

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
FACULTAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DE LA LICENCIATURA EN TECNOLOGÍAS
COMPUTACIONALES CON LOS SERVICIOS
ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS

Reporte ECSI-2017

Satisfacción de los estudiantes de los servicios educativos que reciben

Para valorar la satisfacción de los estudiantes, esta dirección del Área Económico-Administrativa aplicó una encuesta a una muestra aleatoria a los estudiantes de la Licenciatura en Tecnologías Computacionales. El levantamiento de la encuesta se hizo en línea con un sistema desarrollado exprofeso por el Centro de Estudios de Opinión. Para la medición de la satisfacción se utilizó la metodología del European Customer Satisfaction Index (ECSI). Con esta metodología se produce un indicador compuesto para medir satisfacción. Este indicador, llamado ECSI, toma valores en una escala del 0 al 100 y es un resumen global de la percepción de los estudiantes en los siguientes aspectos:

- Imagen institucional
- Expectativa de calidad por parte de la institución
- Calidad percibida en los elementos no humanos de la institución
- Calidad percibida en los elementos humanos de la institución
- Valor percibido de la calidad de lo que se recibe por parte de la institución
- Satisfacción con la institución
- Lealtad hacia la institución

Metodología: Uso de un Índice de Satisfacción

ECSI: Índice Europeo de Satisfacción de Clientes

- Medición de la satisfacción de los estudiantes con un *Índice de Satisfacción*.
- El índice se calcula a partir de un *modelo de satisfacción*.
- El índice considera diferentes aspectos relacionados con la satisfacción de los estudiantes.
- El índice es un indicador multidimensional para medir la satisfacción de los estudiantes de manera global.
- El índice está en una escala del 0 al 100.

Variables Exógenas

Imagen Institucional. Imagen global de la UV como institución de educación superior que tenía el estudiante antes de ingresar, en cuanto a responsabilidad, compromiso social, credibilidad y ética de la institución.

Expectativa de la calidad. Calidad de la UV que el estudiante esperaba previo a su ingreso como estudiante a la institución.

Calidad percibida en los elementos no humanos (Hardware). Calidad percibida por el estudiante en los elementos no humanos de la UV después de haber ingresado a la institución. Estos son

elementos tales como planes y programas de estudio, horarios, bibliotecas, centros de cómputo y aulas.

Calidad percibida en los elementos humanos (Software). Calidad percibida por el estudiante en los elementos humanos de la UV después de haber ingresado a esta. Estos son elementos tales como profesores, tutores y autoridades administrativas.

Valor Percibido. Calidad relativa percibida por el estudiante de lo que está adquiriendo con respecto al tiempo y dinero que está invirtiendo.

Satisfacción. El grado en el cual el estudiante percibe que se ha logrado su expectativa acerca de la UV.

Lealtad. La capacidad de retención del estudiante, entendida como la intencionalidad de este por permanecer en la institución y su inclinación a recomendarla.

Hipótesis del Modelo

Hipótesis	$X \rightarrow Y$ denota X afecta positivamente Y
H ₁	Imagen → Valor Percibido
H ₂	Imagen → Lealtad
H ₃	Expectativa → Valor Percibido
H ₄	Expectativa → Satisfacción
H ₅	Calidad percibida en los elementos no humanos → Valor Percibido
H ₆	Calidad percibida en los elementos no humanos → Satisfacción.
H ₇	Calidad percibida en los elementos humanos → Valor Percibido
H ₈	Calidad percibida en los elementos humanos → Lealtad
H ₉	Valor Percibido → Satisfacción
H ₁₀	Satisfacción → Lealtad

