

**Análisis de la experiencia académica de los estudiantes del Instituto Superior Universitario
Espíritu Santo aplicando la Norma ISO 10004:2018**
**Analysis of academical experience in students of Instituto Superior Universitario
Espíritu Santo applying ISO10004:2018**

Daniel Humberto Mosquera Molina

Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil - Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4648-2116>

Dirección para correspondencia: dhmosquera2@tes.edu.ec

Evelyn Carolina Farías Silva

Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil - Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3704-2402>

Dirección para correspondencia: ecfarias@tes.edu.ec

Fecha de recepción: 14 de diciembre 2021

Fecha De aceptación: 19 de enero 2022

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue el de analizar la experiencia académica de los estudiantes del Tecnológico Universitario Espíritu Santo acorde al modelo expuesto en la Norma ISO 10004:2018 “Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices de seguimiento y medición”, referente a las clases dictadas en modalidad virtual en las carreras de Gestión Empresarial durante la pandemia. Para lo cual se procedió a realizar inicialmente una investigación exploratoria para identificar los aspectos que afectan la experiencia académica de un estudiante, una vez identificado dichos aspectos se procedió a realizar una investigación cuantitativa, no experimental y descriptiva, realizada a una muestra de 150 estudiantes que cursaron al menos una materia de las carreras de Gestión Empresarial, el instrumento utilizado fue validado con el aporte de varios docentes para que los criterios evaluados sean relevantes para la investigación. Finalmente, como resultado principal se pudo evidenciar que existe un importante porcentaje de estudiantes que se pueden categorizar como fans de la experiencia académica; pero existen varias características de desempeño que pueden ser mejoradas y oportunidades latentes que pueden ser incorporadas para aumentar la satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: Voz del cliente, satisfacción del cliente, características fundamentales del producto/servicio, características de desempeño del producto/servicio, oportunidades latentes.

Abstract

The objective of this research was to analyze the academic experience of the students of the Tecnológico Universitario Espíritu Santo according to the model set out in the ISO 10004:2018 Standard "Quality management - Customer satisfaction - Monitoring and measurement guidelines", regarding the classes taught in virtual mode in the careers of Business Management during the pandemic. For which we proceeded to initially conduct an exploratory research to identify the aspects that affect the academic experience of a student, once these aspects were identified, we proceeded to conduct a quantitative, non-experimental and descriptive research, conducted to a sample of 150 students who took at least one subject of the Business Management careers, the instrument used was validated with the contribution of several teachers so that the evaluated criteria are relevant to the research. Finally, as a main result, it became evident that there is an important percentage of students who can be categorized as fans of the academic experience; but there are several performance characteristics that can be improved and latent opportunities that can be incorporated to increase student satisfaction.

Keywords: Voice of the customer, customer satisfaction, key product/service characteristics, product/service performance characteristics, latent opportunities.

Introducción

El presente artículo tiene como propósito realizar un estudio profundo de la voz del cliente, enfocado en la experiencia de las clases virtuales recibidas por los estudiantes de las carreras de Gestión Empresarial del Tecnológico Universitario Espíritu Santo, durante la pandemia, con la finalidad de establecer una métrica global de las principales características de los aspectos que determinan la satisfacción de un estudiante universitario a la hora de recibir una cátedra. Para lo cual se ha considerado el modelo "Relación de las características del producto y la satisfacción del cliente propuesta en el Anexo C4 de la Norma ISO 10004:2018", en el cual se identifica claramente los

diferentes tipos de característica de un producto o servicio y su relación con el nivel de satisfacción de un cliente o estudiante (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018).

En base a este modelo podemos establecer que es absolutamente importante entender que el servicio “formación académica” también cuenta con diversas características que determinarán la satisfacción de los estudiantes, y acorde a los principios de la administración de la calidad es fundamental, conocer, medir y controlar esas características que determinan la calidad del servicio y por consiguiente el nivel de satisfacción del estudiante. Por consiguiente, al conocer de forma profunda la opinión de los estudiantes respecto a las características de la formación académica que evaluaremos, se podrá establecer planes para trabajar en la mejora de los puntos críticos que determinen la satisfacción del estudiante.

