

# Índice de recomendación neto en la satisfacción de la experiencia del consumidor de la oferta educativa superior

## *Net recommendation index in satisfaction of the consumer experience of higher educational offerings*

Carlos Joel Santiago Ormeño Mendívil <sup>1,\*</sup>, Oscar J. Jimenez-Flores <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de San Martín de Porres, Perú

\* Autor para correspondencia: carlos\_ormeno2@usmp.pe

Artículo original, Recibido: 04/01/2024, Evaluado: 18/01/2024, Aceptado: 14/02/2024, Publicado: 28/02/2024

Editores: Dr. Rafael A. Garay-Argandoña

Referencia: Ormeño Mendívil, C. J. S., & Jimenez-Flores, O. J. (2024). Índice de recomendación neto en la satisfacción de la experiencia del consumidor de la oferta educativa superior. *Revista EduTicInnova*, 12(1), 21-38.

**Resumen:** El objetivo de la presente investigación es conocer el nivel de satisfacción y recomendaciones de los estudiantes de los programas de pregrado y posgrado de la especialidad en derecho de la Universidad de San Martín de Porres. Esta investigación posee una metodología descriptiva simple, y contó con la participación de una muestra de 101 estudiantes de la carrera profesional de derecho (PAT) y 783 de la maestría en derecho en ciencias penales. Se aplicaron dos instrumentos para la recolección de datos, uno cuantitativo (cuestionario con escala de Likert de 4 niveles) y otro cualitativo (focus group). Los principales resultados fueron, por un lado, que existen índices de recomendación neto buenos que avalan la lealtad de los estudiantes de la carrera y maestría en derecho (43 y 49 respectivamente); y por otro lado, que se evidenció el mayor nivel de satisfacción en la dimensión calidad de la formación (3.40), mientras que en la calidad del servicio se obtuvo el menor nivel de satisfacción (3.11), ambos dentro del espectro de una buena calificación en promedio y respaldados por las opiniones de los estudiantes en el focus group.

**Palabras clave:** Satisfacción, índice de recomendación neto, calidad educativa, educación virtual

**Abstract:** The objective of the present investigation is to know the level of satisfaction and recommendations of the students of the undergraduate and postgraduate programs of the specialty in law of the San Martin de Porres University. This research has a simple descriptive methodology, and included the participation of a sample of 101 students of the professional career of law (PAT) and 783 of the master's degree in law in criminal sciences. Two instruments were applied for data collection, one quantitative (questionnaire with a 4-level Likert scale) and the other qualitative (focus group). The main results were, on the one hand, that there are good net recommendation rates that guarantee the loyalty of law undergraduate and postgraduate students (43 and 49 respectively); and on the other hand, that the highest level of satisfaction was evidenced in the quality of training dimension (3.40), while in the quality of service the lowest level of satisfaction was obtained (3.11), both within the spectrum of a good qualification on average, and supported by the opinions of the students in the focus group.

**Keywords:** Satisfaction, net promoter score, quality education, virtual education

## 1. Introducción

En los últimos años hemos visto cómo las instituciones de nivel superior han iniciado con la reforma educativa, teniendo como pilares el aseguramiento de calidad y los servicios educativos que brindan. Dicha reforma tiene como propósito mejorar continuamente, por y para los jóvenes del país, que estos accedan a diversas oportunidades laborales, puedan desenvolverse efectivamente según sus profesiones; y para ello la universidad investiga, diagnostica, analiza, planifica, implementa y evalúa todos los procesos necesarios para brindar una educación de calidad (Esteche & Gerhard, 2020).

Por otro lado, las universidades desde el contexto de la pandemia han sido retadas respecto a las posibilidades de poder educar a sus estudiantes, ya sea de manera presencial, virtual o semipresencial. Ello ha incentivado a las casas de estudios a indagar sobre un campo nuevo como la educación a distancia y virtual, y cómo asegurar que el servicio educativo que se brinde sea de calidad y se logren los mismos objetivos (Carrasco y otros, 2021).

En ese sentido, en esta investigación se indaga sobre los estándares de calidad en una universidad privada de Lima que ofrece la educación a distancia.

### 1.1. Condiciones de Calidad en la Educación virtual

De forma inicial, es prioritario la pedagogía frente a la tecnología, puesto que la constitución inaugural de una clase yace bien estructurada, más que nada, a raíz de la situación global reciente (la pandemia), que orilló al mundo a un cambio adaptativo drástico ante el aislamiento normativo implantado. Esto fue un desencadenante trascendente para el avance directo de las enseñanzas que necesitaban ser impartidas (hasta la actualidad también) junto a los medios técnicos. Por dicha razón surge la necesidad de considerar condiciones previamente no abarcadas en la historia, puesto que la tecnología es apreciada en su mayoría de veces netamente como una vía de relajación, recreación y esparcimiento fuera del ámbito responsable o informativo, a pesar que es todo lo contrario (Esteche & Gerhard, 2020).

Existen fragmentos referenciales trascendentes que garantizan la calidad de enseñanza a longitudes distantes, entre ellos, el soporte corporativo de los medios educativos que incorpora todos los dinamismos que la institución ayuda a crear, esto mediante el desarrollo de reglamentos, pautas, formación de un punto de soporte, planificación de la malla estudiantil análogamente a la capacitación sobre el uso de los medios tecnológicos, con ello forjar el aprendizaje basado en la virtualidad; así también, la revisión constante de los componentes de erudición para avalar que se efectúan los estándares del programa (Martelo y otros, 2020).

Además de ello, otras condiciones que influyen en la

calidad de formación están en el grupo de ocupaciones asociados a la pedagogía, especialmente lo referente con la interactividad, cooperación y aprendizaje modular. Esto proporciona y fortalece la relación de diversas vías, entre los alumnos con los profesores, también es de discurrir la retroalimentación apropiada e incertidumbres de los alumnos; la utilización de procedimientos apropiados de exploración efectivo para el adiestramiento del alumnado (Carrasco y otros, 2021).

En un sistema educativo presencial o virtual, el indicador de mayor relevancia de calidad es el aprendizaje logrado por los alumnos. Por esto, la evaluación del sistema como tal, de sus procesos, composición y recursos, se hace con el objetivo de incorporar oportunamente mejoras y transformaciones requeridas con el fin de mejorar dicho aprendizaje. Sin embargo, gestionar para consolidar procesos de calidad necesita desarrollar una cultura de meditación y sistematización del trabajo llevado a cabo. Más todavía, se necesita que esto se convierta en una actuación voluntaria, natural y diaria, para todos los miembros de la organización. Al final, es imperioso examinar que todo cuanto se desarrolle se encuentra antecedido por un proceso sistemático de planeación (Segovia & Said, 2021).

Planear es la exclusiva forma de usar los recursos accesibles con el mínimo de errores, ayuda a sentar las bases para lograr reflexionar sobre la utilidad y el efecto de las actividades educativas, lo cual posibilita el accionar para cambiar de manera positiva los medios empleados y que ello sirva para pulirlos cada vez más en el futuro. Laborar con calidad es un desafío que demanda la superación de la automatización irreflexiva que frecuentemente se muestra en el ejercicio de la docencia y en la labor gerencial. Esta práctica, aunque resulta una labor laboriosa, es la única vía que tiene la modalidad a distancia por medios virtuales, para emerger como una modalidad probable y eficaz para expandir las oportunidades de análisis con garantía, efectividad y estabilidad (Moya y otros, 2020).

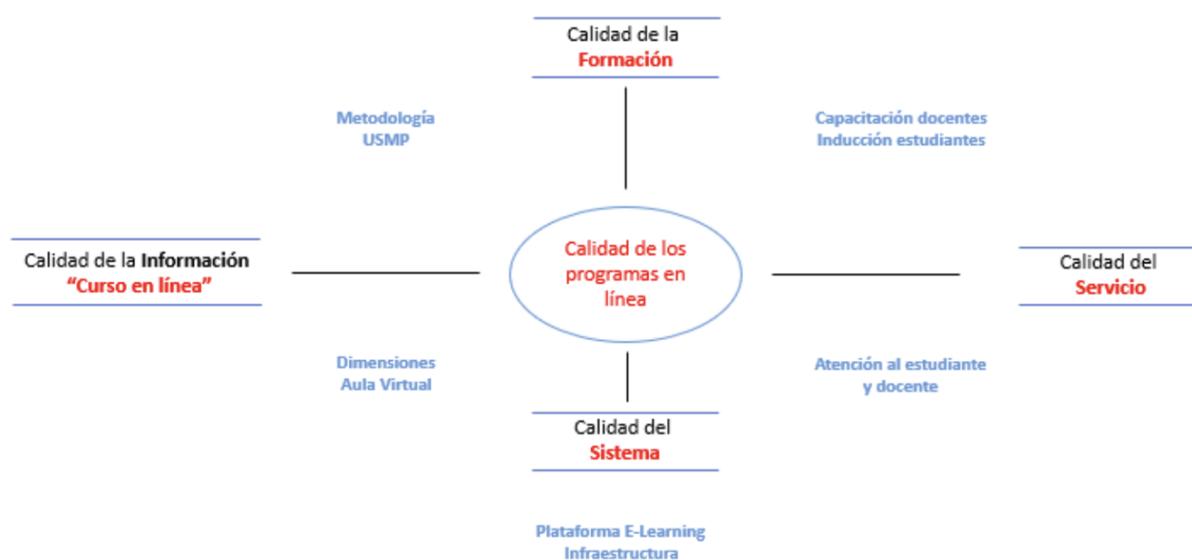
Los cambios causados por los adelantos tecnológicos, científicos, económicos y sociales que se otorgan en todo el mundo, inciden hoy en la forma como aprenden los alumnos, en especial en la enseñanza preeminente, donde la modalidad virtual ha cobrado trascendencia por la más grande efectividad en interacción a la separación de las barreras de tiempo y espacio al dar procedimientos, técnicas y recursos que realizan más flexible el proceso enseñanza-aprendizaje, en las últimas décadas este modo ha cobrado fuerza y muchas universidades han optado por dar cada vez más programas realizando uso de las tecnologías de la información y la comunicación, ya que han facilitado y mejorado la cobertura y la igualdad educativa, que pide a las instituciones educativas innovar en sus procesos y a los profesores repensar su quehacer (Martínez y otros, 2018).