Variables Latentes	Variables de Medición
ξ_1 : Imagen Institucional	<p>Imagen global de la UV como institución de educación superior.</p> <p>Responsabilidad y compromiso social de la institución.</p> <p>Credibilidad y ética de la institución.</p>
ξ_2 : Expectativa de la calidad	<p>Calidad del contenido de los programas de las experiencias educativas.</p> <p>Calidad de las aulas.</p> <p>Calidad de las bibliotecas.</p> <p>Calidad de los centros de cómputo.</p> <p>Calidad del nivel académico de los profesores.</p> <p>Calidad del servicio proporcionado por las autoridades administrativas (directores, secretarios académicos) y secretarías.</p>
ξ_3 : Calidad percibida en los elementos no humanos (hardware)	<p>Calidad global del contenido de los programas de las experiencias educativas.</p> <p>Calidad global de la oferta educativa.</p> <p>Calidad global de los horarios.</p> <p>Calidad global de la tutoría.</p> <p>Calidad global de las aulas.</p> <p>Calidad global de las bibliotecas.</p> <p>Calidad global de los centros de cómputo.</p> <p>Calidad global de la información recibida respecto al Modelo Educativo.</p> <p>Calidad total de las estrategias innovadoras para el aprendizaje que utilizan tus profesores.</p>
ξ_4 : Calidad percibida en los elementos humanos (software)	<p>Calidad global del proceso de enseñanza-aprendizaje que desarrolla el profesor.</p> <p>Calidad global de tu tutor en su quehacer tutorial.</p> <p>Calidad global del servicio prestado por las autoridades académicas (director, secretario, jefe de carrera y/o departamento).</p> <p>Calidad global del servicio prestado por el personal administrativo (administradores, secretarías, encargados de bibliotecas, encargados de centros de</p>

	cómputo).
η_1 : Valor Percibido	<p>Valor relativo de la educación que estás adquiriendo en términos de lo que te está costando (en tiempo, dinero y esfuerzo).</p> <p>Valor relativo de la educación que estás adquiriendo en términos al beneficio esperado (Acceso al empleo).</p> <p>Valor relativo de la educación que estás adquiriendo en términos al beneficio esperado (Acceso al posgrado).</p>
$S = \eta_2$: Satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción global con la UV. 2. El grado en que se han llenado las expectativas que tenías de la UV 3. La UV en comparación con la institución de educación superior ideal para ti.
η_3 : Lealtad	<p>Continuar con el estudio de un posgrado en la UV.</p> <p>Recomendar la UV a otros estudiantes.</p> <p>Recomendar la carrera que estudias a otros estudiantes.</p> <p>Elegir la UV, pero diferente carrera si tuvieras que hacerlo.</p> <p>Elegir la misma carrera en la UV si tuvieras que hacerlo.</p> <p>Recomendarías a la UV a otras personas.</p>

El ECSI

- El ECSI se define por

$$\text{ECSI} = \frac{E(S) - \min(S)}{\max(S) - \min(S)} \times 100.$$

donde S es la Satisfacción y E(S) es su promedio.

- Indicador compuesto del tipo min-max que toma valores entre 0 y 100.
- ECSI entre:
 - 0 y 55 es totalmente inaceptables
 - 55 y 60 es muy pobre
 - 60 y 65 es pobre/bajo
 - 65 y 75 es promedio
 - 75 y 80 es fuerte/bueno
 - 75 y 85 es muy fuerte
 - 85 y 100 extraordinario/único

El estudio

- Se diseñó un instrumento de medición para plasmar la operacionalización de las variables latentes.
- Cada variable de medición se registró en una escala tipo Likert del 1 al 10, 1 es el valor más bajo de percepción y 10 es el valor más alto posible.
- El cuestionario se aplicó a una muestra probabilística de estudiantes de nivel licenciatura de la Licenciatura en Tecnologías Computacionales.
- El marco muestral quedó determinado por la matrícula del área Económico-Administrativa.
- Se diseñaron muestras aleatorias estratificadas con los estratos determinados por el cruce de Región con programa educativo.
- Los tamaños de muestra garantizan la estimación de una proporción poblacional con un margen de error del 1% con un nivel de confianza del 95% (se supuso máxima varianza).
- Asignación de tamaños de muestra proporcional al tamaño del estrato (tamaño del estrato determinado por el número de estudiantes).
- Levantamiento de las encuestas se hizo electrónicamente con un sistema en línea desarrollado y operado por el Centro de Estudios de Opinión y Análisis de la Universidad Veracruzana.

El instrumento empleado se muestra en la siguiente página.

Centro de Estudios de Opinión y Análisis

Consulta de Satisfacción de los Estudiantes

Universidad Veracruzana



Universidad Veracruzana



Centro de Estudios de Opinión y Análisis

Sección 1

INSTRUCCIONES:

Lee con detenimiento lo que sigue, medita tus respuestas, y marca tu selección (todas las respuestas son calificaciones del 1 al 10, en donde 1 es la menor calificación y 10 la mayor calificación).

Todas las preguntas involucran tu percepción sobre algún aspecto relevante a la UV, y a ti en tu transitar por la UV.