Actualmente la Dirección de las Carreras Empresariales del Tecnológico Universitario Espíritu Santo, realiza continuamente evaluaciones del cumplimiento de varios aspectos de carácter administrativo y documental, que permiten evaluar el adecuado cumplimiento de los programas académicos establecidos, de igual forma la Dirección de Carrera, efectúa continuamente visitas de evaluación académica a los docentes, lo cual permite conocer desde un criterio académico/administrativo el desempeño y rendimiento de los docentes que conforman el claustro universitario.

Sin embargo más allá de lo mencionado, considerando que acorde a ISO (2018) “La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes”, es de absoluta importancia y relevancia poder comprender cuales son aquellos factores o aspectos de mayor relevancia que satisfacen a un estudiante al momento de recibir una cátedra, para poder así establecer estrategias para seguir aumentando la satisfacción del estudiante.

Considerando los aspectos previamente mencionados se plantea como problema principal de esta investigación determinar ¿cuáles son las características que los estudiantes de las carreras de Gestión Empresarial del Tecnológico Universitario Espíritu Santo identifican como principales oportunidades de mejora en base a su experiencia de las clases virtuales recibidas en pandemia?, para en base a los resultados de la investigación establecer estrategias, planes de mejora y acciones correctivas que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Marco Teórico

Uno de los aspectos principales en los que se sustenta la presente investigación, es el modelo de Relación de las características del producto y la satisfacción del cliente, en el cual como se muestra en la Figura 1 se identifican las características de los productos y servicios que generan un impacto directo a la satisfacción del cliente.

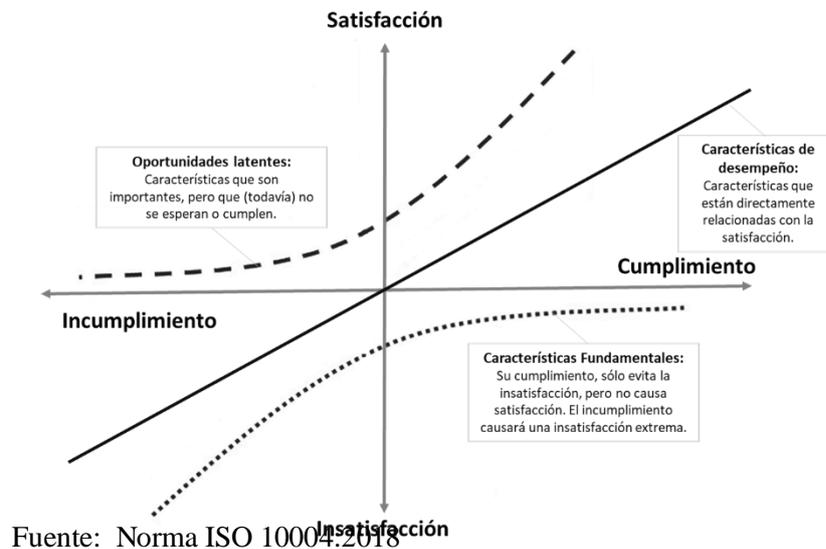
Acorde al modelo “Relación de las características del producto y la satisfacción del cliente propuesta en el Anexo C4 de la Norma ISO 10004:2018”, las características se clasifican de la siguiente forma:

Características Fundamentales son las características del producto o servicio que el cliente espera. Su cumplimiento sólo evita la insatisfacción.

Características de Desempeño son características del producto o servicio que afectan directamente a la satisfacción o insatisfacción del cliente, es decir, cuanto mejor se cumplen, mayor es la satisfacción del cliente. El cliente busca explícitamente estas características y les concede un alto valor.

Las oportunidades latentes son características del producto o servicio que son potencialmente muy importantes o atractivas para los clientes, pero que actualmente no se articulan ni se anticipan (ISO, 2018, p. 20).

Figura 1:
Relación entre diversas características y la satisfacción del cliente



El estudio toma relevancia dado que, para el Tecnológico Universitario Espíritu Santo, entender las características del producto que determinan el nivel de satisfacción del estudiante o la voz del cliente (estudiante), puede convertirse en el principio del desarrollo de estrategias de diferenciación basadas en la calidad, donde el enfoque principal de cada producto o servicio sea el lograr alcanzar la plena satisfacción del estudiante.

