

Análisis de los drivers de satisfacción de los estudiantes de un Máster Universitario: el caso del MUBF de la Universidade da Coruña

Enríquez-Díaz, Joaquín¹ (joaquin.enriquez@udc.es)
Longarela-Ares, Ángeles² (angeles.maria.longarela.ares@udc.es)
Montes-Solla, Paulino³ (paulino.montes.solla@udc.es)
Álvarez García, Begoña⁴ (balvarez@udc.es)
^{1,2,4}Departamento de Empresa, ³Departamento de Economía,
¹²Grupo Regulación, Economía y Finanzas (GREFIN)
³Grupo Competencia y Desarrollo (C+D)
Universidade da Coruña

RESUMEN

El desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) obligó a las Universidades españolas a diseñar nuevos títulos de Grado y programas de Máster con los que se perseguían diversos objetivos, como dar mayor protagonismo a los estudiantes, facilitar la movilidad de alumnos, profesores y personal administrativo y promover un Polo Europeo de Educación Superior más atractivo. Muchos de los Másteres Universitarios que se pusieron en marcha con esos propósitos cuentan con una andadura de varios años, por lo que ahora es el momento de evaluar si esos títulos siguen resultando atractivos para los estudiantes y cuáles son los aspectos que satisfacen en mayor medida sus expectativas. Esa información puede ayudar a los docentes en el diseño de sus programas y en la elección de metodologías, así como también es de gran utilidad para el diseño de nuevos títulos y planes de estudios. Es por ello que este trabajo se centra en analizar cuáles son los determinantes que influyen en el grado de satisfacción del alumnado que ha cursado el Máster Universitario en Banca y Finanzas (MUBF) de la Universidade da Coruña (UDC) desde el año 2009 hasta el 2017. Cabe señalar que se trata del

primer Máster de la UDC que ha renovado su acreditación ante la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG).

ABSTRACT

The development of the European Higher Education Area (EHEA) forced Spanish Universities to design new degrees' and Master's programs to pursue several objectives such as giving greater prominence to students, facilitating the mobility of students, lecturers and administrative staff and promoting a more attractive European Pole of Higher Education. Many of the Master's Degrees that were launched for these purposes have a multi-year course, so now it is time to evaluate if these programs continue to appeal to students and what are the most satisfactory aspects of their expectations. This information can help lecturers in the design of their programs and in the choice of methodologies, as well as in the design of new degrees and master programs. Consequently, this study focuses on analysing the determinants that influence the satisfaction of the students who have attended the Master in Banking and Finance (Master Universitario en Banca y Finanzas - MUBF) of the University of A Coruña (UDC) between 2009 and 2017. This was the first Master of the UDC that has renewed the accreditation of the Quality Agency of the Galician University System (ACSUG).

Palabras claves:

Satisfacción alumnos; Calidad Educación Superior; Máster Universitario en Banca y Finanzas.

Área temática: A1

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, y especialmente como consecuencia de la puesta en marcha y desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), se han producido muchos cambios en el sistema universitario español. Uno de esos cambios ha sido la puesta en marcha de programas de Máster Universitarios, con una duración de 1 o 2 años o, expresado en función del trabajo realizado por los estudiantes, una equivalencia de 60 o 120 European Credit Transfer System (ECTS). Muchos de esos Másteres Universitarios cuentan con una andadura de varios años, algunos han incluso renovado su acreditación, y por lo tanto toca ahora evaluar si esos programas de Máster siguen resultando atractivos para los estudiantes y cuáles son los aspectos que satisfacen en mayor y en menor medida sus expectativas.

Entender cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los estudiantes es una cuestión de suma importancia ya no sólo para la organización y diseño de los programas de formación sino también para alcanzar mayores niveles de eficiencia y prestigio por parte de la institución académica (Arambewela et al., 2006; Kuoa et. al 2014). Es por ello que este trabajo se centra en el análisis de los determinantes que influyen en el grado de satisfacción del alumnado que ha cursado el Máster Universitario en Banca y Finanzas (MUBF) de la Universidade da Coruña (UDC).