Se permite la construcción de las materias virtuales afines con el entorno, abarcando la implementación de fondos que beneficien la nitidez del escrito e imágenes, congregar la información interconectada; ajustar la mezcla de colores, y su magnitud, dosificar las animaciones y/o efectos visuales de los textos, ofrecer información completa, usar vocabulario sencillo en los temas nuevos y otras pertinentes, auxiliando las bases para el desempeño óptimo en la educación (Oyarce y otros, 2021).

### 1.2. Condiciones de Calidad en la Educación virtual

Para Flores et al. (2021) la calidad de los entornos virtuales se basa en una mejora continua centrada en dimensiones como calidad de formación en la que se encuentran docentes, asesor virtual y estudiantes; calidad de servicio en la que sustenta en la atención al estudiante y docente; calidad de sistema en la que evidencia de la fortaleza de la infraestructura; plataformas e-learning, y por último; calidad de información donde se encuentran expertos, diseñadores instruccionales y virtualizadores preocupados por proporcionar materiales de calidad.

Figura 1. Dimensiones del modelo de calidad educativa de programas virtuales



Nota. Adaptado de J. Flores et al. (2021). *Modelo de calidad educativa de programas virtuales: Caso de la Universidad de San Martín de Porres* (p. 707). *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6).

### 1.3. Satisfacción

Desde la óptica de Mora, C. (2011) se pueden identificar tres componentes generales en la satisfacción: es una respuesta (emocional, cognitiva y/o comportamental); la respuesta se enfoca en un aspecto en determinado (expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.); y finalmente, la respuesta se da en un momento particular (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc).

### 1.4. Índice de recomendación neto

Según Mendieta, C. (2017) el Net Promoter Score como indicador de percepción es una herramienta de gran ayuda en las organizaciones, que permite identificar tres tipos de clientes. Aquellos que están dispuestos a recomendar una empresa, los que por el contrario no recomendarían de ninguna manera la empresa o los que tienen una percepción neutra acerca de la empresa.

### 1.5. Materiales y métodos

El presente estudio cuenta con un diseño descriptivo simple y se desarrolló entre los meses de marzo y abril del 2022, a partir de una población de 104 estudiantes matriculados en la carrera profesional de derecho (PAT), y 821 en la maestría en derecho en ciencias penales. Se aplicó un muestreo por conveniencia, considerando solo a los estudiantes que respondieron la encuesta, siendo 101 para la carrera profesional de derecho (PAT) y 783 para la maestría en

derecho en ciencias penales. Por último, se aplicó como instrumento cuantitativo un cuestionario con escala de likert de 4 niveles.

**Tabla 1.** Dimensiones de calidad educativa en los programas virtuales de la USMP, según las condiciones básicas de la calidad.

Dimensión	Número de pregunta	Componente de cada lineamiento de las CBC	Lineamientos de la matriz de CBC
Calidad general del programa	1	Propuesta Curricular	Propuesta formativa y normativa sobre la modalidad semipresencial y/o a distancia
	2,3	Justificación de la oferta propuesta	
Calidad de la formación	4,5,6	Plana docente	Docentes
Calidad de la información	7,8	Gestión académica de los programas semipresenciales y/o a distancia	Soporte académico y administrativo
	9	Estrategias de información, inducción, seguimiento y acompañamiento para los estudiantes Estrategias y mecanismos para el desarrollo de la modalidad semipresencial y/o a distancia	
Calidad del servicio	10,11	Gestión de los entornos no presenciales de aprendizaje	Soporte académico y administrativo
	12	Estrategias de información, inducción, seguimiento y acompañamiento para los estudiantes Estrategias y mecanismos para el desarrollo de la modalidad semipresencial y/o a distancia	
Calidad del sistema	13	Recursos de apoyo tecnológico	Infraestructura tecnológica y física
	14	Plataforma virtual	

**Tabla 2.** Cuestionario del estudio.

Pregunta del cuestionario	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. ¿Qué tan probable es que recomiende el programa a sus familiares y/o amigos? En la escala del 0 al 10, donde 0 = Seguro que no lo recomendaría y 10 = Seguro que sí lo recomendaría.											

**Tabla 3.** Cuestionario del estudio.

Pregunta del cuestionario	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
2. ¿Qué le parece la interacción que tienen los docentes con usted en este programa?				
3. ¿Cómo calificaría los tiempos de respuesta de sus docentes para resolver dudas académicas en las asignaturas de este programa?				
4. ¿Cómo calificaría el desempeño académico de sus docentes a lo largo del programa?				
5. ¿Cómo calificaría usted la calidad de los materiales educativos a lo largo del programa?				
6. ¿Cómo calificaría la claridad de los recursos académicos disponibles en su aula virtual?				

Continúa.

Pregunta del cuestionario	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
7. ¿Qué le pareció a usted la inducción que tuvo al ingresar al programa?				
8. ¿Cómo calificaría nuestros tiempos de respuesta para resolver sus trámites administrativos en el programa?				
9. ¿Cómo calificaría la claridad de nuestros canales de comunicación para atender sus dudas a lo largo del programa?				
10. ¿Cómo calificaría usted el acompañamiento y asesoramiento a lo largo del programa para resolver sus dudas sobre el proceso de inscripción y pagos?				
11. ¿Qué le parece a usted los tiempos de respuesta para la solución de problemas técnicos en su aula virtual?				
12. ¿Cómo calificaría usted a su aula virtual según su facilidad de uso?				

### Sobre el instrumento de evaluación cualitativa

La información se recogió mediante la técnica de Focus group (véase tabla 4). Esta, permitió recoger a través del instrumento guía de preguntas las percepciones de los sujetos implicados en la investigación, a partir de la comunicación entre preguntas y respuestas respecto a las categorías de estudio (Janesick y Abbas, 2011). Cabe resaltar que la información recogida solamente servirá para el presente informe.

**Tabla 4.** Lista de preguntas del focus group.

VARIABLES E INDICADORES	PREGUNTA
Calidad general del programa	1. ¿Qué le hizo tomar la decisión de llevar el programa de maestría en Derecho en la USMP frente a otras opciones? 2. ¿De qué manera considera que el programa evidencia ser de calidad? 3. ¿Qué aspectos podríamos mejorar en el programa para satisfacer sus necesidades?
Calidad de la formación	4. ¿Cómo percibe la interacción que tienen los docentes con usted en este programa? 5. ¿De qué manera el desempeño docente satisface sus necesidades de crecimiento profesional? 6. ¿Qué aspectos pueden fortalecer los docentes para cubrir sus expectativas profesionales?
Calidad de la información	7. ¿Cómo percibe la calidad de los trámites administrativos que realiza en el programa? 8. ¿De qué manera se evidencia la calidad de los materiales educativos durante el programa? 9. ¿Cómo calificaría la claridad de los recursos académicos disponibles en su aula virtual?
Calidad del servicio	10. ¿Qué le pareció a usted la inducción que tuvo al ingresar al programa? 11. ¿De qué manera los canales de comunicación permiten atender sus dudas a lo largo del programa? 12. ¿Cómo percibe el acompañamiento y asesoramiento sobre el proceso de inscripción y pagos del programa?
Calidad del sistema	13. ¿De qué manera el aula virtual propicia su aprendizaje y cubre sus necesidades profesionales?

## 2. Metodología

La metodología adoptada en este estudio es de tipo aplicada, centrada en la aplicación práctica del conocimiento NPS para abordar situaciones específicas. A nivel explicativo, se busca comprender las relaciones de causa y efecto entre las variables analizadas. El diseño no experimental se caracteriza por la observación y descripción de fenómenos sin manipulación deliberada de variables. Además, se emplea un enfoque transversal, recopilando datos en un solo punto en el tiempo para proporcionar una instantánea de la realidad en estudio, permitiendo el análisis de diferentes grupos o fenómenos de manera simultánea.

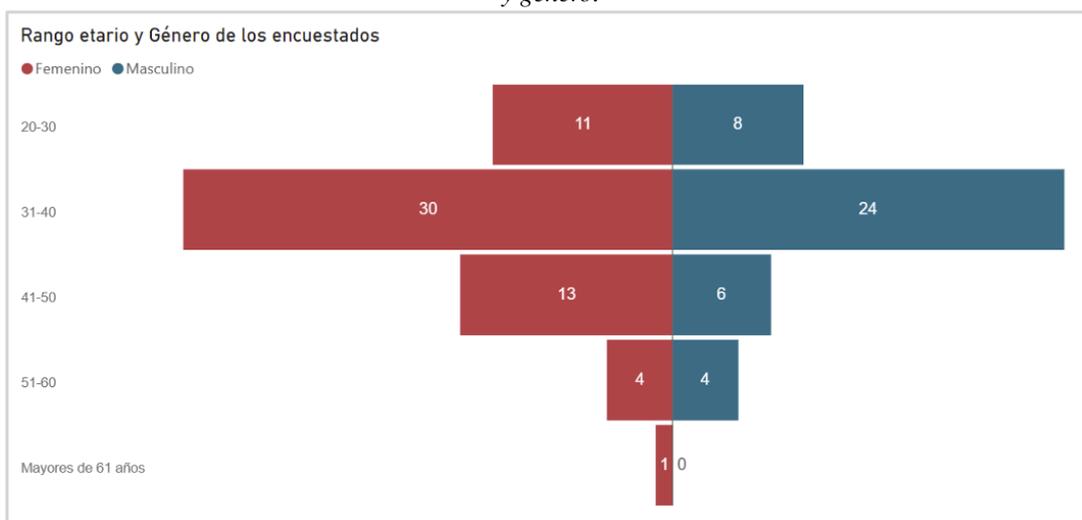
### 3. Resultados

Luego de la aplicación del instrumento cuantitativo y cualitativo, se realizó el levantamiento de la información, obteniendo los siguientes resultados.