La correcta gestión de la empresa orientada a la calidad, a la eficiencia, a la rapidez y a los bajos costes, supondrá tomar como punto de partida de toda la actividad empresarial y sus procesos el cliente final de los productos y servicios de la empresa y sus requerimientos, y disponer la organización adecuada para que toda esta actividad esté directamente encaminada a satisfacerlos rápida y eficientemente. (Cuatrecasas, 2010, p. 40)

Es muy importante para toda organización establecer métodos de evaluación, que generen indicadores que reflejen la voz del cliente, los cuales estimulen a la alta Dirección a tomar acciones para administrar la calidad de los servicios, el desarrollo del presente estudio busca obtener una primera impresión de la voz del cliente, la cual permita a su vez incentivar el desarrollo de otros estudios

complementarios tales como el costo de la no calidad, el posicionamiento en el mercado, la cultura de la calidad en la organización, y la operación del sistema de calidad (Frank M. et al., 2007).

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos (Camisón et al., 2006, p. 50)

Es decir que el estudio efectuado debería llegar a ser el resultado de indicadores naturales de un modelo de gestión de la calidad, en la cual todos los procesos que agreguen valor a la experiencia del estudiante, generen indicadores que permitan monitorear de forma constante y estratégica los resultados obtenidos, de forma tal que los correctivos se den oportunamente aumentando así el nivel de satisfacción de los estudiantes.

El desarrollo de dichos indicadores de calidad, deben estar a su vez fundamentados en las herramientas estadísticas que permitan entender de forma adecuada el comportamiento de las variables o atributos que determinan la satisfacción del cliente, considerando que acorde a estudios recientes realizados por Quality in Manufacturing se demostró que 83.6% de las personas identifican como primera medida de calidad a la satisfacción del cliente (Dale y Besterfield, 2009).

Por consiguiente, el estudio planteado presenta el análisis de la experiencia académica de los estudiantes del Tecnológico Universitario Espíritu Santo referente a las clases dictadas en modalidad virtual en las carreras de Gestión Empresarial durante la pandemia, estudio que servirá como insumo para un proceso de mejora continua que permita a su vez desarrollar acciones correctivas y estrategias que garanticen la calidad en la experiencia de formación académica.

Materiales y Métodos

El Tecnológico Universitario Espíritu Santo fundado el 18 de enero de 1988 ha venido proporcionando soluciones a las necesidades de los estudiantes, formando profesionales en

especialidades tales como: Turismo, Mercadotecnia, Administración Bancaria, Gestión Empresarial. La Institución ha venido evolucionando buscando siempre estar a la vanguardia, llegando a ser el primer Tecnológico Universitario del país.

Alineados con la finalidad de buscar siempre la mejora continua y la excelencia académica, esta investigación ha sido realizada a fin de presentar de manera técnica y cercana la voz de los estudiantes, respecto a su experiencia durante la pandemia, estudio que permitirá a su vez identificar los nuevos retos que deberán ser asumidos por los docentes y directivos, ante el contexto actual que se vive la sociedad a nivel mundial.

Diseño e Intervenciones

En primera instancia el estudio se basa en una investigación exploratoria, la cual fue estructurada en base a lo descubierto mediante el ejercicio de varios grupos focales efectuados con estudiantes del Tecnológico Universitario Espíritu Santo, los cuales permitieron determinar puntos de interés desde la perspectiva de los estudiantes usando como referencia el modelo de Relación de las Características de la NORMA ISO 10.004-2018, mediante el cual se pudo identificar las principales variables y atributos de las características fundamentales, características de desempeño y oportunidades latentes de la experiencia académica.

Para validar las variables y atributos definidos mediante los grupos focales, se procedió a desarrollar una investigación cuantitativa, no experimental y descriptiva, para lo cual se elaboró como herramienta de recolección de información una encuesta de preguntas de preguntas cerradas, con opciones múltiples basadas en escala Likert y escalas ordinales que permitieron cuantificar la opinión del estudiante respecto a los criterios evaluados (Cruz del Castillo, et al., 2014).

La herramienta diseñada cuenta con un total de 43 preguntas para la evaluación de la opinión del estudiante respecto a los criterios que posee la encuesta: Demografía, horarios de clase, material

académico, trato recibido, profesionalismo del docente, dinamismo y creatividad de las clases, herramientas pedagógicas aplicadas, nivel de aprendizaje, satisfacción y preferencias.

Población y Entorno

Para el desarrollo de esta investigación, se tomó como población al total anual de alumnos matriculados en Carreras Empresariales, tomando como referencia el promedio anual de los años 2020 y 2021, siendo este igual a 1160 alumnos distribuidos en las diferentes carreras.

