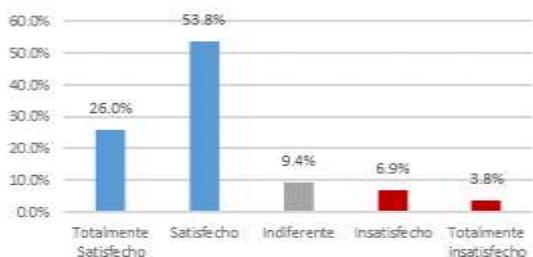


Figura 3.1.1e) Gráfica del tiempo de respuesta a los trámites y servicios solicitados “me hace sentir”.

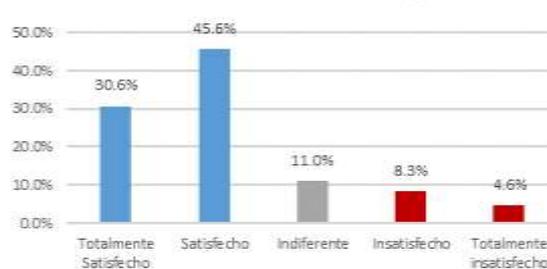


Figura 3.2.1. f) Gráfica del personal administrativo y docente para poder expresar las inquietudes sin miedo a represalias “me hace sentir”.

3.1.2 Identidad universitaria.

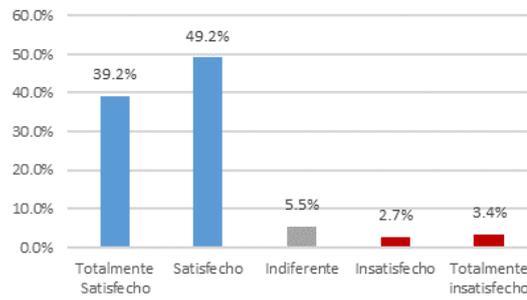


Figura 3.1.2. a) Gráfica del alumno durante su estancia en las instalaciones del centro universitario “me siento”.

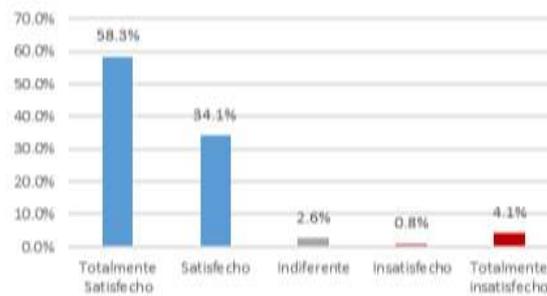


Figura 3.1.2. b) Gráfica del alumno de estar orgulloso al estudiar en el centro universitario “me siento”.

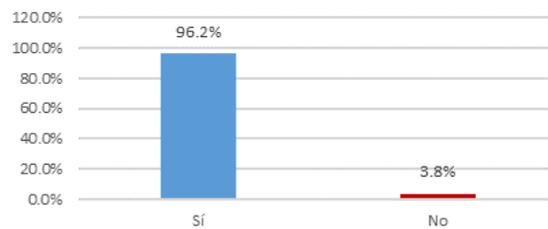


Figura 3.1.2. c) Gráfica de recomendación del centro universitario a familiares, amigos y colegas de trabajo.

3.1.3 Instalaciones y servicios generales.

Las instalaciones y servicios generales estuvieron integrados por: Aulas, talleres/laboratorios, y biblioteca.

3.1.3.1 Aulas.

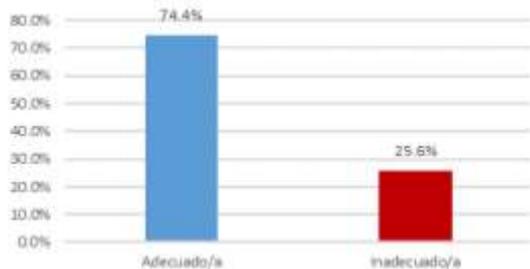


Figura 3.1.3.1. a) Gráfica de la existencia suficiente de aulas en el centro universitario “estoy”.

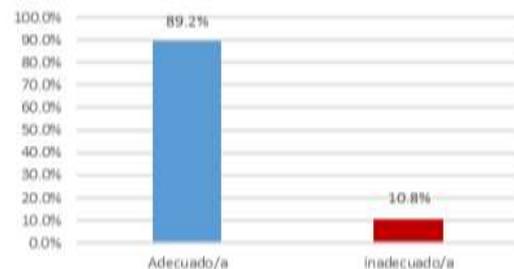


Figura 3.1.3.1. b) Gráfica de la iluminación en las aulas “estoy”.

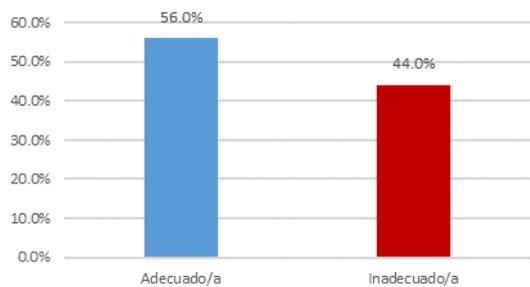


Figura 3.1.3.1. c) Gráfica de la ventilación en las aulas “lo considero”.