El MUBF, que se viene impartiendo con una carga de 60 ECTS desde el curso 2008/2009, es el primer Máster de la UDC que ha renovado su acreditación ante la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG). En este momento se está estudiando la posibilidad de introducir cambios en el MUBF para actualizar programas y metodologías y es, por ello, que tiene relevancia conocer cuál es la opinión de los alumnos que lo han cursado de cara a proponer líneas de mejora.

De acuerdo con lo expuesto, el trabajo se ha estructurado del siguiente modo: en la sección 2 se recoge el estado del arte; en las secciones 3 y 4 se muestran

respectivamente la metodología y los resultados obtenidos y, finalmente, en la sección 5 se presentan las conclusiones.

2. ESTADO DEL ARTE

Conocer cuáles son los factores que influyen en el grado de satisfacción de los alumnos de nivel universitario y en las decisiones que toman al elegir sus estudios constituyen temas recurrentes en la literatura por su interés y relevancia a la hora de diseñar los programas académicos. En este sentido cabe señalar que Lowe, Krahn y Bowlby (1997) demostraron, con un estudio realizado en la Universidad de Alberta, que una valoración positiva de la calidad de la docencia tiene gran influencia en el grado de satisfacción del alumnado. A conclusiones similares han llegado posteriormente autores como Arambewela, Hall y Zuhair (2006) quienes concluyen, con la ayuda de regresiones logísticas, que la calidad de las instalaciones y de la docencia son determinantes, o Alves y Raposo (2007), que se han centrado en el alumnado universitario portugués y han elaborado una medida de satisfacción que permite realizar comparaciones entre distintas universidades. En los trabajos más recientes resalta el hecho de tener en cuenta los estudios realizados a distancia y la gran influencia que están teniendo las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC). Así por ejemplo Kuoa et al. (2014) o Anagnostopoulou et al. (2015) se han centrado en revisar el nivel de satisfacción de los alumnos de programas de postgrado realizados a distancia. En el ámbito español también se pueden citar las investigaciones de Li et al. (2016) y Campaña et al. (2016) que incluyen a diversas universidades españolas en sus estudios. Si nos fijamos en las investigaciones relacionadas con los estudios de contenido económico-empresarial, que es el área de conocimiento en la que se enmarca el MUBF, cabe hacer referencia a los trabajos de Arambewela y Hall (2009) que han analizado las diferencias en las percepciones sobre el nivel de satisfacción de estudiantes de varios postgrados de negocios internacionales y los trabajos de Sun y Richardson (2016) que han identificado las relaciones causales entre las características demográficas, percepciones y comportamiento de estudio en un grupo de postgraduados de 6 escuelas de negocios británicas diferentes. Por último, cabe hacer referencia a la investigación desarrollada por

Athiyaman (2001) sobre las percepciones de un conjunto de egresados de la licenciatura en empresariales y a los estudios de Woodall, Hiller y Resnick (2012) que introducen la teoría del consumidor para analizar una escuela de negocios del Reino Unido.