Para la investigación se consideró realizar un muestreo no probabilístico por conveniencia, a fin de beneficiarnos de la cercanía que los profesores tuvieron en las diferentes asignaturas durante el periodo julio a septiembre 2021 con los estudiantes, encuestando a través de GOOGLE FORM a 150 estudiantes, con un nivel de confianza del 94% y un error muestral del 7%.

Análisis Estadístico

Las preguntas formuladas en la encuesta fueron diseñadas a fin de conocer la experiencia del estudiante durante las clases virtuales dictadas en pandemia, las cuales permitieron conocer la voz del cliente respecto a los criterios expuesto con antelación por los estudiantes obtenidos mediante grupos focales.

La información obtenida ha sido procesada mediante el uso de herramientas estadísticas tales como: tablas de frecuencia cuantitativas, análisis de frecuencia relativa y frecuencia acumulativa, análisis de Pareto, desarrollo de histogramas, desarrollo de pasteles de participación, mapas de calor. Herramientas con las cuales se ha podido recolectar, ordenar, tabular, analizar, sintetizar y estudiar a profundidad la voz de los estudiantes Tecnológico Universitario Espiritu Santo.

Resultados

Los hallazgos de esta investigación están basados exclusivamente en el estudio de las expectativas acorde al modelo de Relación de las características del producto y la satisfacción del cliente propuesta en el Anexo C4 de la Norma ISO 10004:2018, aplicado mediante cuestionario a los estudiantes del Tecnológico Universitario Espíritu Santo que cursaron materias de las siguientes carreras Administración, Comercio Exterior, Auditoría, Seguros y Riesgos, Gestión de la Calidad y Tributación, durante el año electivo 2021.

Demografía

El estudio realizado posee una distribución demográfica de la cual podemos resaltar que un 55% de los estudiantes entrevistados tienen menos de 21 años de edad, y el restante 45% se distribuye en estudiantes cuyas edades van desde 22 hasta 30 años. Otro factor de alta relevancia que se debe destacar es la distribución por géneros de 51% - 49% entre el género masculino y femenino respectivamente.

El estudio demográfico reflejó que la muestra tomada guarda relación con la tendencia de las carreras, dado las carreras con mayor cantidad de estudiantes son Administración de Empresas con un 23%, Comercio Exterior con un 17%, Auditoría con un 11% y Gestión de Calidad con un 11%, las carreras restantes presentan una frecuencia relativa menor al 10%.

Características Fundamentales

Para evaluar las características fundamentales de la experiencia de la formación académica en el TES se ha considerado aquellas que el alumno espera recibir al momento de ingresar a un salón de clases, las cuales no van a generar satisfacción por el hecho de recibirlas, pero en caso de estar ausentes generarían directamente insatisfacción de la experiencia. El análisis de indicadores de características fundamentales se presenta en la tabla 1.

Tabla 1:

Indicadores de las Características Fundamentales – Estudiantes Tecnológico Universitario Espíritu Santo

Criterio de la calidad evaluada (Aspectos Fundamentales)	Porcentaje de materias que cumple con el criterio evaluado				
	Siempre se cumplen (100% materias)	Casi siempre se cumplen (75% materias)	La mitad de las veces se cumplen (50% materias)	Muy pocas veces se cumplen (25% de materias)	Casi nunca se cumplen (5% de materias)
Lenguaje adecuado para dirigirse al estudiante	83%	15%	1%	1%	0%
Respeto del profesor hacia el alumno	82%	15%	2%	1%	0%
Facilidad para acceder al material académico	75%	22%	2%	1%	0%
Relevancia del material académico	74%	20%	5%	1%	0%
Atención de inquietudes y consultas de los estudiantes	73%	24%	3%	0%	0%
Uso adecuado del tiempo durante las clases	68%	25%	7%	0%	0%
Preparación del material por los docentes en las clases	66%	27%	5%	2%	0%
Cumplimiento de los horarios definidos para el inicio y finalización de las clases	56%	39%	4%	1%	0%
Valor promedio de opinión	72%	23%	4%	1%	0%

* Encuesta realizada a muestra de 150 estudiantes, nivel de confianza: 94%, margen de error: 0,07, p: 0,5, q: 0,5

Análisis de los Indicadores de las Características Fundamentales

De manera general se evidenció que la percepción de los estudiantes que consideran que los criterios evaluados “Siempre se cumplen 100% materias”, tuvo un promedio de 72%, lo que equivale a decir que 7 de cada 10 estudiantes consideran que en todas las materias se cumple con los criterios evaluados.