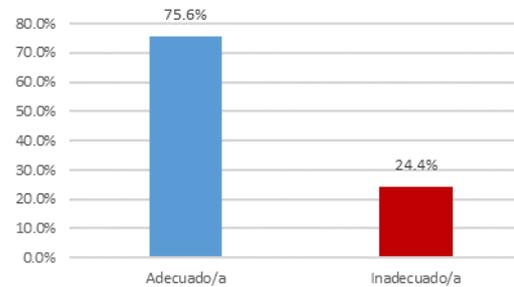


Figura 3.1.3.1. d) Gráfica del aislamiento del ruido en las aulas “lo considero”.

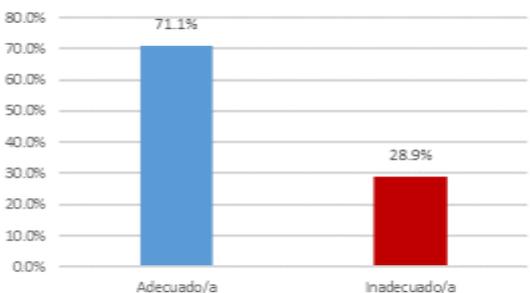


Figura 3.1.3.1. e) Gráfica del equipo audiovisual en las aulas “lo considero”.

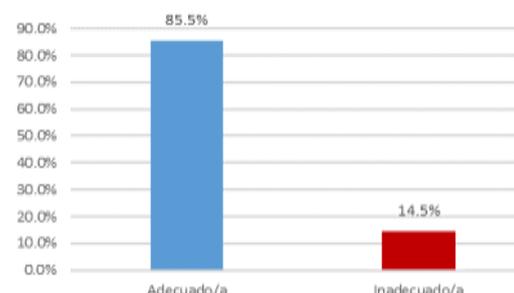


Figura 3.1.3.1. f) Gráfica del mobiliario en las aulas “lo considero”.

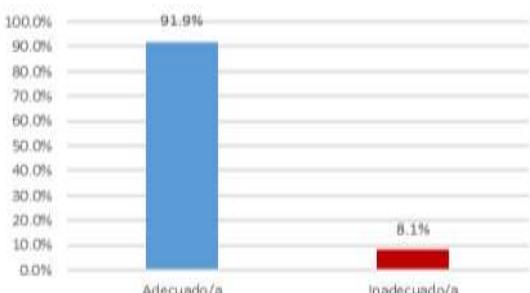


Figura 3.1.3.1. g) Gráfica del acceso a las aulas “lo considero”.

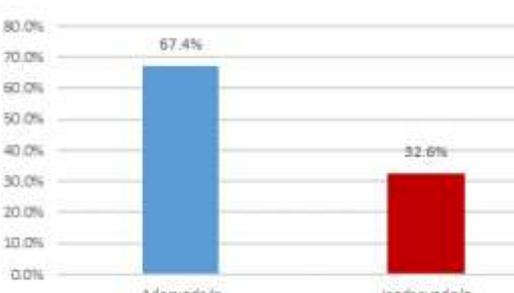


Figura 3.1.3.1. h) Gráfica de la conectividad en las aulas “lo considero”.

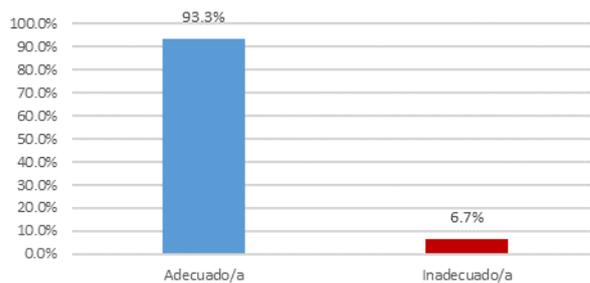


Figura 3.1.3.1. i) Gráfica de la higiene en las aulas “lo considero”.

3.1.3.2 Talleres / Laboratorios.

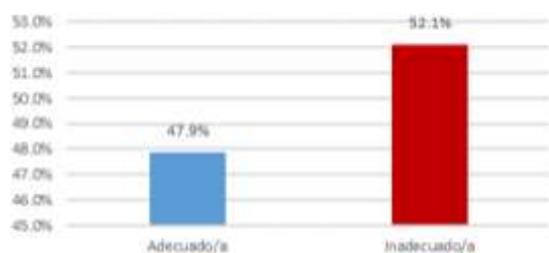


Figura 3.1.3.2. a) Gráfica de la cantidad de talleres/laboratorios “lo considero”.

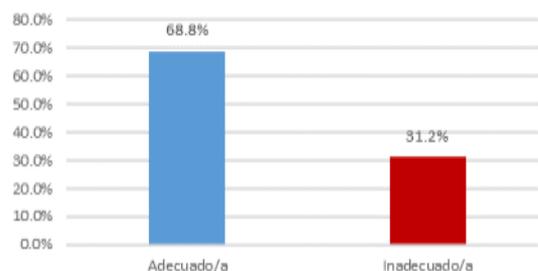


Figura 3.1.3.2. b) Gráfica de la calidad en la iluminación en los talleres/laboratorios “lo considero”.