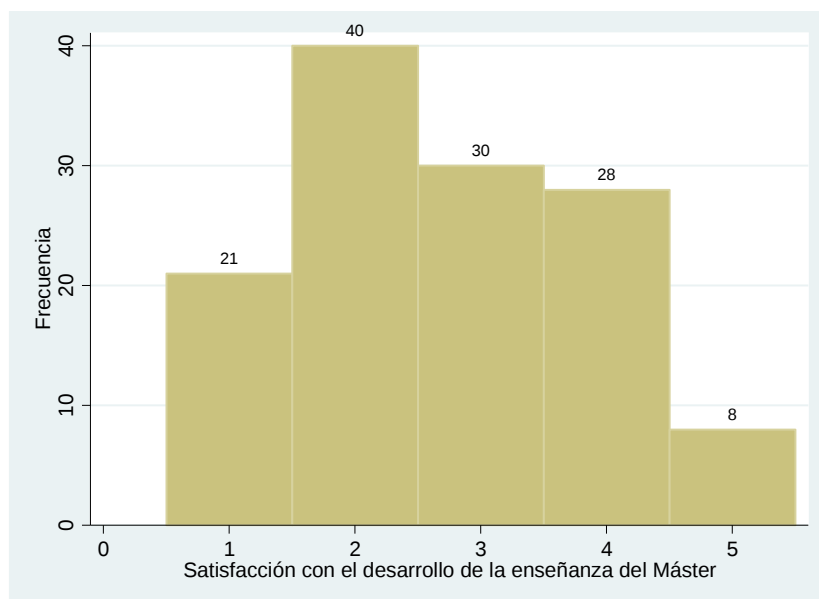
2. METODOLOGÍA

El análisis empírico de este estudio se desarrolla a partir de los datos obtenidos de una encuesta que ha sido contestada por un total de 128 estudiantes del MUBF que han cursado sus estudios entre los años 2009 y 2017, se trata tanto de alumnos egresados del Máster como de los estudiantes actuales del mismo. La encuesta incluye 32 preguntas en una escala Likert 5 que atañen a diversos aspectos como el profesorado, los recursos disponibles, la evaluación, etc.

Por motivos de espacio, en este estudio nos hemos centrado en las preguntas más representativas de la encuesta así como en aquéllas que nos permitiesen evitar la existencia de un alto grado de correlación a la hora de elaborar el modelo: (P04) “las actuaciones que orientan a los estudiantes de nuevo ingreso son adecuadas”, (P08) “las actuaciones encaminadas a preparar al estudiante para la inserción al mundo laboral o a la continuación de nuevos estudios son adecuadas”, (P15) “los fondos bibliográficos de la biblioteca son suficientes”, (P10) “estoy satisfecho, en general, con el personal académico” y (P21) “conozco los objetivos del plan de estudios”.

Partiendo de estos datos se procede a la elaboración de un modelo que explique de qué depende el grado de satisfacción global de los estudiantes (P31). Para ello, se utiliza un modelo, de regresión logística (Logit), lo que nos lleva a transformar la variable dependiente en una variable discreta dummy (P31D), de forma que los valores 1 y 2 de la escala Likert pasan a ser 0 y los valores de 3 a 5 se substituyen por 1. No obstante en la gráfica 1, puede observarse la distribución de dicha variable antes de la transformación en discreta.

GRÁFICA 1: Satisfacción del alumnado del MUBF con el desarrollo del Máster (P31)



Una vez tratados los datos, en base a lo expuesto en el epígrafe anterior, se ha desarrollado un modelo de regresión logística, Logit. Una función logística establece una función no lineal entre la variable dependiente y el conjunto de variables independientes y puede de manera general expresarse del siguiente modo:

$$P = \frac{e^{a+bX}}{1 + e^{a+bX}} \quad (1)$$

donde la variable “P” denota a la población, “e” es la constante de Euler, y “a” y “b” son los parámetros del modelo.

En cuanto al modelo se obtendrá en base a la probabilidad del suceso de estar o no satisfecho con el MUBF según cada valor de “i” (estudiante) y las variables explicativas. Los logits de las probabilidades binomiales desconocidas son expresados como una función lineal de los X_i según la siguiente expresión

$$\text{logit}(p_i) = \ln\left(\frac{p_i}{1 - p_i}\right) = \beta_0 + \beta_j x_{1i} + \dots + \beta_k x_{ki} \quad (2)$$

De la estimación del modelo se obtienen los siguientes resultados, que se muestran a continuación en la Tabla 1:

Tabla 1: Estimación de la regresión logística

<i>LR chi2 (7)</i>	=	56,18				<i>Prob. > chi2</i>	=	0,0000
<i>Log likelihood</i>	=	-34,052724				<i>Pseudo R2</i>	=	0,4520
P31D	Coef.	Std. Err.	z	P> z	(95 % Conf. Interval)			
P04	0,0965737	0,3226141	0,30	0,765	-0,5357383	0,7288857		
P08	0,8996816	0,3819628	2,36	0,019	0,1510482	1,648315		
P10	1,452832	0,3976694	3,65	0,000	0,6734146	2,23225		
P15	-0,4135473	0,3049708	-1,36	0,175	-1,011279	0,1841844		
P21	0,6941296	0,33794	2,05	0,040	0,0316931	1,356566		
cons	-6,547069	1,721441	-3,80	0,000	-9,921031	-3,173108		