Al estudiar de forma comparativa cada criterio, se puede resaltar, que los aspectos mejor valorados por los estudiantes fueron el “Lenguaje adecuado que usan los docentes para dirigirse al alumno” y el criterio del “Respeto del profesor hacia el alumno”, con valores del 83% y 82% respectivamente.

El estudio demostró que el criterio del “Cumplimiento de los horarios definidos para el inicio y fin de clases” posee la percepción más baja de todas, dado que solamente un 56% de los entrevistados indicaron que el criterio se cumplía en todas sus clases.

Seguido de esto se observa que los otros dos indicadores que se encuentran por debajo de la media, corresponden al criterio “Preparación del material presentado por los docentes en clases” y “Uso adecuado del tiempo durante las clases”, con valores del 66% y 68% respectivamente.

El resto de indicadores detallados mantienen un comportamiento similar a la opinión media siendo estos, “Atención de inquietudes y consultas de los estudiantes”, “Relevancia del material académico”; y, “Facilidad para acceder al material académico”, con valores del 73%, 74% y 75% respectivamente.

Características de Desempeño

Las características de desempeño de la experiencia de la formación académica afectan directamente a la satisfacción o insatisfacción del estudiante, es decir, cuanto mejor se cumplen, mayor es la satisfacción del estudiante, y la ausencia de esa característica genera directamente insatisfacción.

El análisis de indicadores se presenta en la tabla 2.

Tabla 2:
Presentación de Indicadores de las Características de Desempeño – Estudiantes Tecnológico Universitario Espíritu Santo

Criterio de la calidad evaluando Características de Desempeño	Porcentaje de materias que cumple con el criterio evaluado				
	Siempre se cumple (100% de materias)	Casi siempre cumple (75% de materias)	La mitad de las ocasiones se cumple (50% de materias)	Muy poco cumple (25% de materias)	Casi nunca cumple (5% de materias)
Dominio, seguridad y experiencia del docente en el momento de explicar la materia	81%	17%	1%	0%	0%
Experiencia de la docente relacionada a la materia	80%	19%	0%	0%	1%
Interés del profesor por el aprendizaje del estudiante	73%	20%	5%	1%	1%

Desarrollo de ejercicios y temas actualizados	67%	25%	5%	2%	0%
Claridad para explicar temas	62%	33%	5%	0%	0%
Uso de material académico novedoso, creativo interesante	56%	33%	9%	1%	1%
Herramientas prácticas aprendidas en clase	52%	33%	11%	3%	1%
Aporte del contenido de materia a la formación profesional	49%	39%	9%	3%	0%
Dinamismo de la clase	41%	39%	15%	3%	1%
Materias que sobrepasa nivel de expectativa	40%	34%	11%	12%	3%
Diapositivas adecuadas abusen del texto y se vuelvan aburridas	26%	25%	15%	13%	21%
Valor promedio de opinión	57%	29%	8%	3%	3%

* Encuesta realizada a muestra de 150 estudiantes, nivel de confianza: 94%, margen de error: 0,07, p:

0,5, q: 0,5

Análisis de los Indicadores de las Características de Desempeño

El primer aspecto que se destaca de los indicadores de las Características de Desempeño, es que la percepción de los estudiantes respecto al escenario de “Siempre se cumple 100% materias”, lo que sería el escenario ideal, de los indicadores de las características de desempeño evaluadas, obtuvo un promedio de 57%, comparativamente está 15 puntos porcentuales debajo del valor de la opinión promedio de las características fundamentales, el cual era de 72%.

De estos criterios se analizarán los tres criterios con la valoración promedio más baja por parte de los entrevistados:

- El criterio con la valoración más baja es el de “Diapositivas adecuadas que no abusen del texto y se vuelvan aburridas”, únicamente 26% de los entrevistados consideran que en todas las materias utilizan diapositivas adecuadas. Se resalta que un 21% de los

entrevistados opina que casi nunca se utilizan diapositivas que no abusen del texto y que por consiguiente vuelva aburrida la clase.