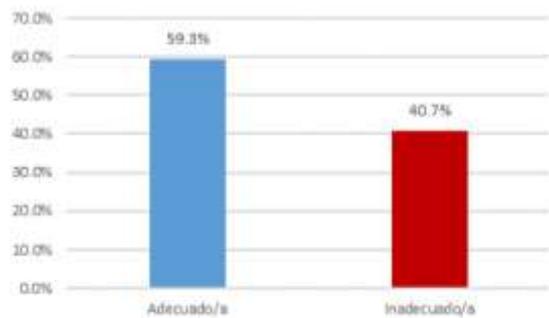


Figura 3.1.3.2. c) Gráfica de la ventilación en los talleres/laboratorios “lo considero”.

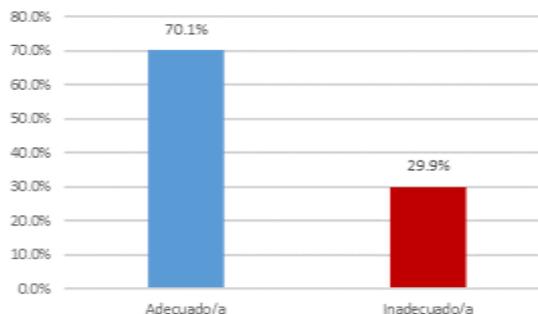


Figura 3.1.3.2. d) Gráfica de aislamiento del ruido en los talleres/laboratorios “lo considero”.

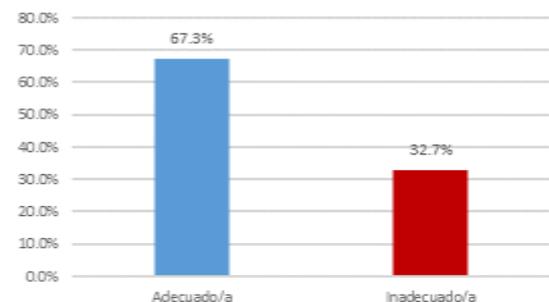


Figura 3.1.3.2. e) Gráfica del equipo audiovisual en los talleres/laboratorios “lo considero”.

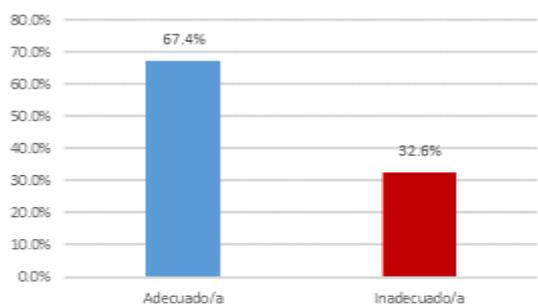


Figura 3.1.3.2. f) Gráfica del mobiliario en los talleres/laboratorios “lo considero”.

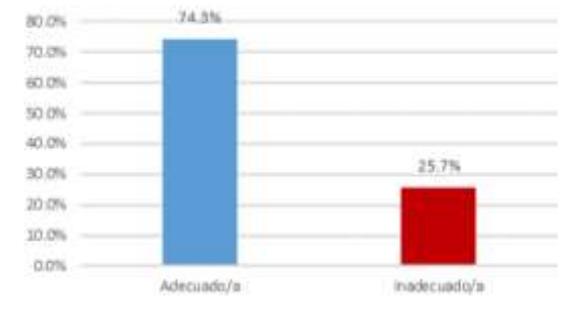


Figura 3.1.3.2. g) Gráfica de la accesibilidad a los talleres/laboratorios “lo considero”.

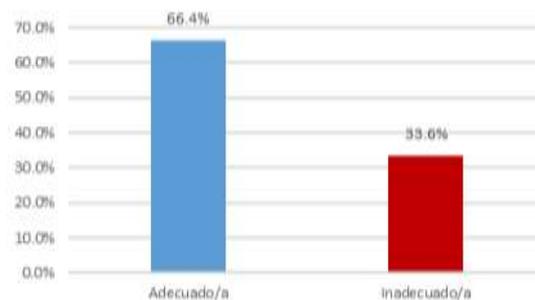


Figura 3.1.3.2. h) Gráfica de la conectividad en los talleres/laboratorios “lo considero”.

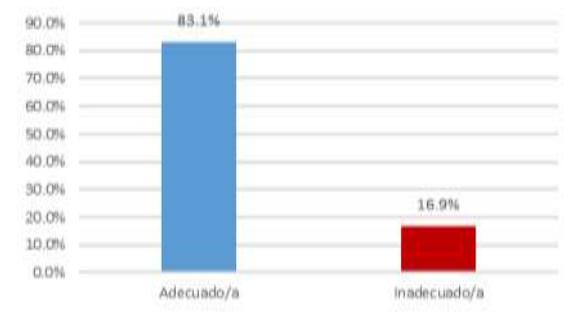


Figura 3.1.3.2. i) Gráfica de higiene en los talleres/laboratorios “lo considero”.

3.1.3.3 Biblioteca.

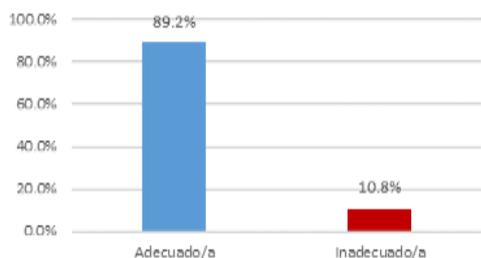


Figura 3.1.3.3. a) Gráfica de la atención a los usuarios en la biblioteca o centro de información “la considero”.