Nota: La muestra original suponía un total de 128 observaciones; sin embargo, para la elaboración del modelo se han empleado 91 observaciones. El software estadístico utilizado (Stata) descarta aquellas observaciones que no presentan valores (preguntas que algunos estudiantes no contestan) para no contaminar los resultados con datos *missing*)

A partir de los resultados obtenidos se observa que el modelo presenta una aceptable bondad de ajuste, por lo tanto, se puede intuir que las variables son capaces de explicar de manera adecuada el modelo propuesto. Según el P-valor de la Chi-cuadrado se descarta que el efecto conjunto de los coeficientes del modelo sea 0. La matriz de varianzas – covarianzas también muestra que no existe una alta correlación con las variables, lo que junto con los bajos valores arrojados por el factor de inflación de la varianza (VIF) nos permite confirmar la no existencia de problemas de multicolinealidad (tablas 2 y 3)

Tabla 2: Matriz de varianzas-covarianzas

	P04	P08	P10	P15	P21
P04	1,0000				
P08	0,4533	1,0000			
P10	0,4097	0,4998	1,0000		
P15	0,2784	0,2329	0,3346	1,0000	
P21	0,4207	0,2987	0,3785	0,2874	1,0000

Tabla 3: factor de inflación de la varianza

VIF	VIF	1/VIF
P04	1,47	0,680065
P08	1,48	0,674354
P10	1,54	0,650353
P15	1,18	0,846191
P21	1,32	0,755403
Mean VIF	1,40	

Finalmente, para comprobar la correcta predicción del modelo también se ha realizado un test de AUC (área bajo la curva) el cual permite determinar la relación entre el porcentaje de aciertos del modelo sobre el porcentaje de fallos. Dicho test nos ha arrojado un valor de 0.9085. También se comprueba que el modelo presenta unos porcentajes de especificidad (fracción de verdaderos negativos) y sensibilidad (fracción de verdaderos positivos) del 82.05% y 82.69 % respectivamente.

3. RESULTADOS

Al aplicar el modelo expuesto en el epígrafe anterior se pone de manifiesto que hay variables que no se muestran significativas como (P04) “las actuaciones que orientan a los estudiantes de nuevo ingreso son adecuadas” y (P15) “los fondos bibliográficos de la biblioteca son suficientes” lo que indica que estos factores no poseen una incidencia significativa en la valoración del alumnado del MUBF.

En cuanto a las variables estadísticamente significativas se observa que (P08) “las actuaciones encaminadas a preparar al estudiante para la inserción al mundo laboral o a la continuación de nuevos estudios son adecuadas”, (P10) “estoy satisfecho, en general, con el personal académico” y (P21) “conozco los objetivos del plan de estudios” sí inciden de manera positiva en la valoración del MUBF por parte de los egresados.

Debido a que todas las variables significativas poseen una incidencia positiva sobre la variable dependiente, se puede considerar que los alumnos valoran positivamente a la actual plantilla de docentes del MUBF así como los objetivos y el correcto enfoque tanto profesional como académico.

4. CONCLUSIONES

Con la ayuda de una encuesta que se ha realizado anualmente desde el curso 2008/2009 hasta la actualidad a los estudiantes del MUBF de la UDC, y que ha sido contestada por un total de 128 alumnos, junto con la aplicación de modelos de regresión logística para tratar los datos obtenidos, se ha conseguido estudiar cuáles son los principales factores que inciden positivamente en la valoración que hacen los estudiantes de los estudios de postgrado citados:

- Por una parte, se observa que las variables relacionadas con la preparación para la futura inserción laboral o la continuación del aprendizaje y con el conocimiento del plan de estudios a abordar son factores determinantes para que los alumnos valoren de una forma positiva el MUBF, pero sobre todo incide de manera positiva el personal académico que contribuye a la preparación para el futuro profesional y académico de los estudiantes.
- Por otra parte, se observa que los factores relacionados con la orientación a los estudiantes de nuevo ingreso y con los recursos bibliográficos a disposición de los alumnos no son factores que proporcionen una mayor satisfacción al alumnado.