- El segundo criterio con menor puntuación es el criterio “Materias que sobrepasaron tu nivel de expectativa”, únicamente un 40% de los entrevistados considera que todas sus materias recibidas han sobrepasado sus expectativas, un 34% de entrevistados opina que tres de cada cuatro clases superan sus expectativas, y el restante 26% opina que el 50% o menos de clases recibidas superan sus expectativas.
- El tercer criterio con menor puntuación es el criterio “Dinamismo de la clase”, únicamente un 49% de los entrevistados considera que todas sus materias recibidas han sido dinámicas, un 39% de entrevistados opina que tres de cada cuatro clases han sido dinámicas, y el restante 20% opina que el 50% o menos de clases han sido dinámicas.

Entre las características de desempeño se debe destacar los resultados obtenidos de los criterios “Dominio, seguridad y experiencia del docente al momento de explicar la materia” y “Experiencia de la docente relacionada a la materia”, los cuales han obtenido puntuaciones mayores a los 80 puntos porcentuales.

Oportunidades latentes

Las oportunidades latentes de la experiencia académica, son aquellas características que los estudiantes han identificado como oportunidades potenciales para mejorar la calidad del servicio. Las mismas han sido detectadas en base al análisis de observaciones y comentarios proporcionados por los estudiantes a través de la pregunta abierta realizada en la encuesta “Recomendaciones para mejorar”.

A través de este estudio los estudiantes expresaron de manera abierta sus recomendaciones respecto a la experiencia académica, en algunos casos las observaciones se enfocaron en reafirmar la modalidad de estudio de preferencia, otros comentarios contenían recomendaciones respecto a mejoras

del desempeño de las clases. Para el análisis de estas respuestas se identificaron 3 grandes criterios los cuales se presentan en la tabla 6.

Tabla 6:
Clasificación de recomendaciones a mejorar

Modalidad de estudio	N° de Comenta
Híbrida	13%
Virtual	12%
Presencial	9%
Técnicas aplicadas durante la clase	
Creatividad y Dinamismo	13%
Casos Reales	8%
Interacción con el estudiante	5%
Proyecto con acompañamiento del docente	4%
No uso de aula invertida	4%
Excesivas tareas asincrónicas	2%
Generalidades	
Atención personalizada a los alumnos	16%
Optimización del tiempo en clase virtuales	9%
Claustro más amplio	5%

*El análisis de las respuestas presentadas se enfoca en los comentarios a la pregunta “Recomendaciones para mejorar”. Se identificó un total de 10 comentarios los cuales han sido tabulados y agrupados para facilitar el análisis e interpretación.

Análisis del criterio: Modalidad de estudio

La preferencia por la modalidad de estudio fue un criterio expuesto en las recomendaciones de mejora, los comentarios relacionados con la modalidad en que se desarrollaron las clases, han sido observaciones reiterativas 12% de las recomendaciones hacen referencia a lo oportuno que consideran la modalidad virtual, en la mayoría de los casos haciendo referencia a la oportunidad de continuar sus estudios debido a la situación laboral en relación a sus horarios poco flexibles que mantienen; también se identificó un 9% de recomendaciones que muestran su interés por volver a las clases presenciales; y aunque dentro de la encuesta realizada ya se había confirmado la preferencia por la modalidad virtual

sobre la modalidad presencial, el análisis de las oportunidades sugiere la modalidad híbrida la cual se sustenta con un 13% de comentarios que muestran una inclinación por esta modalidad.

Análisis del criterio: Técnicas aplicadas en el desarrollo de la clase

Otras recomendaciones recopiladas están relacionadas con las técnicas aplicadas durante el desarrollo de las clases y las herramientas pedagógicas utilizadas, un 13% de las recomendaciones indican la necesidad de mayor dinamismo y creatividad e interacción con los estudiantes, con el objetivo de incrementar la satisfacción de estudiante dentro de su experiencia académica.

De acuerdo a lo analizado 8% de los comentarios consideran que el manejar dentro de la clase casos reales, experiencias del campo laboral y talleres que les proporcionen herramientas para su desenvolvimiento en el campo laboral, contribuiría a la mejora de la experiencia académica, lo que refuerza el análisis de herramientas pedagógicas que posiciona a los talleres como la segunda herramienta pedagógica que más satisfacción genera a los estudiantes.