#### 3.1. Cuantitativos

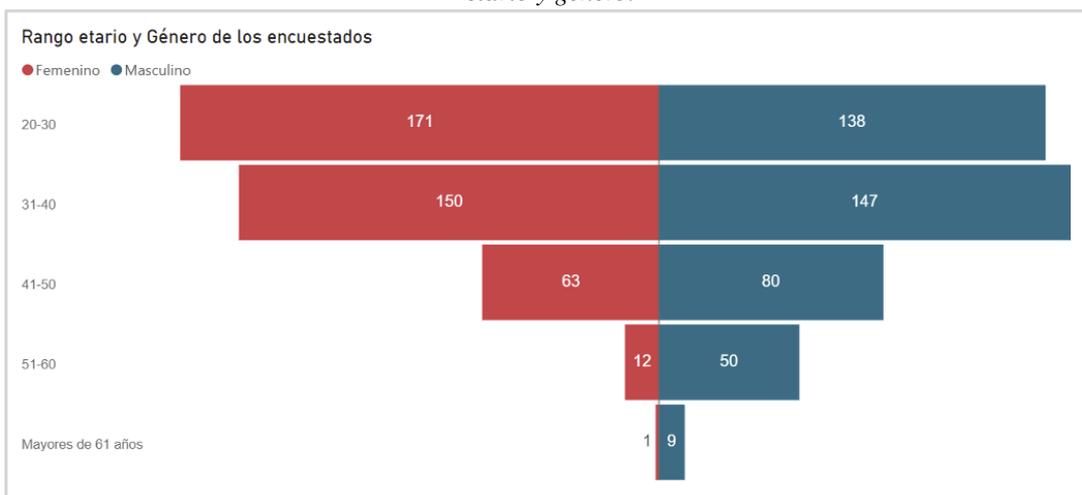
En primera instancia, la encuesta aplicada a los estudiantes permitió conocer su perfil demográfico, en base a su rango etario y género. En la carrera profesional de derecho (PAT), el 58 % de los estudiantes eran mujeres, mientras que el 42 %, hombres. Asimismo, la edad mínima entre todos los participantes fue 24 años, y la máxima 66; en cuanto al rango etario con mayor población fue el de 31 a 40 años (véase figura 2).

**Figura 2.** Pirámide demográfica de los estudiantes encuestados de la carrera profesional de derecho (PAT), según rango etario y género.



Por su parte, según la figura 3, en la maestría en derecho en ciencias penales, el 48 % de los estudiantes eran mujeres, mientras que el 52 %, hombres. Se pudo evidenciar que la edad mínima entre los participantes fue 22 años, mientras que la máxima 69; contando con el rango etario de 20 a 30 años como el más representativo.

**Figura 3.** Pirámide demográfica de los estudiantes encuestados de la maestría en derecho en ciencias penales, según rango etario y género.



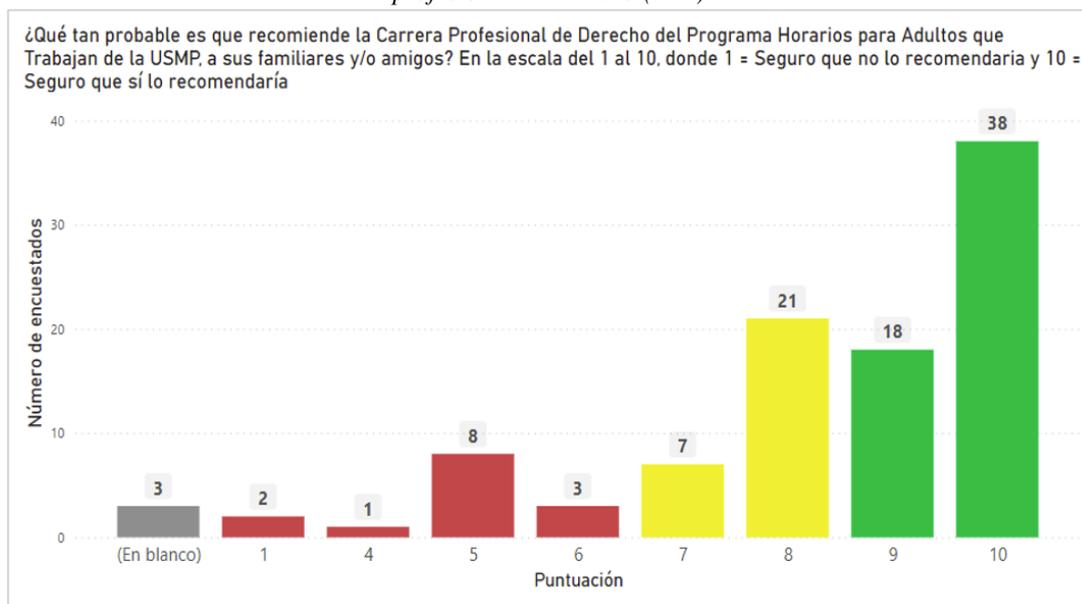
En segunda instancia, se analizó el índice de recomendación neto (NPS) de cada programa en base a sus parámetros de calificación (véase tabla 5). En el figura 4, en la carrera profesional de derecho (PAT), se obtuvieron 56 estudiantes promotores, 28 neutrales y 14 detractores, según su puntuación del 1 al 10. En ese sentido, el porcentaje de promotores

(57.14%) y detractores (14.29)% dió como NPS el valor de 43, entrando en la categoría de bueno (parámetro de calificación).

**Tabla 5.** Calificación del NPS según parámetros de calificación.

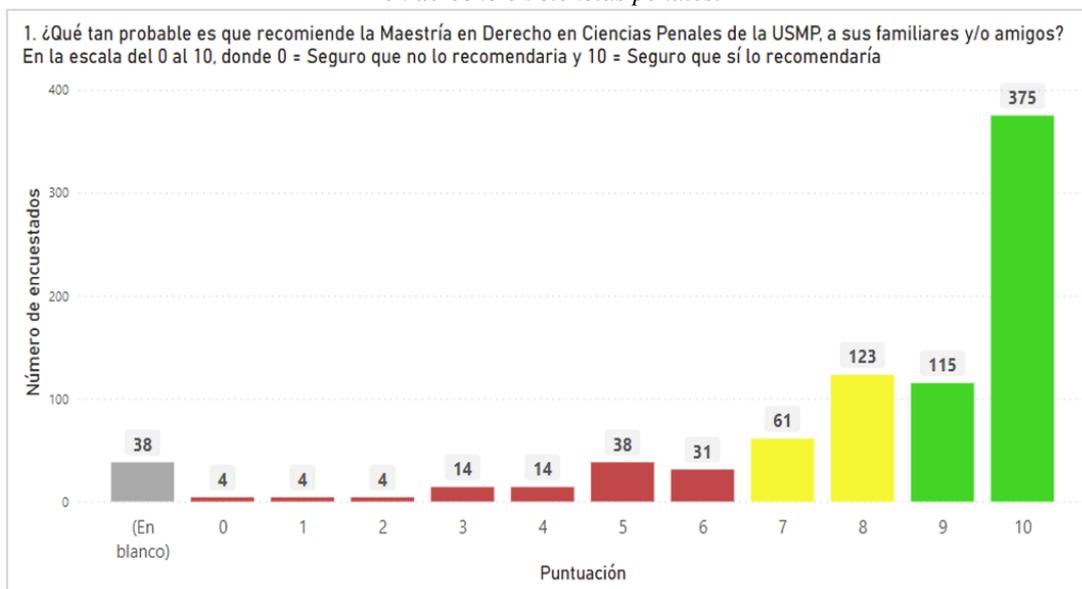
Parámetros de calificación NPS	Calificación
-100 a -1	Pésimo
0 a 30	Regular
31 a 60	Bueno
61 a 100	Excelente

**Figura 4.** Distribución de estudiantes promotores, neutrales y detractores según la puntuación de recomendación de la carrera profesional de derecho (PAT).



Por su parte, en la maestría en derecho en ciencias penales, hubo 490 estudiantes promotores, 184 neutrales y 109 detractores. De esta manera, se obtuvo un valor NPS de 49, a partir de un 62.58% y 13.92% de promotores y detractores respectivamente (véase figura 5).

**Figura 5.** Distribución de estudiantes promotores, neutrales y detractores según la puntuación de recomendación de la maestría en derecho en ciencias penales.