1. Recuerda la imagen que tenías de la UV al momento en que ingresaste. Ahora, en la siguiente escala de calificación (en donde 1 es la menor calificación y 10 la mayor calificación), asigna un puntaje al aspecto correspondiente.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
LA1. Imagen global de la UV como institución de educación superior:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LA2. Responsabilidad y compromiso social de la institución:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LA3. Credibilidad y ética de la institución:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Recuerda tus expectativas en los aspectos siguientes y que tenías al momento en que ingresaste a la UV. En la siguiente escala de calificación (en donde 1 es la menor calificación y 10 la mayor calificación), asigna un puntaje al aspecto correspondiente.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
EE1. Calidad del contenido de los programas de las experiencias educativas:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EE2. Calidad de las aulas:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EE3. Calidad de las bibliotecas:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EE4. Calidad de los centros de cómputo:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EE5. Calidad del nivel académico de los profesores:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EE6. Calidad del servicio proporcionado por las autoridades administrativas (directores, secretarios académicos) y secretarías:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Ubícate en el presente. De acuerdo a tu experiencia y percepción, asigna una calificación (en donde 1 es la menor calificación y 10 la mayor calificación) a cada uno de los aspectos indicados.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CG1. Calidad global del contenido de los	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CG7. Calidad global de los centros de cómputo:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CG8. Calidad global de la información recibida respecto al Modelo Educativo:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CG9. Calidad total de las estrategias innovadoras para el aprendizaje que utilizan tus profesores:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RE4. Elegir la UV pero diferente carrera si tuvieras que hacerlo:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RE5. Elegir la misma carrera en la UV si tuvieras que hacerlo:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RE6. Recomendarías a la UV a otras personas:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Los principales hallazgos del estudio obtenidos en Agosto de 2017 son los siguientes:

Los niveles de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnologías Computacionales son en general altos pues se observó un ECSI igual a 80.

Como se puede apreciar en las tablas 1 y 2, las percepciones de calidad más altas están en las bibliotecas, los programas de las experiencias educativas, el tutor, el servicio de las autoridades académicas y oferta educativa. Las percepciones de calidad más bajas están en el horario, aulas, Estrategias innovadoras para el aprendizaje que utilizan tu profesor, y tutoría. Sin embargo las percepciones promedio son todas arriba de 7 pero debajo de 8.

Proceso de enseñanza-aprendizaje que desarrolla el profesor	7.92
Tutor	8.16
Servicio prestado por las autoridades académicas	8.16
Servicio prestado por el personal administrativo	7.84

Tabla 1. Promedio de la calidad percibida en elementos humanos

Programas de las experiencias educativas	8.24
Oferta educativa	8.16
Horarios	6.97
Tutoría	7.82
Aulas	7.44
Bibliotecas	8.58
Centros de cómputo	7.97
Información recibida respecto al Modelo Educativo	7.97
Estrategias innovadoras para el aprendizaje que utilizan tus profesores.	7.74

Tabla 2. Promedio de la calidad percibida en elementos no humanos

Las calificaciones de percepción de satisfacción global con la universidad 8.45, el nivel en el que se han llenado las expectativas 8.0, y la universidad en comparación con la escuela ideal 8.05.

La intencionalidad de recomendar a otro estudiante la universidad 8.66, de recomendar la carrera que se estudia en la universidad 8.26, de elegir la misma carrera en la universidad 7.89. Las respuestas van del 1 al 10, 1 lo más bajo posible, 10 lo más alto posible. Igual que en el caso de las variables de satisfacción, las distribuciones de las respuestas son sesgadas a la izquierda, las frecuencias más altas se concentran en los valores más altos.

Análisis e interpretación de los datos obtenidos

Derivado de los resultados, obtenidos ya que los resultados de este programa educativo se han emprendido acciones para fortalecer las variables observadas en la encuesta de satisfacción y fortalecer la perspectiva de los servicios que se ofrece. A continuación, se muestra algunas de las más representativas:

Imagen Institucional

- Se renovó el área de secretarial.

Expectativas de calidad por parte de la institución.

- Mantenimiento del reconocimiento del nivel de calidad de los programas por parte de organismos certificadores (CIEES) y acreditadores (CONAIC)

Calidad percibida en los elementos humanos de la institución (Profesor, tutor, autoridades, administrativos)

- Cursos de capacitación para tutores académicos.
- Cursos de capacitación para nuevos funcionarios.
- Reconocimiento a los académicos con mayor puntaje en la evaluación docente emitida por los estudiantes.