



## **Análisis de riesgos a partir encuestas de satisfacción de usuarios de servicios escolares con escalas Likert**

Gabino Estevez Delgado<sup>1</sup>, Joaquin Estevez Delgado<sup>1</sup>, Cuauhtémoc Rivera Loaiza<sup>1</sup> y Itzia Alejandra Bonilla Paz<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. gabino.estevez@umich.mx

El concepto de riesgo generado dentro del campo epistemológico, de la sociología, nos lleva a considerar que aun cuando podemos contemplar el mayor número de variables, siempre tendremos eventos que pueden escapar a nuestras consideraciones y que en las excepciones de lo que excluimos es posible que ocurra un evento que nos desvíe del cumplimiento de un objetivo. Pese a esa posibilidad intrínseca que siempre podemos tener por nuestra propia naturaleza, siempre es mejor buscar una forma de abordar el mayor número de elementos que reduzca ese desconocimiento de lo escapa a nuestros ojos, que ser indiferentes y actuar suponiendo que siempre podrá ocurrir algo que nos conduzca a incidencias desfavorables. Y es precisamente, un elemento clave que debemos considerar para realizar una evaluación de escenarios de las variables que pueden afectar el cumplimiento de un objetivo, partir de estudios que nos den confianza debido a haber sido probados. Por ello, la propuesta de investigación inicial contempló un estudio de preguntas a usuarios de servicios administrativos escolares sin haberse normalizado o estandarizado la prueba contrastado con preguntas que se reestructuraron varias veces hasta ser afinadas y poder plantearse en forma de escalar Likert, con un tamaño de muestra de 50 casos en cada prueba. Encontrándose que, en un segundo estudio, los procesos que se abordaron con estudios de escalar Likert normalizados permitieron que se redujera las quejas de los usuarios, con respecto a las pruebas no estandarizadas o normadas, hasta un 80% de diferencia. De manera puntual, se pudo observar que, si se alimenta un estudio de riesgos con escalas Likert normalizadas, con respecto a una escala no normalizada, los resultados de riesgos generados en el cumplimiento de un objetivo se pueden reducir y cerrar la brecha en las decisiones, modificándose el nivel de riesgo hasta un 43% entre los dos estudios. Podemos concluir que aún cuando un estudio manejado en escalas Likert, estandarizado o no, permite un manejo fácil de abordar para realizar la obtención de frecuencias, en el caso de estudios con matrices de riesgos llevan a mejores resultados si estas son estandarizadas.