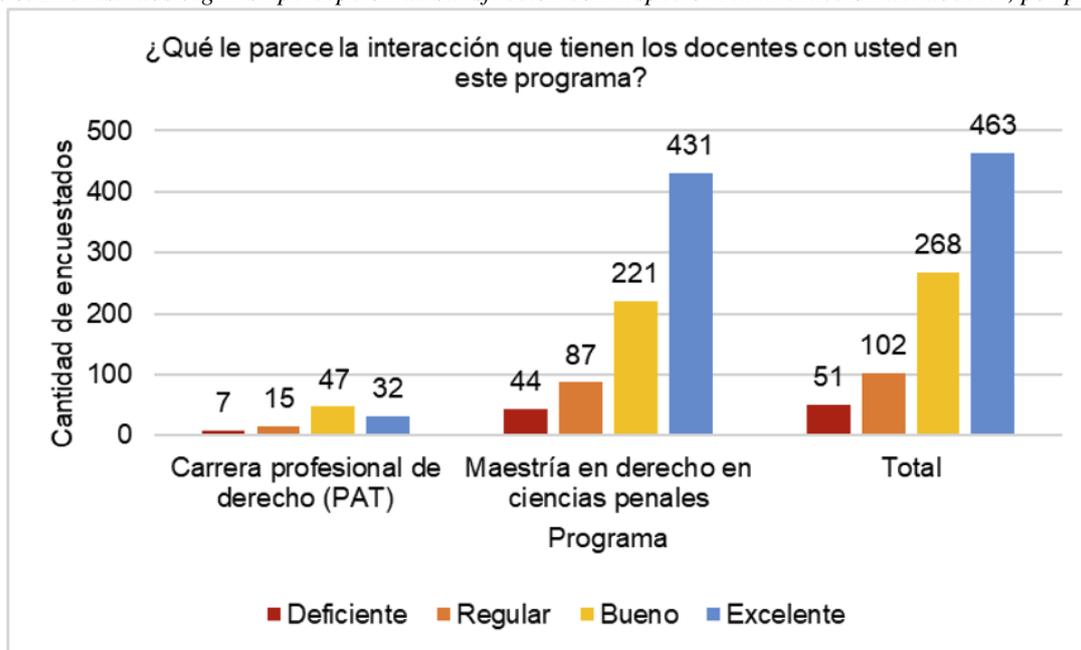


En tercera instancia, con relación a la satisfacción de los estudiantes con el programa que cursan actualmente, se desplegaron 11 preguntas, las cuales se clasificaron en 4 dimensiones de estudio que se presentan a continuación.

**Dimensión calidad de la formación:**

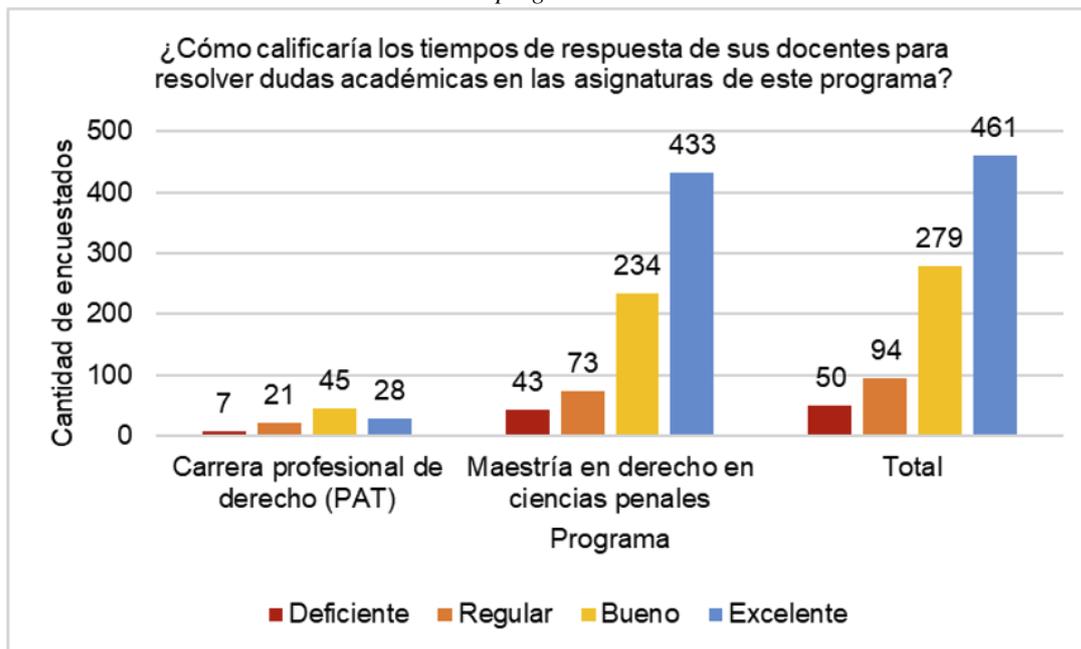
Tal como se aprecia en la figura 6, el 52.38 % de los estudiantes (463) indicó que la interacción con sus docentes era excelente, y el 30.32 % (268) que era buena. Asimismo, la variable interacción del docente tuvo un 5.77 % de estudiantes (51) que lo consideraron como deficiente, el valor más representativo de las 3 variables analizadas en esta dimensión.

**Figura 6.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto a la interacción del docente, por programa.



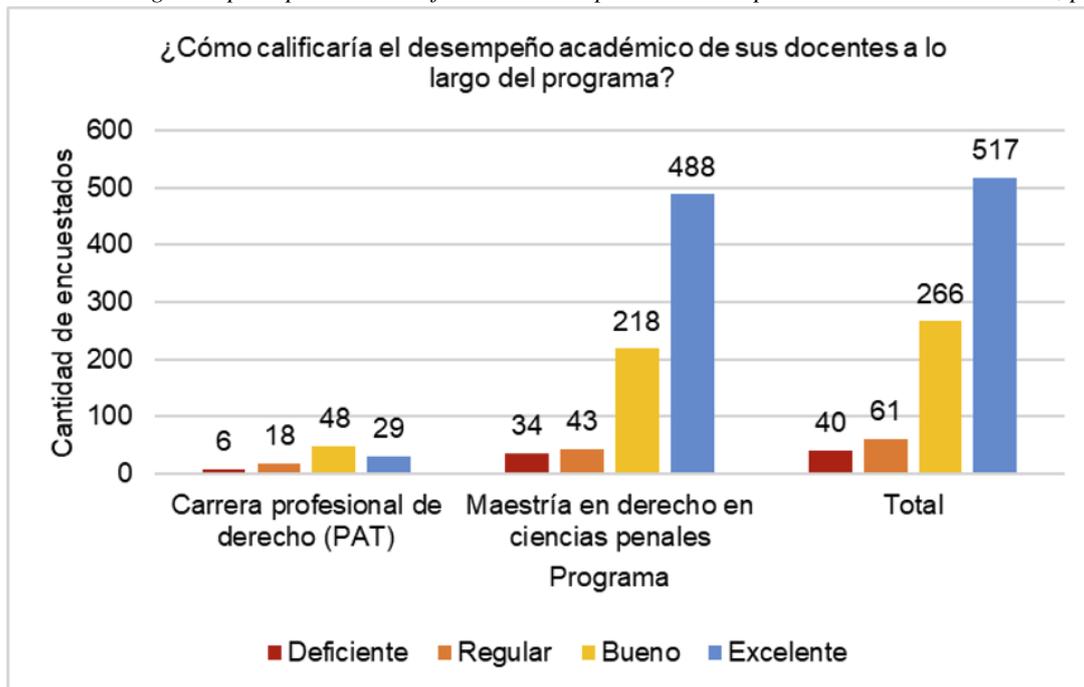
Según la figura 7, el 52.15 % (461) consideró excelente el tiempo de respuesta de sus docentes para resolver sus dudas académicas, y como bueno un 31.56 % (279).

**Figura 7.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta de dudas académicas, por programa.



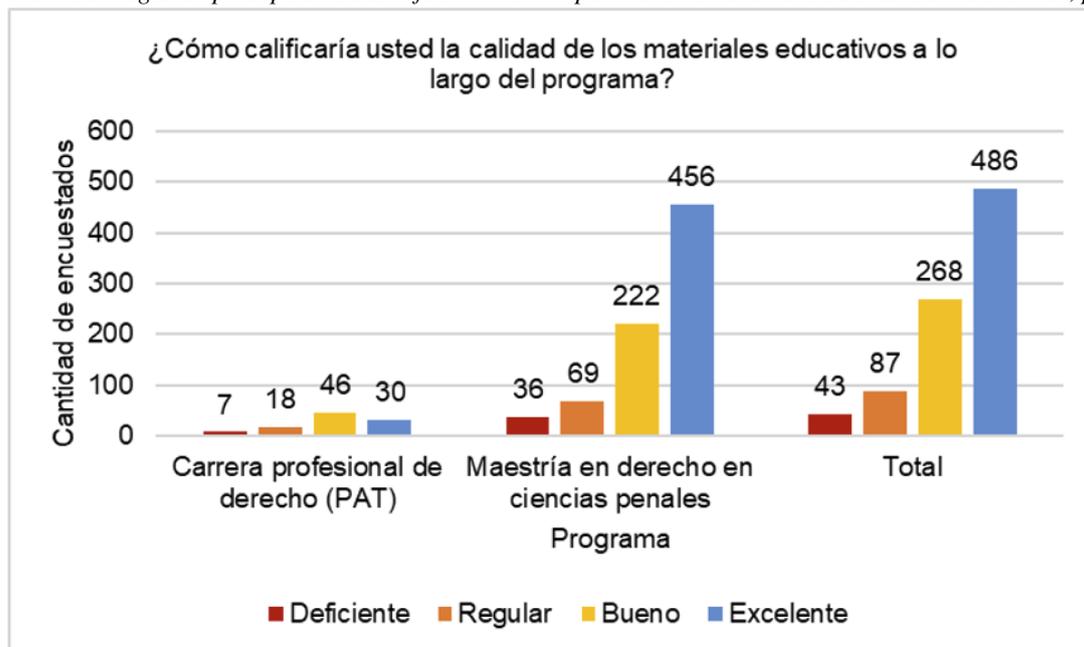
Por último, el 58.48 % (517) señaló que el desempeño académico de sus docentes era excelente, y el 30.09 % (266) que era bueno. Además, la variable desempeño académico del docente fue la más representativa de las variables de la dimensión calidad de la formación, para los estudiantes que lo calificaron como excelente. (véase figura 8).