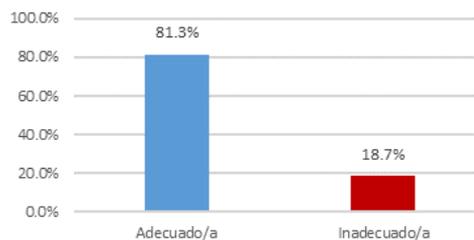


Figura 3.1.3.3. b) Gráfica de la disponibilidad de libros recomendados por cursos o tutores, tanto en la biblioteca física como en la virtual “la considero”.

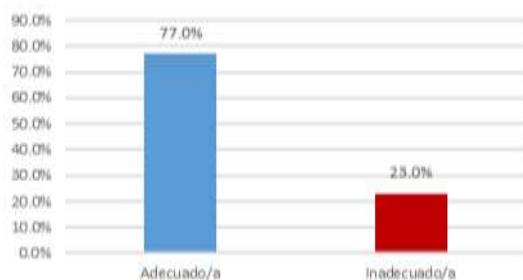


Figura 3.1.3.3. c) Gráfica del acceso a la biblioteca virtual “lo considero”.

”.

3.1.4 Tutoría y servicio del psicopedagogo.

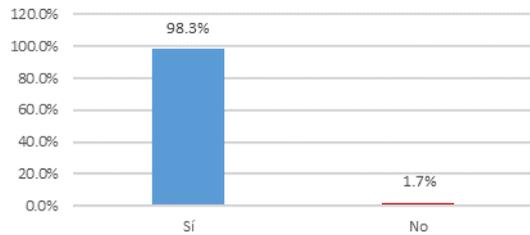


Figura 3.1.4. a) Gráfica del tutor académico asignado en mi centro universitario “cuento con él”.

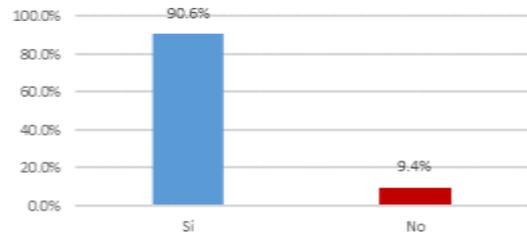


Figura 3.1.4. b) Gráfica de las sesiones recibidas como parte del programa de tutoría “mejoran mi desempeño académico”.

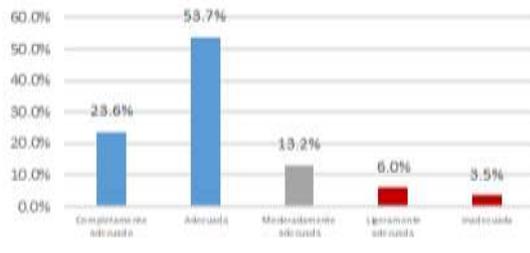


Figura 3.1.4. c) Gráfica de la frecuencia de las sesiones del programa de tutoría “la considero”.

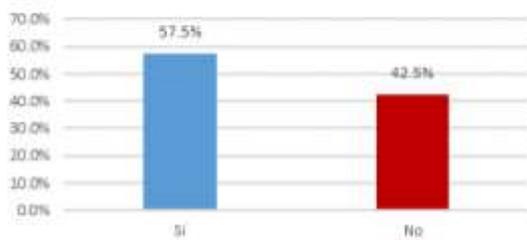


Figura 3.1.4. d) Gráfica de asesoría individual/grupal con el Psicopedagogo del centro universitario “he asistido”.

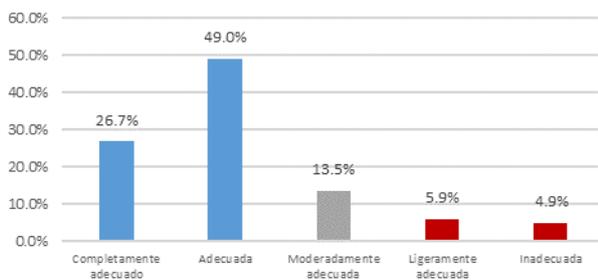


Figura 3.1.4. e) Gráfica de la atención recibida por parte del Psicopedagogo “la considero”.

3.1.5 Modalidad

La materialización y práctica del modelo académico se desarrolla por medio de actividades curriculares y co-curriculares.

3.1.5.1 Actividades curriculares.

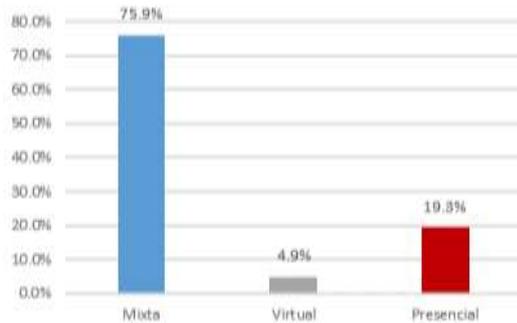


Figura 3.1.5.1. a) Gráfica de la modalidad de mi carrera “es”.

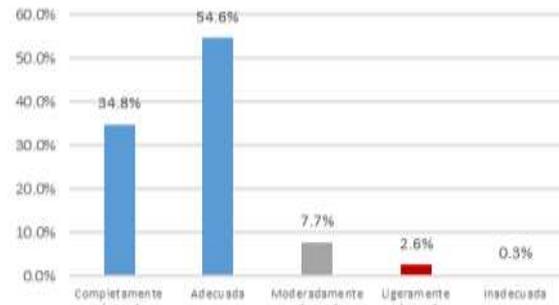


Figura 3.1.5.1. b) Gráfica de los objetivos de las materias “los considero”.