Finalmente aunque con una menor frecuencia, se identificaron recomendaciones referentes al “Acompañamiento del docente en el proyecto” con un 4%, “No uso del aula invertida” con un 4%, y la identificación de “Excesivas tareas asincrónicas” con un 3%.

Análisis del criterio: Generalidades

En este grupo se consideraron tres recomendaciones mencionadas por los estudiantes. Un 16% de las recomendaciones plantean aumentar la atención personalizada a los requerimientos de los alumnos, lo cual se relaciona directamente con la modalidad virtual de clases, la cual requiere un mayor acercamiento del docente con el estudiante, dado que ha sido sacado de su contexto natural el aula de clases; el atender de manera personalizada sus requerimientos crea un ambiente de familiaridad con el estudiante.

Un 9% de las recomendaciones plantean la optimización del tiempo por parte de los docentes durante las sesiones de clases, siendo esto un aspecto importante dentro de las oportunidades de mejora para el desarrollo de las clases.

Discusión

Los resultados obtenidos en el estudio permiten parametrizar y valorar la experiencia académica de las clases virtuales de los estudiantes del Tecnológico Universitario Espíritu Santo acorde al modelo de Relación de las características del producto y la satisfacción del cliente propuesto en el Anexo C4 de la Norma ISO 10004:2018.

Cómo se planteó en el marco teórico, para las organizaciones actuales es absolutamente importante establecer métodos de evaluación, que permitan entender la voz del cliente, para poder tomar acciones que permitan administrar la calidad de los servicios, por lo que en base a los resultados de este estudio se plantea un análisis basado en las fortalezas y debilidades identificadas en las características que determinan la satisfacción al cliente. El mismo permite establecer de forma objetiva estrategias para la mejora continua de la experiencia académica.

Respecto a las *características fundamentales* el indicador “Cumplimiento de los horarios definidos para el inicio y fin de clases”, obtuvo la puntuación más baja por lo que el enfoque principal estará en mejorar la percepción de la calidad a través de las siguientes recomendaciones:

1. Programación de recesos cortos de 5 minutos entre cada materia, lo cual permitirá a los docentes y a los estudiantes, realizar los preparativos requeridos entre cada clase virtual, para así poder evitar los retrasos que se generan al cierre de las materias debido a que los horarios entre las materias actualmente son seguidos.
2. Aprovechamiento de la modalidad virtual, para que se programen al inicio de cada clase actividades rapport, tales como cuestionario de conocimientos, juegos lúdicos, videos de casos

relacionados a la materia, entre otras diversas plataformas y aplicaciones que permitan que el

inicio de las clases sea más interesada, dinámica y tenga mayor afluencia. Aprovechando así que estas actividades pueden ser programadas previamente permitiendo así que el alumno desde el primer instante de clases tenga actividades que aporten al proceso de aprendizaje.

3. Implementación de la modalidad de ayudantes de cátedra, que puedan ser líderes y gestores de soporte para la gestión del docente, de forma tal que ante cualquier posible imprevisto del inicio de clases, el ayudante de cátedra en coordinación con el docente, pueda desarrollar ejercicios, o brindar ayuda explicando algún tema de la materia o dando soporte al desarrollo de tareas.

Respecto a las *características de desempeño* el desarrollo de la recomendación que se plantea permitirá atender varios criterios que actualmente tienen una valoración muy baja respecto a la percepción de los estudiantes en criterios tales como: el dinamismo de la clase, las materias que sobrepasaron tu nivel de expectativa; y, el uso de diapositivas adecuadas que no abusen del texto y se vuelvan aburridas. Todos estos aspectos hacen referencia a las técnicas y métodos que tienen los docentes al momento de impartir conocimientos, por lo que se plantean las siguientes recomendaciones que permitirán mejorar la calidad de la formación académica en la modalidad virtual:

1. Fortalecimiento del programa de formación continua de los docentes de las carreras de Gestión Empresarial, enfocándolo principalmente a aspectos didácticos en base a las plataformas virtuales y herramientas con las que actualmente se cuenta para el desarrollo de clases virtuales, así como el desarrollo de material de soporte tales como diapositivas, presentaciones o videos, que permitan complementar el proceso de aprendizaje.
2. Obtención de nuevas herramientas virtuales que brinden soporte personalizado al desarrollo de cada una de las materias, que permitan llevar el modelo de aprendizaje asincrónico hacia dispositivos móviles, con la finalidad de que el componente de trabajo autónomo y prácticas experimentales se desarrollen de forma más atractiva e interesante para el estudiante.
3. Implementación de un proceso de control de contenido, mediante el cual la Dirección de Carrera verifique la calidad del material didáctico utilizado por los docentes de la carrera.