**Figura 8.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto al desempeño académico del docente, por programa.



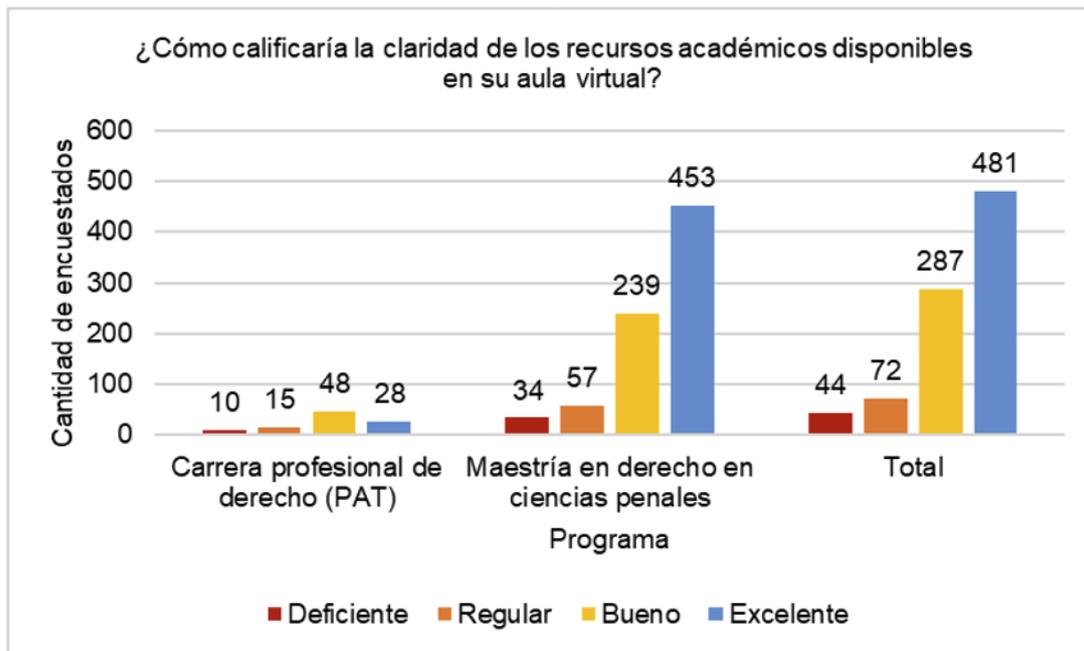
En la figura 9 se puede evidenciar que el 54.98 % de los estudiantes (486) consideró como excelentes los materiales educativos de su programa, y el 30.32 % (268) como buenos.

**Figura 9.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto a la calidad de los materiales educativos, por programa.



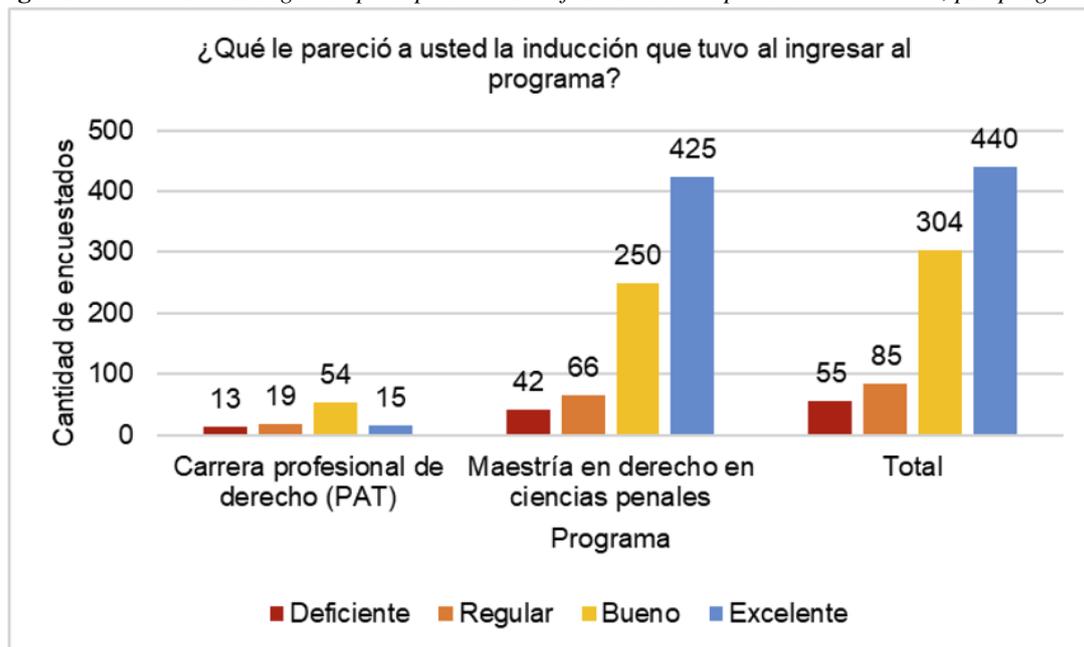
Por otra parte, según la figura 10, el 54.41 % (481) evaluó la claridad de los materiales educativos de su programa como excelente, y el 32.47 % (287) como bueno.

**Figura 10.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto a la calidad de los materiales educativos, por programa.



Con relación a la inducción, el 49.77% (440) indicaron que fue excelente, mientras que el 34.39% (304), que fue bueno (véase figura 11).

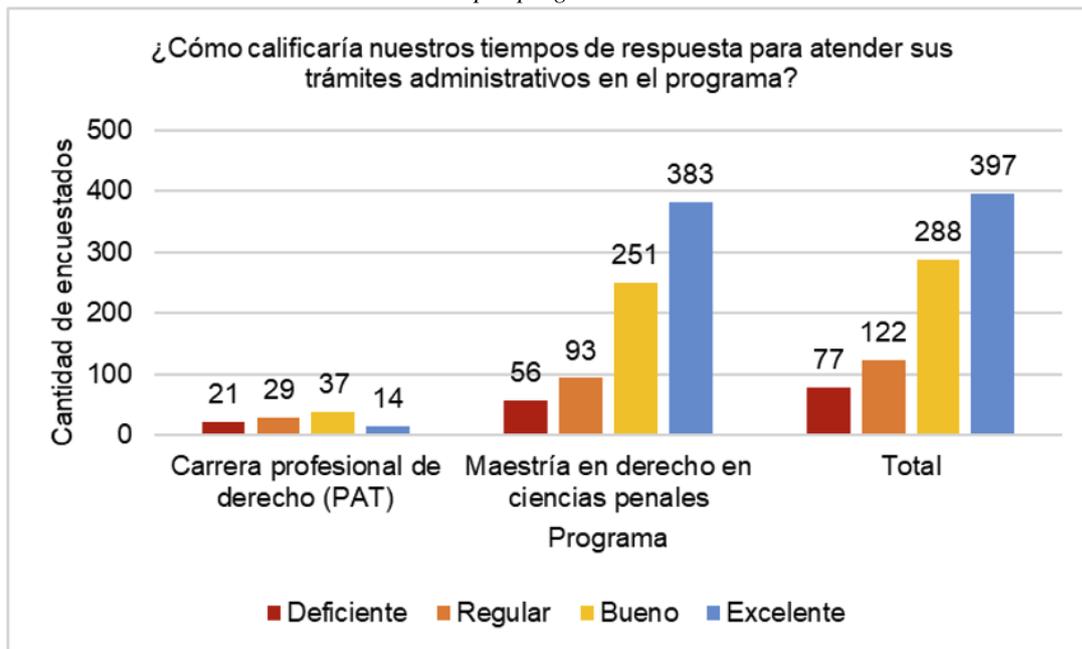
**Figura 11.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto a la inducción, por programa.



**Dimensión calidad del servicio:**

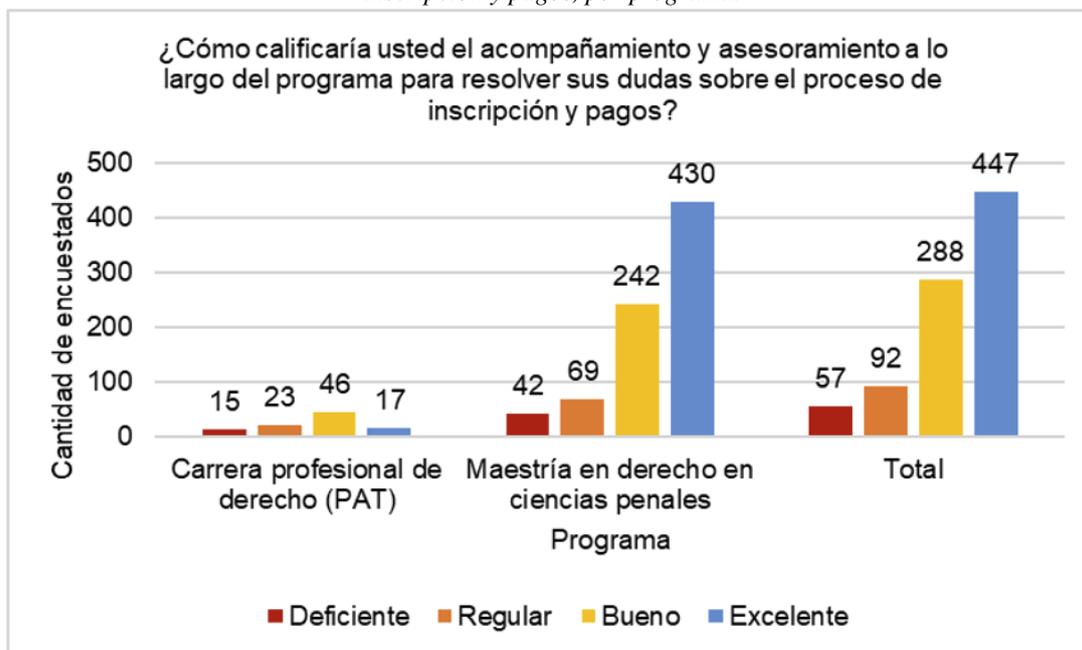
El 44.91% de los estudiantes (397), percibió como excelentes los tiempos de respuesta para la atención de trámites administrativos, y el 32.58% (288) como bueno. (véase figura 12).