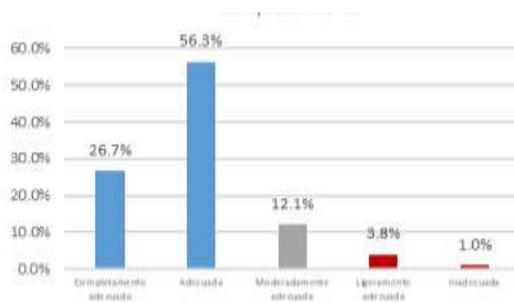


Figura 3.1.5.1. c) Gráfica de mi aprendizaje en las materias cursadas de manera semipresencial “lo considero”.

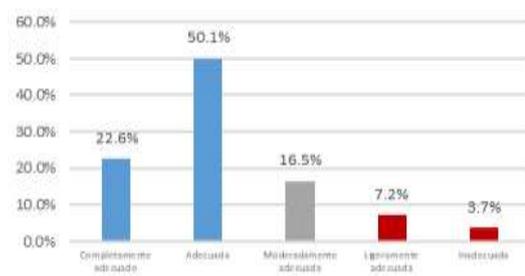


Figura 3.1.5.1. d) Gráfica de mi aprendizaje en las materias cursadas de manera virtual “lo considero”.

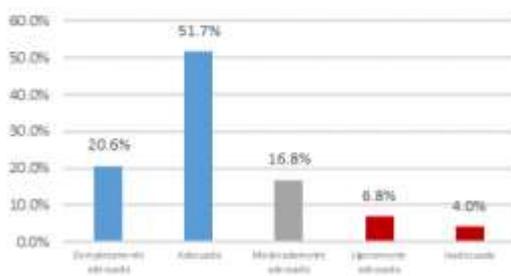


Figura 3.1.5.1. e) Gráfica de las visitas realizadas como parte de las materias “la considero”.

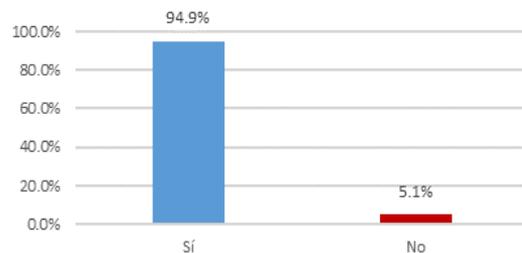


Figura 3.1.5.1. f) Gráfica del plan de estudios de la carrera y sus características generales (p. ej, número y seriación de materias, total de cuatrimestres, perfil de egreso), “lo conozco”.

3.1.5.2 Actividades co-curriculares.

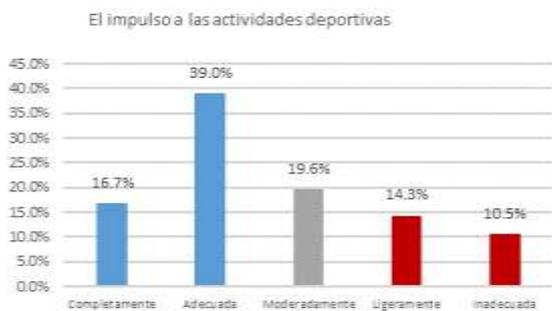


Figura 3.1.5.2. a) Gráfica del impulso a las actividades deportivas “las considero”.

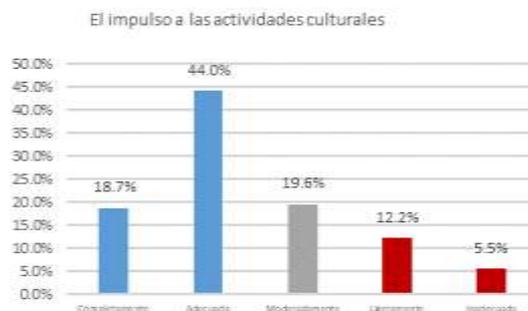


Figura 3.1.5.2. b) Gráfica del impulso a las actividades culturales “las considero”.

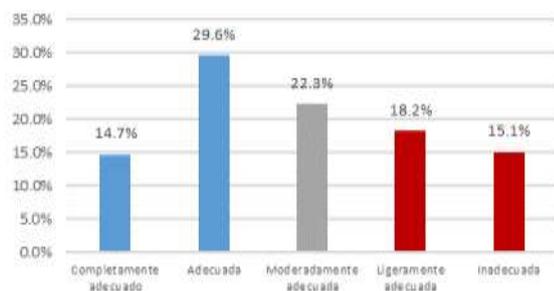


Figura 3.1.5.2. c) Gráfica de las instalaciones para la realización de actividades deportivas y culturales “las considero”.

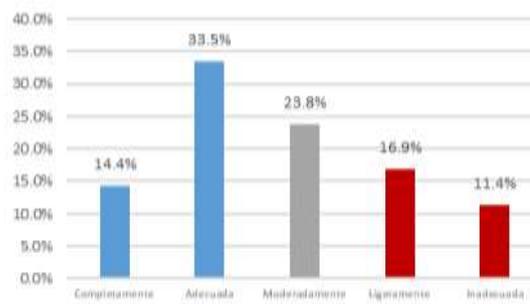


Figura 3.1.5.2. d) Gráfica de la variedad de las actividades deportivas y culturales “la considero”.