Estos resultados nos llevan a pensar que los alumnos valoran de forma más positiva los elementos que son cruciales en su formación y no tanto otros aspectos, que aun siendo importantes, no tienen tanta relevancia. En estos resultados incide la proliferación de bases de datos y recursos bibliográficos online, así como el mayor acceso a la información por parte del alumnado (tanto de carácter científico como de carácter académico) para conocer la oferta de estudios de postgrado.

Por tanto, parece evidente que se ha de perseguir la mejora de los aspectos comentados anteriormente tanto para mantener la satisfacción que suponen los factores significativos como para mejorar la de los no significativos. En consecuencia, ampliar los fondos bibliográficos, especialmente las bases de datos enfocadas a la investigación, y proporcionar a los estudiantes de nuevo ingreso una orientación más personalizada en base a sus aspiraciones profesionales, académicas y personales se vuelve un tema de interés, con el propósito de que incidan positivamente tanto en la calidad de los estudios como en la mejor satisfacción de los estudiantes.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, H. y Raposo, M. (2007). "Student satisfaction index in portuguese public higher education". *The Service Industries Journal*, 27, 6, pp. 795–808.
- Anagnostopoulou, E., Mavroidis, I., Giossos, Y. y Koutsouba, M. (2015). "Student Satisfaction in the context of a Postgraduate Programme of the Hellenic Open University". *Turkish Online Journal of Distance Education*, 16, 2, pp. 40-55.
- Arambewela, R., Hall, J., y Zuhair, S. (2006). "Postgraduate international students from Asia: Factors influencing satisfaction". *Journal of Marketing for Higher Education*, 15, 2, pp. 105-127.
- Arambewela, R. y Hall, J. (2009). "An empirical model of international student satisfaction". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21, 4, pp. 555-569.
- Athiyaman, A. (2001). "Graduates' Perception about Business Education: an exploratory research". *Journal of Further and Higher Education*, 25, 1, pp. 5-19.
- Campaña J. C., Giménez-Nadal J. I. y Molina J. (2016). "The satisfaction of university students in Spain: differences by field of study". *Applied Economics Letters*, 23, 7, pp. 1-4.
- Li, D., Granizo, M. G. y Gardó, T. F. (2016). "The value trade-off in higher education service: A qualitative intercultural approach to students' perceptions". *Intangible Capital*, 12, 4, pp. 855-880.
- Lowe, G. S., Krahn, H. y Bowlby, J. (1997) 1996 Alberta High School Graduate Survey: Report of Research Findings, School-Work Transitions Project, Report 97-1, Edmonton: Alberta Education.

- Kuoa, Y-Ch., Walkerb, A. E., Schroderc, K. E.E. y Bellandb B. R. (2014). “Interaction, Internet self-efficacy, and self-regulated learning as predictors of student satisfaction in online education courses”. *The Internet and Higher Education*, 20, pp. 35–50.
- Sun, H. y Richardson, J.T.E. (2016). “Students’ perceptions of the academic environment and approaches to studying in British postgraduate business education”. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 41, 3, pp. 384–399.
- Woodall, T., Hiller, A. y Resnick, S. (2014). “Making sense of higher education: students as consumers and the value of the university experience”. *Studies In Higher Education*, 39, 1, pp. 48-67.

Agradecimientos

Esta investigación/publicación/libro ha contado con la financiación de las ayudas “Redes de investigación (redes)” (Ref. ED341D R2016/014), Proxectos Plan Galego IDT, de la Consellería De Cultura, Educación E Ordenación Universitaria, Xunta de Galicia