**Figura 12.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto a los tiempos de respuesta de trámites administrativos, por programa.



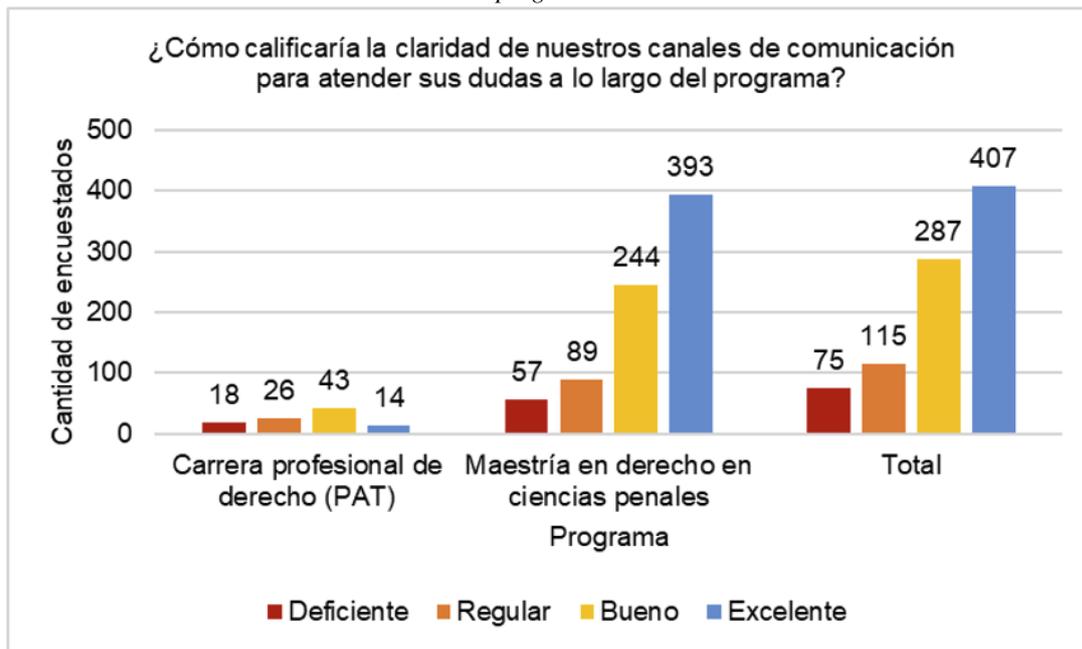
Según la figura 13, el 50.57% (447) consideró que el acompañamiento y asesoramiento en el proceso de inscripción y pagos era excelente, mientras que el 32.58% (288) que era bueno.

**Figura 13.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto al acompañamiento y asesoramiento en el proceso de inscripción y pagos, por programa.



Por último, en la figura 14, el 46.04% (407) calificó como excelente la claridad de los canales de comunicación de su programa, y el 32.47% (287) como bueno.

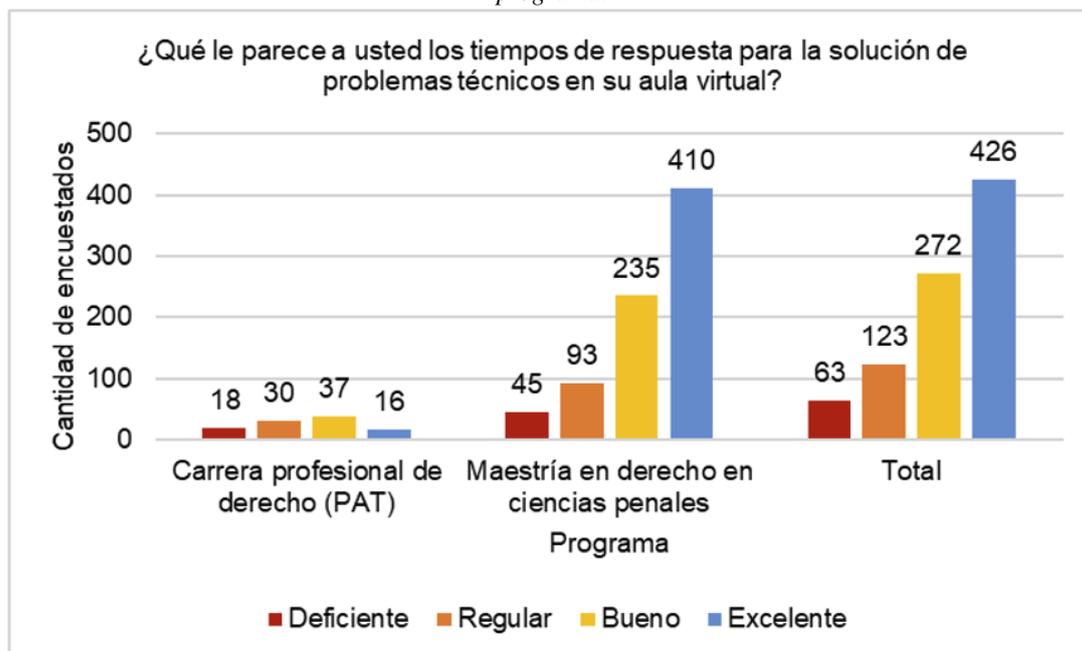
**Figura 14.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto a la claridad de los canales de comunicación, por programa.



**Dimensión calidad del sistema:**

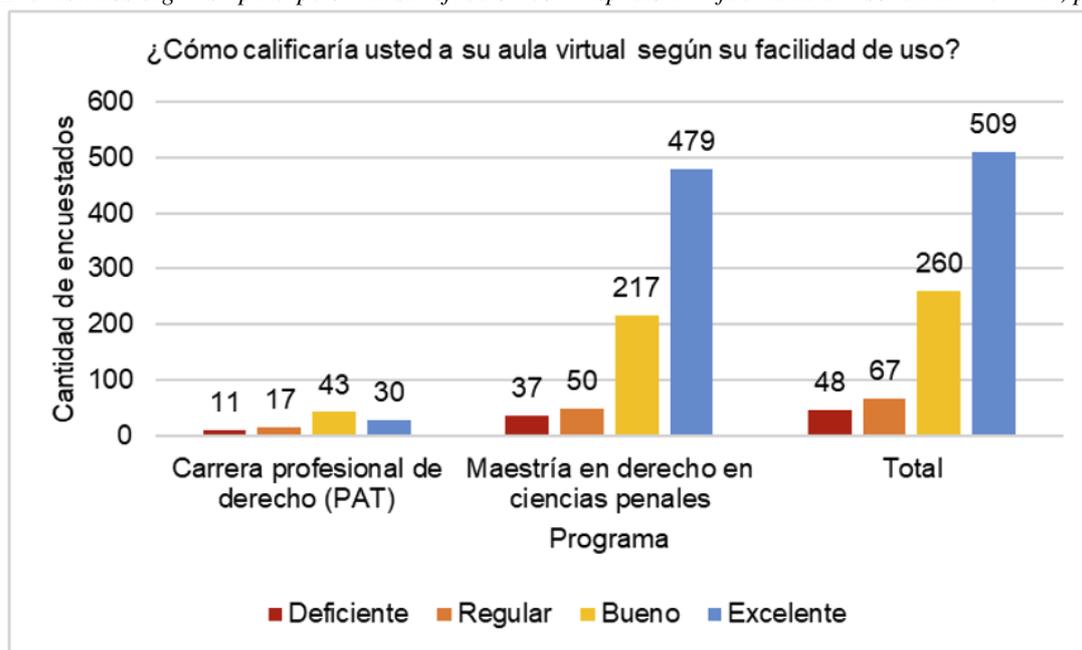
El 48.19% de los estudiantes (426) consideró como excelentes los tiempos de respuesta de problemas técnicos, y el 30.77% (272) como buenos (véase figura 15).

**Figura 15.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto a los tiempos de respuesta de problemas técnicos, por programa.



Según la figura 16, el 57.58% (509) calificó como excelente la facilidad de uso de su aula virtual, mientras que el 29.41% (260) como bueno.

**Figura 16.** Encuestados según su percepción de satisfacción con respecto a la facilidad de uso del aula virtual, por programa.



Finalmente, y en líneas generales, se pudo conocer el valor numérico asignado, en términos de satisfacción, por los estudiantes de cada programa, mediante el método de total de promedios (a partir de la encuesta de 4 ítems en la escala de Likert) y mapas de calor para conocer las intersecciones (asignatura - variable) con mayor y menor percepción de satisfacción.

Según la figura 17, en la maestría en derecho en ciencias penales, el desempeño académico de los docentes fue la variable con mayor nivel de satisfacción (3.80 en promedio), y los tiempos de respuesta para resolver trámites administrativos la que obtuvo menor puntuación (3.50 en promedio).

**Figura 17.** Promedio de resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción a los estudiantes de la maestría en derecho en ciencias penales, por asignatura y variable de estudio.