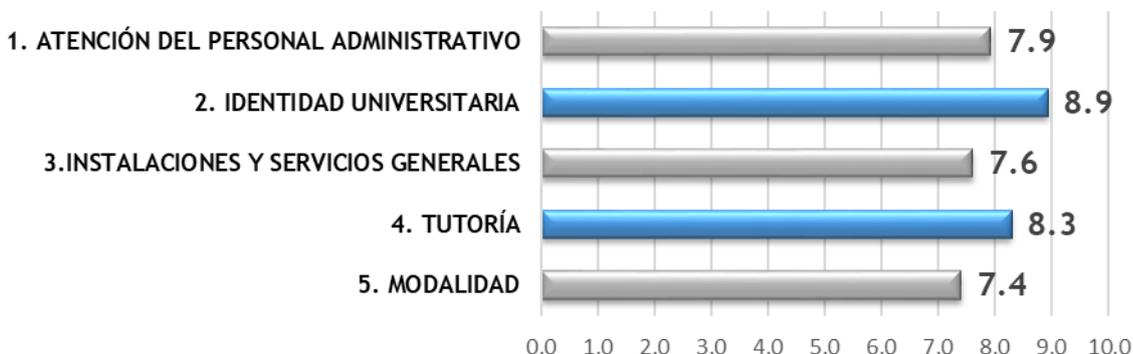
4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

Para la realizar la interpretación de resultados, fueron calculados el porcentaje de frecuencias acumuladas por opciones de respuesta para, posteriormente asignar la ponderación correspondiente y así, obtener el total acumulado correspondiente a cada ítem.

De esta manera se obtuvieron los puntajes para la categorizar el nivel de satisfacción tanto de los estudiantes, como para los empleadores. A continuación, se muestra un análisis y discusión para cada población.

Para el análisis de los datos, Las frecuencias acumuladas para las respuestas obtenidas en el instrumento empleado en el estudio de satisfacción de los estudiantes, se muestran en la siguiente figura 4.1: Análisis de los resultados mediante distribución de frecuencia acumulada global de las respuestas.

La figura 4.1: Análisis de los resultados mediante distribución de frecuencia acumulada global de las respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir del total de los resultados obtenidos del instrumento

La tabla 4.1 permite identificar, el grupo en el cual se categoriza las respuestas en dos grandes grupos: respuesta positiva y respuesta negativa.

Se tiene que las categorías clasificadas en la categoría de respuesta positiva se encuentran: Identidad universitaria y Tutoría.

En cuanto a las categorías relacionadas con la respuesta negativa se encontraron: Atención del personal; Instalaciones y servicios generales, y Modalidad.

Un componente relevante para la interpretación de los resultados es la identificación de los porcentajes de frecuencias acumuladas por las opciones de respuesta a las que, al momento de hacer la asignación de la ponderación correspondiente, es donde se asocia el nivel de satisfacción de los usuarios. Lo anterior se muestra en la tabla 4.1

Tabla 4.1: Distribución de frecuencias obtenidas por las respuestas de los ítems.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Pregunta (% respuesta)	44%	51%	6%	5%	5%
Ponderación	4.40	4.04	0.37	0.20	0.10

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos levantados en las encuestas de satisfacción.

El porcentaje asociado a las frecuencias acumuladas, arrojan como resultado global el valor del 9.11 puntos. Tal valor, según la escala NPS, el nivel de satisfacción correspondiente revela una respuesta positiva, cuyo nivel de satisfacción puede considerarse adecuada u óptimo (entre 8 – 10 puntos).

Analizando el elemento que obtuvo mayor relevancia en la evaluación se encuentra la dimensión “Identidad universitaria”, en la cual los componentes que buscan hacer valoración de la identidad o pertenencia que tienen los estudiantes. El primero de ellos, versa sobre la seguridad del estudiante durante su estancia en las instalaciones del centro al que pertenece; el segundo de ellos busca conocer el juicio de valor del estudiante respecto a su nivel de orgullo al pertenecer a la institución y, finalmente, se busca conocer de manera dicotómica si el alumno recomienda o no a su institución a amigos, familiares o personas cercanas según su contexto personal.

Por otro lado, el componente que presento mayor brecha o área de oportunidad se encontró la dimensión “Modalidad”. En tal dimensión se valora el involucramiento de los estudiantes en actividades curriculares y co-curriculares.

En relación a la valoración de las actividades curriculares, se ha planteado de manera particular el cuestionamiento denominado “Mi carrera es”, con las alternativas de respuesta Mixta, Virtual o Presencial, con el propósito de enfatizar la modalidad existente en la Universidad en un escenario donde, el estudiante requiere auto-identificarse como el principal gestor en su proceso de aprendizaje.

En cuanto a las actividades co-curriculares, los resultados obtenidos se orientaron a valoraron, desde la perspectiva del estudiante, al interior y al exterior de la institución educativa es un factor determinante para la vinculación académica individual e institucional, por ello es importante visualizar el nivel de participación y la percepción de los alumnos respecto de este tipo de actividades y los mecanismos con lo que la institución cuenta para su desarrollo. Se observaron con mayor debilidad a los factores relacionados con las instalaciones deportivas y culturales, y la variedad de actividades deportivas y culturales.