Garantizando un oportuno proceso de retroalimentación y mejora continua del material utilizado, logrando así satisfacer las expectativas de los estudiantes.

Respecto a las *oportunidades latentes* el estudio demuestra aspectos que permitirán complementar los puntos ya mencionados en las características fundamentales y de desempeño entre los principales resultados se destacan el alto grado de aceptación de la modalidad de clases virtuales, así como la identificación de la necesidad de atención personalizada a los estudiantes, por lo que se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Desarrollo de programas de formación bajo la modalidad virtual o híbrida, dado que el contexto de esta pandemia que obligó al Tecnológico Universitario Espíritu Santo a desarrollar clases virtuales, ha permitido identificar que la modalidad virtual se ha convertido en una solución con gran aceptación para los estudiantes.
2. Implementación de espacios personalizados de atención dentro de las clases virtuales, en los cuales los docentes dediquen un tiempo de la materia a atender de forma personal a cada uno de los estudiantes que presenten inquietudes, dudas o problemas con los temas tratados. Estos espacios de atención personalizada pueden ser desarrollados en paralelo a otras actividades como talleres o ejercicios, que permitan aprovechar al máximo el tiempo del resto de estudiantes.

Acorde al estudio de los indicadores identificados del modelo de Relación de las características del producto y la satisfacción del cliente, se han podido desarrollar recomendaciones para establecer un plan de acción para fortalecer los puntos críticos identificados en este estudio, por lo que la el desarrollo de las recomendaciones propuestas potencialmente mejorará la percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes.

Conclusiones

El desarrollo del análisis de la experiencia académica en modalidad virtual de los estudiantes de las carreras de Gestión Empresarial del Instituto Tecnológico Universitario Espíritu Santo, ha permitido identificar de forma detallada los diversos aspectos que el estudiante considera importante al momento de recibir una clase virtual, y valorar dichos aspectos a través de indicadores clasificados acorde a su relevancia e impacto según el modelo de Relación de las características del producto y la satisfacción del cliente propuesto en el Anexo C4 de la Norma ISO 10004:2018, generando así recomendaciones y planes de acción estratégicos para lograr una mejora en la percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes del Instituto Tecnológico Universitario Espíritu Santo.

El análisis de las características fundamentales y las características de desempeño identificadas y evaluadas en este estudio demuestran que actualmente existen excelentes bases para el desarrollo de la cátedra universitaria, siendo, principalmente, la calidad profesional del docente, la experiencia profesional, el dominio de la cátedra y el respeto y buen trato al estudiante, los aspectos mejor valorados por la percepción del estudiante. De forma complementaria las estrategias propuestas en este estudio apuntan a solucionar de forma directa estratégica aquellos puntos en los que se requiere mejorar la percepción del estudiante para así lograr alcanzar un nivel de excelencia en la formación académica basada en un modelo de calidad.

Como resultado de esta investigación se sugiere que luego de implementar de forma total o parcial las recomendaciones expuestas, se vuelva a efectuar el estudio para poder así evaluar el impacto real que las propuestas planteadas logren sobre los indicadores de satisfacción ya identificados del modelo de Relación de las características del producto y la satisfacción del cliente, siendo este estudio el completo para establecer una metodología completa que luego puede ser utilizada y replicada en otras carreras del instituto o en otros centros educativos.

Referencias Bibliográficas

Camisón, C., Sonia, C., & Tomás, G. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo

- Cruz del Castillo, C., Olivares Orozco, S., & González García, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad - Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria.
- Dale, H., & Besterfield. (2009). *Control de calidad*. México: Pearson.
- Donna, C., & Summers. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson.
- Frank M., G., Richard C. H., C., & Joseph A., D. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- ISO International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaria Central ISO.
- ISO International Organization for Standardization. (5 de Mayo de 2018). *ISO 10004:2018. Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices de seguimiento y medición*. Ginebra, Suiza.
- Lind, Marchal, & Wathen. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. México: McGraw-Hill.