Asignatura / Variable	A1	A2	A3	A4	A5	A6	Total
Desempeño académico de los docentes	3.86	3.79	3.78	3.91	3.61	3.79	3.80
Facilidad de uso del aula virtual	3.90	3.75	3.78	3.91	3.71	3.77	3.80
Calidad de los materiales educativos	3.88	3.67	3.78	3.63	3.73	3.72	3.74
Claridad de los recursos académicos del aula virtual	3.87	3.63	3.78	3.74	3.69	3.72	3.73
Calidad de la inducción al programa	3.73	3.66	3.78	3.71	3.56	3.67	3.68
Calidad del acompañamiento y asesoramiento en el proceso de inscripción y pagos	3.69	3.67	3.56	3.80	3.71	3.60	3.66
Tiempos de respuesta de los docentes para resolver dudas académicas	3.73	3.58	3.56	3.86	3.56	3.64	3.65
Calidad de la interacción de los docentes	3.76	3.58	3.67	3.71	3.47	3.58	3.63
Tiempos de respuesta para la solución de problemas técnicos en el aula virtual	3.62	3.53	3.56	3.63	3.63	3.51	3.56
Claridad de los canales de comunicación	3.63	3.53	3.67	3.51	3.48	3.45	3.53
Tiempos de respuesta para resolver trámites administrativos	3.54	3.47	3.56	3.43	3.58	3.47	3.50

Leyenda: A1: Criminalística de Laboratorio, A2: Determinación judicial de la sanción penal, A3: Derecho Penal Internacional, A4: Política Criminal, A5: Problemas Actuales del Derecho Penal en la Globalización y la Interculturalidad, A6: Técnicas de Litigación Oral.

Por su lado, en la carrera profesional de derecho (PAT), la variable calidad de la interacción de los docentes tuvo la mayor calificación de satisfacción (3.14 en promedio), mientras que la que obtuvo menor calificación fue la claridad de los canales de comunicación (2.54 en promedio) (véase figura 18).

**Figura 18.** Promedio de resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción a los estudiantes de la carrera profesional de derecho (PAT), por asignatura y variable de estudio.

Asignatura / Variable	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	Total
Calidad de la interacción de los docentes	3.33	3.45	3.10	2.89	3.29	2.57	3.25	3.14
Desempeño académico de los docentes	3.44	3.45	2.90	2.95	3.14	2.71	3.25	3.09
Calidad de los materiales educativos	3.00	3.45	3.03	3.00	2.86	2.86	3.00	3.08
Facilidad de uso del aula virtual	3.00	3.35	3.07	3.00	3.00	2.50	3.25	3.08
Tiempos de respuesta de los docentes para resolver dudas académicas	3.22	3.30	3.00	2.84	3.00	2.43	3.50	3.03
Claridad de los recursos académicos del aula virtual	3.00	3.40	3.00	2.84	2.86	2.86	3.00	3.03
Calidad de la inducción al programa	2.78	2.90	2.76	2.84	2.71	2.71	3.00	2.81
Calidad del acompañamiento y asesoramiento en el proceso de inscripción y pagos	2.78	2.95	2.79	2.68	2.43	2.33	3.25	2.77
Tiempos de respuesta para la solución de problemas técnicos en el aula virtual	2.89	2.95	2.55	2.53	2.50	2.17	2.50	2.63
Tiempos de respuesta para resolver trámites administrativos	2.56	2.60	2.62	2.26	2.29	2.67	3.25	2.54
Claridad de los canales de comunicación	2.78	2.75	2.59	2.21	2.29	2.33	3.00	2.54

Leyenda: A1: Historia Comparada, A2: Lenguaje I, A3: Lenguaje II, A4: Instituciones Procesales, A5: Procesos Civiles de Cognición, A6: Tutela Ejecutiva y Cautelar, A7: Derecho Administrativo.

### 3.2. Cualitativos

#### Sobre los informantes

Los informantes fueron dos estudiantes pertenecientes a diversos ciclos de estudios del PAT - Derecho. Asimismo, para el análisis de los resultados se ha designado a cada estudiante como E1, E2, E3, cuya descripción acerca de su formación profesional se especifica a continuación en la tabla 6.

**Tabla 6.** Informantes PAT Derecho

CÓDIGO	CARACTERÍSTICAS
E1	Estudiante VI Ciclo
E2	Estudiante III Ciclo
E3	Estudiante III Ciclo
E4	Estudiante posgrado Derecho
E5	Estudiante posgrado Derecho
E6	Estudiante posgrado Derecho
E7	Estudiante posgrado Derecho
E8	Estudiante posgrado Derecho
E9	Estudiante posgrado Derecho

**Tabla 7.** *Categorías emergentes del focus group frente a las dimensiones de estudio.*

<b>Dimensión</b>	<b>Categorías emergentes</b>
<b>Calidad general del programa</b>	
– Prestigio Nacional de la carrera de Derecho	Se reconoce el prestigio de la carrera de Derecho de la USMP frente a otras por el nivel y es comentado entre familias y amistades que es buena.
– Temporalidad	La carrera es flexible en los horarios y la carrera la puedes realizar en corto tiempo
– Espacios asincrónicos y auto-aprendizaje	Se pueden acceder a las grabaciones y poder repasar contenidos y reforzar el aprendizaje
– Convocatoria mensual	Cada mes la USMP abre la convocatoria para acceder a los programas a diferencia de otras universidades que esperan cada seis meses o un año
<b>Calidad de la formación</b>	
– Metodología de enseñanza virtual	Existen algunos docentes de buen nivel. Se percibe por parte de los estudiantes que hay otro grupo de maestros que dan lectura del material, no permiten la discusión y debate, aún cuando el curso se presta para ello. Hay docentes que aportan eficientemente a las clases, ya que tienen experiencia en la práctica del curso que están dictando.
– Organización de las sesiones de clase	El tiempo es corto ya que algunos docentes emplean correctamente el tiempo para la discusión, debate y diálogo, y como se debe cumplir con el tiempo exacto se corta la sesión y no permite continuar con la discusión en clase. Existen maestros que permiten que estudiantes mencionen sus casos particulares y se dediquen a ello y no al avance de la temática planteada, dejándola inconclusa con muchas dudas.
– Manejo de tecnologías de la información	No todos los docentes manejan las herramientas del aula virtual, correo electrónico, turnitin, ni retroalimentan a tiempo, eso debido al poco manejo de la plataforma y herramientas virtuales. El uso de la plataforma no es la adecuada.
– Baja calificación docente	A pesar de que el salón calificó mal se le asignó a los siguientes cursos.
– Evaluación docente	La calificación de los foros no son calificadas en función a las respuestas de cada estudiante, se ha mencionado que estos no tienen un valor numérico en la calificación final. Un % de docentes no califican en función a rúbricas, ya que no hay sustento del puntaje. Las notas no son calificadas en las fechas indicadas, no hay mucha exigencia como en la presentación de los trabajos.
– Clima de aula – relación docente y estudiante	Un % de docentes no permite que se realicen preguntas al término de la sesión, no se logra absolver las dudas del tema o discusión. Escasa apertura a los reclamos de los estudiantes por vía correo.
<b>Calidad de la información</b>	
– Acceso a materiales de clase	Materiales PDF, libros, documentos, enlaces, etc. Antiguos para la carrera en Derecho que se actualizan los códigos y/o archivos periódicamente. Se logra acceder a las bibliotecas sugeridas pero no se pueden descargar los documentos necesarios para profundizar los temas.
– Información administrativa: Pagos y matrículas	Inducción no ve información de inscripción y pagos. Escasa inducción para usar las herramientas del aula virtual y biblioteca. No se cuenta con información clara sobre los pagos en todo el programa, incluida la sustentación y asesorías de tesis. Demora en el tiempo de respuesta.
– Información y acompañamiento académico	No se sienten apoyados respecto a temas o consultas académicas (apoyo más a docentes que alumnos). Los estudiantes siguen el proceso de reclamo u observación frente a un tema académico y/o administrativo pero tienen respuestas inexactas sobre el proceso por el call center colombiano. Los estudiantes no son atendidos correctamente vía correo, las respuestas llegan tarde o no se le indica un proceso que no corresponde a la duda.
– Recursos	Foro: Es poco flexible frente al número de participación, ya que dependes de la interacción de los demás para obtener un puntaje. Evaluación: Hay preguntas y respuestas que no están configuradas correctamente. PPTS: Mantiene el contenido del tema. Biblioteca: No hay un acceso en su totalidad y hay dificultades para descargar los materiales. Turnitin: Se cuenta con el análisis, pero cuenta título o palabras genéricas y eso dificulta el conteo final y al puntaje obtenido. PDF o lecturas: Algunas con mala calidad y antiguas.

Continúa.

Dimensión	Categorías emergentes
<b>Calidad del servicio</b>	
– Servicios de pagos	No hay una notificación oportuna para hacer pagos. Confusión en la PSA. Falta de información de asesora para el pago. No cuentan con opciones de fechas de pagos, muchos estudiantes son remunerados fuera de fecha en sus diversas empresas. La poca flexibilidad en fechas de pago ha influenciado en la no inscripción a los siguientes cursos. Antes se contaba con un seguimiento y acompañamiento más riguroso con fechas de pago.
– Organización de horarios	No existe satisfacción en los horarios. Falta de seguridad de que realmente están inscritos en las asignaturas. Inicialmente había flexibilidad en horarios lo que llevó a tomar la decisión de llevar la carrera.
– Correos institucionales	Los correos informativos sobre cursos no llegan en las fechas determinadas para las inscripciones a cursos.
– Registro de las evaluaciones del desempeño docente	El sistema no filtra las calificaciones que realizan los estudiantes sobre los docentes, ya que vuelven a formar parte del curso. Anuncios, notificaciones y avisos sobre apertura del curso.
– Inscripción	El sistema no permite inscribirse o llevar varios cursos por mes.
<b>Calidad del sistema</b>	
– Inducción sobre el uso de plataformas	Los estudiantes mencionan que lograron aprender sobre el manejo de su aula virtual de manera intuitiva, podría mejorarse la inducción sobre el uso de esta.
– Plataformas o páginas web de la Universidad	Manifiestan que hay muchas páginas web y eso confunde. Excelente. Aula virtual. Cambios de plataforma por el historial de curso, es complicado tener varias páginas para acceder a otro curso.
– Evaluaciones en línea	Las preguntas y respuestas están mal planteadas, se llegó a realizar la observación pero no hay respuesta concreta de cambio o resolución del caso por parte del docente y de administración.
– Grabaciones de clases sincrónicas	No se cuentan con las grabaciones de todas las sesiones de cursos pasados, impide que el estudiante vuelva a revisar los temas tratados cuando egresa.