5 CONCLUSIONES Y/O PROYECTOS FUTUROS.

La Metodología NPS permitió obtener información relevante sobre la satisfacción de los estudiantes, la aplicación cuestionario empleando el medio electrónico facilitó la respuesta de los reactivos para las dimensiones valoradas.

Fue posible contar con una valoración realista de la satisfacción de los estudiantes, lo cual es de utilidad en el ámbito actual de la gestión educativa, toda vez una aspiración y una tarea diaria en el acontecer universitario, de ahí que el establecimiento de una metodología, como fue el NPS, para la validación de la calidad de un servicio educativo que avale tanto la percepción como el cumplimiento de expectativas de los usuarios, promete ser un elemento de análisis para el diseño de estrategias de alineación o rediseño de los mecanismos de prestación de los servicios que contribuyan a la mejora continua de la institución en términos de calidad.

De manera genérica, podemos identificar que los usuarios del servicio educativo (estudiantes) poseen buena percepción respecto del servicio recibido; toca a las instituciones el turno de focalizar con claridad aquellos aspectos sobre lo que se hace necesario mejorar.

Es de relevancia obtener la percepción de otras partes interesadas de las instituciones educativas del tipo superior, como lo son: Empleadores y la sociedad, en donde conocer la opinión sobre las competencias de los egresados para identificar su nivel de desempeño y las necesidades de la empresa empleadora o el mismo egresado detectan a fin de proyectar una relación laboral fructífera

6. AGRADECIMIENTOS

Víctor Morales Torres por el apoyo en la realización de la presente investigación.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bargalló, M. (2011). Diseño, desarrollo e implementación de un diagnóstico referente a la fidelidad de clientes. Tesis de grado en Ingeniería Industrial.
- Carmona Ortega, Isabel; Portugal Alison, Morales Andrade, Lourdes; Jiménez, Noe; Morales-Torres, Víctor T. (2015) "Evaluación de la satisfacción de los servicios médicos en el Hospital de Especialidad Materno Infantil de León, Guanajuato. Una aproximación desde la perspectiva del modelo SERVQHOS" *Revista Electrónica de Divulgación de la Investigación. Revista de la Universidad del SABES. Vol 10. Año V.* Recuperado de <http://portales.sabes.edu.mx/redi/10/pdf/REDI07102015.pdf>
- Lee, B. (2017). The Hidden Wealth Beyond Net Promoter. [online] Harvard Business Review. Available at: <https://hbr.org/2012/05/the-hidden-wealth-beyond-net-p#>
- González, E., Baldemar, J. (septiembre, 2014). Índice de Promotor Neto y su relación con la satisfacción del cliente y la lealtad. *Revista Electrónica Nova Scientia*, N° 13 Vol. 7 (1). Recuperado de file:///C:/Users/claudia_sancheza/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/2WJZ1FR2/Indice%20promotor%20neto%20y%20su%20relacion%20con%20la%20satisfaccion%20del%20cliente%20y%20la%20lealtad.pdf
- González Bautista, María; Zurita Moreano, E; Zurita Vaca, M. (2017) "El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de económica de la Universidad Nacional de Chimborazo" *European Scientific Journal*. Edition 2017. Vol. 13, No. 25. Recuperado de https://www.academia.edu/34842256/El_Modelo_Servqual_Y_Su_Incidencia_En_El_Nivel_De_Satisfacci%C3%B3n_De_La_Carrera_De_Econom%C3%ADa_De_La_Universidad_Nacional_De_Chimborazo
- Mackintosh, D. (2015). Net promoter scores: Monitoring practice performance. In *Practice*, 37(7), 370. doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.umng.edu.co:2048/10.1136/inp.h2645>
- Mecredy, P., J. Wright, M. & Feetham, P. (december, 2017). Are promoters valuable customers? An application of the net promoter scale to predict future customer spend. *Australasian Marketing Journal*
- Mendieta Giron, Cristhian Fernando (S.F.) "Ventajas del Net Promoter Score para la atención al cliente en las empresas de telecomunicaciones" Tesis de Grado. Facultad de Ciencias Económicas, Especialización en alta gerencia. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16876/MENDIETAGIRONCRISTHIANFERNANDO2017.pdf;sequence=1>
- Mendieta, C. (S.F). Ventajas del net promoter score para la atención al cliente en las empresas de telecomunicaciones.
- Raid A. Jastania, Gehan Fathy Balata, Mohamed I. S. Abd El-Hady, Ahmad Gouda, Mohamd Abd El-Wahab, Abeer S. Mohamad, Nashwa M. Ibrahim, Eman Beshr, Abeer Y. Mahdi, Rabab Mousa, Batool F. Tag, Hadeel Hisham, Ibtehal El-Sofiani, (2017) "A qualitative study to improve the student learning experience", *Quality Assurance in Education*, <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2016-0031>

- Reyes Sánchez, Oscar; Reyes Pazos, Marcela (S.F.) “Calidad del servicio educativo. Caso de la escuela de artes de la UABC” X Congreso Nacional de Investigación Educativa. Area 13: Política y gestión. Recuperado de http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_13/ponencias/0489-F.pdf
- Salinas Gutiérrez Agapito, Martínez Cambolor Pablo (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. Unidad académico multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Revista internacional de ciencias sociales y humanidades enero junio vol. XVII, número 001, UAT, Ciudad victoria, México.
- SDES (2018), Ocupa Guanajuato el cuarto lugar en generación de empleo, recuperado de <http://periodicocorreo.com.mx/ocupa-guanajuato-el-cuarto-lugar-en-generacion-de-empleo/>
- Sotelo Jaquez, Carmen; León Godínez, Leticia. (2017) “Evaluación de la calidad en el servicio en Centro de Enseñanza de Idiomas del campus Caborca de la Universidad de Sonora mediante SERVQUAL” IVURNUS. Volumen 12 No. 2 julio-diciembre 2017. Pp 18-24
- Vega-Garcia, Luis (2014). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: Caso fundación universitaria Juan Castellanos. In Vestium Ire Vol. 7, Núm 1 Recuperado de <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/973/943>
- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1). Consultado el 20 de septiembre de 2018 en: <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>
- Zas, Bárbara (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002 <http://psicologiacientifica.com>.

ANEXO I: Instrumento utilizado para evaluar la satisfacción del usuario aplicado a los estudiantes

1. ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO						
No.	PREGUNTAS	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
1	El trato y la atención a los alumnos por parte del personal administrativo, me hace sentir					
2	El apoyo del personal administrativo en la solución de problemas, me hace sentir					
3	La información sobre oportunidades de trabajo, me hace sentir					
4	La claridad de los trámites y procesos para los alumnos, me hace sentir					
5	Los tiempos de respuesta a los trámites y servicios solicitados, me hace sentir					
6	Puedo expresar mis inquietudes al personal administrativo o docente sin miedo a represalias.					
2. IDENTIDAD UNIVERSITARIA						
No.	PREGUNTAS	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Totalmente Insatisfecho
7	Durante mi estancia en las instalaciones del centro universitario me siento seguro					
8	Me siento orgulloso de estudiar en la Universidad del SABES					
9	Recomiendo a la Universidad del SABES a amigos, familiares y colegas de trabajo	Sí			No	
3. INSTALACIONES Y SERVICIOS GENERALES						
a) Aulas						
No.	PREGUNTAS	Adecuada/o		Inadecuada/o		
10	Las aulas de mi centro universitario son suficientes					
11	La iluminación de las aulas es					
12	La ventilación de las aulas es					
13	El aislamiento del ruido de las aulas es					
14	El equipo audiovisual de las aulas es					
15	El mobiliario de las aulas es					
16	La accesibilidad a las aulas es					
17	La conectividad en las aulas es					
18	La higiene en las aulas es					
b) Talleres y/o Laboratorios						

No.	PREGUNTAS	Adecuada/o	Inadecuada/o
19	Los talleres o laboratorios de mi centro universitario son suficientes		
20	La iluminación de los talleres o laboratorios es		
21	La ventilación de los talleres o laboratorios es		
22	El aislamiento del ruido de los talleres o laboratorios es		
23	El equipo audiovisual de los talleres o laboratorios es		
24	El mobiliario de los talleres o laboratorios es		
25	La accesibilidad de los talleres o laboratorios es		
26	La conectividad en los talleres o laboratorios es		
27	La higiene de los talleres o laboratorios es		

c) Biblioteca

No.	PREGUNTAS	Adecuada/o	Inadecuada/o
28	La atención a los usuarios en la biblioteca o centro de información es		
29	La disponibilidad de libros recomendados por cursos o tutores tanto en biblioteca física o virtual es		
30	El acceso a biblioteca virtual es		

4. TUTORÍA

a) Programa Institucional de Tutoría

No.	PREGUNTAS	Sí		No		
31	Cuento con un tutor académico asignado en mi centro universitario					
32	Las sesiones recibidas como parte del Programa de Tutoría mejoran mi desempeño académico					
33	La frecuencia de las sesiones del Programa de Tutoría es	Completamente Adecuada	Adecuada	Moderadamente Adecuada	Ligeramente Adecuada	Inadecuada

b) Atención Psicopedagógica

No.	PREGUNTAS	Sí		No		
34	He asistido a asesoría individual/grupal con el Psicopedagogo de mi centro universitario					
35	La atención recibida por parte del Psicopedagogo es	Completamente Adecuada	Adecuada	Moderadamente Adecuada	Ligeramente Adecuada	Inadecuada

5. MODALIDAD

a) Actividades Curriculares

No.	PREGUNTAS	Virtual	Mixta	Presencial
-----	-----------	---------	-------	------------

36	Mi carrera es					
		Completamente Adecuada	Adecuada	Moderadamente Adecuada	Ligeramente Adecuada	Inadecuada
37	Los objetivos de las materias son					
38	Mi aprendizaje en las materias cursadas de manera semipresencial es					
39	Mi aprendizaje en las materias cursadas de manera virtual es					
40	La cantidad de practicas y/o visitas realizadas como parte de las materias es					
41	Conozco el Plan de Estudios de tu carrera y sus características generales (por ejemplo: el número y seriación de materias, el total de cuatrimestres, cuál será tu perfil al egresar)					
b) Actividades Co-curriculares						
No.	PREGUNTAS	Completamente Adecuada	Adecuada	Moderadamente Adecuada	Ligeramente Adecuada	Inadecuada
42	El impulso a las actividades deportivas					
43	El impulso a las actividades culturales					
44	Las instalaciones para la realización de actividades deportivas y culturales son					
45	La variedad de actividades deportivas y culturales es					