#### 4. Conclusiones

##### 4.1. Derecho pregrado - conclusiones de la encuesta

- El resultado total del índice de recomendación neto (NPS) aplicado a la carrera profesional de derecho (PAT) es de 43 puntos, y en la maestría en derecho en ciencias penales, de 49 puntos. Según los parámetros de calificación, ambos son considerados como buenos, lo que indica que el programa tiene un buen grado de recomendación.
- Según el género, en la carrera profesional de derecho (PAT) se tiene más detractores femeninos (16) que masculinos (11); mientras que en la maestría en derecho en ciencias penales, se tiene más detractores masculinos que femeninos (48 y 61 respectivamente).
- Según el grupo etario, en la carrera profesional de derecho (PAT) existen más detractores y promotores en el rango de 31 a 40 años (8 y 27); y en la maestría en derecho en ciencias penales, en el mismo rango (47 y 193).
- En la carrera profesional de derecho (PAT), la variable más significativa fue la interacción del docente con 32 estudiantes que lo consideraron como exce-

lente; mientras que en la maestría en derecho en ciencias penales, el desempeño académico del docente fue la preferida por 488 estudiantes que lo calificaron como excelente.

- En la carrera profesional de derecho (PAT) la asignatura con mayor nivel de satisfacción fue Lenguaje I (3.14 puntos en promedio), y en la maestría en derecho en ciencias penales, Criminalística de Laboratorio (3.75 puntos en promedio).
- Según los resultados de satisfacción, nuestras fortalezas por orden de prelación en la carrera profesional de derecho (PAT) son la calidad de interacción con los docentes, desempeño académico de los docentes y calidad de los materiales educativos. Respecto a los puntos críticos tenemos, tiempo de respuesta para la solución de problemas técnicos en el aula virtual, tiempos de respuesta para resolver trámites administrativos y claridad de los canales de comunicación. Por su parte, en la maestría en derecho en ciencias penales, las fortalezas más relevantes fueron el desempeño académico de los docentes, la facilidad del uso del aula virtual y la calidad de los materiales educativos. Y en relación a sus puntos críticos, se obtuvieron las mismas variables que en la carrera

profesional de derecho (PAT).

- En la maestría en derecho en ciencias penales, la dimensión que presentó mayor satisfacción fue la calidad de la formación (puntaje promedio de 3.69), mientras que la que se debe mejorar es la dimensión calidad del servicio (puntaje promedio de 3.57). Por último, en la carrera profesional de derecho (PAT), la dimensión con mayor satisfacción fue la calidad de la formación (3.10 en promedio), y la que obtuvo menor satisfacción fue la calidad del servicio (2.64 en promedio). En general, los promedios obtenidos oscilan entre el espectro de bueno y excelente, según la escala de Likert de 4 ítems.

#### **4.2. Derecho pregrado - conclusiones del focus group**

- Los estudiantes manifiestan en forma general que la calidad de la formación es buena, sin embargo, existen algunos aspectos como la metodología de la enseñanza virtual, donde podría mejorarse el acompañamiento por parte del docente y las sesiones sincrónicas no se emplean oportunamente, ya que hay evaluaciones programadas dentro de ellas. Así mismo, mencionan que algunos docentes no manejan oportunamente las TIC y las aulas virtuales generando el entendimiento de los temas. Finalmente, mencionaron que la evaluación docente no es flexible en cuanto al número de preguntas y tiempo para rendir en los momentos parciales y finales.
- Los estudiantes manifiestan que la calidad de la información presenta algunas carencias respecto a información administrativa, ya que no se evidencia la inducción o información adecuada sobre los pagos. También, mencionan que no se sienten acompañados ni informados respecto a consultas académicas o estas no son inmediatas.
- Los estudiantes reconocen que el PAT recibido tiene puntos positivos que los llevó a decidir por dicho programa, pero también sienten que la Calidad del servicio podría mejorarse, ya que no evidencian flexibilidad en los servicios de pagos, organización de horarios limitados, correos institucionales fuera del tiempo, no cuentan con un sistema de reconocimiento a su esfuerzo académico. Sin embargo, sienten que son rigurosos con las sanciones respecto a la entrega fuera de tiempo de los trabajos e identifican que hay maestros que entregan las notas tardíamente y no cuentan con el apoyo de Coordinación académica cuando elevan lo mencionado.
- Los estudiantes mencionan que la calidad del sistema manejado por el PAT es buena, pero son demasiadas que no permite organizar o visibilizar los contenidos pasados. Así mismo, reconocen que aprendieron a usar las diversas plataformas de manera autónoma y no contaron con una inducción pertinente respecto a su aula virtual.

dieron a usar las diversas plataformas de manera autónoma y no contaron con una inducción pertinente respecto a su aula virtual.

- Se pudo verificar mayor disconformidad por el tema de atención al alumno referente a notificaciones de pago y seguridad en que si realmente están matriculados después de pago así mismo desconocimiento del PSA
- Respecto a los materiales y desempeño docente existe conformidad, pero manifiestan la mayoría de ellos que hay docentes que no cumplen sus expectativas y nuevamente los ven asignados en nuevas asignaturas.
- No tienen ningún inconveniente con la plataforma ni con el aula virtual, pero manifiestan que hay mucha información y eso los confunde.
- Las horas de clase síncronas no son las adecuadas, porque manifiestan que no se debería incluirlas para la evaluación.

#### **4.3. Derecho posgrado**

- En la dimensión Calidad del programa, tanto en el análisis cuantitativo como en el cualitativo los resultados reflejan que la maestría en líneas generales es buena, debido al prestigio de nuestra Universidad.
- En la dimensión Calidad de la formación, un punto coincidente en los dos análisis es que existe insatisfacción en la calidad de la interacción de los docentes calificándolo como regular.
- En la dimensión Calidad de la formación, existe satisfacción en el desempeño docente, sin embargo se presentan detalles como docentes mal calificados que vuelven a dictar las mismas asignaturas.
- En la dimensión Calidad de la información, existe una discrepancia en cuanto al empleo de los materiales, ya que en el análisis cualitativo lo califican como desactualizado y en lo cuantitativo como bueno.
- En la dimensión Calidad de la Información, en ambos análisis coinciden que las inducciones deben tener mayor información y lo califican como regular.
- En la dimensión Calidad del servicio, en ambos análisis se coincide que se presenta insatisfacción en el tiempo de respuesta respecto a temas administrativos. Así mismo, es importante precisar que el Call center de AP no brinda la información correcta, creando confusión en los estudiantes.
- En la dimensión Calidad del sistema, en ambos análisis se considera como excelente el empleo de la plataforma en el que se desarrollan sus asignaturas .

## Financiamiento

La investigación fue autofinanciada por los autores del artículo.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran que no tienen conflictos de intereses que reportar con respecto al presente artículo.

## 5. Agradecimientos

Nuestro agradecimiento a la Unidad de Virtualización Académica (UVA) - USMP, por proporcionarnos la información necesaria en sus programas académicos de pregrado y postgrado en modalidad semipresencial.

## Nota del editor

Las afirmaciones vertidas en este artículo son exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan las perspectivas de sus respectivas entidades afiliadas, ni las del editor ni los evaluadores. Cualquier producto, servicio, modelo, metodología, método, u otros aspectos mencionados en este trabajo, así como las opiniones expresadas por sus autores, se presentan en el ámbito de la responsabilidad de estos últimos.

## Referencias

Carrasco, A., Martínez, J., & Carrasco, B. (2021). Análisis de los factores que influyen en el aprendizaje virtual de estudiantes. *Polo del conocimiento*, 6(7), 1019-1041. <https://doi.org/DOI:10.23857/pc.v6i7.2904>

Esteche, E., & Gerhard, Y. (2020). Factores que inciden en la educación virtual en tiempos de pandemia (COVID-19) de los estudiantes universitarios de una universidad privada. *Revista Iberoamericana de Docentes*, 1-15. <https://formacionib.org/faactoresqueinciden.pdf>

Flores, J., Garay, R., & Hernández, R. (2021). Modelo de calidad educativa de programas virtuales: Caso de la Universidad de San Martín de Porres. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 697-710. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.42>

Martelo, R., Franco, D., & Oyola, P. (2020). Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. *Revista Espacios*, 41(46), 352-361. <https://doi.org/DOI:10.48082/espacios-a20v41n46p29>

Martínez, O., Steffens, E., Ojeda, D., & Hernández, H. (2018). Estrategias Pedagógicas Aplicadas a la Educación con Mediación Virtual para la Generación del Conocimiento Global. *Formación Universitaria*, 11(5), 11-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.4067/s0718-50062018000500011>

Mendieta, C. (2017). *Ventajas del Net Promoter Score para la atención al cliente en las empresas de telecomunicaciones*. <http://hdl.handle.net/10654/16876>

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

Moya, E., Herrera, L., & Montes, R. (2020). Educación virtual para todos: una revisión sistemática. *Ediciones Universidad de Salamanca*, (15), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.14201/eks.20327>

Oyarce, V., Morales, E., & Solís, B. (2021). La enseñanza virtual, una necesidad educativa global. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7200-7218. [https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.840](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.840)

Segovia, N., & Said, E. (2021). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia. *Revista mexicana de investigación educativa*, 26(89), 595-621. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662021000200595](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662021000200595)